

الفصل الثاني

المقابلة الإرشادية

- * تعريف المقابلة الإرشادية .
- * أنواع المقابلة الإرشادية .
- * أهمية المقابلة الإرشادية .
- * أهداف المقابلة الإرشادية .
- * إجراءات المقابلة الإرشادية :
 - الإعداد المسبق للمقابلة .
 - بداية المقابلة .
 - توجيه الأسئلة من جانب المرشد .
 - تسجيل المقابلة .
 - إنهاء المقابلة .
- * اعتبارات خاصة بالمقابلة الإرشادية .
- * عوامل نجاح المقابلة الإرشادية .
- * مميزات المقابلة الإرشادية .
- * عيوب المقابلة الإرشادية .
- * بعض فنيات المقابلة الإرشادية :
 - الإنصات الجيد .
 - الاستعاب الجيد لكل ما يقوله المسترشد .
 - إلقاء الأسئلة من جانب المرشد .
 - فنية الجلوس في مواجهة المسترشد .

obeikandi.com

المقابلة الإرشادية

Counseling interview

تعتبر المقابلة الإرشادية من الخطوات الأساسية للعملية الإرشادية، حيث تتم بين شخصين، أحدهما المرشد، وهو الشخص المؤهل لتقديم المساعدة الإرشادية بعد مقابلة متعمقة « والشخص الآخر وهو المسترشد الذي في حاجة إلى طلب الخدمة الإرشادية من المرشد، وبالتالي تصبح المقابلة الإرشادية هي علاقة مهنية.

تعريف المقابلة الإرشادية:

لقد تم تعريف المقابلة الإرشادية من قبل الكثير من المهتمين بالعملية الإرشادية، ومن زوايا مختلفة نختار من بينها ما يلي:

فقد ذكر "عمر ١٩٩٢" في كتابه "المقابلة الإرشادية" عددا من التعاريف من بينها، تعريف "سترانج Strang" حيث عرفت المقابلة الإرشادية بأنها قلب الإرشاد النفسي، حيث تشتمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحه، وقد ميزت ملاحظاتها الأساسية بقولها: إن المقابلة الإرشادية عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجهها لوجه بين المسترشد 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. (عمر، ١٩٩٢، ص ٥٣)

وعند "زهران ١٩٨٠" علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجهها لوجه بين المرشد والمسترشد في جو نفسي آمن يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين بهدف جمع معلومات من أجل حل المشكلة، أي أنها علاقة فنية حساسة يتم فيها تفاعل اجتماعي هادف، وتبادل معلومات وخبرات ومشاعر واتجاهات، ويتم خلالها التساؤل عن كل شيء، وهي نشاط مهني هادف، وليست محادثة عادية. (زهران، ١٩٨٠، ص ١١٦)

وفي المقابلة الإرشادية يواجه المسترشد موقف العلاج لأول مرة، ولقد وصل إلى مرحلة من الإحساس بأن مشاكله هي إلى حد ما من صنعه، وقرر فعلا أنه يحتاج إلى أن يفهم نفسه وانفعالاته ودوافعه ومشاعره، ولأنه قد وصل إلى هذا الإقناع سيكون أكثر ميلا إلى أن يكشف عن حياته الداخلية بأكبر قدر ممكن دون عنت أو إرهاب.

(القاضي وآخرون، ١٩٨١، ص ١٠١)

ويذكر كل من "ستيوارت وكاش **Stwart & Cash**" عند بداية المقابلة الإرشادية، لابد وأن يسبقها تقييم للمشاعر الشخصية للمرشد نفسه، ولا يجب أن يخلط ما بين مشاعره ومشاعر المسترشد. كما اقترحا بعض النقاط التي يمكن مناقشتها مع المسترشد منها:

- طبيعة عمله أو مركزه العملي وكيف تلعب مهارة المقابلة ودورها في ذلك.
 - كيفية تعامله مع الأنماط المختلفة من الأفراد.
 - التدريب الذي تلقاه من أجل وظيفته إن وجد.
 - ما أفكاره الداخلية تجاه بعض الأفراد المتميزين.
 - ويؤكد كل من "ستيوارت وكاش" على ضرورة توجيه بعض الأسئلة العامة للمسترشد والتي تزيل الرهبة الخاصة باللقاء الأول، ثم تندرج بعد ذلك إلى المشكلة التي يعاني منها المسترشد.
- (*Stwart & Cash* , 2000)

