

المحاضرة 05 : الإعداد للمقابلة :

يسبق المقابلة الإعداد لها وتخطيط مسبق مرن ويكون الإعداد حول الخطوات العريضة الرئيسية التي تدور حولها المقابلة ويتم في الإعداد تحديد أسلوب بدء المقابلة و تحديد الأسئلة الرئيسية ، والإطلاع على كافة المعلومات التي تخدم الموضوع الرئيسي كما يتضمن الإعداد تجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل وخلافه.

- الزمن : يجب مراعاة زمن كاف لإجراء المقابلة و تحديد وقتها مع المريض والتزام المريض بالحضور في الوقت المحدد لها ويعتبر ذلك درجة نضج في العملية العلاجية .

- المكان : وهو عامل لنجاح المقابلة فيجب أن يكون المكان هادئاً ومريحاً وخالياً من الضوضاء والمقاطعات والتدخل وأثاث مريح للطرفين.(توفير الجو المريح للعميل) .

- تحديد أهداف المقابلة وأغراضها .

البدء في المقابلة : تبدأ المقابلة بالترحيب بالمريض والحديث العام عن الطقس مثلاً ثم نتطرق للموضوع المراد بحثه.

و يجب أن يتناول في المقابلة الشكوى الحالية ، الأمراض السابقة و التاريخ العائلي ، التاريخ الشخصي

- تكوين الألفة : وهي من الأمور الهامة لنجاح المقابلة بين المعالج و المريض و تأتي الألفة من عملية بناء الثقة و الاحترام المتبادل و الفهم و الإهتمام الخاص و الإخلاص .

ومن عوامل تكوين الألفة الترحيب و تناول بعض المعلومات العامة و التشجيع و الموضوعية في جو آمن حتى يتمكن المريض بالتعبير بكل صراحة .

- الملاحظة : ملاحظة سلوك المريض و ردود أفعاله و الدفاعات. و تركيز الملاحظة على مظاهر السلوك من إكتئاب، قضم الأظافر ، المظهر الخارجي (إهمال ، إهتمام) ،....

- الإصغاء : يجب أن يكون المعالج مستمعا جيدا ويشارك المريض و يعبر تعبيراً مناسباً إذا لزم الأمر

- التوضيح : يقوم المعالج بالتوضيح من حين لآخر للمريض و هذا يساعد على التركيز حول الموضوع الرئيسي و إشعار المريض دائماً بالإهتمام و الإنتباه .

- الأسئلة : يجب أن تصاغ الأسئلة بمهارة و يجب أن يختار الأسئلة المناسبة و في الوقت المناسب و توجه للمريض بطريقة مناسبة .

- التسجيل : توجد مجموعة من الطرق للتسجيل

1- الكتابة من الذاكرة بعد الإنتهاء من المقابلة .

2- تقدير إستجابات المريض على مقياس التقدير معد مسبقاً .

3- إستخدام نظام للتصنيف و الترميز .

4- التسجيل الحرفي لكل ما يقوله .

5 - إستخدام أجهزة التسجيل بعد موافقة المريض .

لكل طريقة تسجيل مزايا و عيوب و الغاية منها هو رفع من درجة صدق و ثبات المقابلة .

مراحل المقابلة و الإعداد لها :

المقابلة عملية إتصال لها مقدمة ووسط خاتمة ولكي تتجح المقابلة يجب أن تتوفر فيها شروط معينة في كل مرحلة .

- ممهّدات المقابلة: شرح أهداف المقابلة بوضوح و تحديد ، و التأكيد على السرية التامة للبيانات التي تجمع ، و تطمين العميل لضمان أعلى قدر من التعاون والإستجابة و خفض من توتره .

الجزء الأوسط " من الأفضل أن يقوم الممارس بفتح باب الحوار أمام المريض لكي يسترسل في شرح ظروفه و متاعبه و ذلك بسؤال المريض عما جعله يفكر في الحضور ، أو عن السبب المباشر لإحضاره للعيادة أو المستشفى (إبراهيم ، عبد الستار ، 2008.ص 118)

ويمكن إعطاء المريض فكرة مختصرة عن رأي الشخص الذي حوله للعلاج ومن ثم يسير الحوار بشكل طبيعي و بدون أن يضع قيود في مسار المقابلة .

