

## مقدمة:

تعتبر المقابلة الإرشادية قلب الإرشاد النفسي حيث أنها تتيح الفرصة للمرشد النفسي للتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المسترشد، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمسترشد، وكذلك المعلومات الأخرى التي تفيد العملية الإرشادية، وذلك تمهيدا لوضع خطة العلاج المناسبة التي تساعد المسترشد على حل مشكلة. وتختلف المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي عن المقابلة في أي مجال إنساني آخر. لذلك فإن خصائصها التي تميزها عن غيرها ، والتي تجعلها فريدة في نوعها بالنسبة للمقابلات الأخرى تحتاج إلى شرح تفصيلي. يبين أهميتها ومدى حساسيتها بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد علي حد سواء .

## تعريف المقابلة الإرشادية :

هي علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد في جوٍ من يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين يتخللها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل للمعلومات والخبرات والمشاعر والاتجاهات. وهي نشاط مهني هادف وليست محادثة عادية. ( زهران، 2002 ).

عرفت سترانج (Strang) المقابلة، بأنها: قلب الإرشاد النفسي، حيث تشمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحه، وقد ميزت ملامحها الأساسية بقولها أن المقابلة الإرشادية: عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجهاً لوجه بين المرشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاراته التي تحقق ذاته، وبين المرشد النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان محدد (أحمد عمر، 1983، 53).

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" ( صالح الخطيب ، 2003:ص 103)

## أهمية المقابلة الإرشادية:

تعتبر المقابلة الإرشادية الأداة الرئيسة في عمليتي التقييم والتشخيص النفسي ، كما أنها محور الخدمات الإرشادية والعلاجية فسواء كان الأخصائي يعمل في مجال التوجيه والإرشاد أم يعمل في العلاج النفسي أم التأهيل المهني

،فانه لا يستطيع أن يستغني عن المقابلة الإرشادية مع المسترشد ، فهي الأداة التي تساعد على فهم حالة المسترشد ، وتقييمها وتوجيهها وعلاجها . ( فنيات المقابلة الارشادية ، 2002 )

### أهداف المقابلة الارشادية:

.بناء علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد أساسها الثقة المتبادلة.

.مساعدة المسترشد للكشف عن الحلول الممكنة بطريقة تعاونية.

.العمل على توجيه المسترشد ليفهم ذاته وإمكاناته وقدراته لاتخاذ القرارات المناسبة.

.مساعدة المسترشد على التكيف مع نفسه وبيئته. ( أبو غزالة، 1991 ).

### أنواع المقابلة الارشادية:

من حيث طبيعة الأسئلة ودرجة الحرية التي تمنح للمسترشدين :

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

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 يعبر عن تجاربه الشخصية، من خلال توجيه الحديث للتركيز على مواضيع بعينها.

المقابلة الموجهة: وتقوم على توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة سلفا، قصد الحصول على معلومات تفيد الفاحص في التشخيص.

(أ) من حيث الأسلوب:

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

•مقابلة قصيرة: وتستغرق وقتاً قصيراً عندما تكون المشكلة بسيطة وطائرة وسهلة وواضحة. وقد تكون مقدمة لمقابلات أخرى لاحقة.

•مقابلة مقيدة مباشرة: وهي التي تكون مقيدة بأسئلة محددة ومعدة مسبقاً من قبل المرشد بهدف الحصول على معلومات محددة ومقننة,

•مقابلة حرة غير مباشرة: وهي غير مقيدة بأسئلة أو معلومات أو تعليمات محددة بل تترك للمسترشد الحرية في طرح الأفكار التي يريد عن كريق التداعي الحر للأفكار والمعاني وبطريقته الخاصة. (زهران، 2002).

(ب)من حيث الغرض:

-مقابلة أولية: تهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة.

-مقابلة تشخيصية: تهدف إلى تشخيص المشكلة التي يعاني منها المسترشد.

-مقابلة إرشادية: تقدم بها معلومات محددة تتعلق بموقف يواجهه المسترشد ويحتاج فيه إلى توجيه بسيط.

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

**عوامل نجاح المقابلة:**

تتلخص هذه العوامل بمراعاة السرية التامة، وبناء الثقة مع المسترشد، وجعل المقابلة موقف تعلم وفرصة لفهم الذات والتبصر بها، وتمتع المرشد بالمعلومات والخبرات اللازمة لنجاح المقابلة.

