

محاضرة 7

المقابلة:

هي عبارة عن علاقة ديناميكية شخصية، اجتماعية، مهنية. تعتمد على تبادل الحوار بين شخصين أو أكثر، وتكون وجها لوجه. وتتميز هذه العلاقة بالصدق والسرية التامة، وتستخدم لجمع المعلومات لغرض بحثي أو بغرض المساعدة النفسية والاجتماعية..... الخ. أو بغرض التقييم والتشخيص والعلاج. ويمكن أن تكون فيها الأسئلة موجهة أو غير موجهة، كما يمكن أن تكون مفتوحة أو حرة.

المقابلة هي أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، وتعتبر من أهم الوسائل المعتمدة عليها في جمع المعلومات، وهي ليست حكرا على الإرشاد والتوجيه والعلاج النفسي، بل هي كذلك أسلوب هام في ميادين عديدة مثل الطب والصحافة والمحاماة وإدارة الأعمال والخدمات الاجتماعية بصفة عامة.

والمقابلة هي عبارة عن علاقة اجتماعية مهنية دينامية، وتبادل لفظي وجها لوجه بين شخصين أو أكثر، فالشخص الأول هو الأخصائي القائم بالمقابلة ثم الشخص أو الأشخاص الذين يتوقعون المساعدة وبناء علاقة ناجحة في جو نفسي امن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، وهي ترمي إلى جمع المعلومات من اجل إيجاد حل لمشكلة ما. إذا فالمقابلة ليست مجرد محادثة عادية أو إشباع لرغبة الحديث بين طرفين، بل هي عبارة عن تبادل معلومات وتوظيف خبرات وإبداء مشاعر وإظهار اتجاهات بكل أمانة وصدق.

شروط نجاح المقابلة :

المقابلة التي يراد لها النجاح لا بد أن تتركز على شروط معينة يجب أن يستوفيهها الباحث منها شروط عامة تشترك فيها كل وسائل جمع المعلومات، وهي :

1- السرية : المعلومات المتحصل عليها يجب أن تبقى سرا بين العميل والأخصائي القائم بالمقابلة، وتحفظ بأمانة بحيث لا يمكن أن يطلع عليها الأشخاص العاديون والذين ليست لهم علاقة بميدان الاختصاص.

2- التخطيط : هو التحديد المسبق لوسيلة جمع المعلومات وتحديد المعلومات المطلوب الحصول عليها والهدف من الوصول إليها.

3- التنظيم : كل المعلومات المتحصل عليها يجب أن تنظم في تسلسل ووضوح.

4- **الدقة** : وهي الدقة في الحصول على معلومات مطابقة للواقع وكذلك بالنسبة لتفسيرها واستنتاج دلالاتها بأسلوب علمي.

5- **الموضوعية** : هنا يجب الابتعاد عن الذاتية والآراء الشخصية للمرشد قدر الإمكان.

6- **المعيارية** : ويقصد بها الحكم على العميل في ضوء المعايير الخاصة بجنسه وسنه ومستواه الثقافي.

7- **التسجيل** : يجب أن تسجل كل المعلومات التي يتم الحصول عليها حتى لا تكون عرضة للنسيان وذلك بتسجيلها مباشرة عقب الحصول عليها.

أما الشروط الخاصة بالمقابلة كوسيلة لجمع المعلومات، فهي :

أ- أن يتمكن الأخصائي القائم بالمقابلة من تكوين علاقة آفة و مودة مع العميل.

ب- التحدث بلغة بسيطة وواضحة حسب مستوى العميل.

ج- جعل المقابلة موقف تعلم وفرصة لزيادة فهم الذات والاستبصار لدى العميل وجعله يكتسب طريقة التفكير المنطقي وتحمل المسؤولية.

د- ضرورة تحلي المختص بسمات الطيبة والبشاشة والأمانة والإخلاص لأجل خلق علاقة إنسانية ودية مع العميل.

أهمية المقابلة :

بات واضحا مما سبق ذكره أن للمقابلة دورا بارزا في جمع المعلومات والبيانات، مما يسهل للأخصائي القائم بالمقابلة فهم الحالة فهما شاملا، وبالتالي يسهل عليه دراستها وإرشادها ثم توجيهها. وتبرز أهمية المقابلة في كونها عملية إتاحة الفرصة للتعبير الحر عن الآراء والأفكار وسرد المعلومات والخبرات بين الأخصائي وعملائه، حيث تتحول من أداة للاتصال إلى وسيلة التقاء إلى تجربة عملية يتاح للعميل من خلالها أن يتعلم شيئا عن نفسه واتجاهاته وعن العالم من حوله، وبالتالي فهي تساعد على تكوين أساليب تفكير جديدة وعادات سلوكية مرغوبة ومصدر لكسب المزيد من المعلومات المفيدة.

أسس المقابلة :

1- **الإصغاء** : أي الإصغاء الدقيق من طرف الأخصائي لكل كلمة يتفوه بها العميل.

