

وسائل جمع المعلومات

تعد المعلومات حلقة الوصل بين الجانب العملي والنظري، وذلك لان عملية الارشاد لا تتم الا اذا توافرت المعلومات التي تمكن من فهم المسترشد والتي يحدد على اساسها تشخيص الحالة. كما ان المعلومات هامة لكل من الطرفين(المرشد والمسترشد) وتساعد في دراسة سلوك المسترشد ككل لأنه لا يمكن ان نتعرف على شخص من مجرد معرفتنا بأحد جوانب شخصيته.

اولاً : المقابلة الإرشادية

وتعد المقابلة الإرشادية من أهم طرق جمع البيانات التي تخدم أهداف الإرشاد النفسي، لأنها تتضمن جمع البيانات من خلال التفاعل المباشر بين المرشد والمسترشد.

فالمقابلة الارشادية هي جلسة مواجهة بين المرشد والمسترشد في جو مهني انساني يسوده تفاعل ايجابي هادف من الطرفين عند تبادل المعلومات والمشاعر، وتتم في مكان ووقت محدد وتستمر لفترة زمنية محددة وفق الهدف المحدد لها، ولا تكمن أهميتها في كونها وسيلة مهمة من وسائل جمع المعلومات، بل في كونها حجر الزاوية والأساس الذي تدور حوله عمليات الإرشاد بأشكالها كافة وهي فن وعلم تتطلب خبرات ومهارات خاصة. وتقسّم الى نوعين رئيسيين هما مقابلة جمع المعلومات والمقابلة الارشادية.

أهداف المقابلة الشخصية:

- تختلف أهداف المقابلة الشخصية باختلاف غاياتها؛ لذلك فان لكل مقابلة إرشادية أهدافها الخاصة، ومع ذلك توجد أهداف عامة للمقابلات الإرشادية منها:
١. إقامة علاقة إرشادية مهنية مبنية على التفهم، والاحترام المتبادل والثقة بين المرشد والمسترشد، وعادة ما يسعى لتحقيق هذا الهدف في المراحل الأولى من الإرشاد.
 ٢. تحقيق الأهداف الخاصة بكل حالة إرشادية، والتي لا بد من تحديدها بمشاركة المرشد والمسترشد منذ بدايات العملية الإرشادية.

٣. مساعدة المسترشد في التعبير عن مشاعره وقيمه واتجاهاته وأفكاره, مما يتيح له فرصة للتطهير الانفعالي الذي يخفف كثيرا من الاضطرابات الانفعالية.
٤. الحصول على بيانات جديدة حول المسترشد, أو التوسع في بيانات تم الحصول عليها سابقا, لاستخدامها في تحقيق غايات الإرشاد.
٥. تفسير البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها؛ لمساعدة المسترشد في التبصر الذاتي ومعرفتها, وهذا الهدف جزء هام من العلاج لدى بعض نظريات الإرشاد النفسي.
٦. نقل معلومات إلى المسترشد لمساعدته في اتخاذ قرارات حكيمة.
٧. مساعدة المسترشد في وضع بدائل للحلول الممكنة واختيار البديل الأفضل منها.

عناصر المقابلة :-

١- المواجهة الإنسانية :

لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين الأطراف المعنية بها ممثلة في المرشد والمسترشد وجها لوجه فالمواجهة الشخصية ضرورية وهي أساس المقابلة فالإتصال الهاتفي أو أي وسائل الإتصال لا تعد مقابلة إرشادية لأنها تفقد عنصر المواجهة لأنها كما ذكرنا تتيح للمسترشد من جمع الكثير من المعلومات حول المسترشد وحتى المواجهة لا تكون كافية فيجب أن تتميز بالسمة الإنسانية والتي تعتبر من العناصر الأساسية في عملية الإرشاد النفسي مثل الابتسامة التي يستقبلها بها المرشد المسترشد المشاعر الودية المتميزة بالصدق والأمانة . ولأهمية المواجهة فهي تكون ملائمة عندما:-

- * يفشل المسترشد في التمييز بين سلوكه التدميري والدفاعي .
- * يفشل المسترشد في التعرف على النتائج الخطيرة في سلوكه .
- * يفقد المسترشد الإتصال مع واقعة .
- * يرفض المسترشد التركيز على الحاضر ولا يتحدث إلا عن الماضي فقط .