أنواع المقابلات الإرشادية:

يتم تصنيف المقابلات الإرشادية إلى تصنيفات متنوعة، فيصنفها "الخطيب، ١٩٩٨" ثلاثة أنواع على النحو التالي:

النوع الأول: هو حيث الغرض هو المقابلة وهو:

- (أ) المقابلة الأولية **primary interview** وتهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة.
- (ب) المقابلة التشخيصية **diagnostic interview** وتهدف إلى تشخيص المشكلة التي يعاني منها المسترشد.
- (ت) المقابلة الإرشادية **counseling interview** وتهدف إلى تقديم معلومات محددة من المرشد إلى المسترشد ويحتاج فيه إلى توجيه بسيط.
- (ث) المقابلة العلاجية **therapeutic interview** وتهدف إلى تقديم المساعدة الممكنة للمسترشد للاستبصار بمشكلته، وبالتالي إيجاد الحلول المناسبة لها، وبهذا تفيد المقابلة الإرشادية العلاجية في مجال الإرشاد والعلاج النفسي ما أمكن.

النوع الثاني: هو حيث طبيعة تكوينها، ويمكّن تكوينها على النحو التالي:

- (أ) المقابلة الإرشادية الفردية **individual counseling interview** وتتكون من مرشد ومسترشد.
- (ب) المقابلة الإرشادية الجماعية **group counseling interview** وتتكون من مرشد ومجموعة من المسترشدین الذين لا يزيد عددهم في أقصى الحالات إلى تسعة أعضاء تجمعهم مشكلة واحدة.

النوع الثالث: هو حيث أسلوب الأداء والتبصير، وبمكته توضيحه على النحو التالي:

أ) المقابلة الإرشادية المباشرة **direct counseling interview** وهي تنطلق من وجهة نظر "وليامسون وباترسون" في العملية الإرشادية، حيث تؤكد على ضرورة تنظيم أسلوب العمل في المقابلة، واتباع خطوات محددة، على المرشد الالتزام بها، وفيها يكون هو محور المقابلة الإرشادية، بحيث يتولى توجيه المقابلة كما يراها هو تبعاً لحالة المسترشد الذي يخضع لتعليمات المرشد أثناء سير المقابلة، وبهذا يكون دور المسترشد سلبيًا، بمعنى أنه متلق لقرارات (حلول) المرشد.

ب) المقابلة الإرشادية غير المباشرة **indirect counseling interview** وهي متأثرة باتجاه "روجرز" في الإرشاد المتمركز حول المسترشد، باعتباره مركز المقابلة الإرشادية غير المباشرة، من خلال تواصله اللفظي وغير اللفظي والمحدود مع المسترشد، كما لا يسمح للمرشد أن يقرر موضوع المقابلة، أو يحدد خطوات تنفيذها، أو يقدم أية حلول، فيما يسمح له فقط أن يساعد المسترشد على إدراك حقيقة مشاعره واتجاهاته وقيمه، ومن ثم إدراكه لذاته مما يؤول إلى تحديد مشكلته، وبعدها يكون المسترشد مهيبًا للاستبصار بمشكلته. (الخطيب، ١٩٩٨، ص ٢٩٣-٢٩٤)

أوجه الاختلاف بين الأسلوبين

المقابلة الإرشادية غير المباشرة	المقابلة الإرشادية المباشرة
- تتركز الجهود حول المسترشد.	- تتركز الجهود حول المرشد.
- يساعد المرشد المسترشد على تبصيره بالحلول، وعليه أن يختار منها ما يشعر أنه يساعده على حل مشكلته.	- يوجه المرشد المسترشد نحو الحلول التي يراها مناسبة لمشكلته.
- يهتم المرشد بدراسة اتجاهات المسترشد ومشاعره الفنية، والتي تكون سبباً في مشكلته التي يعاني منها.	- يهتم المرشد بدراسة الحالة والتركيز على سمات الشخصية وظروفه ويجمع كثير من المعلومات حوله.
- يعطي المرشد صورة عن نفسه، كما يراها، وعلى المسترشد من خلالها أن يفهم نفسه ويتخذ قراره بنفسه تجاه حل مشكلته.	- يعطي المرشد صورة عامة للمسترشد عن إمكاناته وما يمكن أن ينجح فيه أو يتكيف معه من خلال دراسته للحالة.
- يمكن الاعتماد على المعلومات، ولا تطبق الاختبارات إلا عند الضرورة.	- تطبق الاختبارات مفيد في هذا الأسلوب.

