

المحاضرة السادسة

استكمال أساليب الدراسة (المقابلة)

أهداف المحاضرة :

- (١) تحديد الطلاب والطالبات للقواعد التنظيمية للمقابلة.
- (٢) تفسير الطلاب والطالبات لعوامل نجاح المقابلة.
- (٣) إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم الزيارة الميدانية.
- (٤) تحليل الطلاب والطالبات لخصائص وأسس الزيارة المنزلية.
- (٥) إدراك الطلاب والطالبات لإيجابيات وسلبيات الزيارة المنزلية.

عناصر المحاضرة

(١) استكمال المقابلة وتشمل :

- القواعد التنظيمية للمقابلة.
- المقابلة كأى ارتباط لها بداية ووسط ونهاية.
- للمقابلة أنواع متعددة.
- عوامل نجاح المقابلة .

(٢) الزيارة المنزلية وتشمل :-

- أ- مفهوم الزيارة.
- ب- الجوانب الايجابية.
- ج- الجوانب السلبية.
- د- خصائص وأسس الزيارة المنزلية.

(٣) وسائل أخرى للدراسة الاجتماعية . (٤) أسئلة المحاضرة.

هـ- القواعد التنظيمية للمقابلة

ترتبط المقابلة ببعض القواعد والأصول الواجب مراعاتها وهى :

- ١- تحديد ميعاد للمقابلة.
- ٢- تحديد مكان للمقابلة .
- ٣- الإعداد المهني للمقابلة .
- ٤- زمن المقابلة.

١- تحديد ميعاد للمقابلة :

يُعتبر تحديد موعد للمقابلات المهنية إلزاماً في خدمة الفرد حيث ترتبط بمشكلات الأفراد ومصائهم.

ويحقق تحديد ميعاد للمقابلة فوائد أهمها :

- ◆ الميعاد هو لَوْنٌ من الارتباط يُشكل التزاماً نفسياً ومهنياً عند كل من الأخصائي والعميل ينعكس على حرص كل منهما على نجاح المقابلة ذاتها .
- ◆ تُهيئ العميل نفسياً واجتماعياً لما سيدور في المقابلة من مناقشات وما يعكسه ذلك على حُسن استجابته للمقابلة .
- ◆ تُنظم عمل الأخصائي إدارياً ومهنياً فيكون أقدر على قيادة المقابلة قيادة ناجحة .

ولكن هل هذا ما يحدث بالفعل في مؤسساتنا الاجتماعية؟

إذا كان تحديد ميعاد للمقابلة هو ما يجب أن يكون، فلا يسعنا إلا أن نتطرق إلى ما هو كائن فعلاً في المؤسسات نفسها، فالواقع الميداني كثيراً ما يفرض نفسه لتتم الكثير من المقابلات دون تحديد ميعاد لها، ومن خلال خبراتنا الميدانية في أكثر من مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية يمكن أن نؤكد على وجود العديد من المشكلات التي تتطلب إلحاحاً دون انتظار ، كما أن هناك عقبات أو صعوبات جوهرية تحول دون الأخذ بهذا التقليد (تحديد ميعاد للمقابلة) في كل الظروف.

العقبات أو الصعوبات الجوهرية التي تحول دون الأخذ بميعاد للمقابلة، ومن أهمها :

- ١- عدم تحديد الدور الواضح للأخصائي في كثير من المؤسسات .
- ٢- ضغط الحاجة نفسها عند الكثير من العملاء لدرجة تجعلهم يسارعون إلى طلب مقابلة الأخصائي دون موعد سابق .
- ٣- طابع العشوائية والارتجال الذي تجمدت عنده بعض المؤسسات الاجتماعية.
- ٤- نقص الإمكانيات المادية والبشرية في كثير من المؤسسات الاجتماعية.

- كما يرتبط ميعاد المقابلة بالفترة المناسبة بين كل مقابلة وأخرى وهذه الفترة تختلف باختلاف طبيعة المشكلات نفسها وطبيعة المؤسسة وإمكاناتها ، فقد تكون هذه الفترة أسبوعاً أو أسبوعين أو قد تكون شهراً كاملاً ، بل قد يقتضى الموقف في بعض الحالات ضرورة مقابلة العميل أكثر من مرة في الأسبوع الواحد .

٢- مكان المقابلة:

- تختلف المؤسسات في تحديد المكان الذي تتم فيه مقابلات خدمة الفرد حسب إمكانياتها وأهدافها .
- ولكن سواء كان المكان مناسباً أو غير مناسب من حيث الأثاث والعزلة وكافة الإمكانيات الأخرى فمن المهم أن يتَّسَّم قدر الإمكان بالسرية والهدوء بصفة خاصة.

٣- الإعداد المهني للمقابلة :

- إضافة لتحديد موعد للمقابلة ومكانها يجب على الأخصائي أن يقوم بخطوتين هامتين هما :-
- التخطيط المسبق للمقابلة وأهدافها: ويتطلب ذلك دراسة شاملة للملفات أو السجلات أو الطلب المقدم حسب ظروف كل حالة .
- الإعداد النفسي للمقابلة: ويتمثل في التخلص من ضغوطه النفسية الخاصة به سواء كانت لأسباب صحية أو شخصية أو اجتماعية .
- وتحدد بعض المؤسسات حد أقصى لعدد المقابلات التي يقوم بها الأخصائي في اليوم الواحد.

٤- زمن المقابلة :

- من القواعد التي حددها علماء التربية أن الإنسان يفقد القدرة على التركيز بعد عشرة دقائق إذا ما ظل مستمعاً بصورة سلبية ، كما يفقد انتباهه بعد ساعة إذا ما كان مشتركاً بنفسه في المناقشة.
- لذلك يتفق الأخصائيون الاجتماعيون على أن المقابلة لا يجوز أن تزيد مدتها عن ساعة مهما كانت الظروف وهي الفترة التي يفقد بعدها كل من الأخصائي والعميل القدرة على التركيز والفعالية، أما مدة المقابلة شأنها شأن كافة عمليات خدمة الفرد تحددها بالضرورة طبيعة المشكلة وظروف العميل وإمكانيات المؤسسة، فقد تصل إلى أقصاها وهي مدة الساعة في المقابلات المشتركة أو تكون نصف ساعة في المقابلات الفردية وهكذا حسب طبيعة الموقف.