٢ - المكان المحدد :

أن تكون المقابلة في مكان محدد لا يتغير بين حين لآخر حتى يألفه المسترشد مما يساعد على إيجاد الراحة والطمأنينة لديه ويكون المكان مجهزا بكل ما يلزم لإجراء المقابلة الفعالة ويشترط أن يكون المكان هادئا بعيدا عن الضوضاء أو المقاطعات وأن يكون منسقا ومرتبًا حتى تتوافر الراحة النفسية للمسترشد لا يجوز المقابلات في المساحات العامة أو الأماكن العامة .

٣ - الزمن المحدد :

أن تحديد الزمن التي تستغرقه المقابلة أمر هام جدا في بنائها لأن الهدف العام من المقابلة الإرشادية هو تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم ويرجع أهمية تحديد الزمن بأنها تساعد المرشد على :-

- * تخطيط استراتيجياته الإرشادية وفقا لها في كل المقابلة .
- * تنظيم المقابلات المتتالية للمسترشدين أي أن لا تغطي مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع المسترشد.

وفي الغالب تكون متوسط المقابلة خمس وأربعون دقيقة إلا في حالات قليلة يتطلبها الموقف الإرشادي وعند اقتراب وقت النهاية للمقابلة من الملائم للمرشد أن يزود المسترشد بتلخيص ما تم مناقشته خلال المقابلة .

٤ - الموعد المسبق :

ينبغي على المرشد أن يحدد موعد مسبق للمقابلة الإرشادية فلا يجوز أن يقابل المرشد المسترشدين في أي وقت فالعمل الإرشادي عمل مهني منظم لأن المرشد بحاجة لأن يخطط للمقابلة الإرشادية وأن يعد لها أهدافها ويهيئ كل أسباب الراحة النفسية للمسترشد يجب أن يكون موعد المقابلة مريحا للطرفين وخاصة المسترشد لأنه محور العملية الإرشادية، إلا إذا طلب المسترشد المقابلة فورية فيجب تلبية ذلك الطلب لأنها تكون لحظة نفسية المناسبة لإجراء المقابلة ولكن أن يؤخذ بعين الاعتبار بان يكون للمرشد مساحة زمنية خالية في جدولة اليومي لمواجهة مثل تلك المقابلات الطارئة.

٥- الأهداف الخاصة :

يجب على المرشد أن يحدد الهدف الخاص لكل مقابلة فهي ليست مجرد تجاذب أطراف أحاديث الودية أو الاجتماعية أو أنه مواضيع أخرى فهي تتم من أجل أهداف خاصة واضحة فبالرغم بأن الهدف العام للمقابلة مساعدة المسترشدين في حل مشاكلهم من قبل المرشد . إلا أن المقابلة أيضا لها أهداف خاصة تختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لأخرى فمنهم من يطلب المقابلة بهدف تحقيق الذات وإثبات الهوية ، ومنهم من يطلب بهدف تعديل السلوك ، ومن يطلب بهدف التخطيط للمستقبل تربوي أو مهني، ومن يطلب بهدف تحديق القدرات والاستعدادات والميول، وغيرها . وقد تستهدف مقابلة المسترشد ما لإجراء الاختبارات ومقاييس للشخصية له ، وفي المقابلة الثانية تستهدف لنفس المرشد تحليل وتفسير نتائج لهذه الاختبارات والمقاييس والمقابلة تستهدف تخطيط لأمر ما وفقا لهذه الاختبارات والمقاييس .

عوامل نجاح المقابلة الإرشادية:

توجد عوامل عديدة تساعد في إنجاح المقابلة الإرشادية منها:

١. الإعداد الجيد للمقابلة؛ باختيار الوقت المناسب والمكان المناسب، والبدء المناسب والطرح السليم للموضوعات.
٢. التزام المرشد بأخلاقيات مهنة الإرشاد ومن أهمها السرية والخصوصية. والابتعاد عن كل ما يجعل من المقابلة موقفا لإعطاء التعليمات، أو الأوامر والنواهي، أو إصدار الأحكام، أو تقديم النصيحة أو الإيحاء بحل أو قرار ما.
٣. إعداد المرشد وتدريبه ومؤهلاته العلمية، وخبراته في المجال الإرشادي وسماته الشخصية مثل؛ البشاشة، الإخلاص، والتوفيق الشخصي والتسامح، ومدى إتقانه للمهارات الفنية للمقابلة الإرشادية، ومدى قدرته على بناء علاقة مهنية تقوم على الألفة والثقة والاحترام؛ فالإرشاد علم وفن.
٤. رغبة المسترشد في إجراء المقابلة بسعيه إليها وحرصه على الاستفادة منها بالحضور في الوقت المخصص لها، والمشاركة الفعالة في أثنائها واقتناعه بفائدتها.

