الموضوع :

ب) الوظيفة الثانوية : من نتائج ملائمة المسترشد زيادة المعرفة في المقابلة وهنالك ثلاثة أبعاد أساسية تساعد على فهم سلوك المسترشد خلال مجمل العملية الإرشادية :

١) سلوك المسترشد غير اللفظي : بعض من المراجع و المصادر و البحوث رجحت أن سلوك المسترشد الغير لفظي يبلغ عن السلوك الحقيقي وأن (٨٥٪) أو أكثر من أبلاغ المسترشد المعنى هو سلوك غير لفظي مثل نماذج من حركة العين ، لغة الجسم ، نبرة الصوت ، أتساع بؤبؤ العين للمسترشد تعبير عن الاهتمام بشيء ما وأن الانتقال والاختلاف فيها (بؤبؤ العين) سيدلك على شعور المسترشد بالارتياح أو عدمه أما (لغة الجسد) ربما يميل المسترشد الى الأمام لدلالة على أستثارته من فكرة ما أو ربما يشبك ذراعيه عالقاً أيهما ، أن حركة الوجه (تقتطيب الحاجبين) ، (تضييق الشفتين أو أخراجهما) ، (الخجل) ، (نسبة خفقان القلب) هو الآخر له أهمية خاصة كل ذلك يؤدي الى معرفة (المسترشد).

٢) سلوك المسترشد اللفظي: يميل المسترشد في العملية الإرشادية إلى استخدام بعض مفاتيح الكلمات وتكون هذه الكلمات محددة لوصف سلوكهم وحالاتهم ومن الأجدر بالمرشد أن يلتفت إلى هذه الكلمات وتراكيبها والتي يمكن من خلالها فهم المسترشد المهم هنا أن تكتب المفاتيح لأنها تستطيع أن تنفذ من خلالها إلى نفسية المسترشد وسلوكه.

٣) تناقضات المسترشد: التعارض والمسائل المزدوجة والأفكار المتناقضة والصراع والخلافات في جميع الأحوال هي السبب في توجه المسترشد إلى المرشد وأن المسترشدون يذهبون إلى المرشد لمساعدتهم بسبب بعض التناقضات بداخلهم أو في علاقاتهم ببعض الأشخاص أو بعض الأشياء الأخرى المرشد يستطيع ملاحظة المسترشد بعناية عن طريق سلوكه اللفظي وغير اللفظي والذي سوف يزود المرشد والمقابلة الإرشادية بمعلومات واسعة عن الصراع والتناقضات في عالم المسترشد وهذه التناقضات بين السلوك اللفظي وغير اللفظي.

مثال: يقول المسترشد: هذا السؤال لا يزعجني؟ يقول هذا الكلام مع قبضته المغلقة لليدين و وجه الخجول وهذه تمثل الصراع بين المسترشد وحالته.

٣) الأسئلة هي التي تفتح الاتصال، وتنقسم إلى:

١) الأسئلة المفتوحة، وهي تلك الأسئلة التي لا يمكن أن يجاوب عنها المسترشد بكلمات قصيرة وقليلة، بل هي تشجعه على التحدث وتزوده بمعلومات كثيرة عنه.

مثال: هل تستطيع أن تخبرني كثيراً عن ذلك؟
بماذا شعرت عندما حدث هذا؟
هل تستطيع أن تحدثني أكثر عن ذلك؟

الكلمة الأولى من السؤال المفتوح تقود إلى نتائج مختلفة على سبيل المثال:

١) أسئلة (what) ماذا: غالباً ما تقود إلى الحقائق.

٢) أسئلة (How) كيف؟ تقود إلى المشاعر والإجراءات.

٣) أسئلة (why) لماذا؟ تقود إلى الأسباب.

٤) أسئلة (could) هل تستطيع؟ هل تستطيع أن تخبرني الكثير؟ هل تستطيع أن تعطيني مثال؟

٢) الأسئلة المغلقة: يمكن الإجابة عنها بكلمات وجمل قصيرة ولها فائدة كبيرة في التركيز على المحادثة والتوصل بواسطتها إلى تحديدات مفيدة وغالباً ما تبدأ الأسئلة المغلقة بـ (هل) أو (من) مثال:

(هل أحمد أستثار غضبك؟)
الجواب: (كلا أو نعم).

(هل أزعجك ماهر؟)
الجواب: (كلا أو نعم).

(هل ذهبت إلى ملعب كرة القدم في الأسبوع الماضي؟)
الجواب: (كلا أو نعم).

(من فاز؟) - (من جاء؟).