و- المقابلة كأي ارتباط لها بداية ووسط ونهاية:

المقابلة في خدمة الفرد تمر بثلاث مراحل بداية ووسط ونهاية، تتميز كل مرحلة بخصائص من حيث التفاعل المتبادل الذي يجري خلالها وهم.

١- بداية المقابلة.

٢- وسط المقابلة.

٣- نهاية المقابلة.

١. بداية المقابلة :

- هي مرحلة استطلاع وخيال تسودها انفعالات تميل إلى السلبية كالخوف والغضب والعداء ولكون هذه المشاعر، مشاعر غير مقبولة وبغيضة، فالعميل يُغلفها بقناعات زائفة بأسلوب أو بآخر من أساليب المقاومة.

- في هذه المرحلة يترك الأخصائي للعميل حرية التعبير.

- والانطلاق (الخيالي) ليعرض مشكلته كما يتخيلها وكما يُفسرها وكما يظنها أسلوباً لمعالجتها .

- دور الأخصائي هو التشجيع والاستثارة والتقبل والتعاطف ليساعد عميله على الانطلاق دون قيود .

٢- وسط المقابلة :

- يتضح في هذه المرحلة استقرار حدة الانفعالات السلبية وضعف حدة المقاومة لتُفسح مجالاً لأحاسيس ايجابية كالثقة والأمن والتوحد والتقصص.

- تبدأ مرحلة قياس وتجريب للحقائق التي يذُكرها العميل في تفاعل عقلي تتم خلاله عمليات تنبيه وتأثير وتوجيه وتقديم مقترحات .

- وقد يستجد جديد في الموقف يستوجب تعديلاً للأفكار التشخيصية واتجاهات المساعدة، وبصفة عامة هي مرحلة قياس وتجريب بعد الفترة الخيالية السابقة .

٢. نهاية المقابلة :

- هي المرحلة التي يتحقق عندها قدرُ من الاستقرار حول اتجاهات ايجابية معينة تنشط عندها حوافز العميل واختيار الطريق الذي مهّدت إليه المرحتين السابقين.

- يغلب على العميل نزعات حيرة نفسية وتناقض وجداني مرتبطة بانفصاله عن الأخصائي الذي توحّد مع مشكلاته ليساعده الأخصائي على التغلب على هذه الأحاسيس وخاصة مع العملاء الذين لم يُفطموا نفسياً أو الاتكاليين الذين يفقدون القدرة على المواجهة .

- يُلخص الأخصائي للعميل الجوانب الهامة كما يُحدد ميعاد للمقابلة التالية ويُخطط سوياً لما قد يناقشوه ، وهي بهذا المعنى مرحلة تخطيط واستقرار ومواجهة للواقع .

- كما قد تنتهي المقابلة نهاية غير طبيعية وخاصة مع حالات الاضطراب النفسي التي قد تنسّم فيها سلوك العميل بالعداء وإظهار مشاعر عدوانية قد يدفّعه إلى الاستغناء عن خدمات المؤسسة، أو قد تنتهي المقابلة لأسباب صحية للعميل، وفي أيّ من الحالات فيجب على الأخصائي أن يُوضح للعميل أسباب إنهاء المقابلة بما يتفق مع ظروف كل حالة.

ز- للمقابلة أنواع متعددة :

- المقابلة في خدمة الفرد هي بصفة عامة مقابلة علاجية سواء استهدفت التأثير في ذات العميل، أو التأثير في المحيطين به، أو أنها على الأقل خطوة نحو علاج المشكلة.

- لذا يُمكن التمييز بين أنواع منها على النحو التالي :

(١) تقسيم المقابلات حسب طبيعة العملاء (٢) تقسيم المقابلات من حيث التوقيت

(١) تقسيم المقابلات حسب طبيعة العملاء:

نميز بين ثلاثة أنواع من هذه المقابلات وهي :

١- المقابلة الفردية ٢- المقابلة المشتركة ٣- المقابلة الجماعية

١- المقابلة الفردية

هي المقابلة الشائعة التي تتم بين الأخصائي والعميل نفسه وبمفرده سواء بالمؤسسة أو بالمنزل أو في أي مكان آخر ، ويُمارس فيها جميع أساليب المقابلة وخصائصها كما تُعتبر الوسيلة الوحيدة لنمو العلاقة المهنية.

٢- المقابلة الجماعية

- ومثل هذه المقابلات تُستخدم في مؤسسات الضمان الاجتماعي والأحداث المنحرفين في تعديل سلوكهم وهي عادة ما تكون مقابلات تتم بعدها تنظيم زمني لمقابلات فردية.

٣- المقابلة المشتركة

- ويشترك مع العميل فيها جميع أفراد الأسرة أو أفراد معينين منهم وفقاً لطبيعية الموقف .
- وهي مقابلات تُستخدم عادة في المشكلات العائلية أو اضطراب العلاقات بين أفراد الأسرة وفي الأسر البديلة وفي بعض حالات الضعف العقلي التي يكون من المفيد وجود الأب أو الأقارب خلال المقابلة .
- وتتم هذه المقابلات بعد أن يقوم الأخصائي بمقابلات فردية مع العميل نفسه ومع الأطراف المعنيين بالمشكلة من أفراد الأسرة ليُجد من المفيد في نهاية تنظيم مقابلة مشتركة بينهم .
- وتتطلب المقابلة مهارات خاصة من الأخصائي الذي يجب أن يتسم باللباقة ودقة الملاحظة وعدم التهيب من مواجهة الانفعالات المتصارعة والمهارة في قيادة التفاعل وتوجيه المناقشة .
- وتستهدف المقابلة المشتركة منح فرصة لأطراف المشكلة للتعبير عن أحاسيسهم وأفكارهم في ظل توجيه مهني وقيادة عاقلة تستثمر هذه الأحاسيس وهذه الأفكار نحو بناء حل للمشكلة.

(٢) تقسيم المقابلة من حيث التوقيت :

تنقسم المقابلة من حيث توقيتها إلى :

١- مقابلة الاولى	٢- مقابلة تالية	٣- مقابلة ختامية	مقابلة تنبؤية
------------------	-----------------	------------------	---------------

١- المقابلة الأولى:

هي أول لقاء مهني بين الأخصائي والعميل سواء بميعاد سابق أو بدونه لتمثل البداية الحقيقية لعملية المساعدة وهي على ثلاثة أنواع :

❖ مقابلة الاستقبال.