ومهما يكن من أوجه الاختلاف بين هذين الأسلوبين في المقابلة ، فإنهما يشتركان في احترامهما للمسترشد ، وفي تقبلهما له ، وكذلك يتفقان في الاعتقاد بأن كل فرد يحاول أن يحقق ذاته ، وأن لديه من الإمكانيات ما يتيح له هذا ، وهما يعتمدان على تعاون المسترشد ومشاركته في العملية الإرشادية ، ويتفق الأسلوبان أيضاً في أن دور المرشد الأساسي هو أن ينصت ويتعلم ، ويحاول أن يفهم المسترشد ، وأن يكون حساساً لكل ما يصدر عن المسترشد من آراء ولكل ما يعبر عنه من انفعالات .

(مرسى، ١٩٧٥ ، ص ١٤٥)

أهمية المقابلة الإرشادية:

المقابلة الإرشادية أداة أساسية ذات أهمية كبرى في العملية الإرشادية للمرشدين والمسترشدين . " فالمقابلة الإرشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم موضوعي على أسس علمية من القياس النفسي ، وملاحظة مباشرة لهم ومواجهتهم عن قرب وجهاً لوجه ، وجمع المعلومات اللازمة عنهم ، ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم ، ومساعدتهم على اختيار الأنسب منها من أجل اتخاذ قراراتهم بأنفسهم وتسهيل معوقات نموهم الشخصي وتطورهم الاجتماعي والتربوي والمهني ، تسهم بفاعلية في إتاحة الفرصة للمسترشدين على تنمية استبصاراتهم الداخلية ، والتعبير عن مشاعرهم بحرية ، وتطوير تفاعلاتهم الاجتماعية ، واختيار اتجاهاتهم النفسية ، مما يحقق في النهاية الهدف العام من المقابلة الإرشادية ، وهو إعادة بناء شخصيات المسترشدين ، وتنميتها بما يحدث التأثير في سلوكهم ، حيث يمكن أن تتغير وتبدل نحو الأفضل "

(عمر، ١٩٩٢ ، ص ٦١)

أهداف المقابلة الإرشادية:

- عندما يتقابل المرشد والمسترشد ، لا بد وأن يكون في ذهن المرشد مخطط وأهداف من تلك المقابلة ويمكن تلخيصها على النحو التالي :
- ١ . الحصول على البيانات والمعلومات ، والعمل على إتاحة مساحة من الثقة المتبادلة وتفسير بعض المعلومات من قبل المسترشد ومناقشتها ، وليس معنى ذلك أن يسعى المرشد إلى معرفة أسرار المسترشد ، بل يجب أن تكون أسئلته طبيعية وأن يكون حذراً في هذا الشأن .
 - ٢ . إقامة علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد ، ولكي تنجح هذه العلاقة لا بد وأن يشعر المسترشد بالارتياح تجاه المرشد ، وقد يأتي ذلك عندما يشعر المسترشد بأن المرشد

الجالس أمامه يهتم بشدة بمشكلته ومتفرغاً لمساعدته، وتتم هذه العلاقة عندما يشعر المسترشد بأن المرشد يحترم مشاعره واتجاهاته وأفكاره، وأن يتحمل المرشد كل ما يقوله المسترشد ولا يبرز نقاط ضعفه التي قد تظهر في المقابلة.

٣. أن يعبر المسترشد عن نفسه، وعن مشكلته بكل أبعادها. حيث يساعد المرشد المسترشد في أن يثق في نفسه، وأن يعبر عنها بحرية، وهذا لا يحدث إلا إذا استمع له المرشد بكل عطف واهتمام، وأن يشعره بأنه مقبول وله دور في الحياة.

٤. مساعدة المسترشد على وضع الحلول المختلفة لمشكلته. حيث يساعد المرشد في التعرف على نفسه، ثم يساعد على أن يختار لنفسه حلاً لمشكلته يمكن تنفيذه، ومناقشته في إجراءات هذا الحل.

