

# المقابلة الإرشادية

جمع وإعداد

فهد العتيبي

## مقدمة :

تعتبر المقابلة الإرشادية قلب الإرشاد والعلاج النفسي . وإن لم تكن قاصرة عليه . حيث إنها تتيح الفرصة للمرشد النفسي بأن يتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المسترشد، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمسترشد، وكذلك المعلومات الأخرى التي تفيد العملية الإرشادية، وذلك لتحقيق أهداف تشخيصية أو علاجية.

## تعريف المقابلة الإرشادية

المقابلة في اللغة: المواجهة، والتقابل. أما في اصطلاح التربويين فهي : عبارة عن علاقة مهنية دينامية إنسانية تتم وجها لوجه بين الطرفين المرشد النفسي والمسترشد وتتم في مكان معين وبموعد محدد ولمدة زمنية محددة بهدف جمع المعلومات والتحقق من صحتها تمهيدا لتشخيص مشكلة المسترشد والتعرف على جوانب القوة والضعف لديه ثم تقديم خدمات. إرشادية لحل هذه المشكلة (سعفان ،٢٠٠١م) .

## تعريف آخر للمقابلة الإرشادية

إنها علاقة إنسانية مهنية ذات هدف محدد وهي تفاعل بين شخصيتين أحدهما قادم بمحض اختياره و آخر مؤهل لتقديم المساعدة وتتم وجها لوجه .(طاهر وآخرون ،١٩٩٣) .  
- هي علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجها لوجه بين المرشد والعميل (المسترشد)، في جو نفسي آمن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، بهدف جمع معلومات من أجل حل مشكلة. (زهران ،٢٠٠٥م) .

## أهداف المقابلة الإرشادية

إنها علاقة إنسانية مهنية ذات هدف محدد وهي تفاعل بين شخصيتين أحدهما قادم بمحض اختياره و آخر مؤهل لتقديم المساعدة وتتم وجها لوجه .(طاهر وآخرون ،١٩٩٣) .  
- هي علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجها لوجه بين المرشد والعميل (المسترشد)، في جو نفسي آمن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، بهدف جمع معلومات من أجل حل مشكلة. (زهران ،٢٠٠٥م) .

## مراحل المقابلة

- (١) الافتتاح: وتستغرق هذه المرحلة دقائق قليلة وتقع المسؤولية على المرشد النفسي في البدء في الحديث ثم يبدأ المسترشد في المشاركة .
- (٢) البناء: وهو موضوع الجلسة، ولذلك تستغرق هذه المرحلة معظم زمن الجلسة.

(٣) الإنهاء: الهدف منها تلخيص ما تم التوصل إليه والتمهيد للجلسة التالية وتستغرق هذه المرحلة دقائق قليلة.

## أنواع المقابلة الإرشادية



## أنواع المقابلة

تقسيم المقابلة من حيث عدد الأفراد

### المقابلة الفردية

وهي التي تُجرى مع مسترشد واحد وتستخدم في حالة الإرشاد الفردي .

### المقابلة الجماعية

وهي التي تُجرى مع عدد من المسترشدين أكثر من مسترشد وتستخدم في حالة الإرشاد الجماعي .

تقسيم المقابلة من حيث نوع الأسئلة المستخدمة

### - مقابلة مقيدة:

وهي التي يُحدد فيها الموضوعات والأسئلة ويجاب عنها بإجابات محددة مثل: نعم / لا، وإذا كان من مميزات: أنها توفر الوقت والجهد وتسمح بمقارنة إجابات المسترشد، إلا أنها غير مرنة ولا تعطي فرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره وأفكاره بحرية.

### - مقابلة غير مقيدة:

وهي التي لا يُحدد فيها موضوعات بشكل محدد، وتكون الأسئلة مفتوحة ويجاب عنها بحرية وإسهاب وتعطي فرصة للمسترشد لأن يعبر عن أفكاره ومشاعره، إلا أنها قد تكون مضیعة

للوقت، وقد يجد المسترشد فيها فرصة للهرب من الموضوع الأصلي، ولذلك فإنها تحتاج إلى مرشد نفسي لديه خبرة ومهارة.

## تقسيم المقابلة من حيث طريقة الإرشاد

### - مباشرة

تستخدم في الإرشاد المباشر، وفيها يكون التركيز والعبء على المرشد النفسي، في عرض المشكلة، والحديث عنها، والانتقال من موضوع لآخر، ودور المسترشد سلبي ومتلقى.