❖ المقابلة الأولى.

❖ مقابلات الصدفة .

وتعتبر هذه المقابلات هي لقاءات أولى للعميل مع الأخصائي ولكل مقابلة خصائص تميزها عن الأخرى، نوضحها على النحو التالي :

❖ مقابلة الاستقبال :

هي مقابلة أولية يقوم بها أخصائي متخصص لاستقبال الحالات والبت فيها، وهي مرتبطة بهدف محدد تنتهي بانتهاء البت في الحالات، إما بقبولها في المؤسسة أو بتحويلها إلى مؤسسة أخرى.

ومن أهم خصائص مقابلة الاستقبال :

- ١- أنها وحدة متكاملة في ذاتها وليست حلقة مرحلية مُمهدة لحلقات تالية .
- ٢- تمارس فيها كافة عمليات خدمة الفرد الثلاثة (الدراسة والتشخيص والعلاج) .
- ٣- الدراسة هي دراسة استطلاعية عامة كما يقوم التشخيص على مجرد فروض وانطباعات ليكون العلاج في النهاية إما بقبول الحالة أو تحويلها لمؤسسة أخرى .
- ٤- العلاقة المهنية هنا هي علاقة مؤقتة محدودة بانتهاء المقابلة وبالتالي لا تتطلب عمقاً كبيراً .
- ٥- يقوم بها أخصائي اجتماعي ذو خبرة طويلة مُتمكن يستطيع في مقابلة واحدة كسب ثقة العميل والقيام بالعمليات الثلاث لخدمة الفرد .
- ٦- البت في الحالة : وينقسم إلى ثلاث وهي:
 - قبول الحالة في المؤسسة حيث تُنطبق عليه شروط المؤسسة، وهنا يُوجه العميل إلى أخصائي مختص وكذلك يُوضح للعميل الإجراءات الواجب قيامه بها أو المستندات التي عليه إحضارها .
 - تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى إما تحويلاً رسمياً من المؤسسة أو توجيه شفهيّاً للعميل للتوجه إلى المؤسسة المحول إليها .
 - أو أن تكون المشكلة غير قابلة للحل وعلى العميل أن يعيش بها ويتطلب الأمر قدراً من التوضيح لكل حالة .

- - تستخدم مقابلة الاستقبال في بعض مؤسسات الأحداث المنحرفين والضمان الاجتماعي والمعوقين.
- - فهي نظام مُتطور تَقْدُمى يُجنب العملاء مواقف الانتظار المؤلمة التي يُواجهونها عند أبواب المؤسسات كما يُسهل الإجراءات الإدارية المعقدة التي تُعاني منها بعض المؤسسات.

المقابلة الأولى :

هي أول مقابلة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الذي حُوِّلَتْ إليه الحالة سواء عن طريق أخصائي الاستقبال أو عن طريق آخر .

وتتميز المقابلة الأولى :

- ١- ليست وحدة مستقلة وإنما هي مرحلة من مراحل عملية المساعدة وتمهيد للمقابلات التالية والخطوات المتعاقبة.
- ٢- رغم شمولها على عمليات خدمة الفرد الثلاثة إلا أنه قد يَغلب عليها الطابع الدراسي والاستطلاعي لحقائق المشكلة .
- ٣- تُعتبر بداية لنمو العلاقة بكل ما تَتَطَلبه من عمق وإيجابية .
- ٤- قد تَظهر فيها مشكلة التحويل من أخصائي إلى آخر وخاصة إذا كانت الحالة مُحوّله من أخصائي الاستقبال وأثر هذا التحويل على علاقة العميل بالأخصائي الجديد .
- ٥- تتحمل هذه المقابلة مسؤولية كبرى في التخطيط لاتجاهات عملية المساعدة بل ونجاحها.

◆ مقابلة الصدفة:

- هي نموذج ثالث من المقابلات الأولى إلا أنها تتميز بعنصر المفاجأة حيث تَنَمّ دون ميعاد سابق أو دون التزام بالإجراءات الإدارية وهي شائعة في مؤسسات الإيداع والمدارس والمستشفيات حيث يُوجد العملاء على مَقْرَبَة من الأخصائي الاجتماعي .
- هي مقابلات تَجْمع بين خصائص مقابلة الاستقبال والمقابلة الأولى من حيث البت فيها بما يُناسب كل حالة على حدة.

الخصائص العامة المشتركة في المقابلات الأولى:

س/ ما هي الخصائص العامة المشتركة في المقابلات الأولى ؟

للمقابلة الأولى سواء أكانت مقابلة الاستقبال أو مقابلة أولى أو مقابلة الصدفة لهم خصائص مشتركة تُميز طبيعة هذه المقابلات وديناميكية التفاعل المهني فيها، فالأهداف

المعينة أو المحددة يجب تحقيقها كما أن هناك طرق خاصة يُمارسها الأخصائي للوصول إلى هذه الأهداف ، ومن تلك الخصائص:

١- تحديد الطبيعة العامة للمشكلة .

٢- تقرير إمكانية المساعدة في حدود إمكانيات المؤسسة .

٣- تحديد الخطوط العريضة لعملية المساعدة .

تابع الخصائص العامة المشتركة في المقابلات الأولى:

ولتحديد الطبيعة العامة للمشكلة يجب أن يميز الأخصائي بين :

أ- المشكلة كما يراها العميل .

ب- المشكلة كما هي في الواقع .

أ- المشكلة كما يراها العميل :

١- العميل يعرض المشكلة من خلال تصوراتها لها متأثراً بنظراته الذاتية لجوانبها المختلفة، إما لجهله بالحقائق الموضوعية في فهم أبعادها أو لتأثره انفعالياً بالموقف ذاته وفي كلتا الحالتين فإنه قد يُصور المشكلة تصويراً مُحرفاً أو بعيداً عن الحقيقة.

٢- ولذا يجب على الأخصائي أن يُحدد في المقابلة الأولى الطبيعة الموضوعية للمشكلة بصرف النظر عن رأى العميل الخاص.

٣- من خلال تعبير العميل عن موقفه الإشكالي يقوم الأخصائي باختبار الحقائق الواردة في قصة العميل وقياسها بمعيار دقيق موضوعي بما له من خبرة وعلم، حيث يتوقف على تحديده الموضوعي لطبيعة المشكلة كافة الخطوات التالية والتي منها بالضرورة إمكانية مساعدته من عدمه.

