

## الفصل الخامس

### المعلومات اللازمة للإرشاد

#### – المقابلة الإرشادية

هي المحور الأساس الذي تدور حوله عملية الإرشاد والتوجيه. وتعرف بأنها: عبارة عن علاقة دينامية بين شخصين، أحدهما المرشد والآخر المسترشد، يحاول من خلالها المسترشد أن يجد حلاً للمشكلة التي يعاني منها، ويحاول المرشد أن يقدم المساعدة الفنية التي يراها ملائمة للحالة، سواء كانت هذه المساعدة مباشرة أم غير مباشرة. ولا يقتصر عمل المرشد في المقابلة على مجرد تقديم المساعدة بل يحاول عن طريق المقابلة أن يحقق أهدافاً متعددة تنطوي تحت عملية الإرشاد والتوجيه. المرشد يحاول عن طريق المقابلة: أن يحصل على بعض البيانات أو المعلومات التي يراها مهمة لعملية الإرشاد. والتحقق من بعض البيانات التي تحويها البطاقة المدرسية. ومناقشة نتائج بعض الاختبارات النفسية أو المهنية مع المسترشد. وأخيراً يلجأ المرشد إلى المقابلة بوصفها وسيلة أساسية من وسائل التشخيص والعلاج. والمقابلة تحتاج إلى خبرة ودراية ومهارة من قبل المرشد فهي علاقة مهنية فنية، كما أنها لا تعطي صورة لمسار المرشد الفنية فحسب بل ترسم صورة دقيقة لفلسفته في الحياة ونظرته للإنسان.

#### أغراض المقابلة الإرشادية:

##### ١ – إقامة علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد.

وتعني هذه العلاقة في الإرشاد والتوجيه، التفاهم والاحترام المتبادل بين المرشد والطالب، وهما بصدد معالجة مشكلة يهتم بها المسترشد لأنها مشكلته هو، ويتهم المرشد بها لأنها عمله الذي كرس نفسه من أجلها، ولا تقوم هذه العلاقة إلا إذا توافر الوقت اللازم لأقامتها سواء استغرق ذلك جلسة واحدة أو عدة جلسات وتحقق هذه العلاقة من جانب الطالب إذا شعر بالارتياح في إثناء المقابلة وبعدها، وإذا توافرت لديه الثقة بالمرشد والقناعة بقدراته على القيام بعمله، واهتمامه بالمسترشد وإذا شعر بالحرية التي تتيح له الكشف عن انفعالاته وما يتصل بمشكلته من حقائق. أما من جانب المرشد فإن العلاقة تتحقق إذا أمكنه أن يحترم المسترشد كإنسان، أي يحترم مشاعره واتجاهاته وأفكاره، ولا يشعر بالضيق تجاه ما يكرره من آراء وأفكار وما يعبر عنه من

مشاعر واحساسات أو ما يظهر لديه من ترد أو عجز أو تناقص أو حساسية تجاه بعض الأسئلة كما تتحقق أيضا إذا أمكن للمرشد أن يستخدم أسئلته أو إجاباته أو تعليقاته أو إيماءاته كوسائل يلجا إليها في سبيل مصلحة الطالب وليس كاساليب يعبر بها عن انفعالاته أو أحكامه أو قيمه الخاصة.

## ٢- جمع البيانات والمعلومات الجديدة والتوسع فيما هو موجود منها.

نادرا ما تقدم وسائل الإرشاد جميع المعلومات اللازمة للمرشد التربوي، وذلك بسبب عجز وسائل التسجيل في التعبير عن النواحي الانفعالية التي تظهر بجلاء ووضوحها أثناء المقابلة، كالحركات والإيماءات والانفعالات وتعابير الوجه هذا كما يشعر كل من المرشد والمسترشد في بعض الأحيان انه من الضروري مناقشة التفسيرات المختلفة التي تتعلق بالبيانات التي سبق الحصول عليها.

## ٣- مساعدة المسترشد للتعبير عن نفسه ومشكلته للمرشد الذي يستمع له باهتمام وتقدير.

تعد المقابلة فرصة تتاح للمسترشد كي يعبر عن انفعالاته وأفكاره أمام من يستمع إليه ويقدر هذه الأفكار والانفعالات بوصفها تعبيرا حقيقيا له أهميته البالغة بالنسبة للمسترشد وبهذه الطريقة التي يستطيع المرشد أن يضع نفسه مكان المسترشد، فيحس باحساساته وانفعالاته ويشعر بحرجه وقلقه، كما يشعر بحاجة إلى المعونة وقيمتها بالنسبة للمسترشد. وهذا الإحساس من جانب المرشد يتيح للمسترشد رؤية واضحة لمشكلته ويكشف عن جوانب لم تكن واضحة من قبل كما يتيح للمسترشد أن يتقبل نفسه ويتقبل الدور الذي يستطيع ان يقوم به في مجال الدراسة.