### - غير مباشرة

تستخدم في الإرشاد غير المباشر أو غير الموجه الذي وضع أسسه كارل روجرز في نظريته الارشاد المتمركز حول العميل، وفيها يكون المسترشد له الحرية في الحديث عن أي موضوع بطريقته الخاصة، وهو الذي يقرر الانتقال من موضوع إلى موضوع آخر، وفي بعض الأحيان هو الذي يقرر إنهاء المقابلة، مع ملاحظة أن المقابلة غير المباشرة لا تصلح لإرشاد الأطفال لعدم امتلاكه القدرة على تحديد وتشخيص مشكلته وتنفيذ إجراءات علاجية لها بمفرده.

## تقسيم المقابلة من حيث الهدف منها :

### - مقابلة أولية :

الهدف منها جمع معلومات أولية، وتكوين علاقات إنسانية بين المرشد والمسترشد، ووضع تصور مبدئي لتشخيص المشكلة والإحالة إذا لزم الأمر.

### - مقابلة تشخيصية :

الهدف منها التأكد من صحة المعلومات التي جمعها في المقابلة الأولية والتوصل إلى طبيعة المشكلة من حيث الأسباب والأعراض الدالة عليها، وتحديد نمط المسترشد، وتحديد المسؤوليات، والإجراءات المناسبة لحل المشكلة، والإحالة إذا لزم الأمر.

### - مقابلة علاجية (إرشادية) :

الهدف منها تنفيذ الإجراءات التي تم تحديدها في المقابلة التشخيصية. بحيث تدور المناقشات حول الافكار الخاطئة التي يحملها المسترشد وما يتعلق بمشكلته وحلها نحو العمل الإرشادي وفائدته.

## مهارات التسجيل في المقابلة



### مهارة التسجيل في المقابلة

وهذه المهارات هي مكونات السجلات التي تعتبر تغذية راجعة تعين المرشد النفسي على مراجعة المعلومات على فترات زمنية حتى يتمكن من دراسة حالة المسترشد بشكل دقيق ووضع خطة العلاج المناسبة، ويجب أن ينطبق على هذه السجلات مبدأ السرية. وبالرغم من ضرورة استخدام مهارات التسجيل في المقابلة الإرشادية إلا أن المرشد لا يجب أن يستخدمها إلا بعد موافقة المسترشد على ذلك في صورة إقرار موقع عليه بالموافقة على استخدام هذه التسجيلات أو أحدها.

### أهداف التسجيل:

١. دراسة ومراجعة حالة المسترشد في فترة خارج الوقت المحدد للمقابلة الإرشادية.
٢. دراسة ومراجعة حالة المسترشد مع زميل أو أكثر من العاملين معه في نفس الحقل.
٣. مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله عند إعادة تشغيل شرائط التسجيل بنوعها السمعي والمرئي.
٤. التأثير على سلوك المسترشد حيث يمكن تغييره أو تعديله وتطويره نحو الأفضل، وذلك عندما يتخلص المسترشد من سلوكه السابق بعد أن رآه أو سمعه.
- ٥ - تنمية شخصية المسترشد عندما يتأكد من مدى قدرته على التطور نحو الأفضل، وذلك بالمقارنة بين المقابلات الأولى والمقابلات اللاحقة ولاسيما النهائية منها .
٦. التقويم المستمر من قبل المرشد النفسي للاستراتيجيات المتباينة التي يستخدمها مع مسترشديه وفق حالتهم.
٧. يساعد التسجيل على إنعاش ذاكرة المرشد النفسي والمسترشد وتذكيرهما بالنقاط الهامة التي تتناولها المقابلة وكذلك الأسماء والأشخاص والأحداث المرتبطين بالمشكلة.

## محظورات التسجيل :

١. أن لا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجواب آلية، وتأخذ وسيلة الإملائية مثل ما يحدث في مراكز الشرطة مثلاً.
٢. يجب ألا تترك النقاط المسجلة تحت نظر المسترشد.
٣. يجب ألا تؤخذ آراء المسترشد على أنها حقائق مسلم بها.
٤. يجب ألا يعتمد المرشد النفسي على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا في علاقاته الإرشادية ولكن يكون لديه أساليب أخرى.