ب- المشكلة كما هي في الواقع :

١- المشكلة هي موقف تتفاعل فيه شخصية العميل مع ظروفه المحيطة، فإن تحديد طبيعة المشكلة لابد أن يتبعه بالضرورة تحديداً واضحاً للدور الذي يلعبه كل من شخصية العميل والظروف المحيطة في إيجاد المشكلة.

٢- على الأخصائي أن يكشف عن الظروف البيئية في المقابلة وعن طبيعة الضغوط الخارجية، أسرية كانت أو اقتصادية أو نفسية أو ثقافية... إلخ والتي لها دور واضح في إحداث المشكلة .

مثال للتوضيح :

- الانطباع الأولى للأخصائي الاجتماعي عن الضعف العقلي الواضح في التلميذ المتخلف دراسياً هي ألوان من الحقائق التي تُحدد إلى حد كبير الخطوات التالية

لاتجاهات المساعدة ، فرغم كونها انطباعات أولية فإنه يترتب على معرفتها اتخاذ قرارات حاسمة بشأن التلميذ المتخلف دراسياً منذ البداية كالتحويل إلى عيادة نفسية أو لمؤسسة رعاية ضعاف العقول.

٢- تقرير إمكانية المساعدة في حدود إمكانيات المؤسسة .

إن تقرير إمكانية المساعدة هي الخطوة الواجب تحديدها في المقابلة الأولى بعد تُعرف الأخصائي على طبيعة المشكلة ، ففي هذه المقابلة يجب على الأخصائي أن يقرر إحدى الأمور التالية :-

- ❖ أن مشكلة العميل يمكن أن تحل كلياً في نطاق المؤسسة.
- ❖ يمكن تقديم مساعدة جزئية في حل هذه المشكلة.
- ❖ وهناك مؤسسات أخرى تختص بهذا النوع من المشكلات.
- ❖ أو المشكلة خارجه عن نطاق المؤسسة أو نطاق أي مؤسسة أخرى وعلى العميل أن يعيش بها.
- ❖ وفي أي من هذه الحالات فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يوضح للعميل مبررات هذا الإجراء ويُناقشه معه حتى يتمكن من اتخاذ قراره المناسب ويُقرر الخطوات التالية سواء قُبِلت حالته بالمؤسسة أو حُوِلت إلى مؤسسة أخرى.

٣- تحديد الخطوات العريضة لعملية المساعدة.

- عند تقرير قبول الحالة بالمؤسسة لا بد وأن تتم خلال هذه المقابلة تحديد عام لاتجاهات عملية المساعدة في خطواتها الثلاث (الدراسة- التشخيص - العلاج) وقياس نجاح المقابلة الأولى يستند على قدراتها في تحديد الإطار العام لعملية المساعدة توفيراً للوقت والجهد.

- أهم الجوانب الواجب استيفائها خلال المقابلة الأولى :
- من أهم الجوانب الواجب استيفائها خلال المقابلة الأولى هي:-
- ١- طبيعة المشكلة ومجالها الرئيسي أسرية أو اقتصادية .
- ٢- مدى جديتها وخطورتها على العميل أو أسرته أو على المجتمع.
- ٣- كيفية تفسير العميل لأسبابها أو كيفية تشخيصه للمشكلة من وجهة نظره الخاصة .

- ٤- ما هي الجهود السابقة التي بذلها لحل المشكلة ولماذا لم تنجح ؟
- ٥- ماذا يطلب العميل من المؤسسة أو بمعنى آخر ما هي الخطة التي وضعها للعلاج ؟
- ٦- ما هو نمط شخصية العميل؟ وماهي السمات الشخصية الأكثر ارتباطاً بطبيعة المشكلة؟
- ٧- ما هي طبيعة ظروفه البيئية، وما أهم هذه الظروف المحيطة به التي تلعب دوراً كبيراً في مشكلته؟
- ٨- ما هي المصادر الواجب الرجوع إليها لاستكمال دراسة المشكلة؟
- ٩- يجب تعريف العميل بشروط المؤسسة وإجراءاتها وإمكانياتها.
- ١٠- مدى فاعلية العميل واستعداده لحل المشكلة.
- ١١- وأخيراً، ما هي الاتجاهات العلاجية الواجب التخطيط لها سواء في ذات العميل أو في الظروف المحيطة به.

عوامل نجاح المقابلة الأولى:

من عوامل نجاح المقابلة الأولى ما يلي :

- ١- العمل على تحطيم دفاعيات العميل أو التقليل من مقاومته قدر الإمكان ومهارة الأخصائي في ذلك هي في ممارسة أساليب المقابلة ومفاهيم العلاقة المهنية في توقيتها ومكانها الصحيح .
- ٢- البدء من بؤرة اهتمام العميل: بمعنى البدء من مشكلته التي يعرضها بل من جانبها الخاص الذي يشغل تفكيره .
- ٣- منح العميل كل الفرص للتعبير عن مشاعره .
- ٤- التناغم العقلي والعاطفي: ونقصد به التجاوب الرحب المتعاطف الذي يُمثل النواة الحقيقية لنمو العلاقة المهنية .
- ٥- الانتقاء والتخصص : وهذا لا يعني تركنا العميل حراً للتعبير عن مشكلته أو أحاسيسه، ولا يجب أن يَقف الأخصائي موقفاً سلبياً خلال المقابلة الأولى بل يجب أن يُمارس عمليات انتقائية وقياسية ليحدد دقائق المشكلة وجوانبها الهامة.

مثال على الانتقاء والتخصص :

- العميل يعرض مشكلته كجوانب متناثرة متأثراً بانفعالاته الخاصة، فهو قد يشكو من مرض معين وتدهور صحته ، ثم ينتقل إلى عدم تعاون زوجته معه، ثم يشكو من الابن

الأكبر الذي يبخل عليه بالمساعدة، ثم يشكو من الابن الآخر، ثم ينتقل فجأة إلى مشكلة منزله الذي يحتاج إلى إعادة بناء وهكذا، فهناك جوانب مترابطة من المحن والمشاكل تحتل كل منها أهمية خاصة عند العميل ولكنها تشكل قاعدة عريضة ومركبة من المشاكل التي يصعب فيها عملية المساعدة .