٥. أن يشعر المسترشد أن الإرشاد النفسي أداة هامة لمساعدة الآخرين الذين في حاجة إلى الخدمة الإرشادية.

٦. ويمكن إضافة هدف آخر وهو العمل على اتساع رقعة السوية لدى المسترشد، فيصبح أكثر (استبصاراً بمشكلته وأكثر فهماً لنفسه)

إجراءات المقابلة الإرشادية:

بعض خطوات المقابلة الإرشادية:

❖ الإعداد المسبق للمقابلة:

١. إعداد التخطيط الذي يسبق المقابلة، ففي بعض المراكز الإرشادية يتطلب من المسترشد أن يملأ بعض الاستمارات التي تحتوي على بيانات معينة تساعد على تفسيرات المقابلة. وقد يتطلب الأمر تطبيق بعض الاختبارات المعينة في حالة طلب الخدمة الإرشادية المهنية، حيث تساعد المرشد في التعرف على ميول واتجاهات واهتمامات المسترشد.

٢. إعداد المكان الذي ستتم فيه المقابلة، والذي تتوافر فيه بعض الشروط التي تؤدي إلى نجاح المقابلة، على سبيل المثال: التهوية الجيدة، البعد عن الضوضاء، توفير الأثاث المريح، ولاسيما وجود بعض اللوحات الجميلة والزهور المريحة.

٣. تحديد موعد للمقابلة يتناسب وظروف كل من المرشد والمسترشد، وكذلك وضع زمن تتم فيه المقابلة، قد يتراوح ما بين نصف ساعة إلى ساعة، وحسب مجريات المقابلة.

وإذا وضع المرشد أو المسترشد مدى معيناً من الزمن سيساعد كل منهما أن يخرج ما لديه من أسئلة، خاصة من جانب المرشد، أما فيما يخص المسترشد، فإنه يعرض مشكلته بوضوح فضلاً عن مناقشة الحلول الممكنة للمشكلة.

❖ بداية المقابلة:

١. الترحيب بالمسترشد، والعمل على إزالة الحرج الذي يشعر به في بداية المقابلة.
٢. بداية تكوين علاقة سليمة مع العميل، وذلك عن طريق توفير مناخ طيب ومريح نفسياً للمسترشد، وإزالة القلق والتوتر، وإتاحة الفرصة أمامه للتأقلم لجو المقابلة حتى يستطيع أن يعرض مشكلته بشيء من الثقة.
٣. العمل على ملاحظة كل السمات والحركات والتعبيرات التي تظهر على المسترشد دون أن يلاحظ ذلك.
٤. الاهتمام الشديد والإصغاء الملحوظ للمسترشد والاقتراب منه من آن لآخر، هذا الأمر يؤدي إلى احترام المرشد من جانب المسترشد، ومنحه الثقة مما يؤدي به إلى عرض مشكلته في ظل الأمان والراحة النفسية.
٥. الاهتمام الشديد بما يقوله المسترشد، ويمكن أن يعبر المرشد عن ذلك باستخدام بعض عبارات المسترشد وترديدها وضرب الأمثلة بناءً عليها. ويمكن استخدام أسلوب التوضيح لها، وهذا يؤدي إلى تقبل المرشد للمسترشد وشعور الأخير بهذا التقبل.

❖ توجيه الأسئلة من جانب المرشد:

وتتم مراعاة ما يلي:

١. عدم توجيه أسئلة صعبة يعجز المسترشد عن الإجابة عنها، بل يجب أن تكون أسئلة طبيعية يمكنه الإجابة عنها.
٢. أن تكون واضحة لا غموض فيها، وقصيرة حتى يمكن استيعابها من جانب المسترشد.
٣. عدم إلقاء الأسئلة بشكل عمودي على حديث المسترشد، بمعنى يلقيها المرشد بشكل فجائي، بل يجب أن تكون بشكل طبيعي وحسب تسلسل الأحداث الخاصة بالمشكلة، وتتم عند انتهاء أو بالقرب من انتهاء المسترشد من حديثه.
٤. ألا تتوغل الأسئلة للوصول إلى أسرار العميل بصورة متعمدة فتصيبه بالتوتر، بل يجب أن يكون المرشد حذراً في توجيه الأسئلة، والبعد عن شاطئ الأسرار الخاصة بالمسترشد.