## من عوامل نجاح المقابلة الإرشادية:

(استقبال المرشد)

يجب على المرشد النفسي استقبال المسترشد بترحاب وابتسامة، وأن يظهر له أنه كان في انتظاره حتى يشعر المسترشد أنه مهتم به، ويجب على المرشد النفسي عند استقبال المسترشد أن يكون واقفا ويكون بجوار الباب حتى إذا ما استقبل المسترشد اتجها معا إلى المكان المخصص للجلوس ويفضل أن تكون المسافة بينهما ما بين (١,٥ - ١) متر، وبعد تهيئة المسترشد للجلسة الإرشادية يجب إدخال المسترشد في العلاقة المهنية مباشرة.

## من عوامل نجاح المقابلة الإرشادية

(المظهر الشخصي للمرشد)

يلعب المظهر الشخصي للمرشد النفسي دورا هاما في تنمية المقابلة الإرشادية وتقدمها نحو تحقيق أهدافها، ولا يشترط ملابس معينة يرتديها المرشد النفسي غير أن تكون مناسبة وملائمة لوضعه المهني وترك مطلق الحرية له ليقرر ما يريد ارتدائه لأنه لا يمكن إرضاء جميع أذواق المسترشدين حول ما يرتديه.

## من عوامل نجاح المقابلة الإرشادية

(ضبط المقابلة)

لا بد أن تسير المقابلة وفقا لخطة متفق عليها من قبل المرشد النفسي والمسترشد، فيجب الالتزام بها من حيث:

١. مدة الجلسة.
٢. الموضوع المطروح.

٣. الواجب المنزلي المكلف به المسترشد. وفي كل الأحوال يجب أن يكون المسترشد مرنا ومنظما في إعادة تخطيط وضبط المقابلة مرة أخرى.

## من عوامل نجاح المقابلة الإرشادية

(تصرفات المرشد)

على المرشد أن يكون متوازنا انفعاليا، وأن يستخدم الإشارات المقبولة وأن تكون نبرات صوته واضحة ومعبرة عن الموقف، وأن تكون اللغة المستخدمة تتناسب والمستوى اللغوي للمسترشد، وأن يبتعد عن استخدام المصطلحات العلمية الدقيقة، وهذا لا يمنع من أن يساعد المرشد النفسي المسترشد على تكوين أبنية لغوية يفهمها المسترشد.

## عوامل نجاح المقابلة الإرشادية :

(تكرار المقابلة)

لابد أن تكون المقابلة على فترات زمنية معقولة (مرة أو مرتين كل أسبوع) حسب ظروف المرشد النفسي والمسترشد.

فلو كانت على فترات زمنية قصيرة ستكون روتينية تُضعف حماس المسترشد وتسبب الملل وتنمي الاعتمادية لديه.

كما أن تأخيرها على فترات زمنية متباعدة تكون عادات غير جيدة لدى المسترشد مثل المماطلة وعدم الاهتمام وكثرة النسيان.

ويمكن تغيير موعد المقابلة إن لزم الأمر.

## فنيات المقابلة الإرشادية



## فنيات المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي

يتوقف نجاح المقابلة الإرشادية على كيفية استخدام المرشد النفسي للفنيات الخاصة بتلك المقابلة والتي تساعد كثيراً في تنفيذ الإستراتيجية الإرشادية التي تصل بالمسترشد إلى تعديل سلوكه نحو الأفضل، وهناك أنواع كثيرة من فنيات المقابلة الإرشادية نذكر أهمها فيما يلي:

### أولاً: فنيات الفعل

أ- فنية التساؤل:

تعتبر فنية التساؤل الوسيلة الأساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبها، ويفضل عدم الاكثار من الاسئلة التي تكون إجاباتها (بنعم أو لا) مثل هل تكره درس الرياضيات؟ ويفضل - ما رأيك في مادة الرياضيات؟ أو أخبرني لماذا تشعر بالإحباط؟ - كم مرة تم طردك من المدرسة؟ - يفضل (ما هي الصعوبات التي واجهتك في أثناء وجودك بالمدرسة).