2- **الأسئلة** : إن الأسئلة المحددة غالبا ما تطرق هدفا محددًا وتوجه المقابلة إلى الاتجاه المفيد.

3- **الدوافع** : الدوافع اللاشعورية مخفية، غير أن الأخصائي يتفطن إليها من خلال تعبيرات وجه العميل وكلماته وأتماط سلوكه، وذلك يساعد على فهم الحالة الماثلة.

- 4- **التناقضات** : قد يقع العميل في ظروف ما في تناقضات يجب على الأخصائي التفتن إليها.
- 5- **التقبل** : تقبل العميل كما هو، ومعنى ذلك هو تقبل الاتجاهات والانفعالات دون الموافقة العمياء عليها، فاحترام العميل لا يتنافى مع توضيح الخطأ في اتجاهاته وآرائه بأسلوب تدريجي.
- 6- **جو المقابلة** : ما دامت نتيجة المقابلة مسؤولية مشتركة بين الأخصائي القائم بالمقابلة والعميل، فانه من الواجب التحدث في جو يسوده الوثام والتفاهم.
- 7- **الاقتراحات** : إن المقابلة مبنية على عدة اقتراحات، ويلعب الأخصائي دورا هاما في تثبيت صحتها أو يقوم بتعديل بعض نقاطها.

أنواع المقابلة :

تخضع نوعية المقابلة أحيانا لطبيعة ولعدد أفراد العينة المراد دراستها، وتخضع أحيانا أخرى للهدف المرجو من ورائها، لذلك سنحاول أن نتعرض لأنواع المقابلات التي يمكن أن تفيد في ميادين العلوم الإنسانية، خاصة ميدان علم النفس وعلوم التربية والتوجيه والإرشاد بصفة عامة:

1- **المقابلة المبدئية** : وهي أول مقابلة مع العميل، وفيها يتم التمهيدي للمقابلات التالية، وفيها يتم تحديد إمكانيات الأخصائي وما يتوقعه من العميل، حيث يقوم بشرح أهداف المقابلة ويوضح طريقتها ويطمئن العميل على أن المعلومات التي يدلي بها تكون سرية، ويتفق معه على طريقة تسجيل وسير المقابلة.

2- **المقابلة الفردية** : تجرى وجها لوجه بين الأخصائي والعميل، وهي نوعان :

- المقابلة التي يعتمد فيها الأخصائي على **الطريقة المباشرة**، وهي أن يقوم الأخصائي بإدارة المقابلة وذلك بطرحه الأسئلة على العميل الذي يجيب عنها، وتسمح للأخصائي بجمع المعلومات وصياغة المشكلة ومعالجتها والوصول إلى حلها، ومن ثم تتبع العميل لكي لا يقع مرة أخرى ضحية لمشاكل مماثلة.

- المقابلة الفردية التي يعتمد فيها الأخصائي على **الطريقة غير المباشرة**، أو التي تتمحور حول العميل الذي يتحمل كل المسؤولية في حل مشكله، وذلك بتشجيع من الأخصائي عن التعبير الحر عن المشاعر والرغبات والانفعالات، وبالتعاون بينهما يتم اقتراح الخطوات التي سوف يتخذها العميل لحل مشكلته.

كما يمكن إضافة المقابلة الفردية الالكترونية أو عن بعد، حيث أصبح من الممكن اعتماد هذا النوع من المقابلات بسبب بعد المسافة وتوفر أجهزة الاتصال الحديثة.

3- المقابلة الجماعية : ويقصد بها مقابلة الأخصائي لأكثر من فرد واحد في وقت واحد ومكان واحد، والغرض من ذلك هو الحصول على معلومات عن الجماعة كلها أو توجيه العناية إلى فرد واحد أو اثنين في المجموعة، وفي هذه الحالة فإن كل فرد يجد في زملائه من يتشابه معه في مشاكله ويتعرف على قدراته واستعداداته ونواحي القوة والضعف فيه، وهذا النوع يصلح للبحوث ذات العينات الكبيرة العدد مثل الطلبة.

4- المقابلة المقيدة والمقابلة المطلقة : قد تكون المقابلة مقيدة بأسئلة معينة يطرحها الأخصائي على العميل لكي يجيب عليها، وإعطائه اختبارات نفسية مقننة. وقد تكون المقابلة طليقة حيث لا يتقيد العميل بأي قيد وتترك له الحرية بان يتكلم عن كل ما يريد كما يجري في جلسات التحليل النفسي.

5- المقابلة القصيرة : هذا النوع من المقابلات يتم عادة في المدارس والمؤسسات التربوية عندما يكون وقت الأخصائي محدوداً، أو عندما تكون المشكلة التي يتقدم بها الطالب سهلة تحتاج إلى توجيه بسيط وتساعد العميل على التبصر أكثر بمشكلته وتصحيح أفكاره واتجاهاته.

