

أدوات العمل الاجتماعي - المقابلة-

ماهية المقابلة في العمل الاجتماعي.

يذهب **انجلش** الى أن المقابلة محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر لاستثارة أنواع معينة من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج. ويبرز **مصطفى سوييف** في تعريفه للمقابلة عنصرين أساسيين:

أ-العناصر اللفظية التي قد تكون اسئلة أو جملاً تقريرية أو ألفاظاً مفردة.

ب-مواقف المواجهة وذلك لأن المقابلة ما هي إلا مجموعة من الاسئلة أو من وحدات الحديث، يوجهها طرف (فرد أو جماعة) إلى طرف آخر (فرد أو جماعة) في موقف مواجهة، حسب خطة معينة للحصول على معلومات عن سلوك هذا الأخير أو سمات شخصيته أو للتأثير في هذا السلوك. وهناك مفهوم آخر للمقابلة: هي الوسيلة الأولى والمهمة في الحصول على المعلومات الخاصة بالحالة. وهي عبارة عن محادثة موجهة ومتبادلة بين الاختصاصي الاجتماعي والحالة أو أي مصدر آخر مرتبط بالمشكلة التي تعاني منها الحالة، في جو مهني وفي زمن محدد ومكان متفق عليه من قبل الطرفين ضمن إطار وقواعد مهنية فنية منظمة تحقيقاً للمساعدة.¹

خصائص المقابلة²

1. التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة، والذي يرتبط بالمحادثة اللفظية وما يصاحبها من تغيرات وإيماءات وسلوكات.
2. تهدف إلى التعمق في الأشياء بقصد البحث العلمي.
3. تتضمن مواقف مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين الباحث والمبحوث، وتجدر الإشارة إلى أن هناك أنواعاً من المقابلة لا تتم من خلال المواجهة المباشرة كما هو الحال في المقابلة الهاتفية والتي بالرغم من سطحيتهما وتحديدها إلا أنها تعتبر مقابلة. وعليه تعتبر المقابلة عملية اجتماعية مقصودة للحصول على بيانات أو تحقيق أغراض علمية أو علاجية من خلال تفاعل اجتماعي يستند إلى المواجهة بين طرفين أحدهما مثير والآخر مستجيب. وهي

¹ - محمد سيد فهمي؛ قواعد البحث في الخدمة الاجتماعية؛ ط1؛ المكتب الجامعي الحديث؛ الإسكندرية؛ 1999؛ ص .

ص 178-197.

² - نفس المرجع؛ ص . ص 179-180.

لا تقف عند حدود سطح الوقائع، بل تتعمق في الأمور لدرجة لا تتوفر في أدوات أخرى كما أنها تجمع بين بعض خصائص الاستبيان توجيه الأسئلة ومعاينة السلوك والأفعال وردود الأفعال.

أهداف المقابلة:1

تكمن أهداف المقابلة في:

1. إشعار الحالة باهتمام الاختصاصي الاجتماعي وتركيزه عليها. مما يساعد على إعطاء الحالة الفرصة لعرض مشكلتها وتمكين الاختصاصي الاجتماعي من معرفة المشكلة ودراسة أسبابها.
2. تساعد على تكوين علاقة مهنية وإعطاء الحالة الأمان والاحترام الكافي.
3. تعطي الفرصة لتوضيح الأسباب النفسية التي تعاني منها مثل: الخجل، التأتأة، اليأس، القلق ...
4. تتم من خلالها عملية توجيه الحالة للاعتماد على نفسها وذلك بتشجيعها على المساهمة في بذل ما يمكن بذله من خلال الأنشطة المدرسية كأسلوب للعلاج.
5. تعتبر المقابلة وسيلة لتعديل اتجاهات الأفراد المحيطين بالحالة، ولهم دور في التأثير عليها.
6. كما تعتبر المقابلة وسيلة لتقديم مساعدة مباشرة مثل: المساعدات المالية.
7. الحصول على المعلومات من مصادرها الأساسية. فهي وسيلة سريعة للبحث في مشكلات العملاء في اللقاء التمهيدي اقتصادا للوقت والجهد.
8. تعديل شخصية العميل كحجر الزاوية في عملية المساعدة: فالمقابلة هي المناخ الذي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل. فهي تزيل أو تخفف عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم.

مبادئ المقابلة:2

نذكر أهمها :

1. الإنصات الجيد المعتمد على التفكير والتحليل، مع عدم الانشغال بأمور جانبية كالرد على الهاتف أو تسجيل معلومات عن الحالة.
2. استخدام القواعد التنظيمية للمقابلة التي تعتمد على بداية - وسط - نهاية.
3. تحديد وقت ومكان للمقابلة متفق عليه من الطرفين.

