

تنظيم جلسة الإرشاد الوراثي:

البدء، والمعاهدة، والنهاية، والتحويل

Structuring the Genetic Counseling Session: Initiating, Contracting, Ending, and Referral

الأهداف التعليمية

- ١- وصف أنشطة بدء جلسة الإرشاد الوراثي.
- ٢- تعريف المعاهدة ووصف خطوات عملية تحديد الأهداف.
- ٣- وصف أنشطة المرشد الوراثي لإنهاء جلسة الإرشاد الوراثي والعلاقة.
- ٤- تحديد إستراتيجيات التحويل للمتابعة الفعالة.
- ٥- تطوير مهارات البدء، المعاهدة، النهاية، والتحويل من خلال الممارسة والتغذية الراجعة.

يناقش هذا الفصل المكونات الأربعة لجلسة الإرشاد الوراثي: بدء الجلسة، المعاهدة (وضع الأهداف)، إنهاء الجلسة/العلاقة، وعمل الإحالات.

بدء جلسة الإرشاد الوراثي

أغمض عينك وتخيل بأنك سترى عميلك الأول للإرشاد الوراثي. بماذا تشعر؟ ماذا ستفعل للاستعداد للقائك الأول؟ هل لديك صورة واضحة عن البداية؟ ما هو أول شيء ستقوله أو ستفعله؟ الآن، اسأل نفسك ما الذي يمكن أن يشعر به عملاء حيال مجيئهم للإرشاد الوراثي وماذا سيقولون أو سيفعلون؟ العديد من الناس، لم يسبق لهم سماع ما هو الإرشاد الوراثي قبل أن يصبحوا عملاء للإرشاد الوراثي. لذا قد يشعرون بالتوتر، والتشويش، والخوف، والحيرة بسبب العلاقة التي سيدخلونها معك. ومن المهم أن تحاول التخفيف من تضايقتهم من الإرشاد الوراثي ومساعدتهم على فهم ما يتوقعون حدوثه خلال هذه العلاقة. يمكنك القيام بعدة خطوات لتحضير الجو للإرشاد الوراثي. وقد رتبنا هذه الخطوات طبقاً للمراحل الثلاثة التي حددها كورمير وهاكني (١٩٨٧م) لإرشاد الصحة العقلية: التحضير، والتقديم، ووضع جدول الأعمال.

التحضير

مراجعة سجلات العميل

راجع جميع السجلات المتوفرة للعميل قبل جلسة الإرشاد الوراثي. إذا كانت المعلومات من الطبيب المحول ناقصة، يتوجب عليه محاولة الحصول عليها قبل رؤية العميل: "لن يزعم العميل شيئاً أكثر من عدم إلمام المحترف بالمعلومات المسجلة والتي يعلم العميل بوجودها" (فاين وجلاسر، ١٩٩٧م، ص ٢٩). حيث إن مراجعة السجلات لا يحضرك لتقييم أهداف العميل من الإرشاد الوراثي فحسب، بل تشير أيضاً للعميل بأنك تهتم به وتحترمه لدرجة قضاء وقت في التحضير له.

ترتيب بيئة الإرشاد

تعتبر البيئة المحيطة من الأوجه المهمة لضبط النغمة العامة. لذا حافظ على بقاء مكتبك دائماً نظيفاً، ومرتباً، ومرحياً.