6- المقابلة البحثية: تهدف إلى جمع المعلومات الجديدة والتوسع في المعلومات القديمة والتأكد من صحتها.

7- مقابلة البحث الاجتماعي : تهتم هذه المقابلة بجمع بيانات تفصيلية عن الحالة منذ مولدها وتطورها والعلاقة بين الحالة وأسرتها وبمن لهم علاقة بالعمل، وتتوسع إلى النواحي الشخصية والصحية والتعليمية والبيئية الاجتماعية.

8- المقابلة الإكلينيكية أو العلاجية : يقوم الأخصائي بتقديم المساعدة التقنية للعميل قصد التخلص من المرض، أي الاضطراب النفسي الذي يعاني منه العميل، وذلك بالتركيز على المشاعر والدوافع وكل الخبرات الشعورية واللاشعورية وملاحظة السلوك اللفظي والحركي وملامح الوجه والهيئة والهندام.

9- المقابلة الإرشادية : تستغرق عملية الإرشاد عدة مقابلات، وهي مقابلات مهنية تتم فيها علاقة إرشادية في جو نفسي خاص يشجع العميل على التعبير عن أفكاره، يقول كل شيء وأي شيء عن مشكلته لان كل ما يقال مهم، وتحدث فيها كل إجراءات العملية الإرشادية مثل التداعي الحر، التنفيس الانفعالي، الاستبصار، التعلم، تغيير الشخصية المشوهة، حل المشكلات واتخاذ القرارات.

10- المقابلة المعمقة : وهي المقابلة التي يقوم فيها الأخصائي بمعالجة مشكلة واحدة بذاتها وذلك بشكل متعمق دون التطرق إلى الأطراف الجانبية منها، وهذه الطريقة تجعل اهتمام الأخصائي ينصب فقط على شيء معين، وحول موضوع محدد بدلا من تشعبه في الأسئلة، وخروجه بالتالي من موضوع المقابلة وكأنه يدرس جانبا واحدا من شخصية العميل.

مبادئ المقابلة :

تحدث عدة علماء عن المبادئ الأساسية للمقابلة، من أبرزهم هادلي 1958 وهي :

- 1- وضع الأساس السليم للمقابلة، وذلك بالاحترام المتبادل وعدم التعالي، ومحاولة فهم العميل وتقبله والاستعداد للمشاركة في حل مشكلته.
- 2- البدء السليم للمقابلة وذلك بتوضيح غرضها للعميل.
- 3- وضع الأسئلة بصورة واضحة وبطريقة حيادية.
- 4- ترتيب الأسئلة حسب درجة ومستوى قلق العميل.
- 5- إعطاء المقابلة وقتها اللازم.
- 6- تسجيل المقابلة بأسرع وقت ممكن.
- 7- الصراحة المباشرة في الأسئلة الحساسة.
- 8- معالجة فترات السكوت بلباقة.
- 9- محاولة الكشف عما وراء الإجابات السطحية.
- 10- ملاحظة تناقضات العميل.
- 11- مواجهة الانفعالات العنيفة بطريقة هادئة.
- 12- إجابة الأخصائي عن الأسئلة الطارئة.

مزايا المقابلة :

- 1- إتاحة الفرصة للحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الوسائل الأخرى، مثل التعرف على الأفكار والمشاعر والآمال.
- 2- إتاحة فرصة تكوين جو من الألفة والتجاوب والاحترام والثقة المتبادلة بين الأخصائي والعميل.
- 3- إتاحة الفرصة أمام العميل للتفكير والتعبير في حضور مستمع جيد.
- 4- إتاحة فرصة الاستبصار والحكم على الأحكام الذاتية التي يصدرها أو يكونها كل من الأخصائي والعميل عن نفسه.

5- إتاحة فرصة التنفيس الانفعالي وتبادل الآراء والمشاعر في جو آمن.

عيوب المقابلة :

- 1- انخفاض معامل الصدق وذلك لاختلاف الاستعدادات والقدرات والميول.
- 2- انخفاض معامل الثبات وذلك لاختلاف مشاعر العميل تجاه خبراته ومشكلته من يوم لآخر.
- 3- التحيز الشخصي والذاتية في تفسير المعلومات والنتائج، إذ قد يتأثر الأخصائي بخبراته واتجاهاته وجنسه ودينه ... وقد يكون كذلك متحيزا عند تسجيل ملاحظاته وعند تحليلها.
- 4- عدم جدوى المقابلة إذا كان العميل طفلا صغيرا لا يحسن التعبير عن أفكاره ومشاعره.
- 5- أثناء المقابلة يمكن الإيحاء ولو بطريقة عفوية للعميل بنوع من الأجوبة التي يتبناها.
- 6- في بعض الحالات العميل يعطي إجابات لا تعبر عن رأيه الحقيقي وهذا بسبب الخوف أو الخجل أو مشاعر التأنيب والذنب.