## ٤- مساعدة المسترشد في الكشف عن الحلول الممكنة لمشكلته.

يسعى المرشد والمسترشد من خلال المقابلة إلى إيجاد الحلول المشجعة والمقبولة اجتماعيا، إذ يقدم المرشد ما لديه من خبرة في ميدان الدراسة والعمل لكي يختار المسترشد وفقا لإمكانياته الحل أو الحلول الملائمة لمشكلته.

وتتمثل المساعدة التي يقدمها المرشد بالاشتراك في مناقشة الحلول المختلفة ووسائل تحقيقها والإجراءات التي ينبغي أن يقوم بها المسترشد.

## أنواع المقابلة

### ١- المقابلة الاستطلاعية:

في هذا النوع من المقابلة يطلب المسترشد من المرشد معلومات عن الدراسة أو التخصص أو الجامعة التي يفكر الالتحاق بها، أو قد يستفسر منه عن نتيجة الاختبارات التي قدمت له، وقد يستفسر فيها المرشد من المسترشد عن تاريخه الشخصي أو يجمع منه بعض البيانات أو يتأكد من صحة بعض المعلومات السابقة.

وتتميز هذه المقابلة عن غيرها بأنها:

- ◀ عفوية أو غير رسمية.
- ◀ لا تسير وفق قواعد معينة أو خطوات محددة.
- ◀ يمكن أن تتم في أي مكان بالمدرسة، في الممرات أو الساحات. أو قد يأتي المسترشد إلى مكتب المرشد ويطلب منه دليل الجامعة التي يريد أن يلتحق فيها، أو الدليل المهني، أو يسأله عن المواد التي تطلبها الجامعات أو المعاهد كأساس لدراسة الطب أو الهندسة مثلا.
- ◀ التفاعل بين المرشد والمسترشد ضئيل للغاية.
- ◀ أنها لا تحتاج إلى كثير من المهارة أو التدريب أو الإعداد.
- ◀ يمكن القيام بها بسهولة ويسر.

### ٢- المقابلة الأولية (التمهيدية):

وهي أول مقابلة بين المرشد والمسترشد، وفيما يعرف الأول من الثاني نوع المساعدة التي يريدها أو يعطيه فكرة عامة يستطيع أن يقدم له من خدمات.

وقد تقتصر هذه المقابلة على التعاون مع المسترشد لجمع بيانات أو معلومات عنه، كان يملا استمارة تدور حول أوضاعه البيتية أو المدرسية والصحية وعلاقته الاجتماعية. أو قد يعرض خلالها المسترشد مشكلته على المرشد فيكتشف أنها ليست من اختصاصه فيحوله إلى لجنة ذات الاختصاص، كما يحوله إلى الصحة المدرسية أو اللجنة الاستشارية أو عيادات العلاج النفسي.

### ٣- المقابلة العيادية (الكلينيكية):

وهي مقابلة تتناول على الأغلب مشاكل نفسية وفق خطوات محددة، يتبع فيها المرشد أساليب فنية تتطلب حذقة ومهارة وبراعة، كما تتطلب أن يعد المرشد إعدادا عاليا لاسيما في ميدان التحليل النفسي.

#### ٤- المقابلة الجمعية (الجماعية):

قد يجد المرشد التربوي لدى مجموعة من الطلبة مشكلة معينة كالرسوب مثلا. وقد يكون وقت المرشد ضيقا لا يستطيع مقابلتهم بشكل فردي، فيشكل منها مجموعات يتراوح عددها بين (٣-٥) أشخاص كحد ادني، ولا تزيد عن (١٠-١٢) شخصا كحد أعلى، كي تكون الجماعة فعالة. ثم يقابل المجموعة في جلسة إرشادية يجتمع معهم في جو عائلي أو ودي أي خالي من الرسميات، والحدود. يجلسون مع المرشد في صف دراسي أو على طاولة مستديرة، وعلى كراسي مريحة ويساهم كل منهم على مناقشة المشكلة المطروحة. ويكون المرشد مسئولا عن خلق جو طبيعي لا يتصف بالرسمية وقد يكون دوره فعال او سلبيا او محايدا وذلك يتوقف على حاجة الجماعة كما يساعد المرشد على بدء المقابلة ويشرح السبب الذي اجتمعت الجماعة من اجله كما يقدم الأعضاء إلى بعضهم البعض، وعندما تدور المناقشة يعلب المرشد دور العامل المساعد فيدفع المناقشة في الاتجاه المطلوب عندما تدعوا الحاجة، ويقوم في معظم الأوقات بتزويد الجماعة بالمعلومات اللازمة.