¹ - محمد مصطفى أحمد؛ تطبيقات مجال الخدمة الاجتماعية، دار الفكر للنشر؛ ط1؛ الإسكندرية؛ 2001؛ ص-ص 96-97.

² - نفس المرجع؛ ص 97.

4. ضرورة التهيئة النفسية المسبقة للاختصاصي لإجراء المقابلة.
5. الالتزام بالإمكانات والخدمات المتاحة، مع عدم تقديم وعود لا يمكن الإيفاء بها.
6. أن تكون الأسئلة هادفة وبعيدة عن الإدانة، وبذلك تكون المناقشة موضوعية دون تحيز أو تعصب.
7. دقة الملاحظة للشكل العام سواء الجسدي من ملبس أو عاهة جسمية أو حركات لا إرادية ...
8. عدم الاعتماد على الذاكرة فقط بل على التسجيل.
9. حسن الاستقبال في لقاء الحالة والمبادرة بالتحية وإعطائها الاهتمام الكامل وفرصة التعبير عما تريده.

كيفية إجراء المقابلة:

1. **موعد المقابلة:** من الضروري أن يحدد الأخصائي الاجتماعي موعدا لمقابلة العميل، لأنه الانطباع الذي يرسخ لدى العميل حول هذا الأخصائي ومدى اهتمامه به واستعداد لبحث مشاغله والتزامه وإخلاصه في العمل. كما أن الالتزام بالوقت يتيح أمام العميل نمودجا سلوكيا قد نحتاجه كجانب علاجي خاصة مع الطلاب الذين يصعب عليهم تنظيم وقتهم.
2. **مكان المقابلة:** يلعب مكان المقابلة دورا كبيرا في نجاحها، بحيث يتميز مكان المقابلة والمتمثل أساسا في مكتب الأخصائي الاجتماعي بالدفع والود والاحساس بالأمن والطمأنينة.¹ كما ينبغي ألا تكون هناك مقاطعة أثناء المقابلة بدخول أشخاص إلى الغرفة. وتعتبر المسافة التي تفصل الأخصائي عن العميل هامة إذ يجب ألا تكون كبيرة فتؤدي إلى إحساس العميل بالتباعد. كما يفضل في غرفة المقابلة ألا تعطى الصورة الرسمية التي تضيفي على العميل شعوراً بالرهبة عند دخوله بل تكون باعثة على الارتياح.
3. **التحضير للمقابلة:** من الضروري جدا تحديد هدف لكل مقابلة وغالبا ما تكون أهداف المقابلة الأولى هي ما ذكر في السابق، أما المقابلات المتتالية فيحدد الهدف وفقا لظروف الحالة. كما أنه من الضروري أن يطلع الأخصائي الاجتماعي على البيانات الخاصة بالعمل من ملف الحالة قبل موعد المقابلة الأولى ليعد نفسه للمقابلة، لأنها تساعد على توفير وقت الأخصائي الاجتماعي.
4. **استقبال العميل:** عند استقبال العميل من الضروري أن يستخدم عبارات الود المألوفة ثم يمد يده للمصافحة ويعرفه بنفسه. فالمصافحة تترك لدى العميل انطباعا بالود ولكن الأخصائي الاجتماعي عليه أن يقدر مدى وملاءمتها. فقد تغني العبارات الودية عنها بالنسبة للتلاميذ الصغار بينما تكون عنصرا هاما مع طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية. ويجب أن لا يكون الأخصائي مشغولا بشيء، وأن يقابل العميل بابتسام واهتمام وأن يدعو للجلوس في المكان المعد لذلك ويجلس أمامه مباشرة أو مواجهها له.

¹ - خليل المعاينة وآخرون؛ مدخل إلى الخدمة الاجتماعية؛ ط1؛ دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع؛ عمان؛ 2000؛

بعد ذلك يبدأ الأخصائي الاجتماعي بعبارات استهلالية مثل: . ماذا تود أن تتحدث عنه اليوم؟ . ماذا أستطيع أن أقدمه لك؟ ومن الأفضل أن يبدأ الأخصائي الاجتماعي الحديث مع العميل في موضوع جانبي لمدة خمس دقائق تقريباً لتخفيض التوتر لديه، ويستطيع الأخصائي أن يحدد من أين يبدأ بناءً على تقديره للموقف.¹

5. مدة المقابلة: تتوقف مدة المقابلة على مجموعة من الاعتبارات كالعمر: فالأطفال دون السابعة تكون المقابلة في حدود 20 دقيقة وتزداد المدة مع ازدياد العمر لتصبح حوالي ساعة. وبالنسبة لمن في أعمار أكبر من الثانية عشرة وبالنسبة للطلاب فإنه يستحسن جعل المقابلة في حدود حصة واحدة، وألا تتزامن مع مواعيد الدراسة.