- يتوجب عليك، عند الإمكان، توفير مقاعد متساوية في الحجم ومریحة ومواجهة لبعضها بعض (مارتن، ٢٠٠٠م).
- عدل مقعدك حتى تواجه عملائك وأبعد النضد التي قد تحول بينك وبينهم (فاين وجلاسر، ١٩٩٦م). واجعل علبه المناديل في المتناول.
- أغلق الهاتف أو أخفض صوته، وعلق إشارة عدم الإزعاج على الباب.
- إذا كنت تحمل جهاز نداء، حوله إلى نمط الهزاز. ونبه عميلك إذا كنت تتوقع نداء أثناء الجلسة.
- إذا نويت تسجيل الجلسة صوتياً، ضع جهاز التسجيل في مكان غير ظاهر لكن بدون أن تخفيه. حضر المسجل مسبقاً، واختبره للتأكد من أنه يسجل بشكل صحيح. هيء نفسك للبدء
- خفف من السلوكيات الصارفة للانتباه (فاين وجلاسر، ١٩٩٦م). تأكد من أن مظهرك لا يصرف انتباه العملاء. البس ملابس مناسبة للعمل والعمل الذي تعمل معه. ففي الإرشاد الوراثي، ليس من الملائم ارتداء ملابس عادية مثل الجينز، والأحذية الرياضية، أو السراويل القصيرة. كما يجب عليك تفادي الملابس الاستغزائية مثل تلك القصيرة، أو القمصان الشفافة، أو القمصان بأكمام قصيرة جداً أو بدون أكمام، أو الأحذية المجدولة بالحبال. لذا فكر في الانطباع الذي تود الحصول عليه والبس وتصرف على ضوءه. وأيضاً كما ناقشنا سابقاً في الفصل الثالث، احرص على الحد أو منع أداء العادات الشخصية الصارفة للانتباه (مثل، لف الشعر، اللعب بالمجوهرات، الاستخدام المفرط لكلمات الحشو مثل حسناً، حقاً، اهاها).
- إذا توفر لك الوقت بين الجلسات، اقضي دقيقة في التحضير النفسي للجلسة القادمة. اجلس في غرفة هادئة وخذ نفساً عميقاً لتهدئة نفسك، حاول وضع الأفكار المزعجة جانباً، وركز في العميل الذي ستقابله بعد دقائق معدودة. تصور كيفية الترحيب بعميلك وما يمكنك قوله في بداية ونهاية جلسة الإرشاد الوراثي.
- ابدأ في الوقت المحدد، إذا أمكن، حتى لا يتوتر العملاء المتلهفين في انتظارك.

المقدمة

• رحب بعملائك ورافقهم إلى الغرفة. تذكر الاختلافات الثقافية الخاصة باللمس. وعلى سبيل المثال، لا يصفح الأشخاص الشرق أوسطيون أشخاصاً من الجنس الآخر. نحن نوصيك إن تصافح فقط إذا بدأ العميل بذلك.

• عرف نفسك باسمك الأول واسم عائلتك. لا يوجد بروتوكول واضح عند تقديم العملاء، ومن الممكن أن مؤسستك لديها نظام معين أو بروتوكول لذلك. كذلك، إذا كان العميل أكبر منك سناً، من الملائم مخاطبته بشكل رسمي (السيد، الأتسة، ... إلخ). وبعد دخول الغرفة، اسأل العملاء عما يريدون إن يُدعوا به وعن كيفية نطق أسمائهم (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م). إضافة إلى ذلك، توجد اختلافات ثقافية فيما يفضله الناس لمناداتهم، فمثلاً، يجذب كبار السن من المهاجرين الآسيويين أو المجتمعات المحافظة إن يعاملوا برسمية أكثر من مناداتهم بأسمائهم الأولى المجردة (آيشياما، ١٩٩٥م؛ سو وسو، ١٩٩٠م).

• لا تصر على أن يناديك عملائك بطريقة معينة. فمثلاً، بعض العملاء قد لا يرتاحون لمناداتك باسمك الأول. وانتبه لأي تغيرات في طريقة نداء العميل لك، لأنها قد تشير إلى تغير في العلاقة، إما للإمام وإما للوراء فيما يتعلق بالثقة أو الراحة النفسية (فاين وجلاس، ١٩٩٦م).

• اسمح لعملائك باختيار المقاعد عند الجلوس، وانتظر جلوسهم حتى لا يفهموا بأنك مستعجل أو موجه لهم (فاين وجلاس، ١٩٩٦م). وفي حال كون العملاء أزواج أو عائلات، سيلمح لك مواقع جلوسهم، مثلاً عن القوى المحركة، أو عن درجة التآلف بين أفراد العائلة. لذلك، لاحظ من الذي يحرك العملية أو من الذي يجلس بالقرب منك، ومن يجلس بجانب من، ومن هو المتحدث الأول ومن الذي يليه، وهل يعرف الأشخاص بأنفسهم أو يعرف بهم الآخرين، وكيف يشيرون إلى بعضهم بعض (فاين وجلاس، ١٩٩٦م). بالإضافة إلى ذلك، يمكنك اكتساب

تلميحات أخرى مهمة بملاحظة كيفية توجيه مقاعدهم. مثلاً، هل يركون مقاعدهم للقرب منك أم بالبعد عنك؟ هل يختارون المقعد الأقرب أم الأبعد عنك؟.

