

المحور رقم (05): التقنيات الأساسية في التوجيه والإرشاد

محاضرة رقم (11): المقابلة الإرشادية

تمهيد:

تُعتبر المقابلة الإرشادية قلب الإرشاد النفسي، حيث أنها تُتيح الفرصة للمرشد النفسي للتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المُسترشد، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمُسترشد، وكذلك المعلومات الأخرى التي تُقيد العملية الإرشادية، وذلك تمهيداً لوضع خطة العلاج المناسبة التي تُساعد المُسترشد على حل مشكلة.

وتختلف المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي عن المقابلة في أي مجال إنساني آخر، لذلك فإن خصائصها التي تُميزها عن غيرها، والتي تجعلها فريدةً في نوعها بالنسبة للمقابلات الأخرى، تحتاج إلى شرحٍ تفصيلي يُبين أهميتها ومدى حساسيتها بالنسبة لكل من المرشد والمُسترشد على حدٍ سواء؛ ومن خلال هذه المحاضرة سوف نحاول تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مفهوم المقابلة.
- تحديد أهدافها وأهميتها.
- التمييز بين أنواع المقابلة.
- تحديد خطوات المقابلة ومهارات المرشد في كل خطوة.

1. تعريف المقابلة الإرشادية:



R. M. Strang

عرّفت سترانج Strang المقابلة بأنها: "قلب الإرشاد النفسي، حيث تشمل على عددٍ من الفنيات التي تُسهم في نجاحه"؛ وقد ميزت ملامحها الأساسية بقولها أن المقابلة الإرشادية: "عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجهاً لوجه بين المُسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاراته التي تُحقق ذاته، وبين المرشد النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان محدد." (أحمد عمر،

وعرفها روس (Roos، 1964): "أنها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر، يكون أحدهما المرشد النفسي، والآخر المرشد الذي يطلب مساعدة المرشد الفنية في إطار علاقة إنسانية بينهما." (الخطيب، 2003، ص 103)

2. أهداف المقابلة:

- بناء علاقة مهنية بين المرشد والمرشد أساسها الثقة المتبادلة.
- مساعدة المرشد للكشف عن الحلول الممكنة بطريقة تعاونية.
- العمل على توجيه المرشد ليفهم ذاته وإمكاناته وقدراته لاتخاذ القرارات المناسبة.
- مساعدة المرشد على التكيف مع نفسه وبيئته. (أبو غزالة، 1991، ص 45)

3. أنواع المقابلة:

1.3. من حيث طبيعة الأسئلة ودرجة الحرية التي تمنح للمسترشدين:

1.1.3. المقابلة غير الموجهة: لا يتدخل الإكلينيكي ولا يُوجه المفحوص أثناء الكلام، ويترك له المجال للتحدث بكل حرية، دون مقاطعته أو توجيه مسار حديثه، وهي الطريقة التي كان يطبقها خصوصاً روجرز Rogers في أسلوبه العلاجي، إنطلاقاً من أن المفحوص أدرى بالمشاكل التي تفرقه ويريد الحديث عنها.

2.1.3. المقابلة شبه الموجهة: وهنا يعمل الإكلينيكي على توجيه المفحوص في الوقت المناسب، وجعله دائم الصلة بالوقائع التي لها علاقة بموضوع الحوار؛ وفي الغالب، تقوم على عدم التدخل في الحوار، وترك المجال للمفحوص كي يُعبّر عن تجاربه الشخصية، من خلال توجيه الحديث للتركيز على مواضيع بعينها.

3.1.3. المقابلة الموجهة: وتقوم على توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة سلفاً، قصد الحصول على معلوماتٍ تفيد الفاحص في التشخيص.

2.3. من حيث الأسلوب:

1.2.3. مقابلة مبدئية: وهي المقابلة التمهيدية مع المُسترشِد، ويتم فيها الاتفاق على الإجراءات الإرشادية اللاحقة، وتحديد موعد اللقاءات، والتعارف وبناء الثقة والإلمام بتاريخ الحالة بصورة عامة.

2.2.3. مقابلة قصيرة: وتستغرق وقتاً قصيراً عندما تكون المشكلة بسيطةً وطارئةً وسهلةً وواضحة، وقد تكون مقدمةً لمقابلاتٍ أخرى لاحقة.

3.2.3. مقابلة مقيدة مباشرة: وهي التي تكون مقيدةً بأسئلةٍ محددةٍ ومعدةٍ مسبقاً من قبل المُرشِد بهدف الحصول على معلومات محددة ومقننة.