تفيد المقابلات الجمعية في إرشاد الطلاب الخجولين، والانطوائيين، إذ تشجعهم على الإسهام في المناقشة، وهذا لا يشترط ان تكون الجماعة من الجنس أو العمر نفسه، لكن ازدياد التشابه العقلي والانفعالي بين الأعضاء يسهل الاستبصار أو فهم المشكلة والعثور على الحل المناسب. يفضل أن لا تتكون الجماعة من أعضاء يحتكون ببعض اجتماعيا اذ يخشى ان يتناولوا أسرار بعضهم مما يؤدي إلى تعقد المشكلة بدلا من حلها. وهذا يعني انه يجب ألا تستعمل المقابلة الجماعية لمعالجة المشاكل الشخصية أو القضايا النفسية.

#### صفات المقابلة

للمقابلة ثلاثة صفات اساسية هي:-

#### ١- التقبل: (Acceptance):

التقبل نعني به: تقبل الافراد كافراد لا بوصفهم ممثلين للجنس البشري او القوميات او الديانات. عكس الرفض والسخرية.

صفة التقبل هذه لا تنمي بالتدريب فقط بل هي اوسع من ذلك اذ انها تنمو من خبرة الانسان الحياتية وقد يساعد العمق في علم النفس وقراءة الادب والتعامل مع مختلف صنوف البشر الى تعميق احترام الانسان وتقبله، ولا تؤدي قيمة الانسان دورا في التقبل.

فالطالب اللامع او الذكي ليس بافضل من الطالب الخامل او قليل الذكاء، لان كليهما يستحق الاهتمام والاحترام، وعندما يتقبل المرشد المسترشد لا يتقبل جزء من شخصيته بل الشخصية بأسرها، اذ ان رفض شيء عمله المسترشد قد يولد لديه شعور بأنه مرفوض او ان مشكلته متعذر حلها.

## ٢- الفهم: (Understanding):

لا يستطيع المرشد مساعدة المسترشد الا بعد ان يفهمه فهما حقيقيا كما لا يستطيع المسترشد الافادة من المقابلة الا اذا ادرك كلام المرشد وفهمه.

**ويقصد بالفهم:** ان يدرك كلا من الطرفين بوضوح ما يقوله الطرف الاخر وما يشعر به. ولكي يفهم المرشد مسترشده لا بد له ان يصغي اليه ويلاحظ انفعالاته ونبرة صوته وحركاته وحتى جلسته وكل ما يقوم به او ما يصدر عنه، وان يضع نفسه في مكانه وينظر الى الامور بعينه كي يراها مثل ما يراها المسترشد، لا كما يراها شخص محايد لا علاقة له بالموضوع. وحتى يفهم المرشد المسترشد يجمع مختلف المعلومات عنه ثم يحاول ان يربط ببعضها البعض او ان يؤلف بينها كي تعطي معنى كاملا او تشكل صورة يمكن فهمها.

فكان هذه المعلومات اجزاء صورة ممزقة لم يرها المرشد قبل تمزيقها وهو يحاول الان تكوين صورة ما من هذه الاجزاء فاذا وصلها بشكل صحيح تكون لديه شكل يمكن فهمه وتفسيره.

## ٣- الاتصال او التفاهم: (Communieation):

**الاتصال او التفاهم:** مهارة يستعملها المرشد لكي يشعر بواسطتها المسترشد بأنه يدرك ما يقوله. ويعكس مدى فهمه لما قاله المسترشد ويعطيه الفرصة لان يصححه او يعيد شرح ما قاله اذا اكتشف انه لم يدرك معنى كلامه.

على انه من السهل ان يترجم المرشد ما يقوله المسترشد ولكن من الصعب ان يستجيب لمشاعره. علما ان توضيح مشاعر المسترشد اهم ما في العملية الارشادية. وكثيرا ما يعرض المسترشد طائفة من الحقائق والمعلومات او المشاعر والاتجاهات فيحتمل المرشد في تحديد ما يجب ان يستجيب له، لان استجابته قد تحول سير المقابلة في اتجاه اخر، ويستحسن ان يدور الحديث حول المسترشد دائما. فاذا تكلم عن علاقته باشخاص اخرين يجب ان تكون استجابتنا لموقفه وردود افعاله.. فاذا تحدث المسترشد عن مدرس وكيف انه يعامل الطلاب بقسوة ويعاقبهم، بإمكان المرشد ان يستجيب له اما بقوله لا بد ان هذا المدرس شديد وفي هذه الحالة سيتحدث المسترشد عن المدرس اما بقوله

(المرشد) لا بد انك تتزعج من المدرسين الذين هم على هذه الشاكلة وهذه الجملة افضل اذ انها تجعل. المرشد يتحدث عن نفسه او عن مشاعره الشخصية وهذا ما يريده المرشد.