- من هنا جاءت عملية الانتقاء للأخصائي لجانب معين أو أكثر من هذه الجوانب للتركيز عليها لما تحمله من أهمية سواء للعميل أو للمشكلة أو لإمكانيات المؤسسة، فمثلاً في المثال السابق قد تكون حالة العميل الصحية هي الجانب الهام والمحور الأساسي للمشكلات الأخرى حيث يؤدي شفاء العميل من مرضه إلى تخفيف حدة الجوانب الأخرى كلها تلقائياً، حيث يمكنه الرجوع إلى عمله وحل مشكلة المنزل وباقي المشكلات.

تابع عوامل نجاح المقابلة الأولى :

- مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية
- نظراً لحساسية المقابلة الأولى وأهميتها الزائدة فإنه يجب مراعاة تطبيق الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية بكل دقة كما يلي:-
- حيث أن نجاحها مرتبطاً أو متوقفاً على حرية انطلاق العميل للتعبير عن مشكلته وانفعالاته دون قيود فإنه من المهم تجنب الأسئلة المباشرة والمتعددة قدر الإمكان.
- الاهتمام بالملاحظة والاستماع والتعليقات لتوفير المناخ النفسي الصالح لتخفيف توترات العميل وأساليبه الدفاعية.
- تفضل أن تكون هذه المقابلات بالمؤسسة بقدر الإمكان.
- إشراك العميل في التخطيط للعمليات التالية
- لا بد وأن يتم خلال المقابلة الأولى ما يُطمئن العميل بوضوح كافٍ على حسن استجابة الأخصائي لمشكلته بصورة عملية فعالة، ويأتي هذا بإشراك العميل في التخطيط للخطوات التالية سواء في تحديد المصادر الواجب الرجوع إليها أو تحديد ميعاد للمقابلة التالية أو المهام التي سينجزها الأخصائي وما إلى ذلك.
- فهذه كلها فضلاً عن قيمتها العلاجية ذاتها فهي علامات تُكسبه الطمأنينة في أن مشكلته وَجَدَتْ اهتماماً خاصاً من الأخصائي الاجتماعي ليتحضر بدوره لانجاز المسؤوليات التي كُلف بها والتشوق للعودة مرة أخرى في الميعاد دون تأخير.
- أما عدم إظهار هذه الخطة للعميل أو محاولة الأخصائي الانفراد بانجازها، فإلى جانب أن ذلك يجعل من العميل طرفاً سلبيّاً، فإن العميل قد يشعر بأن مشكلته لم تلق الاستجابة المناسبة ولم تلق اهتمام من الأخصائي ، بل قد يؤدي ذلك إلى تخلفه عن المقابلة التالية وانسحابه من المؤسسة.

المقابلة التالية أو الدورية :

- النوع الثاني من المقابلات على حسب طبيعة التوقيت هي المقابلة التالية أو الدورية.

التعريف : المقابلات التالية هي تلك المقابلات المتعاقبة التي تلي المقابلة الأولى وقد تتم بصفة دورية أو بصفة متقطعة حسب الظروف.

- خصائص المقابلة التالية أو الدورية :

١. تتميز هذه المقابلات عن المقابلات الأولى بتخلص العميل بقدر كبير نسبياً من مشاعره السلبية التي تمتلكه عند لقائه الأول مع الأخصائي.
٢. توطيد العلاقة المهنية بينهما لتوفر عناصر الثقة والأمن والاستقرار باستثناء الحالات المضطربة نفسياً أو سلوكياً.
٣. هي المناخ الصالح لعمليات التأثير والتعديل الايجابي سواء في ذات العميل أو في ظروفه المحيطة حيث بدأت مرحلة من التجاوب العقلي والتفكير الواقعي والاستقرار المناسب.
٤. هذه المقابلات تلي مقابلات سابقة ولذلك فإن بدايتها لا بد وأن تكون نهايات لما سبقتها من مقابلات يُستعرض من خلالها ما تم انجازه بين المقابلتين أو تناقش فيها ما يكون قد استجد من أمور.
٥. تكون المقابلات بمثابة لقاءات دورية لهدف علاجي كما هو الحال في العيادات النفسية أو مؤسسات الإيداع ، كما قد تكون لاستكمال جوانب دراسية أو مراجعة مستندات كما هو الحال في مؤسسات الإعانة الاقتصادية، كما قد تكون مزيجاً من مقابلات دراسية وتشخيصية وعلاجية كما هو الحال في المنازعات الأسرية وغيرها.
٦. تَتميز بأنها أقل زَمناً عن المقابلات الأولى كما لا يشترط أن تتم بالمؤسسة حيث قد تكون في منزل العميل أو في عمله أو في مدرسته... وهكذا.

المقابلة الختامية :

- النوع الثالث من المقابلات على حسب طبيعة التوقيت هي المقابلة الختامية

التعريف : هي آخر لقاء مهني للأخصائي مع العميل، وتتم عادة في الحالات التالية:-

١. انتهاء علاقة العميل بالمؤسسة باستكمال علاج المشكلة.
 ٢. تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى أو أخصائي آخر.
- ورغم أنها مقابلات تتم عادة بعد الاستقرار على جوانب علاجية معينة إلا أنه قد تسودها مشاعر مختلفة تتفاوت بين مشاعر الحيرة البسيطة وبين مشاعر عميقة من الخوف أو القلق، وقد تصل هذه المشاعر إلى حد الاضطراب والاتجاهات النكوصية وخاصة عند الصغار وذوى الميول الاعتمادية.

وبصفة عامة فهناك واجبات هامة على الأخصائي يجب القيام بها وهي:-

١. تلخيص الخطوات العلاجية للعميل وأهمية الالتزام بها.
٢. توضيح أسباب تحويل العميل إلى مؤسسة أخرى أو إلى أخصائي آخر .
٣. يمكن طمأنة العميل في بعض الحالات الخاصة إلى أن المؤسسة يمكنها مساعدته مرة أخرى إذا ما عادت المشكلة إلى الظهور مستقبلاً، وهذا يتم خاصة مع المودعين بالمؤسسات الإيداعية أو مرضى العيادات النفسية .
٤. مراعاة المبادعة بين المقابلات الأخيرة تدريجياً وخاصة مع الصغار أو من يُعانون من الفطام النفسي.
٥. ربط العميل بالواقع الذي سيعيش فيه تدريجياً وإشعاره بأن علاقته بالأخصائي لم تكن إلا علاقة مهنية مؤقتة.
٦. عند تحويل العميل إلى أخصائي آخر يجب تقديمه إلى الأخصائي الجديد وأن يكون حازماً في نقل كافة المسؤوليات إليه.