4.2.3. مقابلة حرة غير مباشرة: وهي غير مقيدةٍ بأسئلةٍ أو معلوماتٍ أو تعليماتٍ محددة، بل تترك للمُسترشِد الحرية في طرح الأفكار التي يُريد، عن طريق التداعي الحر للأفكار والمعاني وبطريقته الخاصة. (زهران، 2002، ص 78)

3.3. من حيث الغرض:

1.3.3. مقابلة أولية: تهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة.

2.3.3. مقابلة تشخيصية: تهدف إلى تشخيص المشكلة التي يعاني منها المُسترشِد.

3.3.3. مقابلة إرشادية: تُقدّم بها معلوماتٌ محددةٌ تتعلق بموقفٍ يواجههُ المُسترشِد، ويحتاج فيه إلى توجيه بسيط.

4.3.3. مقابلة علاجية: وتستغرق عدة جلسات، وتفيد في مجال الإرشاد والعلاج النفسي، وتهدف إلى تعديل وتغيير وتوجيه السلوك لصالح المُسترشِد. (أبو غزالة، 1991، ص 45)

4. خطوات إجراء المقابلة:

على المُرشِد أن يكون له فلسفةٌ إرشاديةٌ واضحةٌ ينطلق منها، وعليه أن يدرس كل ما يتعلق بميول المُسترشِد وخصائصه ومشكلاته، ومساعدته في تجاوزها، ولكي ينجح في ذلك، عليه إتباع الخطوات التالية:

1.4. بداية المقابلة: على المرشد الانتباه في بداية المقابلة لبعض الأسئلة التي تدور في ذهن المسترشد، ومنها: ماذا سيحدث خلال اللقاء؟ هل يمكن لهذا الشخص (المرشد) أن يُساعدني؟ هل يمكن الوثوق بهذا الشخص؟

أما المرشد، فعليه الانتباه لبعض الأسئلة التي تدور في ذهنه هو الآخر، ومنها: هل هذا المسترشد يثق بي؟ ما أفضل الطرق للعمل معه؟ من أين نبدأ؟ كيف يمكن الاستفادة من الوقت؟ ما جدية هذه المشكلة؟؛ وكلما كان المرشد قادراً على تطوير آلية للتواصل اللفظي، فهذا يعني نجاحه في بداية المقابلة بنجاح.

2.4. طرح الأسئلة: تُعتبر عملية طرح الأسئلة من المهارات الأساسية للاستماع الفعّال، بحيث تكون الأسئلة واضحة ومحددة وقصيرة ومتناسبة مع الموضوع، وبطريقٍ تبعث على الراحة والإجابة، وتبتعد عن الإحساس بأن المسترشد يخضع للتحقيق، وعلى المرشد الانتباه لنوع الأسئلة، وخاصة الأسئلة الوصفية والمفتوحة النهاية، والإخبارية المساعدة على التواصل وجمع المعلومات.

3.4. تعليقات المرشد وفترات الصمت: تُعتبر تعليقات المرشد من أهم الوسائل التي تبعث على الإثارة لدى المسترشد وتشجعه على التواصل الإيجابي مع المرشد، ومن هذه التعليقات: تلخيصات المرشد، وإعادة الصياغة لبعض العبارات الغامضة، والإيماءات اللفظية وغير اللفظية، وكذلك فترات الصمت الباعثة على التركيز، وإعادة المرشد إلى الموضوع.

4.4. إنهاء المقابلة والتسجيل: يستطيع المرشد إنهاء المقابلة إذا شعر بأن المسترشد قد امتنع عن الحديث فلا يستطيع المواصلة، أو إذا كان المرشد يتحدث بطريقة متواصلة دون توقف، ولا يُرتب كلامه ولا يُسيطر عليه، أما إذا كانت المقابلة هي الأخيرة، فعلى المرشد التأكيد للمسترشد بأنه يستطيع اللجوء إليه في أي وقت يشاء؛ ويكون تسجيل المقابلة بعد انتهائها مباشرةً، وذلك خوفاً من أن تُصبح عملية التسجيل عائناً أمام المرشد في الحديث بحرية وتلقائية.

5.4. الإحالة: إحالة المسترشد أمرٌ يقرره المرشدون بالاتفاق مع المسترشدين، ويكون غالباً مع نهاية المقابلة الأولى؛ وفيما يلي بعض الحالات التي يلجأ المرشد فيها إلى إحالة المسترشدين (جورج وكريستيان، 1981):

- أن تكون مشكلة المُسترشِد فوق مستوى مهارة المُرشِد.
 - عندما يكون هناك خلافاً لا يمكن حلُّه بين المُرشِد والمُسترشِد، وكان هذا الخلافاً للدرجة التي تؤثر على العملية الإرشادية.
 - عندما يكون المُرشِد صديقاً شخصياً أو قريباً للمُسترشِد، وكانت مشكلة المُسترشِد مما يتطلب علاقةً طويلةً في مدتها
 - إذا كان المُسترشِد متقاعساً عن مناقشة مشكلته مع المُرشِد لسببٍ ما.
 - عندما يشعر المُرشِد بعد عدة جلساتٍ إرشاديةٍ مع المُسترشِد، أن العلاقة بينهما غير فعّالة.
- (الشناوي، 1996، ص 85)
- عندما تتطلب مشكلة المُسترشِد تطبيق بعض الاختبارات أو المقاييس، وهي غير متوفرة لدى المُرشِد، أو لا يستطيع هو تطبيقها أو إجرائها، أو لا توجد لديه مفاتيح التصحيح.