٣) الأسئلة النقدية: هي التي تشخص وتقوم المشكلة، الأطباء يجب أن يشخصوا أمراض مراجعيهم، والأداريون يشخصوا مشاكل الخط الإنتاجي، والمرشدون يشخصوا التاريخ الإرشادي والمهني للمسترشدين.

مثال على ذلك:

الموضوع :

س١ : من هو المسترشد ؟
س٢ : ما هي الخلفية الشخصية للمسترشد ؟
س٣ : ما هو الشخص الآخر المتورط ؟
س٤ : ما هي مشكلة المسترشد ؟
س٥ : متى حدثت المشكلة ؟
س٦ : متى بدءت ؟
س٧ : أين حدثت المشكلة ؟ (في أي منطقة ؟)
س٨ : كيف كان رد الفعل ؟
س٩ : كيف كان يشعر المسترشد ؟
س١٠ : لماذا حدثت المشكلة ؟

هذه الأسئلة النقدية ومعها (جورج كيلي) واضع النظرية الشخصية الذي أقترح هذه الأسئلة بتشخيص مشكلة المسترشد.

٤) مهارة التشجيع : هو مجموعة منوعة من معاني لفظية وغير لفظية يستعملها المرشد ليحث المسترشدين على مواصلة أحاديثهم. ويتضمن التشجيع أيماءات بالرأس، وفتح اليدين (غير لفظية) أما (اللفظي) نعم، آه، تكرار مفاتيح الكلمات البسيطة التي يطلقها المسترشد،

مثال :

(المسترشد : أنا مدرك عندما أنتقلت الى بغداد سيكون السكن كلفته عاليه وهناك أشياء أخرى كثيره ينبغي أن أبدء بها ولكن الوالد رافض فكرة النقل ويعقدها).

(المرشد : يُعقدها (مفاتيح الكلمات البسيطه).

مهارة الصياغه : التغذيه الراجعه تقودك الى جوهر ما يقوله المسترشد بواسطة الأيجاز والأيضاح لتعليقات الخاصه به وأن الصياغه هي ليست عملية تكرار ببغائي بل هي عباراتك الخاصه بك وتكون مهمه ولها معنى عند المسترشد.

مثال :

(المسترشد : نعم أن ما حدث بعد أخر مره تحدثنا به أنني حصلت على نقل الى جامعة بغداد أضافةً الى أنني أفضل دائماً العيش في العاصمه والأن بعد أن رجعت الى أهلي ومعي أخبار عظيمه ولكن مع الأسف لم يتجاوب معي أحدٌ، أنه نوع من الأحباط).

الموضوع :  التاريخ  /  /  ٢٠١

(المرشد: بالطبع أنت الى حد ما مُثار لعملية النقل الى بغداد ولكن ثمة قضايا أخرى تحتاج الى شيء من النقاش مع الأهل (الصياغة).

٦) مهارة التلخيص أو الخلاصة: هي مُشابه للصياغة ألا أنها تُغطي مساحات زمنية كبيرة ومعلومات أكثر والخلاصة ربما تستعمل في بدء المقابلة الأرشادية أو في نهايتها كأداة أنتقال الى موضوع جديد أو توضيح موسع لقضايا المسترشد المعقدة.

مثال:

(المرشد: تحدثنا في المرة السابقة يا (وليد) وقد قلت: أنك غير متأكد من عملك وقد ذكرت أن لك وظيفة مثيرة ومشوقة ويمكنك بواسطتها التنقل داخل العراق ولكن هنالك أيضاً بعض الأمور التي تُجبرك على التواجد هنا وكذلك ناقشنا بعض تفاصيل العمل والنقاط المهمة فيه، كما دونا القبول والدهشة حول هذه النقاط، هل بأستطاعتك أن تواصل وتخبرني ماذا جرى هذا الأسبوع؟).

هذا التلخيص البسيط للنقاط الأساسية التي نُوقشت في الجلسة السابقة وأسئلة صريحة تجعل الحوار مستمر وواضح بصورة تامة.

الموضوع :

٧) مهارة عكس المشاعر : أن أساس كلام المسترشد وسلوكه هي مشاعره وعواطفه والغرض من عكس المشاعر هو أن نجعل المشاعر واضحة إلى المسترشد نفسه.

عنوان (أنواع المشاعر)

أ) هناك مشاعر صريحة أو واضحة، مثل: الشعور بالإحباط، التوبيخ، الاضطراب.

ب) مشاعر ضمنية غير معبرة، مثل: (الحزن، الانقباض، القلق، الغضب، الذنب، الخوف).

ج) مشاعر تتعلق بالعواطف، مثل: (سعيد، بهيج، حزين، مضطرب، كدر، هائج).