

## الدرس الثامن: المقابلة الإرشادية

تتطلب العملية الإرشادية وسائل وتقنيات لإسقاط الجوانب النظرية في شكلها العملي والإجرائي، أي الحل الفعلي للمشكلات التي تعترض الفرد المتمدرس، ومن أهم التقنيات المستخدمة في الإرشاد، نجد المقابلة الإرشادية حيث تمثل : مواجهة انسانية بين المرشد النفسي والمسترشد في مكان محدد، وبناء على موعد سابق، ولفترة زمنية معينة، ومن اجل تحقيق أهداف خاصة ومحددة وعليه تمثل المقابلة الإرشادية عملية اتصال مزدوج ومتبادل (المرشد المسترشد) من أجل تحقيق هدف جدي (حل المشكل الذي يعاني منه المسترشد) متضمنة أسئلة وأجوبة عليه وللمقابلة الإرشادية عدة أغراض بدءا بوصف المشكل والحالة وتشخيصها وعلاجها.

### تعريف المقابلة الإرشادية:

يعرفها ماهر محمود عمر بأنها عبارة عن مواجهة انسانية بين المرشد النفسي والمسترشد في مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحديد أهداف خاصة (ماهر محمود عمر، دت، ص54) تعتبر المقابلة حسب Lovoie (1994) المحور الأساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد والتوجيه، وهي تحتاج الى خبرة ودراية ومهاره من قبل المرشد فهي علاقة مهنية فنية وهذه العلاقة تعتمد على التواصل بين المرشد والمسترشد ، فالتواصل بشكل مستمر في المقابلة له دور اساسي في نجاح العملية الإرشادية . (عبد الكريم محمود صالح، 2014 ، ص21)

يجب أن تكون العلاقة بين المرشد والمسترشد علاقة غير موجهة وعلاقة تعاون مبنية على الألفة؛ حيث يؤكد روجرز(1961) على الاعتبار الايجابي غير المشروط للعميل(المسترشد) حيث يجب تقبله والتعامل معه بدفء وبلا شروط (ماهر محمود عمر، دت، ص287)

### مبادئ ومهارات المقابلة الإرشادية:

زمن المقابلة الإرشادية: يجب أن يتراوح زمن المقابلة بين 30 و 45 د، ويعد تحديد فترة زمن المقابلة هام جدا وذلك لأنه يسمح للمرشد بتخطيط استراتيجياته الإرشادية وفقا لها في كل مقابلة، كما أنها تسمح له بتنظيم المقابلات المتتالية حسب باق المسترشد(ماهر محمود عمر، دت ص56)

### المظهر الشخصي للمرشد النفسي:

يجب أن تكون ملابس المرشد مناسبة وهذا لا يعني أن تكون باهضة الثمن أو مشتتة من معارض أزياء فخمة، انما تعني هذه الكلمة أن تتميز ملابس المرشد بكل الخصائص التي توفر البساطة التي يقدر عليها أي فرد، والتي تحقق الذوق السليم الذي يرضى عنه الجميع (ماهر محمود عمر، دت ص64).

حسب الخطيب(2002) يجب على المرشد أن يتحكم في مهارات المقابلة وذلك ب:

### تسجيل المقابلة :

ينبغي ان يقوم المرشد بتسجيل المعلومات التي حصل عليها من المسترشد اثناء المقابلة بعد التأكد من صحتها، ولكن عليه ان لا يستغرق في التسجيل أثناء المقابلة لأن ذلك يربك المسترشد ويجعله حذرا اثناء الحديث ويجعله حذرا للتفاعل مع المرشد، وقد يلجأ الى انتقاء كلماته وافكاره وعلى المرشد ان لا يجعل من عملية التسجيل عائقا للتفاعل مع المسترشد، والطريقة الشائعة لتسجيل الملاحظات اثناء المقابلة الإرشادية هي استخدام القلم والورقة وهناك طرق عديدة يمكن ان تستخدم في عملية التسجيل منها:

أ- الكتابة من الذاكرة فور انتهاء المقابلة.

ب- تقدير استجابات المسترشد على مقياس للتقدير سبق اعداده والتدريب عليه.