المقابلة التتبعية :

النوع الرابع من المقابلات على حسب طبيعة التوقيت هي المقابلة التتبعية :-

التعريف: المقابلة التتبعية نوع آخر من المقابلات المهنية والتي تتم بعد وضع خطة العلاج موضع التنفيذ، وهي مقابلات تتم عادة إما في منزل العميل أو في مقر عمله أو في مدرسته وما إلى ذلك .

أنها وسيلة هامة للتأكد من متابعة العميل للخطة العلاجية خاصة مع العملاء الذين يعانون عجزاً جسدياً أو عقلياً .

أهمية المقابلة التتبعية وأهدافها فيما يلي:-

١. تجنب العملاء أية انتكاسة قد يتعرضون لها أو مواجهة ظروف طارئة لم تُكُن في الحسبان خاصة مع الجانحين تحت المراقبة الاجتماعية أو الرعاية اللاحقة أو العائدين إلى بيئتهم الطبيعية.
٢. وسيلة هامة لاستقرار بعض العملاء في حياتهم الجديدة وخاصة ذوى النزاعات الاعتمادية أو المضطربين نفسياً أو الأطفال الذين استمروا لمدد طويلة في المؤسسات ثم نقلوا إلى بيئاتهم الطبيعية.
٣. من أهم الأساليب المفيدة لتقييم خدمة الفرد أو خدمات المؤسسة تقييماً علمياً وإحصائياً.

٤ . المقابلات التتبعية من أَلزَمَ المقابلات في حالات الأسر البديلة وحالات الإعانة الاقتصادية حيث تتوقف على هذه المقابلات تحديد مدى حاجة العميل إلى خدمات المؤسسة وتوجيه خطوات العلاج.

ملاحظات مهمة على المقابلة التتبعية.

- إذن المقابلات التتبعية هي مقابلات ذات طبيعة خاصة تتشكل حسب ظروف كل حالة وكل ما هو جديد يطرأ على الموقف.
- مكان المقابلة ذاتها منزلاً كان أو عملاً أو غيرهما يحدد بدوره القواعد التنظيمية للمقابلة وكذلك زمنها.
- العملاء دائماً ما يقاومون هذه المقابلات وخاصة حالات الإعانة الاقتصادية والأسر البديلة حيث يعتبرونها تشككاً أو تجسساً عليهم ماعدا الحالات التي تُعاني من الفطام النفسي أو التي تَنسَم بنمط اتكالي أو اضطراب نفسي.
- لذلك فالمقابلات التتبعية تتطلب مهارات وكفاءة من الأخصائي لمواجهة محاولات العملاء المتعددة للتهرب منها .
- قد تَزِيد حدة المقاومة من العملاء إلى تحويل الحالة إلى أخصائي جديد، وهنا تكون المقاومة مزدوجة للأخصائي والزيارة في نفس الوقت.
- مظاهر هذه المقاومة عند العميل تأخذ أشكالاً كثيرة منها إنكار نفسه أو الإدعاء بالمرض العضوي.
- عندما يَنجح الأخصائي في مواجهة هذه المقاومة بكفاية تامة بالقدر الذي يَشعر العميل بأن المقابلة حَققت له فوائد ، وهنا تكون المقابلات التتبعية حَققت أهدافها المرجوة منها.

(٢) الزيارة المنزلية

أ- التعريف

الزيارة المنزلية هي نوع من المقابلات المهنية مع العميل أو أسرته تتم في بيئاتهم الطبيعية أو في أي مكان يقيم فيه لتحقيق أهداف مهنية.

ومن هذا نستنتج أن :

- أنها مقابلات مهنية شأنها شأن كافة المقابلات يُتَبَع فيها أسس المقابلة وقواعدها وأساليبها وتمارس فيها كافة المبادئ والمفاهيم.
- أنها أسلوب مهني ارتبط بخدمة الفرد منذ نشأتها ولقد اختلف عليها العلماء في عصرنا هذا ما بين مؤيد ومعارض للأسباب التالية:-

أسباب مؤيدي ومعارضتي الزيارات المنزلية :

- الآراء المؤيدة: على أساس التلازم الحتمي بين مشكلة العميل وحياته الأسرية ، والزيارة المنزلية هي الوحيدة التي تكشف طبيعة الجوانب الأسرية في الواقع وعلى طبيعتها.
 - الآراء المعارضة : تتبنى أن العميل يجب أن يكون وحده مصدر المعلومات وهو وحده هدفاً لعملية العلاج، أما ظروفه الأسرية فأرادته أو ذاته كفيلة بحل المشاكل الأسرية إذا ما أخذ القدرة المناسبة من عملية المساعدة.
 - الآراء المتوسطة أو المعتدلة: فهذه الآراء لا تُحبذ الزيارات المنزلية في كثير من الأحيان ولكن ترى أهميتها في حالات خاصة.
- ب- الجوانب الايجابية للزيارة المنزلية :
- ١- لها أهمية خاصة في حالات الشيوخوخة والمرض والعجز الجسمي والعقلي والحالات التي تعوق قدرة العميل على التردد على المؤسسة .
 - ٢- لها أهمية في التعرف على الظروف التي أدت إلى انحراف الأحداث ومدى صلاحية بيئاتهم الطبيعية ووضع الخطط المناسبة لتقويمهم .
 - ٣- لها أهداف حيوية في متابعة حالات الأطفال وخاصة المودعين في الأسر البديلة .
 - ٤- تعتبر خطوة هامة للتأكد من الظروف الأسرية والبيئة لاستقبال الأحداث والمنحرفين.
 - ٥- تعتبر من أزم الأمور للتحقق من أحقية العملاء للمعاشات أو المساعدات المؤقتة التي تُقررها مؤسسات الإعانة الاقتصادية حيث أنها تكشف عن إمكانيات الأسرة ومستواها المعيشي ومدى حاجتها إلى المساعدة.
 - ٦- هي من أنسب الفرص لإتمام المقابلات المشتركة بين أفراد الأسرة وخاصة في حالات النزاعات الأسرية .