أنواع المقابلات الإرشادية:

يمكن تصنيف المقابلة الإرشادية بناء على عدة محاور أهمها أغراضها، وعدد المشتركين، ونوع المعلومات التي يراد الحصول عليها: وذلك على النحو التالي:

أ- من حيث أغراض المقابلة وأهدافها: تقسم الى:

- **المقابلة المبدئية Intake Interview:** وهي المقابلة الأولى مع المسترشد وتهدف إلى تحديد ما يريده من المقابلة، والتمهيد للمقابلات اللاحقة، وإقامة علاقة ثقة تتصف بالود والاحترام والثقة بين المرشد والمسترشد، ويمكن استخدام هذه المقابلة لمعرفة تاريخ الحالة بصورة أولية، والتعريف بالخدمات الإرشادية. وغالبا ما يلاحظ في هذه المقابلة شعور المسترشد بالتوتر والخجل، وتظهر أعراض ذلك عليه مثل التلعثم، واحمرار الوجه وزيادة ضربات القلب وسرعة التنفس ويمكن للمرشد التخفيف من هذه الأعراض بوسائل مختلفة.
- **المقابلة المعلوماتية (الإخبارية) Information Interview:** وتهدف إلى إيصال المعلومات للمسترشد حول موضوعات يحتاج إليها تساعده في التخطيط لحياته التربوية أو المهنية أو الأسرية. وتمتاز هذه المقابلة بأنها غير مخطط لها وغير مبررجه، وقد لا تحتاج مثل هذه المقابلة لمهني متخصص في الإرشاد النفسي، فقد يقوم بها أي شخص يمتلك معلومات كافية حول موضوع المقابلة.
- **المقابلة التشخيصية Diagnosti Interview:** يكون الهدف منها الكشف عن العوامل المؤثرة في سلوك المسترشد، والتي أدت إلى سلوكه الحالي، والتأكد من حالته التي برزت معالمها في الجلسة الأولى، وعادة يتم التخطيط لهذه المقابلة قبل إجرائها، بوضع الأسئلة بغرض الحصول على معلومات حول شخصية المسترشد ومشكلاته.
- **المقابلة العلاجية Therapeuti Interview:** يمكن اللجوء إليها في مرحلة تنفيذ الإجراءات الإرشادية أو العلاجية، لذلك فإنها تهدف إلى التركيز على البرنامج العلاجي الذي توصل إليه المرشد للمساعدة في حل مشكلات المسترشد.

- **المقابلة الإرشادية Counseling Interview**: وتهدف إلى مساعدة الفرد في فهم نفسه وقدراته وإمكاناته ومعرفة أماكن القوة والضعف لديه، مما يساعده في حل مشكلاته.

ب- من حيث عدد المسترشدين: تقسم الى:-

- **المقابلة الفردية Individuil Interview**: وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعاً، وتتم بين المرشد وبين مسترشد واحد فقط.
- **المقابلة الجماعية Group Interview**: وتتم بين المرشد وبين عدد من المسترشدين في المكان والزمان كليهما، وعادة ما يستخدم هذا النوع من المقابلات في حالة الإرشاد أو التوجيه الجماعي بهدف تقديم معلومات حول موضوع معين، أو المساعدة في حل مشكلات مشتركة بين أعضاء المجموعة الإرشادية.

ج- من حيث طبيعة الأسئلة التي توجه للمسترشد تقسم الى:-

- **المقابلة الحرة (غير المقتنة) Free Interview**: وهي المقابلة غير المقيدة بأسئلة محددة للإجابة عنها من قبل المسترشد، وفيها يقوم المرشد بطرح أسئلة مفتوحة، ويتوقع الحصول على إجابات غير محددة، وتمتاز هذه المقابلة بأن المسترشد يستطيع من خلال استجابته للأسئلة أن يعبر عن نفسه، وان يتحدث بحرية وانفتاح.
- **المقابلة المقيدة (المقتنة) Standerised Interview**: تكون هذه المقابلة عادة مقيدة بأسئلة محددة يجيب المسترشد عليها، أو يطرح فيها المرشد أسئلة تكون الإجابة عنها محددة وقصير مثل (نعم أو لا) ويمتاز السؤال المغلق بأنه لا يشجع المسترشد على المشاركة، وليس فيها مجال للتردد والمناورة من قبل المسترشد، وبذلك فان المرشد يستطيع تدوين الإجابة ببسر
- **المقابلة الحرة- المقيدة**: تكون الأسئلة في هذه المقابلة من النوعين السابقين ويتوقف ذلك على الموقف في أثناء المقابلة نفسها؛ فحيثما لزم الأمر لأسئلة أو مقيدة فإنها تطرح على المسترشد. وهذا هو نوع المقابلة الأكثر انتشاراً.