5. مبادئ المقابلة الإرشادية: يرى دوناجي (donaghy، 1984) أن هناك مهاراتٍ أساسيةٍ تتمثل في:

1.5. التحضير للمقابلة preparing to interview:

- يُساعد التحضير للمقابلة في التحدث إلى المُسترشِد، ويرى ستيفارت وكاش (Stewart & Cash، 1978)، أنه على المُرشِد أن يطرح على نفسه التساؤلات التالية:
- هل أنت مستمع جيد؟
 - هل تمتلك قوة الاحتمال الكافية للتعامل مع المحاولة ومواقف إضاعة الوقت؟
 - هل تندمج مع المُسترشِد أو مع مشكلته؟
 - هل لديك نظرة واقعية حول مهاراتك الإرشادية وتدريبك وخبراتك؟
 - هل لديك نظرة واقعية حول ما يمكن إنجازه، وما لا يمكن إنجازه في موقف معين؟
 - هل لديك رغبة صادقة في مساعدة المُسترشِد؟

2.5. دليل المقابلة الإرشادية: يرى جوردن (Gordon، 1980) أن المُرشِد المدرسي يتخذ دليل المقابلة حسب نوعية المشكلة، فقد يلجأ إلى استخدام الإرشاد المباشر خاصة في المقابلات

الأولية، حيث تُحدّد فيه أسئلةٌ معينة، وهذا النوع يشبه الاستبيان. كما يستخدم الأسلوب الغير مباشر، وعادةً ما يكون هذا النوع صعب، لأنه يتطلب القدرة على الإصغاء. (الخطيب، 2003، ص 115)

3.5. إفتتاح المقابلة الإرشادية: تتميز العلاقة الإرشادية بعلاقة إنسانية دافئة بين المرشد النفسي والمُسترشِد وأهم ما يأتي في المقابلات الأولى ما يلي:

- الثقة والاحترام المتبادل بينهما.
- شعور المُسترشِد بأنه موضع اهتمامٍ بالغٍ من جانب مُرشِده.
- الإصغاء التام للمُرشِد.
- عكس المشاعر الداخلية للمُسترشِد من طرف المُرشِد.
- التقبل والفهم والتسامح والسرية والتعاطف الوجداني.

4.5. إستقبال المُسترشِد: حين يُدعى المُسترشِد للدخول، لا ينبغي أن يكون مشغولاً بشيء، وأن ينظر للمُسترشِد وهو يدخل الغرفة ويقابله بابتسام واهتمام، ويجب أن يدعوه للجلوس في المكان المُعدّ لذلك، ويجلس أمامه مباشرةً أي مواجهاً له، ولا أفضل في تكوين وتنمية الألفة من أن يكون المُرشِد في مواجهة المُسترشِد. وبعد ذلك يبدأ المُرشِد بعباراتٍ استهلاكيةٍ مثل:

- ماذا تود أن نتحدث عنه اليوم؟
- ماذا أستطيع أن أقدمه لك؟
- خيراً إن شاء الله؟

5.5. بناء الألفة: عملية بناء الألفة لها تأثيرٌ كبيرٌ على مجرى العملية الإرشادية، وهي التي لها النصيب الأكبر في تحديد مدى استمرار العلاقة الإرشادية، وبناء الألفة عملية ذات صعوبةٍ في بدايتها بصفة خاصة، فعلى الرغم من أن المُرشِد يحتاج إلى تكوين الألفة مع المُسترشِد في بداية كل جلسة إرشادية، إلا أن هذه المهمة لا تكون صعبةً كما هو في بداية المقابلة الأولى. (الشناوي،

1996، ص 89)

6.5. معاملة المُسترشِد:

7.5. طرح الأسئلة والإجابة عليها: كلما كانت الأسئلة قليلةً في المقابلة الإرشادية كان أفضل، واهتمام المُرشِد يجب أن يكون بالاستماع والتقييم أكثر من طرح الأسئلة؛ وعلى المُرشِد إدراك طرق طرح الأسئلة الغير مباشرة، ويُبين المثال التالي ذلك:

"لا أحد يستطيع أن يكذب دون أن يعرف أنه يكذب، هل يستطيع أحد فعل ذلك؟ هذا سؤالٌ مباشر، ويمكن صياغته بطريقة غير مباشرة ليؤدي نفس الاستجابة، فيمكن القول: أنا أستغرب إن كان هناك من يستطيع أن يكذب دون أن يعرف ذلك."