- ٥ . أن يكون حجم الأسئلة مناسباً ، فلا تكون قليلة فتظل جوانب كثيرة من المشكلة لم تكتشف بعد ، ولا تكون كثيفة فتؤدي إلى تشتيت الموضوع وتشتيت المرشد .
- ٦ . الحرص على ألا تكون أسئلة المرشد عبارة عن تحقيق ، مما يؤدي إلى المقاومة من جانب المسترشد ، وهذا ليس مطلوباً ، وقد يؤدي إلى تعقيد الأمور ، فكلما كانت أسئلة المرشد سلسلة وتناسب مع الموضوع ، أقبل عليها المسترشد ، وأجاب عنها بشفافية وراحة تامتين .

❖ تسجيل المقابلة الإرشادية :

تعددت الآراء حول تسجيل المقابلة من عدمه ، ففريق يؤيد عدم تسجيل المقابلة بواسطة أجهزة التسجيل ، سواء الصوتي منها أو المرئي ، ، وحثتهم في ذلك ، أن المسترشد سوف يحجب بعض المعلومات ذات الخصوصية ، فضلاً عن ما يصيبه من قلق ، إضافة إلى أن المسترشد سوف يشعر بأن المرشد يهتم بالتسجيل وأجهزته أكثر من اهتمامه به شخصياً أو بمشكلته .

ونضيف هنا ، أننا لا نؤيد التسجيل بواسطة الأجهزة المختلفة لأنها قد تقطع التفاعل وتمزق الثقة بين المرشد والمسترشد .

الفريق الثاني : والذي يؤيد تسجيل المقابلة الإرشادية بواسطة الورقة والقلم عند محطات معينة أثناء المقابلة ، ثم بعد ذلك يقوم بتجميعها بشكل أو بآخر للوصول إلى الأطراف المختلفة للمشكلة .

وقد يكون ذلك مقبولاً بشكل أو بآخر من جانب المسترشد بالرغم من حدوث بعض الإيماءات أو الحركات السلبية عند تسجيل المرشد لبعض الملاحظات كتابة .

ومهما يكن من أمر ، فعلى المرشد ألا يخفى شيئاً عن المسترشد (أي يسجل له عن طريق الأجهزة دون علم المسترشد) وهذا لا يتفق وأخلاقيات الإرشادية والتي يجب أن يتمتع بها المرشد .

ويمكن للمرشد إذا رغب في التسجيل بواسطة الأجهزة كعملية تعليمية على سبيل المثال ، فعليه أن يكون صريحاً وواضحاً مع المسترشد ويتم ذلك بإذن منه وقبول صريح من جانبه ، وإذا لم يوافق المسترشد على ذلك ، فعلى المرشد ألا يلجأ إلى ذلك مطلقاً .

وفي حالة موافقة المسترشد على ذلك ، فيجب على المرشد إعطاء فكرة للمسترشد بشكل معين عند عرضه للتسجيل كعملية تعليمية .

❖ إنهاء المقابلة:

- ١ . تنتهي المقابلة عند الوصول إلى أهدافها .
- ٢ . يتم إنهاء المقابلة الإرشادية بشكل تدريجي حتى لا يصاب المسترشد بنوع من الإحباط .
- ٣ . يجب أن يستخدم المرشد اللباقة في إنهاؤها ، فيجب على المرشد أن يمهّد للمسترشد بقرب انتهاء الجلسة ، ويمكن في ذلك أن يستخدم مهارة التلخيص :
 " هيا بنا نسترّج معاً ما قمنا به في هذه الجلسة "
 " يمكن أن نلخص ما أنجزناه في هذه المقابلة "
 " أماننا الآن عشر دقائق ويمكن أن نناقش فيها ما نود أن نناقشه "
- ٤ . إذا لم ينته الموضوع الذي يعرضه المسترشد وتبين أنه في حاجة إلى جلسة أخرى ، فيتم الاتفاق على موعدها القادم .