وهناك عوامل خارجية تساهم في نجاح المقابلة منها المكان الذي يبعث على الأمان، وبعيداً عن الضوضاء، وطبيعة الجلسة حيث يفضل أن تكون على شكل زاوية وبمواجهة المسترشد، ويجب أن يعطى الوقت الكافي لإجراء المقابلة وبطريقة محددة قد تتراوح ما بين نصف ساعة إلى ساعة بحسب المرحلة العمرية للمسترشد.

## خطوات إجراء المقابلة الإرشادية:

على المرشد أن يكون له فلسفة إرشادية واضحة ينطلق منها، وعليه أن يدرس كل ما يتعلق بميول المسترشد وخصائصه ومشكلاته ومساعدته في تجاوزها، ولكي ينجح في ذلك عليه اتباع الخطوات التالية:

### 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 يساعدني؟ 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.

### طرح الأسئلة:

تعتبر عملية طرح الأسئلة من المهارات الأساسية للاستماع الفعال بحيث تكون الأسئلة واضحة ومحددة وقصيرة ومتناسبة مع الموضوع وبطريق 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.

### تعليقات المرشد وفترات الصمت:

تعتبر 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 المسترشد إلى الموضوع.

## إنهاء المقابلة والتسجيل:

يستطيع المرشد إنهاء المقابلة إذا شعر بأن المسترشد قد امتنع عن الحديث ملا يستطيع المواصلة، أو إذا كان المسترشد يتحدث بطريقة متواصلة دون توقف ولا يرتب كلامه ولا يسيطر 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 تصبح عملية التسجيل عائقاً أمام المسترشد في الحديث بحرية وتلقائية.

وأخيراً فإن نجاح المقابلة يعتمد أساساً على امتلاك المرشد للمعلومات والخبرات الكافية وظهوره بمظهر مناسب أمام المسترشد، بالإضافة إلى قدرته على تهيئة أجواء آمنة لتنفيذ المقابلة وتعزيز دور المسترشد والعمل معه بطريقة تفاعلية وجماعية.

## الإحالة :

إحالة المسترشد أمر يقرره المرشدون بالاتفاق مع المسترشد، ويكون غالباً مع نهاية المقابلة الأولى حين يتضح لطرفي العلاقة ( المرشد والمسترشد ) أنه من الصعب عليهما الاستمرار في العلاقة لاعتبارات خاصة بالمشكلة أو بالإعداد التخصصي للمرشد ، أو لعدم كفاية الوقت لدى المرشد ، أو تكون الإحالة في أي مرحلة أخرى من مراحل الإرشاد حين تصل العملية إلى طريق مسدود .

- وفيما يلي بعض الحالات التي يلجأ المرشد فيها إلى إحالة المسترشد ( جورج وكريستيان 1981 )

1. أن تكون مشكلة المسترشد فوق مستوى مهارة المرشد
- 2 عندما يكون هناك خلاف لا يمكن حله بين المرشد والمسترشد ، وكان هذا الخلاف للدرجة التي تؤثر على العملية الإرشادية
- 3 عندما يكون المرشد صديقاً شخصياً أو قريباً للمسترشد ، وكانت مشكلة المسترشد مما يتطلب علاقة طويلة في مدتها

4. إذا كان المسترشد متقاعساً عن مناقشة مشكلته مع المرشد لسبب ما

5. عندما يشعر المرشد بعد عدة جلسات إرشادية مع المسترشد أن العلاقة بينهما غير فعّالة ( الشناوي ، 1996 )

6. عندما تتطلب مشكلة المسترشد تطبيق بعض الاختبارات أو المقاييس وهي غير متوفرة لدى المرشد ، أو لا يستطيع هو تطبيقها أو إجرائها ، أو لا توجد لديه مفاتيح التصحيح.

المراجع:

- 1 - مُجّد احمد إبراهيم سعفان : العملية الإرشادية ، 2005 ، ب ط : القاهرة : دار الكتاب الحديث.
- 2 - مُجّد مصطفى زيدان : سيكولوجية الفروق الفردية ، 1964 ، ب ط ، القاهرة : دار النهضة العربية.
- 3 - صالح احمد الخطيب : الإرشاد النفسي في المدرسة ، 2003 ، ط 1 ، الإمارات العربية المتحدة : دار الكتاب الجامعي .
- 4 - مُجّد محروس الشناوي : العملية الإرشادية ، 1996 ، ط 1 ، القاهرة : دار غريب.
- 5 - احمد مُجّد الحواجري : المقابلة الإرشادية ، 2007 ، مجلة المعلم ، وكالة الغوث الدولية غزة
- 6- فنيات المقابلة الإرشادية ، 2007 ، منتديات الحصن النفسي