وعلى المُرشِد أن يتكلم مع المُسترشِدين لا عليهم، وبذلك يصبح صديقاً لهم وليس صاحب سلطة عليهم، وعندها يصبحون أكثر انفتاحاً معه، ولا يتوقعون منه أن يقدم الحل لمشكلاتهم بدلاً من أن يعملوا هم على حلِّ مشكلاتهم بأنفسهم. (الحواجري، 2007، ص 24)

6. أساليب الاستكشاف المتعمق للمُسترشِد:

هناك بعض الأساليب التي يستخدمها المُرشِد أثناء المقابلة الإرشادية، تعمل على زيادة تعمقه في فهم حالة المسترشِد نذكر منها:

1.6. إعادة صياغة النص: تلخيص أهم التفاصيل التي يدلي بها المُسترشِد. مثال:

– المُسترشِد: إني أفكر كثيراً في أبي الذي انتقل إلى جوار ربه، حيث أنني الآن أتذكر الأيام الجميلة التي قضيناها معاً، عندما أتذكر اهتمامه الزائد بي لما كنت في المدرسة، وأتذكر كيف كان يداعبني وأنا طفل.

– المُرشِد: يوجد لديك ذكريات جميلة مع والدك.

2.6. أسلوب المواجهة:

3.6. الإصغاء: ويشمل:

– إتصال العيون: النظرة المتفهمة.

- الجلوس بشكل عادي وباسترخاء: (إنتباه المُسترشِد إلى إيماءات المُرشِد وتعبيرات وجهه).
- عدم الخروج عن الموضوع. (الخطيب، 2003، ص 119)

4.6. تسجيل المقابلة: نادراً جداً ما تحدث المقابلة الإرشادية دون أن يتم التسجيل لها بأية صورةٍ من صور التسجيلات المُتعارف عليها والمحددة بالتسجيل الكتابي، التسجيل السمعي، والتسجيل المرئي؛ ويمكن استخدام الطرق التالية:

1.4.6. التسجيل الكتابي: هناك عدة توصياتٍ يجب أن تُؤخذ في الاعتبار عند التسجيل الكتابي هي:

- يجب أن تكون العبارات والجمل المكتوبة قصيرةً وواضحةً ومكتملة.
- يجب أن تُنظَّم المادة المكتوبة في تسلسل منطقي.
- يجب أن تشتمل المادة المكتوبة على العبارات الوصفية التي تتناول الجوانب الأساسية الأربعة لشخصية المُسترشِد.
- يجب أن تشتمل المادة المكتوبة على خلاصةٍ وافيةٍ لحالة المُسترشِد.
- يجب عدم إهمال أية معلومة تفيد المُسترشِد مهما كانت تفاهتها.

2.4.6. التسجيل السمعي: استخدام أجهزة التسجيل بعد موافقة المُسترشِد. (ضيف الله مهدي، 2006، ص 05)

3.4.6. التسجيل المرئي: تتميز مهارة التسجيل المرئي على أنها تشتمل على الصوت والصورة معاً، وتتيح الفرصة للتقويم الذاتي للعملية الإرشادية بالتركيز على عددٍ من المشاهدات منها:

- التغييرات في تعبيرات الوجه لكل من المُرشِد والمُسترشِد.
- ممارسة الاتصال البصري بينهما.
- الفترة الجدية المستغرقة في المقابلة.

4.4.6. إنهاء المقابلة الإرشادية: ينبغي ألا تنتهي المقابلة بصفة فجائية، بل تبدأ مرحلة التلخيص لما دار في المقابلة، مما يجعل المُسترشِد قادراً على إكمال الصورة حول العملية الإرشادية بكاملها. (محمد الخطيب، 1998، ص 120)

ويختلف إنهاء المقابلة الأولى التي هي بدايةً لمقابلاتٍ منظمةٍ عن المقابلة الأخيرة، التي هي بدايةً لمواجهة المشكلة والتوافق معها، إما عن طريق إشباع الحاجة الإرشادية، أو قبول التوافق مع فقدانها.

نشاط التقييمي:

- تتطلب المقابلة الإرشادية إتقان مجموعة من المهارات، أذكر 04 منها؟
- تُعتبر تقنية الإصغاء من بين أهم التقنيات في المقابلة الإرشادية، ما هي مؤشرات هذه التقنية؟