ب . فنية المواجهة:

هي استجابة لفظية يمكن للمرشد ان يكتشف الصراعات والرسائل المختلطة والواضحة في مشاعر المسترشد وتصرفاته مثل: المرشد: يبدو إنك تشعر بالحزن لرسوبك في الاختبارات. المسترشد: أنا لا أشعر بحزن فسأحاول منذ بداية العام الدراسي فهم دروسي بشكل أفضل (يقولها بصوت خافت وحزين) وهذا يدل على وجود رسالة مختلطة. المرشد: تقول انك غير حزين وفي نفس الوقت فإن نبرة صوتك تحمل الأسى يبدو لي انك تشعر فعلاً بالحزن ! (مواجهة)

### ثانياً: فنيات رد الفعل

أ . فنية الإنصات:

وهي الأداة الرئيسة التي يستخدمها المرشد النفسي لفهم المسترشد بعمق أكثر ، كما أنها تحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد للإحساس بمدى تقبله من جانب المرشد وتحقيق فنية الإنصات أهداف هامة وهي: فهم المرشد لرؤية المسترشد حول نفسه والآخرين، فهم المرشد لكيفية، ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية في ظل نظام القيم الذي يؤمن به.

ب . فنية إعادة العبارات:

تتميز فنية إعادة العبارات بتكرار المضمون الأساسي لتواصل المسترشد اللفظي مع المرشد النفسي متضمن المعنى الكلي لعباراته وإن لم يكن متضمنة نفس الكلمات التي احتوتها تلك



العبارات، ومن ثم تعتبر بمثابة صدى لكل ما يقوله المسترشد، مما يشجعه على الاستمرار في الكلام والاسترسال فيه. مثال

- أنا يئست من حياتي كلها - أنت يئست من حياتك كلها .

- المسترشد: انني لا أعرف كيف أعمل بنفسي فأنا سأدخل الاختبارات بعد يومين ولم أزل مشغولا بمزرعة والدي.

المرشد: يعني انك لم تستعد جيدا لهذه الاختبارات نظرا لانشغالك بأعمال أخرى.

ج . فنية الانعكاس:

تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المسترشد وتعبيراته وانفعالاته، ما ظهر منها وما بطن، سواء عبر عنها بصراحة أو أخفاها، وذلك حتى يرى المسترشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة لما يتضمن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي. مثال:

المسترشد (يجلس المسترشد على مقعده غارقاً فيه، متورد الوجنتين، غاضاً من بصره، خافضاً لرأسه، مرتعش اليدين ).

المرشد: من الطريقة التي تبدو عليها الآن، يخيل لي انك تشعر بالخجل والارتباك بسبب وجودك هنا معي في غرفة الارشاد.

د . فنية الإيضاح:

تعتبر فنية الإيضاح بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الإرشادية. مثال:

المسترشد: انا غير راض عن تصرفات والدي معي (بهمهمة مسموعة )

المرشد: معذرة !! أنا غير متأكد من أنني أتابع كلامك... ليتك تعيد علي ما قلته الآن بطريقة أكثر وضوحاً.

المسترشد: أنا غير راض عن تصرفات والدي معي.

### ثالثاً: فنيات التفاعل

أ- فنية التفسير:

يستخدم المرشد النفسي فنية التفسير في المراحل الأخيرة من العملية الإرشادية بعد أن يثق فيه المسترشد ويطمئن إليه، مما يساعده على فهم وإدراك أي مشاعر قد تكون غائرة في أعماقه، أو أي مفاهيم قد تكون غامضة عليه، ولا ينبغي أن يكون التفسير نابعا من خبرات وقيم المرشد

الطلابي ليسقطها على المسترشد. مثال:

المسترشد: إنني أتألم حقيقة مما جرى لي نتيجة لمصادقتي لرفقاء السوء!

المرشد: يبدو لي أنك بدأت تعرف حقيقة الأمر.

يفضل استخدام عبارات "ربما من الممكن، يبدو لي، إنني أتساءل".

ب- فنية الإيحاء:

- هي وسيلة هامة لمساعدة المسترشد على تنظيم افكاره وتكوين ارائه وصياغة عباراته التي تعبر عن حالته دون وضع الكلمات في فمه. - مثال:

المسترشد: والدي يريد مني الالتحاق بكلية الطب ووالدتي تحب ان تراني مهندسا بينما زملائي يشجعوني على الالتحاق بأحد اكاديميات الطيران انني محتار لا ادري ما افعل.

- المرشد: بعد أن يقرأ ملف الطالب ويتأكد من قدراته يقول الطب والهندسة والطيران علوم رائعة وجميل ان يحقق الانسان رغبته ويطيع أباه وأمه لاسيما وان اباك كان متابعا لدراستك طيلة وجودك بالمدرسة.