- ويجب أن يتجنب الأخصائي كثرة الكلام ومقاطعة المريض .

- تجنب محاولة العلاج والمساعدة في المقابلة الأولى .(التركيز على الفهم المتعمق والإصغاء الجيد للعميل و الإهتمام بالمعلومات المتحصل عليها).

- إلقاء سؤال واحد و التزام الصمت الإصغاء (تجنب إلقاء أكثر من سؤال في نفس الوقت).

- تجنب توجيه الأسئلة المغلقة (و التي يجاب عليها بنعم أو لا) ، فالأسئلة المفتوحة تثير النقاش وتساعد على تبادل الحوار والإتصال (أريد أن أعرف رأيك في حياتك الزوجية ؟بدلاً من هل تحبين زوجك؟)
(ما هي الأشياء التي تذكرها عن فترة المراهقة ؟)

توطيد العلاقة بين الأخصائي و الحالة : بإظهار الإهتمام والتعاطف و الفهم و الصدق الخالي من الزيف.

و قد ذكر (روجرز) بأن التفاعل و العلاقة مع المريض يجب أن يعتمد على الإهتمام به والإستجابة له، و التسامح بما يظهره من مشاعر ، وعدم إصدار أي حكم أخلاقي على سلوكه ، وعدم الضغط عليه.

التساؤل: المقابلة الإكلينيكية ليست بإستجواب، و يجب أن تتجه نحو التساؤل الذي يساعد المريض على الثقة و التلقائية و يستحسن أن تبعد الأسئلة عن التصنع .و من الأفضل أن تكون الأسئلة مشتقة من عبارات المريض " سبق أن ذكرت أنك لم تعد ترغب في الذهاب إلى العمل وضح لي ذلك " " أعطيني أمثلة عن ما يزعجك في العمل " .

- التساؤل الجيد يعين الممارس و المريض على توضيح المصطلحات الغامضة التي يأتي بها المريض

- أنا إنطوائي . لماذا تشعر بأنك إنطوائي ؟ ما يزعجك في ذلك ؟

- محاولة كشف التناقض في كلام المريض من خلال التساؤل يجب أن يوجه نحو الرغبة في مساعدته و ليس الحكم عليه بالتناقض .

جدول يوضح خمسة أنواع من المقابلة (ترول ، 2007 . ص 260)

نوعها	مثال	أهميتها
المفتوحة	" هل يمكنك أن تحدثني عن تجربتك في الجيش؟ "	منح المريض شعورا بالمسؤولية و الحرية في الإجابة
التسهيلية .	" هل يمكنك أن تخبرني بالمزيد عن ذلك ؟ " " أظن أن ذلك جعلك تشعر بـ "	تشجع المريض على إستئناف المحادثة .

الإستيضاحية	" قبل ذلك عندما قلت إن	تشجيع التوضيح أو الإسهاب
المواجهة	،.....؟	تستخدم في تحدي حالات التناقض و عدم
المباشرة	" ماذا قلت لوالدك عندما إنتقد	الإلتساق
	إختيارك هذا ؟"	ما إن يتم تكوين الألفة ، سيتولى المريض
		مسؤولية الإجابة .

٠- إنهاء المقابلة: تنتهي المقابلة عن طريق تحقيق هدفها و إنهاء المقابلة مهم جدا بقدر أهمية بدايتها .

يجب أن تنتهي المقابلة بشكل تدريجي و ليس بشكل مفاجئ مع إنتهاء المدة المخصصة فقد يسبب هذا شعورا بالرفض والإحباط لدى العميل .ويمكن أن ننهي المقابلة بـ:

- تلخيص و إستعراض ما دار فيها .

- إشارة إلى موعد المقابلة المقبلة .