احتياطات خاصة بالمقابلة الإرشادية:

- يمكن للمرشد أن يسأل نفسه عدداً من الأسئلة كي يوضح لنفسه ، هل استطاع أن يصمم المقابلة الإرشادية بالشكل الصحيح والتي تساعد المسترشد بشيء من الفاعلية ، ويمكن أن نعرض بعضاً من الأسئلة على النحو التالي :
- ١ . هل كانت إجراءات ما قبل المقابلة مناسبة؟
 من حيث معرفة تاريخ حياة الفرد ، وخلق مناخ نفسي طيب يساعد على تحقيق المقابلة . . . إلخ .
 - ٢ . هل تحقق هدف تكوين علاقة مهنية مع المسترشد؟
 - ٣ . هل استطاع المسترشد أن يعبر بحرية وثقة عن مشكلته في جو من الثقة المتبادلة؟
 - ٤ . هل كانت مساحة الإنصات والاهتمام من جانب المرشد واضحة للمسترشد ، مما يؤدي به إلى المزيد من الحديث الصريح عن مشكلته؟
 - ٥ . هل استطاع المرشد أن يساعد المسترشد في توضيح مشكلته ووضع الحلول المختلفة ، ومساعدة المسترشد في أن يتخذ قراره بنفسه في اختيار حل مناسب لمشكلته؟
 - ٦ . هل تدرج الحوار بين المرشد والمسترشد مما ترتب عليه المزيد من تنمية الاستبصار لدى المسترشد؟
 - ٧ . هل استطاع المرشد جمع المعلومات اللازمة من خلال المقابلة وبشكل غير متعمد؟

٨. هل كانت هناك أسئلة مفاجئة من جانب المرشد، تجعل المسترشد يشعر بالارتباك؟
٩. هل استطاع المرشد أن يكتسب ثقة المسترشد، والتي من نتائجها موافقة الأخير على متابعة المرشد لإجراءات وتطبيقات حل المشكلة الذي تم اختياره من بين عدة حلول!.
١٠. هل نجح المرشد في إنهاء المقابلة بشكل صحيح وطبيعي، مراعيًا عدم تجاهل جزء من المشكلة كان من المفروض مناقشته، ودون أن يسبب حرجًا للمسترشد، وكذلك دون أن يستغرق وقتًا أطول مما خطط له من قبل.

بعد استعراض هذه الأسئلة للتأكد من قيام المرشد بواجبه الإنساني والفني تجاه المسترشد، واتباع أصول مهنة الإرشاد، يمكن أن نسوق بعض العوامل التي تؤدي إلى نجاح المقابلة الإرشادية وهي على النحو التالي:

١. ضرورة التخطيط المسبق للمقابلة الإرشادية وبشكل جيد.
٢. استخدام مبدأ السرية التامة للمعلومات التي يبوح بها المسترشد.
٣. اتباع أصول التسجيل الصحيحة وشفافية، وبالاتفاق التام بين المرشد والمسترشد.
٤. يجب ألا يكون حديث أو حوار المرشد عبارة عن عبارات من النصح والتوجيه والتوعية والأمر والنهي، وما إلى ذلك مما يترتب عليه نفور المسترشد.
٥. يجب أن تكون المقابلة فرصة لزيادة استبصار المسترشد بمشكلته، وأن يشعر بذلك.
٦. أن تعمل المقابلة على زيادة خبرات كل من المرشد والمسترشد، زيادة في خبرات المسترشد وتمثل في فهم ذاته ومشكلاته وانفعالاته، وزيادة في خبرات المرشد عن طريق إضافة خبرات قد جمعها من خلال هذه الحالة، تساعد على فهم حالات أخرى مشابهة.
٧. أن يتميز المرشد بخصائص شخصية تجذب المسترشد وتساعد على تكوين علاقة من الود والتعاون مثل: البشاشة، التفهم، الإخلاص، الأمانة، السمعة الطيبة، التسامح، اتساع الأفق، سعة الصدر، الصبر، . . . إلخ.
٨. أن يكون المرشد مدربًا تدريبًا عاليًا على إدارة مثل هذه المقابلات الإرشادية، فضلاً عن تميزه بالذكاء وسعة الاطلاع.