ج- استخدام اجهزة التسجيل بعد موافقة المسترشد والهدف من هذه الطرق هو رفع درجة الصدق والثبات لبيانات المقابلة

### انهاء المقابلة:

- ينبغي الا تنتهي المقابلة الإرشادية بصورة فجائية، بل تبدأ مرحلة الانتهاء بتلخيص لما دار في الجلسة، وتتضمن تقويما للجلسة وما دار فيها، واخيرا تفعل المقابلة بتحديد موعد للمقابلة التالية، واخيرا القيام بتقويم وبكلمات تشييع الأمل والثقة في نفس المسترشد ، واذا لمس ان هناك اسباب تدعوه الى احالة المسترشد الى جهة اخرى مناسبة ، فيمكن ذلك (عبد الكريم محمود صالح، 2014، ص25)

### الإصغاء:

الإصغاء أو الإنصات هو ليس الاستماع فالاستماع هو عملية أوتوماتيكية يقوم بها جهازنا العصبي نتيجة لتأثر أجهزة السمع(الأذن)، في حين الإنصات هو فعل ايجابي واعى وشديد الحساسية لكل ما يقال أو يحدث عن طريق استخدام القوى العقلية. فالإصغاء مهارة وعلى الشخص أن ينميها في ذاته. كما يعرفه(حجاب) 1999 هو الفهم لرسالة المتحدث وادراك ما يرمي إليه من مقاصد .كما يعرف (بولنوف) الإصغاء "انه الشرط الأول للحوار هو القدرة على الإصغاء إلى الآخر، والإصغاء بهذا المدلول يعني أكثر من التقاط الإشارات الصوتية (سمية زرقوق، ، ص 174).

### عناصر الإصغاء:

العناصر اللفظية: من هذه العناصر ما يلي :

الألفاظ والصياغات: إن الكلمات وطريقة صياغة الجمل وال فقرات لها تأثير على مدى فهم المستمع، هذا من جانب المتحدث، أما المستمع فعليه أن يشجع المتحدث.

توجيه المناقشة: يتطلب من المستمع أن يوجه ويركز المناقشة في الأفكار الرئيسية.

التصرف العملي: قد يستطرد المتحدث في الكلام دون الدخول في التطبيق أوفي الحل أوفي

التصرف وعلى المستمع يشجعه ببعض العبارات - .الصوت: إذا استخدم المتحدث صوتاً منخفض جعل

الاستماع عملية صعبة، أو إذا استخدم نبرة الصوت سعيدة للتعبير عن المشاعر السارة يمكن أن يعزز

المعاني التي يتحدث عنها(أحمد ماهر، 2008، ص 164 ).

العناصر غير اللفظية :

حركة الجسد والأيدي: تشجع اثباط همة المتحدث في الاستمرار في الحديث.

تعبيرات الوجه: بالنسبة للمستمع يمكنها أن تشجع أو تثبط همة المتحدث.

المناخ و البيئة: يمكن أن تؤثر على المستمع والمتحدث.

(أحمد ماهر، 2008 ، ص 164)

ب. خطوات الإصغاء :

الانتباه: يشير جودت شاكر أنه علينا الابتعاد عن الشرود الذهني و السرحان

(سمية زرقوق، ، ، ص175 )

الفهم و التفسير: أي تحليل ما تم سماعه، وتحديد المعنى الذي يقصده المتحدث .

التقييم: أي تكوين رأى أو انطباع حول الرسالة

التذكر: إي تخزين المعلومات لاستخدامها كمرجع في المستقبل. (أحمد ماهر، 2008، ص166)

الاستجابة: هي حسب جودت شاكر(2013) ردة الفعل أو التغذية الرجعية.

(سمية زرقوق، ، ، ص2016، ص175 )

من خلال هذه الخطوات يرى جودت شاكر(2013) أنه يمكن ملاحظة وجود مستويات لعملية الإصغاء

وهي كما يلي - :مستوى السمع: وهو الإحساس أو الشعور بوجود أصوات .

مستوى الاستماع: الصوت ينتقل إلى المراكز العصبية السمعية- .

مستوى الفهم: تفهم الرسالة وتفسر في ضوء خبرة الفرد السابقة

مستوى الإدراك والفهم: يدرك ويفهم ويتفاعل مع الرسالة، مما يسمح باتخاذ موقف ما أو الاستجابة. (سمية

زرقوق، ، ، ص2016، ص175 - 176 )

.السرية : وتعني حسب زهران(2004) الخصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالعميل. واحترام خصوصية

العميل أمر هام جداً ولتحقيق هذا المبدأ الأخلاقي يجب عمل ما يلي :يجب تأكيد موضوع السرية للمسترشد

أو العميل f تشمل السرية كل ما يقال شفويًا، وكل ما يسجل ( تقارير أو سجلات أو تسجيلات f ). لا

تخرج هذه المعلومات إلا بموافقة المسترشد أو العميل للأفراد أو الأسرة أو حتى المحاكم (محمد جدوع أبو يوسف، 2008، ص 97).