ج- الجوانب السلبية للزيارة المنزلية :

- ١- تشكل الزيارة المنزلية في بلادنا أعباء نفسية على العميل أيا كان مستواه المعيشي والثقافي حيث أن منازلها لها حرمتها وأي انتهاك لهذه الحرمة من الممكن أن يُشكل خجلاً أو غضباً أو ضيقاً عند العميل.
- ٢- الزيارة المنزلية تكشف كل أسرار البيت والعميل يرى أن من حقه صيانة هذه الأسرار وخصوصاً الأماكن المزدهمة بالسكان.
- ٣- قد تُثير الزيارة المنزلية لدى كثير من الأخصائيين الاجتماعيين حساسية قد تصل إلى حد التهيب والرغبة بل والخوف أحياناً مما يعوق قيادتهم السليمة للمقابلة .
- ٤- الزيارة المنزلية باهظة التكاليف سواء في الجهد أو الوقت لدرجة أن يوم عمل بأكمله قد يضيع في زيارة منزلية واحدة .

٥- يعتبر العميل أن الزيارة المنزلية تشكيك فيما قاله للأخصائي عند مقابلته في المؤسسة، ولهذا يعتبرها العميل زيارة ترصد وتجسس عليهم.

مما سبق من عوامل ايجابية وعوامل أخرى سلبية للزيارة المنزلية وخصوصاً في مجتمعاتنا النامية ، فلا بد من ترشيد نفقات خدمة الفرد وتبسيط عملياتها أي نقف موقف الاعتدال في الزيارة المنزلية وهذا يجعلنا نتطرق بالحديث إلى أسس وخصائص الزيارة المنزلية.

٢- المقابلة في المؤسسة في أغلب الأحيان يمكن أن تُغنى عن الزيارة المنزلية إذا ما توفرت الكفاية المهنية الواجبة للأخصائي الاجتماعي .

٣- الزيارة المنزلية لا تخرج في النهاية عن كونها إما مقابلة فردية أو مقابلة مشتركة تشتمل على كافة المفاهيم المهنية .

٤- في بعض الحالات يجب التأكد من أن الزيارة المنزلية هي الأسلوب الوحيد الذي يحقق الأهداف المرجوة وأنه لا سبيل إلى مساعدة العميل إلا بزيارة المنزل .

خطوات الزيارة المنزلية وقواعدها:

١- التأكد من أهميتها لتحقيق أهداف معينة ومحددة بحيث تعادل الجهد والوقت والمال الضائعين فيها، كما تتكافأ مع الاعتبارات المهنية التي سيضحى بها.

٢- توضيح هدف الزيارة للعميل وتوضيح ما سوف تُحققه من أهمية لمواجهة الموقف الذي يعاني منه العميل، وهذا يخفف من مقاومته للزيارة.

٣- الاتفاق الملائم على ميعادها من الطرفين (الأخصائي والعميل).

٤- مراعاة الأسس والمفاهيم المهنية خلال الزيارة مع الاهتمام بمفاهيم السرية والتقبل والفردية.

٥- أن يكون مظهر الأخصائي مناسباً لبيئة العميل من حيث القيم والعادات أي نقصد الاعتدال في الزى والزينة التي تتناسب مع البيئة التي يعيش فيها العميل.

٦- ضرورة التأكد من العنوان الصحيح للمنزل لتجنب ضياع الوقت ولعدم سؤال المارة أو أهل الحي عن المنزل.

الزيارة المنزلية المفاجئة

تضطر بعض المؤسسات الاجتماعية إلى أن يقوم الأخصائي بزيارة مفاجئة للعميل دون اتفاق للأسباب التالية:-

١- عند عدم إمكانية التعرف على عنوان العميل مثل التضييل المتعمد من الأحداث المنحرفين أو جهلاً مثل ضعاف العقول، وهنا لا بد من الأخصائي النزول وعمل تحريات واسعة عن العميل.

٢- في بعض الحالات التي يتحايل فيها العميل للحصول على مساعدات مالية من المؤسسة رغم أحقيته لها إلا أنه قد يعطي بيانات مشكوك في صحتها، أو عند التشكك في سوء معاملة الأم البديلة أو الحاضنة للطفل .

٣- في الظروف الطارئة والتي تحدث فجأة وتتطلب السرعة وعدم التقيد بالإجراءات العادية، مثل هرب الأحداث الخطرين أو عند إجراء جراحة عاجلة للحدث أو لاستيفاء بيانات عاجلة عن الحدث تكون مطلوبة من المحكمة.

- إلى جانب مقابلة العميل أو أسرته في المؤسسة أو في المنزل توجد بعض الوسائل الأخرى للحصول على الحقائق الخاصة بالمشكلة من مصادرها الأساسية كالآتي:-

١- مقابلة خبراء أو أخصائيين: كمقابلة الطبيب المعالج ، المدرس ، رئيس العمل، وهي مقابلات لها طبيعتها المهنية إلا أنها تقوم على التعاون والتفاهم ، كما تعتمد على قدرة الأخصائي في استثارة الآخرين لمساعدة العميل.

٢- الإطلاع على السجلات والمستندات: كالبطاقات المدرسية أو التقارير الطبية أو تقرير المحكمة أو ملف الحالة في حالة توفرها في المؤسسة.

٣- المكاتبات والمراسلات: في الحالات التي تكون فيها الجهة المطلوب منها بيانات بعيدة عن المؤسسة .

٤- المكالمات التليفونية: وسيلة أخرى للحصول على البيانات من مصادرها الأصلية والتي تتطلب إجراءات سريعة .



استمارة البحث الاجتماعي :

- تنتهي عمليات الدراسة بالاستقرار على مجموعة من الحقائق سواء خاصة بالعمل أو بظروفه الخارجية .

- توضع هذه الحقائق في استمارة خاصة تصممها المؤسسة وفقاً لفلسفتها الخاصة يطلق عليها " استمارة البحث الاجتماعي " .

- رغم اختلاف المؤسسات في تحديد رؤوس الموضوعات التي تتضمنها الاستمارة إلا أن هناك موضوعات لها أهميتها في غالبية المؤسسات الاجتماعية وهي :

١- بيانات أولية أو معرفية: وتشمل الاسم والجنس والعنوان والمدرسة أو العمل والفرقة أو المهنة والحالة الاجتماعية والوطن والديانة ونوع المرض أو العجز .