### خطوات المقابلة:

تسير المقابلة وفق الخطوات الآتية:

#### ١- الاعداد:

يحتاج كل من المرشد والمرشد أن يعد نفسه للمقابلة.

فالمرشد يحتاج الى ان يراجع السجل التراكمي (البطاقة المدرسية) للطالب لياخذ فكرة عنه وبالطبع يختبر المرشد صحة هذه الفكرة اثناء المقابلة، وقد لا تتوفر لدى المرشد أية معلومات عن الطالب فيجمعها من مدرسيه أو ادارة المدرسة وسجلاتها. وفي هذه الحالة ينبغي على المرشد ان ياخذ حذره الشديد من التحيز أو التعصب للطالب أو ضده جراء اطلاعه على هذه المعلومات.

أي لا يقع تحت تأثير الهالة أي (الانطباع العام للمرشد عن المرشد)، وفي العادة تكون لدى المرشد غرفة خاصة لمقابلة الطلاب تحتوي اثاثا مريحة ولوحات أو رسومات معلقة على الجدران. اما اذا لم تكن لديه غرفة خاصة وجب عليه ان يعد مكان لهذا الغرض يتوفر فيه جو من السرية والخلوة، ويجب ان يحرص على عدم ازعاجهما سواء من قبل الاشخاص مباشرة أو بواسطة الهاتف ويستحسن ان يرفع السماعه في اثناء المقابلة كي لا يضطر للرد على الهاتف واهمال أو اضاعة وقت المرشد.

#### ٢- بدء المقابلة:

من الضروري ان يحافظ المرشد على مواعيده وان تبدا المقابلة في الوقت المحدد لها، ذلك ان الانتظار يولد للمرشد شعور بان المرشد لا يكثرث لمشكلته، وعندما ياتي المرشد الى غرفة المرشد يرحب به ويدعوه للجلوس، ويتأكد من انه يجلس جلسة مريحة، وذلك بان يزيل ما يضايقه، فاذا كانت الشمس مثلا في عيناه عدل الستارة كي تحجب الشمس، واذا كان الوقت شتاء اجلسه قرب المدفئة، أو يضعها بجانبه ويعامله كضيف ليساعد ذلك على اقامة علاقة ودية ويشجعه على الثقة بالمرشد والتحدث معه بحرية وصراحة، ومن ثم يبدا المرشد المقابلة بالحديث عن أي شيء يهم المرشد، ويمكن استكشاف اهتمامات المرشد من البطاقة المدرسية أو ملاحظة ما يحمله بيده فقد يحمل معه الطالب قصة أو كتاب أو يلبس ملابس رياضية أو غير ذلك.

قد يعرف المرشد اشخاص لهم صلة بالطالب فيتخذهم مادة لانطلاق المقابلة ومن الجائز ان تكون البداية غير موفقة فبدلا من ان تهدء من اضطراب الطالب تثير مخاوفه أو امتعاضه أو تجعله

ينكمش على نفسه ويتخذ موقفا دفاعيا، وليس من الضروري ان تبدأ مع الطالب بداية شيقة، ففي بعض الاحيان يكون المسترشد منزعجا أو مضطربا انفعاليا ومن المتعذر ان تبدأ المقابلة معه بداية ممتعة.

في مثل هذه الحالة على المرشد ان يدعو للجلوس ويبادره بقوله: هل ترغب ان نتحدث في موضوع ما؟ وليس المهم أن يقول المرشد هذه الجملة أو ان يتصرف بهذا الشكل أو ذلك بل الالم هو اشعار المسترشد بانه يتقبلها ويرحب بها ويبدا معه حديثا عابر الى ان تزول عنه الرهبة أو التحفظ وتختفي الرسميات ويبدوا عليه الارتياح وينطلق على سجيته. عند ذلك يحول المرشد الحديث الى الغرض الحقيقي من المقابلة قائلًا: والان هل من خدمة استطيع ان اؤديها لك؟

#### ١- سير المقابلة:

يقصد بسير المقابلة ما يجري في الفترة التي تمر بين بداية المقابلة ونهايتها، ويعد هذا الجزء اهم ما في المقابلة، ذلك ان المشكلة تدرس فيه ويحاول كل من المرشد والمسترشد ان يحقق الهدف معا أو العثور على الحل المناسب.

تقع على المرشد مسؤوليات كبيرة وعليه ان يتبع قواعد كثيرة لعل من ابرزها ما ياتي:

- ١- ان يحافظ المرشد على الجو الودي الذي خلقه في بدء المقابلة وان يستمر في تنميته حتى النهاية.
- ٢- ان يتيح الفرصة للمسترشد كي يطمئن ويتحدث بصراحة وحرية عما يريد بالاسلوب الذي يختاره.
- ٣- ان يحترم افكار وراء المرشد ويحاول الظفر بثقته واحترامه.
- ٤- ان يهبط دائما الى مستوى المرشد ولا يشعره بما بينه وبين المرشد من فروق ثقافية واجتماعية وخبرة حياتية وعلمية ولا يحاول ان يبهره بمعلوماته.
- ٥- ان لا يسير في المقابلة بسرعة أي لا يستعجل مع المرشد بل ينبغي اعطاؤه الفرصة الكافية لان يعبر عن نفسه بالسرعة التي يحددها لنفسه.
- ٦- ان يتجنب اصدار الاحكام على تصرفات واقوال المرشد اذ قد يعتنق المرشد فلسفة واتجاهات مغايرة لمعتقدات واتجاهات المرشد، وان لا يقيم اعمال المرشد واقواله بمعايير دينية أو خلقية أو اجتماعية كما عليه الا يجاري أو يعارض ما يعبر عنه.

- ٧- ان يتجنب المرشد التحدث عن نفسه وضرب الامثلة بها.
- ٨- ان يتيح الفرصة للمسترشد لان يعبر عن نفسه ويترجم مشاعره ويقول كل ما يريد قوله.
- ٩- اذا صمت المسترشد فاحترم صمته وقد يسكت لانه قال كل ما عنده او يجمع خيوط افكاره او قد يعاني من صراع نفسي ويفكر في مخرج فاذا لم ينته وطال صمته يمكن تحريك المقابلة بالعودة الى النقطة التي انتهى منها.
- ١٠- قد ينفجر المسترشد باكيا، على المرشد ان يدعه بنفس عما بصدره ولا يحاول مواساته او ايقافه عن البكاء او انهاء المقابلة بل يتركه وعندما ينتهي من البكاء يستمر المرشد بالمقابلة.
- ١١- على المرشد ان يضع نفسه في مكان المسترشد محاولا التعرف على حقيقة شعوره حيال المشكلة وكيف ينظر اليها ويدركها.
- ١٢- على المرشد عدم توجيه اسئلة تكون الاجابة فيها بنعم او لا، بل يجعل اسئلته غير محددة فبدلا من ان يساله: هل علاقتك بالمدرس فلان حسنة؟ يمكنه ان يقول هل يمكنك ان تعطينا فكرة عن علاقتك بالمدرس فلان؟
- ١٣- على المرشد عدم مقاطعة المسترشد في اثناء كلامه.. واذا كان هناك ما يريد ان يساله عنه ينبغي كتابته اذا كان المرشد يخشى النسيان ليساله عنه فيما بعد.. وعليه ان يتكلم في الوقت المناسب عندما يتوقف المسترشد مثلا.
- ١٤- على المرشد ان لا يقف موقف رجل المباحث من اقوال المسترشد فلا يكذبه او يقابل اقواله ببعضها البعض ليتحقق من صحتها.

#### ٤- انهاء المقابلة:

تنتهي المقابلة عندما ينفذ الوقت المخصص لها او عندما تحل المشكلة فاذا انتهى الوقت ولم تحل المشكلة بامكان المرشد ان يقول لقد انتهى وقتنا لهذا اليوم فمتى تحب ان نواصل حديثنا.

اما اذا حلت المشكلة فيقول حسنا ارجو ان تبقى احوالك على ما يرام واذا احتجت الي مستقبلا فاهلا وسهلا بك في أي وقت.

يستحسن اذا لم تحل المشكلة ان يطلب المرشد قبل نهاية الجلسة من المسترشد ان يلخص ما دار في المقابلة ليكتشف مدى فهمه او ادراكه لما جرى ولمعرفة ما اذا كانت هناك افكار بحاجة الى توضيح وكقاعدة عامة يجب ان تنتهي المقابلة بملاحظة ايجابية وينبغي ان يكون انتهاءها سارا ومهنيا وان يشعر المسترشد ان باب غرفة المرشد مفتوحة له في كل وقت.