#### الأسئلة:

القواعد الأساسية في ممارسة مهارة التساؤل حسب سغفان (2005):

- 1- اختيار الوقت المناسب: والمقصود بالوقت المناسب هنا عدم مقاطعة كلام المسترشد من أجل طرح سؤال، ولكن يجب استغلال وقفات المسترشد من أجل طرح سؤال
  - 2- أن يتأكد المرشد النفسي بأن المسترشد مهياً للاستجابة.
  - 3- أن لا يكون السؤال بعيداً عن الموضوع .
  - 4- اختيار السؤال الملائم: ويكون هذا الاختيار في ضوء الهدف الذي يسعى إليه المرشد النفسي مع ملاحظة أن هناك أنواعاً من الأسئلة، ولكل نوع عيوب ومميزات ومن هذه الأنواع:
    - الأسئلة المفتوحة: مثال حدثني عن مفهوم المسؤولية؟
    - الأسئلة المغلقة: مثال كم عدد المرات التي تدخن فيها في اليوم؟
- الأسئلة المباشرة: مثال هل تحب مدرستك؟ -الأسئلة غير المباشرة: مثال يبدو لي أنك تحب مدرستك؟
- 5- عدم اللجوء إلى الأسئلة المعقدة والمركبة التي تحتمل إجابات كثيرة، ولكن يجب أن يصاغ السؤال لخدمة هدف واحد.

- 6- أن يتلاءم السؤال من حيث الصياغة والمحتوى مع الخلفية الثقافية للمسترشد
- 7- يجب أن يطرح السؤال بصوت مسموع ( أن لا يكون مرتفعاً أو منخفضاً ) عن الحد المعقول-
- 8- أن يطرح السؤال لكسب معلومات جديدة وليس بهدف التكرار (محمد جدوع أبو يوسف، 2008، 102-103).

وبشير الزبيد (1998) أنه هناك نوعان من الأسئلة يمكن استخدامها ( open questions ): - :المفتوحة الأسئلة- 1 ( closed questions ): -المغلقة الأسئلة- 2 وهذان النوعان ممكن أن يكونا مفيدين في الجلسة الإرشادية، وعليك أن تكون على علم بالاختلاف بين هذين النوعين من الأسئلة، وبهذا يصبح لديك المعرفة متى تستخدم كلاً منهما في وقته. الفصل الثاني: (الإطار النظري للدراسة 104 ) الأسئلة المغلقة: وهي التي تقود إلى جوانب محددة وقصيرة وتكون مكونة من كلمة نعم أو لا. مثال هل أتيت اليوم بالباص؟؟ "نعم" والعميل هنا يختار الجواب الذي يناسبه ومن هذه الأسئلة هل تحب زوجتك؟؟ هل أنت غاضب؟؟ وإذا سألت كم عاماً سكنت في الإمارات؟؟ الجواب "24" وهو محدد. وأحياناً في بعض الجلسات الإرشادية تحتاج إلى استعمال الأسئلة المغلقة؛ لأنك تكون محتاجاً لأجوبة معينة ومعروفة ومحددة. وللأسئلة المفتوحة تأثير أصعب من السؤال المغلق حيث تمنح العميل الكثير من الرؤى وإمكانية إجراء كشف شامل. وتشجع العميل على إفشاء المعلومات الإضافية. مثال "كيف أتيت إلى هنا؟" فالعميل له حرية الإجابة بأن يفسر لك الطريق التي سافر بها. والجواب المتوقع غني بالتفسيرات.(محمد جدوع أبو يوسف، 2008، -103).

الصمت: Silence يعتبر الصمت حسب الكفاي(1999)من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد، وتعكس اهتماماً رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر مهارة الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف العملية الإرشادية، فالصمت مطلوب أثناء الحديث وعلى المرشد أن يفهم صمت المسترشد ودوافعه وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت من معيقات التواصل (محمد جدوع أبو يوسف، ، ص115، 2008).

وتضيف العزة(2001) قد يصمت المسترشد؛ لكي ينظم أفكاره ويعد إجاباته على أسئلة المرشد، وقد يكون ذلك وسيلة دفاعية وعدم رغبة في تحمل المسؤولية (محمد جدوع أبو يوسف، ، ص115، 2008).

يمكن الاعتماد على المقابلة الارشادية لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد المدرسي في شكل برامج ارشادية لمعالجة كل المشكلات المتعلقة بالبيئة المدرسية شريطة أن تكون العملية منظمة وهادفة وقائمة على أسس علمية، وهذا ما تتناوله بشكل كبير بحوث الارشاد والتوجيه.

#### المراجع:

1. عبد الكريم محمود صالح. (2014). اثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات المقابلة الإرشادية لدى المرشدين التربويين، مجلة الفتح، العدد الثامن والخمسون.
2. سمية زرقوق. (2016). فعالية برنامج ارشادي سلوكي معرفي لتنمية مهارات الاتصال الوالدي حول التربية الجنسية للطفل ذو الاعاقة العقلية البسيطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الارشاد والصحة النفسية
3. ماهر، أحمد. (2008). كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال. الاسكندرية، الدار الجامعية الإبراهيمية.
4. محمد جدوع أبو يوسف. (2008). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الاسلامية غزة.
5. ماهر محمود عمر، دت. المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي، مركز دراسات وبحوث المعوقين، دار المعرفة الجامعية.