٢- المشكلة كما تقدم بها العميل: أو نوع الخدمات التي يريدها

٣- تكوين الأسرة : ويفضل عمل جدول يشمل أعضاء الأسرة والسن وصلة القرابة والمستوى التعليمي والعمل.

٤- المسكن والحي : ويوضح نوع المسكن والأثاث والحي والجيرة.

٥- السمات الشخصية للعميل : ويوضح فيها جوانب القوة والضعف وسمات أشخاص آخرين كالأب والأم أو الأقارب وخاصة في مشكلات المنازعات الأسرية واضطرابات الأطفال .

٦- الميزانية الشهرية : وتوضح الدخل والمنصرف والديون ... إلخ.

٧- تاريخ المشكلة والجهود السابقة لمعالجتها: (التاريخ التطوري للمشكلة والتاريخ المرضى والتاريخ الاجتماعي).

٨- العبارة التشخيصية : توضح طبيعة المشكلة والعوامل المتداخلة لإحداثها .

٩- الخطة العلاجية : ويشمل العلاج بشقيه الذاتي والبيئي.

أسئلة المحاضرة

س/ اشرح أو اشرحي القواعد التنظيمية للمقابلة؟

ج: يرتبط بالمقابلة بعض القواعد والأصول الواجب مراعاتها وهي :

١- تحديد ميعاد للمقابلة

يُعتبر تحديد موعد للمقابلات المهنية إلزاماً في خدمة الفرد حيث ترتبط بمشكلات الأفراد ومصائرهم.

ويحقق تحديد ميعاد للمقابلة فوائد أهمها :

◆ الميعاد هو لَوْنٌ من الارتباط يُشكل التزاماً نفسياً ومهنياً عند كل من الأخصائي والعميل ينعكس على حرص كل منهما على نجاح المقابلة ذاتها .

◆ تُنهى العميل نفسياً واجتماعياً لما سيدور في المقابلة من مناقشات وما يعكسه ذلك على حُسن استجابته للمقابلة .

◆ تُنظم عمل الأخصائي إدارياً ومهنياً فيكون أقدر على قيادة المقابلة قيادة ناجحة.

ولكن هل هذا ما يحدث بالفعل في مؤسساتنا الاجتماعية؟

إذا كان تحديد ميعاد للمقابلة هو ما يجب أن يكون، فلا يسعنا إلا أن نتطرق إلى ما هو كائن فعلاً في المؤسسات نفسها، فالواقع الميداني كثيراً ما يفرض نفسه لتتم الكثير من المقابلات دون تحديد ميعاد لها، ومن خلال خبراتنا الميدانية في أكثر من مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية يمكن أن نؤكد على وجود العديد من المشكلات التي تتطلب إلحاحاً دون انتظار ، كما أن هناك عقبات أو صعوبات جوهرية تحول دون الأخذ بهذا التقليد (تحديد ميعاد للمقابلة) في كل الظروف.

العقبات أو الصعوبات الجوهرية التي تحول دون الأخذ بميعاد للمقابلة، ومن أهمها :

- ١- عدم تحديد الدور الواضح للأخصائي في كثير من المؤسسات .
 - ٢- ضغط الحاجة نفسها عند الكثير من العملاء لدرجة تجعلهم يسارعون إلى طلب مقابلة الأخصائي دون موعد سابق .
 - ٣- طابع العشوائية والارتجال الذي تجمدت عنده بعض المؤسسات الاجتماعية.
 - ٤- نقص الإمكانيات المادية والبشرية في كثير من المؤسسات الاجتماعية.
- كما يرتبط ميعاد المقابلة بالفترة المناسبة بين كل مقابلة وأخرى وهذه الفترة تختلف باختلاف طبيعة المشكلات نفسها وطبيعة المؤسسة وإمكانياتها ، فقد تكون هذه الفترة أسبوعاً أو أسبوعين أو قد تكون شهراً كاملاً ، بل قد يقتضى الموقف في بعض الحالات ضرورة مقابلة العميل أكثر من مرة في الأسبوع الواحد .

٢- مكان المقابلة

- تختلف المؤسسات في تحديد المكان الذي تتم فيه مقابلات خدمة الفرد حسب إمكانياتها وأهدافها .

- ولكن سواء كان المكان مناسباً أو غير مناسب من حيث الأثاث والعزلة وكافة الإمكانيات الأخرى فمن المهم أن يتسم قدر الإمكان بالسرية والهدوء بصفة خاصة.

٣- الإعداد المهني للمقابلة

إضافة لتحديد موعد للمقابلة ومكانها يجب على الأخصائي أن يقوم بخطوتين هامتين هما :-

- التخطيط المسبق للمقابلة وأهدافها: ويتطلب ذلك دراسة شاملة للملفات أو السجلات أو الطلب المقدم حسب ظروف كل حالة .
- الإعداد النفسي للمقابلة: ويتمثل في التخلص من ضغوطه النفسية الخاصة به سواء كانت لأسباب صحية أو شخصية أو اجتماعية .

وتحدد بعض المؤسسات حد أقصى لعدد المقابلات التي يقوم بها الأخصائي في اليوم الواحد.

٤- زمن المقابلة

- من القواعد التي حددها علماء التربية أن الإنسان يَفْقِدُ القدرة على التركيز بعد عشرة دقائق إذا ما ظل مستمعاً بصورة سلبية ، كما يَفْقِدُ انتباهه بعد ساعة إذا ما كان مشتركاً بنفسه في المناقشة.
- لذلك يَتَّفِقُ الأخصائيون الاجتماعيون على أن المقابلة لا يجوز أن تزيد مدتها عن ساعة مهما كانت الظروف وهي الفترة التي يَفْقِدُ بعدها كل من الأخصائي والعميل القدرة على التركيز والفعالية، أما مدة المقابلة شأنها شأن كافة عمليات خدمة الفرد تحددها بالضرورة طبيعة المشكلة وظروف العميل وإمكانيات المؤسسة، فقد تصل إلى أقصاها وهي مدة الساعة في المقابلات المشتركة أو تكون نصف ساعة في المقابلات الفردية وهكذا حسب طبيعة الموقف.

اللهم لا اني استودعتك ما حفظته فرده لي وقت حاجتي

انتهت المحاضرة

عهود خالد آل غنوم ٨_٨