ج- فنية التغذية الراجعة:

تكمن أهمية هذه الفنية في كونها استجابة فورية من المرشد للمسترشد، حيث يركز المرشد على كل ما يقوله المسترشد ويدعم ما يصدر عنه من ايجابيات ويطفى سلوكه غير المرغوب فيه، بالإضافة إلى إشباع رغبة المسترشد في معرفة رد فعل سلوكه على الآخرين. مثال:

لقد اضطررتني الظروف أن أعمل بعد وفاة والدي لأمن احتياجاتي وأسرتي ولا ادري هذا التصرف سيؤثر على دراستي ام لا وماذا ستكون نظرة زملائي لي. المرشد: العمل ليس عيبا، ولكنه شرف وواجب مع الموازنة بين العمل والدراسة.

## توقعات كل من المرشد النفسي والمسترشد من الآخر:

(توقعات المرشد النفسي من المسترشد)

١. ألا يسيء المسترشد الظن بنوايا المرشد النفسي عند طرح الأسئلة أو تفسير المعلومات.
٢. أن يعمل المسترشد بدأب والتزام عند تنفيذ ما يطلب منه.
٣. أن يتحمل المسترشد مسؤولية ما يقوله ويفعله.
٤. أن يحسن المسترشد صورة المرشد لدى الآخرين ويظهر لهم الجوانب الإيجابية للإرشاد النفسي وإمكانية الاستفادة من خدمات الإرشاد.
٥. أن يتقبل المسترشد بإيجابية البرنامج الإرشادي الذي سيتم التخطيط له وأن ينفذ الأنشطة

والمهارات التي يتضمنها البرنامج بفعالية.

٦. اختيار برنامج إرشادي مناسب لحل مشكلة المسترشد.

## توقعات كل من المرشد النفسي والمسترشد من الآخر:

(توقعات المسترشد من المرشد النفسي)

١. أن يهيئ المرشد النفسي ظروفًا إرشادية آمنة.
٢. أن يثق المرشد النفسي في أقوال المسترشد.
٣. أن يعامل المرشد النفسي المسترشد باحترام .
٤. أن يحافظ المرشد النفسي على سرية المعلومات الخاصة بالمسترشد.
٥. أن يبذل المرشد النفسي جهدًا في فهم مشكلة المسترشد في ضوء المعلومات المتوفرة.
٦. أن يختار المرشد النفسي إجراءات إرشادية مناسبة وآمنة لحل المشكلة.
٧. أن يسمح المرشد النفسي للمسترشد بأن يشارك في القرارات الهامة التي تخص التشخيص وإجراءات العلاج.

## مميزات وإيجابيات المقابلة :

١. الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الوسائل الأخرى مثل التعرف على الأفكار والمشاعر والآمال وبعض الخصائص الشخصية مما يتيح فهمها أفضل للمسترشد ومشكلاته.
٢. العمل على إيصال المسترشد إلى الشعور بالمسؤولية وتنمية المسؤولية الشخصية للمسترشد في عملية الإرشاد.
٣. إتاحة فرص الاستبصار والحكم على الأحكام الذاتية التي يصدرها أو يكونها كل من المرشد عن المسترشد والمسترشد عن نفسه.
٤. أن من أسعد الأمور لدى المرشد هو تكوين جو من الألفة والتجاوب والاحترام والثقة المتبادلة بين المرشد والمسترشد وتكوين علاقة إرشادية ناجحة ملؤها الثقة والاحترام.
٥. إفراح المجال للتنفيس الانفعالي وتبادل المشاعر وكذلك الآراء في جو نفسي آمن وهادئ.
٦. إعطاء الحرية للمسترشد للتفكير بصوت عال في حضور مستمع جيد مما يمكنه من التعبير عن نفسه وعن مشكلاته.

## سلبيات المقابلة :

١. انخفاض معامل الصدق والثبات لنتائج المقابلة وذلك لاختلاف الاستعدادات والقدرات والميول وكذلك لاختلاف مشاعر المسترشد تجاه خبراته ومشكلاته من يوم إلى آخر.

٢. لا تصلح المقابلة في حالات الأطفال وضعاف العقول.
٣. الذاتية في تفسير نتائج المقابلة حيث يتأثر المرشد بأرائه السابقة وقد يخطئ المرشد في تقدير السمات أو يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته.
٤. تعتبر المقابلة أكثر الوسائل اعتمادا على مهارة المقابل وأقلها خضوعا للقياس الموضوعي.
٥. أنها وسيلة ذات تكاليف عالية للوقت والجهد والمال.