مميزات المقابلة الإرشادية:

تعتبر المقابلة الإرشادية وسيلة هامة من وسائل جمع المعلومات في العملية الإرشادية، وتتميز بما يلي:

- ١ . تعتبر المقابلة أسهل طريقة للحصول على البيانات وأكثرها ملاءمة .
- ٢ . المقابلة منخفضة التكاليف نسبياً ، فهي تحتاج إلى وقت إضافي قليل ، وكذلك إلى جهد بسيط من المرشد والمسترشد .
- ٣ . أسلوب سهل للتعرف على إدراكات المسترشد عن عملية الإرشاد نفسها .
- ٤ . تتسم بالمرونة ويمكن من خلالها الحصول على معلومات أوسع مقارنة بما تعطيه المقاييس .
- ٥ . تيسر المقابلة الحصول على معلومات دقيقة وكاملة من الأشخاص الأميين أو ذوى التعلم البسيط .
(الشناوي، ١٩٩٦ ، ص ٤٨٤)

ويمكن إضافة بعض المميزات الأخرى وهي :

- ١ . إتاحة الفرصة أمام المسترشد للتفكير بصوت عال في حضور مستمع جيد ، مما يمكنه من التعبير عن نفسه وعن مشكلته .
- ٢ . إتاحة فرصة التنفيس الانفعالي وتبادل الآراء والمشاعر في جو نفسي آمن .
(زهران ، ١٩٨٠ ، ص ١٧٣)

عيوب المقابلة الإرشادية :

- بالرغم من المميزات السابقة للمقابلة الإرشادية ، إلا أن لها بعضاً من العيوب والتي تم رصدها أثناء الممارسة وهي :
- ١ . عدم دقة المعلومات التي يدلي بها المسترشد ، لأنه يعتمد على الذاكرة .
 - ٢ . قد يعطي المسترشد معلومات - في بعض الأحيان - لتلميع شخصيته ، وقد يعتمد عليها المرشد في تحليله .
 - ٣ . قد يتعاطف المرشد مع المسترشد عند تسجيل المعلومات ، وقد تتم بعض المجاملات بين الطرفين .
 - ٤ . انخفاض درجة التقنين في المعلومات أو في تقدير الاتجاهات والمشاعر وغيرها .
 - ٥ . قد لا تصلح بشكل كبير مع الأطفال ، خاصة أن الأطفال لا يستطيعون وصف مشاعرهم وأفكارهم ، ولم يصلوا بعد إلى مرحلة نضج الميول والاتجاهات .
- وبالرغم من تلك العيوب ، والتي يمكن التغلب على معظمها فستظل المقابلة الإرشادية أداة جيدة لجمع المعلومات ومحاولة فهم المسترشد .

بعض فنيات المقابلة الإرشادية:

تختلف إدارة المقابلة الإرشادية من مرشد إلى آخر ، فالمرشد الحديث قليل الخبرة ، يختلف عن مرشد آخر خبير ، اكتسب الكثير من الخبرات من خلال ممارساته الطويلة ، ومن بين هذه الفنيات .

١- الإنصات الجيد **Listening** : الإنصات فنية هامة من فنيات المقابلة الإرشادية ، وترجع أهميتها إلى أنها وسيلة تفاعل بين المرشد والمسترشد ، عن طريقها يتم التركيز على فهم المسترشد ومشاعره واتجاهاته وعناصر مشكلته .

وتمثل فنية الإنصات صعوبة لدى المرشد حديث العهد بالعمل بالإرشاد النفسي ، لأنه ليس مسلحاً بالصبر وسعة الصدر في بداية عمله ، وإنما يمكن له أن يكتسب ذلك فيما بعد عن طريق الخبرة والممارسات الطويلة .

أما المرشد الخبير ، فتمثل له فنية الإنصات عملية فهم عميق لعناصر مشكلة المسترشد وذلك بالإنصات الجيد لكل ما يقوله أو يشير إليه ، فقد تكون بعض المعلومات الصغيرة مفتاحاً كبيراً لمشكلته الحقيقية .

❖ أهداف الإنصات الجيد : **Goals of the good listening**

يشير " عمر ، ١٩٩٢ " إلى الأهداف التالية :

أولاً : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشير به نحو نفسه ، والتعرف على طرق تفكيره ، وكيفية استبصاره الداخلي لذاته .

ثانياً : فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين ، ولاسيما هؤلاء الذين لهم بصمات واضحة على حياته .