مزايا وعيوب المقابلة الإرشادية:

أ- مزايا المقابلة:

- تمتاز المقابلة عن غيرها من وسائل جمع المعلومات لأغراض الإرشاد بالمزايا الآتية:
 - ١- الحصول على معلومات يصعب الحصول عليها بوسائل غير المقابلة, مثل التعرف إلى أفكار المسترشد, ومشاعره وآماله وبعض سماته الشخصية, واكتشاف طريقته في التعامل مع الآخرين, ومظهره العام, وقدرته على التعبير عن مشكلاته, مما يوفر فرصة أكبر لفهمه.
 - ٢- في أثناء المقابلة هناك فرصة للتنفيس (التطهير) الانفعالي, ولتبادل الآراء والمشاعر في جو نفسي آمن أوجدته العلاقة الإرشادية الفعالة.
 - ٣- تعد المقابلة الإرشادية عامل مهم من عوامل تكوين علاقة إرشادية ناجحة, تسودها الألفة والثقة والاحترام.
 - ٤- وجود المستمع الجيد والمتفهم للمسترشد, يدفعه للتعبير الصادق عن نفسه وعن مشاكله.
 - ٥- تنمية المسؤولية الشخصية للمسترشد في عملية الإرشاد.
 - ٦- يتمكن المرشد من تكوين صورة كلية حول شخصية المسترشد, بخلاف استخدام وسائل أخرى لجمع المعلومات عن المسترشد.
 - ٧- يتمكن المرشد من ملاحظة الجوانب الانفعالية والحركية والتعبيرات اللفظية, وأسلوبه في طرح الأفكار وتسلسلها, وتعبيرات الوجه وحركة العينين, وغيرها من وسائل الاتصال غير اللفظي؛ إذ أن لهذه الجوانب دلالات سلوكية تجعل الصورة واضحة أمام المرشد.
 - ٨- تكون وسيلة مفيدة في جمع المعلومات, ممن لا يعرفون القراءة والكتابة, أو صغار السن.

ب- عيوب المقابلة:

بالرغم مما للمقابلة من أهمية في لإرشاد النفسي, إلا أن لها عيوب منها:

١. تحتاج المقابلة لأشخاص لديهم خبرة وتدريب ومهارات على إجراء المقابلات, ودون ذلك فإن المعلومات التي يتم جمعها بطريق المقابلة, قد تكون غير حقيقية إما بتزييف من المستجيب, أو بتحيز من المقابل, أو بالإيحاء للمجيب بنوع من الأجوبة التي يعتقد أن السائل يريد الوصول إليها, أو بسبب الحالة النفسية والمزاجية لأي من الطرفين, أو لأحدهما عند إجراء المقابلة.
٢. قد يعطي المجيب إجابات لا تعبر عن رأيه الحقيقي إذا كان خائفا أو خجولا, أو شاعرا بالذنب, أو محاولا الاحتفاظ بكرامته وشعوره, أو تحت ضغط من الضغوط, أو ليس لديه رغبة في التعاون لأي سبب من الأسباب
٣. يصعب مقابلة أعداد كبيرة من الأشخاص, فذلك يحتاج لجهد ووقت كبيرين, ففي حالة المقابلات البحثية, وعندما تكون العينة كبيرة, قد يلجأ الباحث إلى استخدام الاستبيان عوضا عن المقابلة كوسيلة لجمع المعلومات, وبذلك يفقد بعض المزايا الموجودة في المقابلة.
٤. هناك فرصة لتأثير المرشد على المسترشد ببعض العوامل الذاتية, أو بآرائه ومعتقداته واتجاهاته بطريقة تجعله يوحى للمسترشد بالإجابة.
٥. يصعب تقدير المعلومات التي تم الحصول عليها في أثناء المقابلة تقديرا كميًا, أو تحليلها تحليلًا كميًا, وبذلك يبقى الحكم على هذه المعلومات ذاتيًا.

المصادر

- ابو اسعد، احمد عبداللطيف(٢٠١٥): علم النفس الارشادي ، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- _____ (٢٠١١): العملية الارشادية ، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- الخطيب، صالح احمد(٢٠١٠): الارشاد النفسي في المدرسة اسسه ونظرياته وتطبيقاته ، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
- زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠٥): التوجيه والإرشاد النفسي ، ط٢، عالم الكتب، القاهرة.
- ملحم، سامي محمد (٢٠١٠): مبادئ التوجيه والارشاد النفسي، ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .