



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية التربية الاساسية
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي
الدراسات الاولية/ المرحلة الثانية

العملية الارشادية

(المقابلة-الاستبيان)

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

٢٠٢٥م

المقابلة الإرشادية

تعتبر المقابلة الإرشادية قلب الإرشاد النفسي، أي بدون المقابلة يستحيل إقامة علاقة إرشادية. كما أنها تتيح الفرصة للمرشد النفسي للتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المسترشد، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمسترشد، وذلك تمهيدا لوضع خطة العلاج المناسبة التي تساعد المسترشد على حل مشكلته. وتعريف المقابلة الإرشادية بأنها عبارة عن علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد تتم في مكان معين، وبموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك من أجل تحقيق أهداف خاصة .

مما سبق نستطيع القول أن المقابلة هي علاقة اجتماعية مهنية ديناميكية وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد في جو نفسي آمن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين من أجل حل مشكلة، أي أنها علاقة فنية حساسة يتم فيها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل معلومات وخبرات ومشاعر واتجاهات. وهي أعقد أسلوب إرشادي بالمقارنة مع التقنيات والأساليب الأخرى.

وتعرف المقابلة الإرشادية: هي عبارة عن علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد تتم في مكان معين، وبموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك من أجل تحقيق أهداف خاصة .

أنواع المقابلة:

١. مقابلة مبدئية: وهي المقابلة التمهيديّة مع المسترشد ويتم فيها الاتفاق على الإجراءات الإرشادية اللاحقة، وتحديد موعد اللقاءات والتعارف وبناء الثقة والإلمام بتاريخ الحالة بصورة عامة.
٢. مقابلة قصيرة: وتستغرق وقتاً قصيراً عندما تكون المشكلة بسيطة وطائرة وسهلة وواضحة. وقد تكون مقدمة لمقابلات أخرى لاحقة.
٣. مقابلة مقيدة مباشرة: وهي التي تكون مقيدة بأسئلة محددة ومعدة مسبقاً من قبل المرشد بهدف الحصول على معلومات محددة ومقننة.
٤. مقابلة حرة غير مباشرة: وهي غير مقيدة بأسئلة أو معلومات أو تعليمات محددة بل تترك للمسترشد الحرية في طرح الأفكار التي يريد عن طريق التداخي الحر للأفكار والمعاني وبطريقته الخاصة.
٥. المقابلة الفردية: وهي المقابلة التي تتم بين مرشد ومسترشد واحد فقط .
٦. المقابلة الجماعية: التي تتم بين المرشد وعدد من المسترشدين في مكان واحد ووقت واحد، من أجل الحصول على معلومات أوفر في اقصر وقت وبأقل جهد.

اتجاهات المقابلة الإرشادية

تتم المقابلة الإرشادية بناءً على اتجاهين أساسيين هما:

١- **الاتجاه المباشر:** ويتميز بأن المرشد النفسي هو الذي يحدد سير المقابلة الإرشادية وتوجيهها كيفما يشاء والسيطرة على الظروف المحيطة بها وعلى وسائل الاتصال بينه وبين مسترشده وتحديد أهدافه. ويعمل المرشد النفسي الذي يتبنى هذا الاتجاه على مساعدة المسترشد لتحديد نقاط الضعف والعمل على تلافيتها ونقاط القوة والعمل على تشجيعها وبناءً عليه يصل المسترشد إلى مرحلة يتعلم فيها كيفية تحقيق الأهداف من المقابلة الإرشادية بسهولة ويسر وفي اقصر وقت ممكن ويعتبر توفير الوقت والجهد المبذول في المقابلة الإرشادية من أهم ميزات الاتجاه المباشر.

٢- **الاتجاه غير المباشر:** ويتميز بأن المسترشد هو الذي يحدد الأهداف والغرض من المقابلة الإرشادية وكذلك السيطرة على وسائل الاتصال بينهم وبين مرشدهم حيث يعمل المرشد النفسي ضمن هذا الاتجاه على تنمية شخصية المسترشد و قدرته على اتخاذ قراراته بنفسه وتوضيح خبراته وتقبلها ودمجها في مفهومه عن ذاته الأمر الذي يساعد في تكامل شخصيته وعدم إدخالها في صراعات بين خبراته ومفهومه عن ذاته.

عناصر المقابلة الإرشادية

١- المواجهة الإنسانية:

لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين المرشد النفسي والمسترشد وجها لوجه. والمواجهة وحدها لا تكفي لتكون عنصراً من عناصر المقابلة الإرشادية دون ان تتسم بالسمة الإنسانية والتي تعتبر من العناصر الأساسية في عملية الإرشاد النفسي، لذلك فالإبتسامة التي يستقبل بها المرشد النفسي مسترشديه في بداية كل مقابلة وعند نهايتها والمشاعر الودية المميزة بالصدق والأمانة والتعاطف الوجداني التي يبديها في علاقته بهم يمكن أن تضيف على المقابلة روحاً إنسانية وتدعمها وتسهم في تحقيق أهدافها.

٢- المكان المحدد:

من البديهي إن تتم المقابلة في مكان محدد ثابت، لا يتغير بين حين وآخر بحيث يكون معروفاً لكل من المرشد النفسي والمسترشد. فلا يجوز أن يقابل المرشد النفسي مسترشده كل مرة في مكان مختلف عن المرات السابقة.

ويؤكد بعض المرشدين على أهمية إجراء المقابلات في المكاتب الأنيقة ذات الكراسي المريحة حيث الزهور على المكاتب وبينما تكون أناقة المكاتب مهمة فأنها ليست أساسية لإنجاح المقابلة. إذ بإمكان المرشد الجيد التغلب على عيوب المكان من خلال تقبله للمسترشد فإذا كان مهتماً بمساعدته وكان مستعداً للإصغاء باهتمام محاولاً الفهم فسينسى هو والمسترشد المكان وأما إذا تركزت المقابلة على المسترشد فستتجح حتى لو كانت الكراسي غير مريحة والنوافذ بلا ستائر. صحيح أن المحيط المادي مهم إلا أن أجواء الدفء والتفاهم والقبول وانعدام الضغط هي الأهم.

٣- الموعد المسبق:

لا يهتم بعض المرشدين بتحديد موعد مسبق لمقابلة مستر شديهِ حيث يقابلهم كلما أتى احدهم إليه في أي وقت خلال ساعات العمل المكلف بها مما يؤثر على ممارساته اليومية وخططه الإرشادية وإنتاجيته وإضاعة الوقت. من جهة أخرى يصر الكثير من المرشدين النفسيين على تحديد موعد مسبق للمقابلة مما يدعم الهدف العام منها ويتم تنظيم العمل خلاطاً.

إن تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها المقابلة الإرشادية أمر هام جداً حيث أنها تساعد المرشد النفسي على تخطيط استراتيجيته الإرشادية وفقاً لها كما أنها تنظم المقابلات المتتالية فلا تطغى مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع مسترشد آخر. لذا يجب على المرشد أن يحدد زمن المقابلة - يتراوح بين ٢٠ دقيقة و ٦٠ دقيقة وفي المتوسط يكون ٤٥ دقيقة - ويوفر الوقت الكافي لكل من يأتي للمقابلة عند أول جلسة إرشادية آخذاً بعين الاعتبار أن يكون الوقت ملائماً له وللمسترشد في نفس الوقت.

٤ - الأهداف الخاصة:

تتم المقابلة من أجل تحقيق أهداف خاصة وواضحة ومحددة مسبقاً تتعلق بمساعدة المسترشدين في إحداث تغير إيجابي في شخصياتهم. فالأغراض التي تؤديها المقابلة أساساً هي نفس الأغراض التي يؤديها الإرشاد وهي مساعدة الأشخاص على اختيار الأهداف والغايات واكتشاف الوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، إلا أن الهدف من المقابلة قد يختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لأخرى فمنهم من يطلب المقابلة بهدف تعديل أو تغيير السلوك ومنهم من يطلبها بهدف التخطيط لمستقبل تربوي أو مهني ومنهم من يطلبها بهدف تحديد القدرات والاستعدادات والميول.

مبادئ المقابلة الإرشادية

١- العلاقة الإنسانية: يجب أن تتميز المقابلة الإرشادية بعلاقة إنسانية دافئة بين المرشد النفسي والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل ويمكن للمرشد النفسي أن يخلق هذه

العلاقة في أول مقابلة مع مستر شده، ومن المبادئ التي تعكس خصائص المرشد النفسي الجيد المحبة والدفء والتقبل الفهم، التسامح، السرية، التعاطف الوجداني. ويعتمد النجاح في المقابلة بصورة رئيسية على نوعية التفاعل بين المرشد والمسترشد وعلى نوعية العلاقة الموطدة بين الاثنين...

٢- المناقشة الموضوعية: يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسي والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأي أو دعوة المبدأ وعلى المرشد النفسي ان يقدم تغذية راجعة ايجابية للمسترشد وان يواجه أفكاره وعواطفه إذا كانت متناقضة ليصلح موقفه تجاهها والعمل على تعديلها.

٣- الاهتمام والقبول: لابد أن يشعر المرشد باهتمام حقيقي خاص بالشخص الذي تجري مقابلته فالاهتمام هو أساس المحبة قد لا يشعر المرشد بالمحبة والاهتمام الخاص في البداية ولكن هذا الإحساس يتطور مع اهتمامه بجديت المسترشد وبمنحه التلميحات أو المعلومات التي تجعله يبرز كإنسان مثير للاهتمام ومع تنامي الاهتمام تكبر المحبة.

٤- الفهم والاحترام: يوصل المرشد الفهم والاحترام من خلال الإصغاء والتقمص العاطفي و ردوده واستجاباته. ويتطلب الفهم وضع المرشد لنفسه في مكان المسترشد عاطفيا ونفسيا ورؤية الأمور من مرجعه وفهم اعتراضه ومعنى الأشياء له ويجب أن يشعر المسترشد أن المرشد يحترمه ويريد أن تكون له ذاته ويكون مقبولا من الآخرين وأنه يؤمن بأهميته وكرامته وقدرته على اتخاذ قرارات صائبة ويرغبه للقيام بذلك.

٥- الخصوصية والخلو من المقاطعات: يجب أن يجري المرشد المقابلة بروية لا بتعجل فغالبا ما تتعرض المقابلات للمقاطعة خاصة في المدارس من قبل المكالمات الهاتفية فإذا تم التعامل معها بلباقة فسيلاحظ المسترشد ان المرشد يحاول بأمانة تخفيفها وسيفهم ويتقبل مثل متطلبات الواقع هذه. وفي بعض الحالات ربما لا يكون الوسط والجو المريح أساسيا للمقابلة الناجحة بل تكون الخصوصية هي الأهم.

٦- تسجيل المقابلة: لتسجيل المقابلة أهمية كبيرة في تحقيق أهدافها ومنها التسجيل الكتابي الفوري بعد المقابلة أو استخدام أجهزة التسجيل الصوتي والمرئي إذا وافق المسترشد على ذلك.

إجراءات المقابلة الإرشادية

١. الإعداد والإصغاء للمسترشد: عند دخول المسترشد إلى غرفة الإرشاد على المرشد أن يقف ويرحب به ويعرفه بنفسه ويشير له لمكان الجلوس ويهتم اهتماما كبيرا به وان لا يبعث بأي شيء في يده لان ذلك سوف يعطي المسترشد شعورا بعدم الاهتمام وبدفعه لعدم إتمام المقابلة.
٢. الاهتمام: إن الانتباه هو احد طرق الاتصال الهامة وهو وسيلة لتقوية عملية التفاعل بين المرشد والمسترشد وتعزيز الاستمرار في نقل الأخير أفكاره للمرشد ويمر الانتباه في قنوات أهمها: تعابير الوجه وحركة الجسم، مستوى التقبل والاستحسان، الاستجابات اللفظية والإيماءات.
٣. استعمال وسائل الاتصال المختلفة: إن الوجه يعتبر مرآة الجسم اذ انه يعبر عن الحالات العاطفية والانفعالية والفرح والغضب والحزن والألم والحالات الشخصية، وتعبير الوجه يقدم تغذية راجعة غير لفظية عن تعليقات الآخرين كما ان الاتصال البعدي يعكس نوعية العلاقة الموجودة بين المرشد والمسترشد وربما يعبر عن القلق عند احدهما.
٤. أن يكون المرشد حيويًا: تعطي الحيوية عند المرشد المسترشد شعورا بأنه متيقظ وأنه ستجيب للاتصال الجاري بينهما، والابتسامة هي التعبير الأكثر ملاحظة وتأثيرا مع الأخذ بالاعتبار أن المبالغة في الابتسام والضحك يكون من المؤثرات السلبية على المقابلة.
٥. الانتباه لرسائل الجسم الصادرة عن المسترشد: إن استرخاء جسم المسترشد وعدم ظهور توتر عليه يعطي إحساسا بأنه في وضع مريح يتسم بالرضا والتقبل وعدم الشعور بالليل كما أن نبرات صوته أثناء الحديث تعبر عن رضاه أو عدمه وعلى المرشد الانتباه لمثل هذه الرسائل وسؤاله عما يشعر به.
٦. الصمت: إن مسؤولية المرشد في جعل المسترشد يستمر في الإجابة تجعل الصمت بشكل عام أمر مرعب بالنسبة للمرشدين لاسيما الجدد منهم ويظهر ضعفهم في التعامل معه.
٧. تسجيل المقابلة: لتسجيل المقابلة أهمية كبيرة في تحقيق أهدافها ومنها التسجيل الكتابي الفوري بعد المقابلة أو استخدام أجهزة التسجيل الصوتي والمرئي إذا وافق المسترشد على ذلك.

ثالثًا: الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو تلك المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب. وله أهمية كبيرة في جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات في البحوث التربوية والاجتماعية والنفسية فهو يستخدم في دراسة الكثير من المهن والاتجاهات وأنواع النشاط المختلفة. فجمع المعلومات عن إدراك

الإفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وميولهم وقيمتهم ومشاعرهم وخططهم للمستقبل وسلوكهم الحاضر والماضي كلها أمور تتطلب دراستها استخدم الاستبيان.

ويعرف الاستبيان بأنه: مجموعة من الأسئلة التي يضعها الباحث وي طرحها على عينة الدراسة، والتي تقوم بالإجابة عليها، ومن خلال الإجابة عن هذه الأسئلة يتوصل الباحث إلى النتائج المتعلقة في البحث العلمي الذي يقوم به.

وقد يتدرج الباحث في وضع الأسئلة المتعلقة بالاستبيان، حيث يقوم بوضع الأسئلة السهلة أولاً ومن ثم يتدرج في الصعوبة حتى يصل إلى الأسئلة الصعبة.

أنواع الاستبيان

أولاً: من حيث طبيعة الأسئلة والأجوبة التي تطرح على المستجيب. ويشمل:

١ - **الاستبيان المغلق:** حيث يطلب من المفحوص اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من إجابات مثل (نعم. لا) (غالباً أحياناً. نادراً) .

٢ - **الاستبيان المفتوح:** في هذا النوع من الاستبيانات يترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل مما يساعد الباحث على التعرف إلى الاستبيان والعوامل والدوافع التي تؤثر على الآراء والحقائق .

٣ - **الاستبيان المغلق المفتوح:** يتكون من أسئلة مغلقة يطلب من المفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها وأسئلة أخرى مفتوحة تعطيهم الحرية في الإجابة ويستخدم هذا النوع من الاستبيانات عندما يكون موضوع البحث صعباً ومعقد مما يعني الحاجة إلى أسئلة واسعة وعميقة.

٤ - **الاستبيان المصور:** تقدم فيه الأسئلة على شكل رسوم أو صور بدلاً من العبارات المكتوبة ويقدم هذا النوع إلى الأطفال والأميين وتكون تعليماته شفوية.

ثانياً: من حيث المادة المراد جمعها :

● جمع معلومات خاصة تتعلق بالمجيب

● استجابات الشخص ورغباته وميوله .

ثالثاً: من حيث عدد المفحوصين :

أ_ استبيان فردي

ب_ استبيان جماعي

خطوات تصميم الاستبيان

١. تحديد المعلومات المراد الحصول عليها .

٢. تحديد نوع الاستبيان .

٣. صياغة اسئلة الاستبيان بحيث تدور حول اهداف الاستبيان .

٤. وضع تعليمات وإرشادات للمجيبين.

٥. اجراء دراسة اولية على عينة استكشافية اولية .

٦. عرضها على مجموعة من ذوي الخبرة والاختصاص لمراجعتها وتحديد صدقها وثباتها بالطريق

الاحصائية.