6. إنهاء المقابلة الأولى: في نهاية المقابلة الأولى يجب على الأخصائي الاجتماعي والعميل أن يصلا إلى قرار حول استمرار علاقتهم. وإذا اتفقا على استمرار العلاقة فإن عليهما أن يتفقا على موعد الجلسة التالية. ويجب على الأخصائي أن يلمح للعميل بقرب انتهاء الجلسة ويمكن في ذلك أن يستخدم مهارة التلخيص مثل:

1. هيا بنا نسترجع معاً ما قمنا به في هذه المقابلة .

2. يمكن أن نلخص ما قمنا به في هذه المقابلة.

3. أمامنا الآن عشر دقائق ويمكن أن نناقش فيها ما تود أن نناقشه.

7. تسجيل المقابلة: على الأخصائي الاجتماعي أن لا يسجل أثناء المقابلة، لأنه بذلك سيكون مشغولاً أكثر مما ينبغي، والأفضل هنا أن يسجل نقاطاً صغيرة لا تستغرق من وقته سوى جانب ضئيل وأن يحصل على البيانات الأولية مثل السن وعدد أفراد الأسرة والحالة الاجتماعية والاقتصادية من ملف العميل وكتابتها بعد انتهاء المقابلة. فمن الضروري التسجيل للرجوع إلى ما يسجل وتحليله والاستفادة منه فيما بعد. ومن الضروري تعريف العميل بأهمية التسجيل واستئذانه في ذلك، على أن تقتصر الكتابة أثناء المقابلة على الضرورة، ويجب تنظيم كل ما يجمع من معلومات خلال المقابلة وحفظها في ملف العميل.

8. ما بعد المقابلة: يقوم الأخصائي الاجتماعي بنقد ذاته المهنية نقداً صريحاً وبتقييم تصرفاته ومدى ما حققته المقابلة من أهداف، وهل تحققت أهداف الخطة المبرمجة. كما يقوم بتسجيل المقابلة تسجيلاً دقيقاً بعد انتهاء المقابلة مباشرة.²

¹ - خليل معاينة وآخرون؛ المرجع السابق؛ ص . ص 102 . 104.

² - نفس المرجع؛ ص . ص 106 . 107.

عيوب المقابلة:

- يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من الأفراد لأن مقابلة الفرد الواحد يستغرق وقتاً طويلاً من الباحث.

- تتأثر بحرص العميل على نفسه وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي وبترده في إعطاء معلومات بمعزل عن نفسه.

- تتطلب مقابلين مدربين على إجرائها فإن لم يكن المقابل ماهراً مدرباً لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة. فقد يزيغ المستجيب إجابته وقد يتحيز المقابل بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة.

- صعوبة تسجيل الإجابات أو اعتماد أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب على الأغلب.

- تسرب الذاتية في تفسير نتائج المقابلة إذ قد يتأثر الأخصائي بآرائه السابقة وقد يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته وتحيزاته الذاتية أو قد يحاول العميل إرضاء الأخصائي عن طريق إجابات يعتقد أنها مرضية له.

- تعتبر وسيلة مكلفة للوقت والجهد والمال.¹

صعوبات المقابلة:

نذكر أهمها :

1. تردد بعض العملاء في الحضور للمقابلة أو طلب تأجيلها أو قد يعتمد العميل التأخير عن الموعد المحدد.
2. خشية العملاء تعرف أحد على أسرارهم (مقاومة شعورية أو لاشعورية).
3. شعور بعض العملاء بالمشاعر السلبية مثل: القلق والخوف والتوتر والخل.
4. رفض ومقاومة العملاء لإجراء المقابلة بسبب معين كالنزاعات الزوجية.
5. قلة خبرة الأخصائي المبتدئ.
6. شعور العميل بأن الأخصائي الاجتماعي قد يفشل في إيجاد الحل.
7. قد تكون المؤسسة نفسها عائق لإنجاح المقابلة.

¹ - أحمد مصطفى خاطر؛ طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية؛ المكتب الجامعي الحديث؛ ط1؛ الإسكندرية؛ 2002؛ ص. ص 46 . 47.

² - نفس المرجع؛ ص. ص 48 . 49.