ثالثاً : فهم رؤية المسترشد لحالته ومدى إحساسه بها ، وكيفية مشاعره نحوها ، وطريقة مناقشته لعناصرها وبنودها .

رابعاً : فهم رؤية المسترشد المستقبلية حول نفسه ، ونظراته المستقبلية حول حالته ، ومدى توقعاته وطموحاته المرتقبة من المقابلات الإرشادية .

خامساً : فهم كيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية **defense mechanisms** في ظل نظام القيم الذي يؤمن به ، وفي إطار فلسفته في الحياة . (عمر، ١٩٩٢ ، ص ٤٣٧)

٢- الاستيعاب الجيد لكل ما يقوله المسترشد : هذه الفنية تؤكد للمسترشد ، بأن المرشد

منصب جيد لما قاله ، ويمكن للمرشد أن يردد بعض العبارات التي قالها المسترشد والتعليق عليها ، وهذا يؤكد له أن المرشد استوعب ما يقوله .

وهذا يجعل المسترشد يسترسل في عرض مشكلته بشيء من الثقة ، ولسان حاله يقول " أخيراً وجدت من يستمع إليّ ويهتم بقضيتي أو بمشكلتي " .

وسواء استخدم المرشد جزءاً من حديث المسترشد في شكل عبارات أو استخدامهما عند ضرب بعض الأمثلة له ، فإن ذلك يعنى وجود استمرارية جيدة وتفاعل وتفهم واضح بين كل من المرشد والمسترشد .

٣- إلقاء الأسئلة من جانب المرشد : يجب أن يراعي المرشد بعض الفنيات عند توجيه الأسئلة إلى المسترشد ونذكر منها ما يلي :

- أن تكون الأسئلة قصيرة وواضحة .
- لا تكون مفاجئة ، مما يترتب عن ذلك إرباك المسترشد وقلقه .
- أن تكون بعضها متواصلة مع أقوال المسترشد ومرتبطة بما يقوله .
- لا تكون بعيدة عن مشكلته أو موضوع المسترشد .
- البعد عن الأسئلة التي تكون على شكل تحقيق للمسترشد ، فيكون لديه نوع من المقاومة وهذا ليس مطلوباً .
- البعد عن الأسئلة التي تعتمد التوغل داخل سراديب أسرار المسترشد الخاصة ، والتي لا يجب أن يبوح بها ، ولا تتصل بالمشكلة التي يعرضها .

٤- فنية الجلوس في مواجهة المسترشد : يمكن مراعاة بعض الاعتبارات الفنية عند جلوس المرشد في مواجهة المسترشد ، ونذكر منها ما يلي :

- أن تكون الجلسة طبيعية ، بعيدة عن روح التكبر والتعالي .
- أن تتسم المواجهة بشيء من المؤانسة ، فلا يشعر المسترشد أنه جالس أمام رئيس أو مدير ، حيث يتحدث بشيء من الروتين ، ويستخدم الكلام الرسمي للرد على أسئلته .
- أن يقترب المرشد من المسترشد من حين لآخر ، وأن يشعره بوده وتعاطفه ومودته ، وأن هذه المقابلة عبارة عن طرفين بينهما علاقة طيبة ، وأن يشعر المسترشد بذلك من خلال جلسة المرشد وتحركاته وحديثه ، ونبرات صوته ، وأسارير وجهه

- أن يحاول المرشد أن لا يكون حديثه إلى المسترشد متناقضاً ، فيأتي بحديث ويناقضه في نفس الجلسة بحديث يناقضه ، فالمواجهة في هذه الجلسة حساسة لكل ما يتم فيها من تناقضات .
- أن يكون المرشد قد هيا المناخ اللازم لهذه المواجهة في هذه الجلسة ، حيث يتم تقبل المسترشد لكل ما يحدث فيها وأن يعبر بحرية في ظل ثقة متبادلة .
- أن يشعر المسترشد أن الشخص الجالس أمامه شخص يريد أن يساعده ، وعلى المرشد أن يشعر بذلك من خلال الاهتمام الشديد بكل ما يقوله ، والاستعانة ببعض عباراته - كما قلنا من قبل - انفراج أسارير المرشد وإظهار تقبله للمسترشد .