● بشكل عام، يتوجب عليك تقليل كمية حديثك إلى الكم المناسب الذي يساعد عميلك على الاسترخاء. كما يفيد القليل من المحادثة الاجتماعية الأشخاص من خلفيات عرقية معينة، وعلى سبيل المثال؛ يفضل بعض الآسيويين، الأمريكيين الأصليين، الهسبان، والأفارقة الأمريكيين إجراء حديث اجتماعي مختصر قبل الدخول في الموضوع (فاين وجلاس، ١٩٩٦م). ووجدنا صحة ذلك أثناء تجربتنا مع أغلب العملاء وبغض النظر عن خلفيتهم العرقية. وعلى أية حال، الإكثار من الدردشة قد يدل على عدم ارتياحك شخصياً، كما أنه لا يفيد العملاء.

إعداد جدول الأعمال

● اشرح عملية الإرشاد الوراثي لعميلك. (انظر الفصل الحادي عشر للمناقشة عن المشورة المتتورة لجلسة الإرشاد الوراثي). وكجزء من هذه العملية، يمكنك سؤال عملائك وصف ما سيحدث في الجلسة. وإذا كان العملاء مشوشين جداً عن العملية قد تسأل، "ماذا قال لك طبيبك عن موعدك اليوم؟"، وقبل الدخول في التاريخ العائلي والطبي، يمكنك القول، "هل لديك شيء معين يقلقك وتريد سؤالني عنه اليوم؟".

● بعد ذلك، انتقل لسؤال افتتاحي، مثل، "ما الذي تود التركيز عليه؟" (فاين وجلاس، ١٩٩٦م؛ هيل واوبراين، ١٩٩٩م). ومع ذلك، عليك الحذر من أن هذا السؤال قد يحمل معاني مختلفة عبر الثقافات المختلفة. فمثلاً، يعتبر بعض الأمريكيين الأصليين هذا السؤال وقاحة. ونوصيك أيضاً عند شرح عملية الإرشاد الوراثي أن تخبر العملاء أنك سوف تطرح أسئلة وتشرح لهم أهميتها.

● حاول التخفيف من سرعتك عند العمل مع عملاء من ثقافات لا تجبذ مناقشة المواضيع الخاصة أو إظهار العواطف السلبية (إيشياما، ١٩٩٥م؛ سو وسو، ١٩٩٠م).

• إذا بدا لك العميل منزعجاً، بادر بالقول، "تبدو منزعجاً جداً" أو "هل البداية صعبة عليك". وإذا بدا العميل ممانعاً في المشاركة، مثلاً تم تحويله رغماً عنه، ابدأ بالتعريف بهذا الوضع (فأين وجلاس، ١٩٩٦م): "أنا أدرك أنك مرسل هنا من قبل، وربما أنت متوتر لأو غير مرتاح، أو غاضب في الوقت الحالي". ثم انتظر حتى يرد العميل. ولا تحاول الدفاع عن الإرشاد الوراثي. وبدلاً من ذلك يمكنك القول، "أتفهم أن جيئك إلى هنا لم يكن خيارك بالكامل. ولكن بما أنك أتيت، هل يمكننا التحدث إذا كان هناك ما يمكننا عمله اليوم لمساعدتك؟".

• إذا اخترت كتابة ملاحظات أثناء الجلسة، اشرح لعملائك لما تفعل ذلك. أمسك الورقة بحيث يتمكنوا من النظر إليها إذا رغبوا. انتبه لإمكانية فقد تلميحات غير لفظية مهمة لأنك لن تتمكن من النظر إلى عملائك باستمرار. تعتبر كتابة الملاحظات بشكل غير مرئي وإظهار اهتمام أكبر بالعملاء في الوقت نفسه مهارة تتطلب وقتاً لا بأس به من الممارسة. لعلك تود التدريب على هذا النوع من المهارة خارج جلسة الإرشاد الوراثي (مثلاً، تمثيل أدوار مع صديق). ستحتاج إلى قدر كبير من المهارة حتى يشعر عملائك أنك تعطيهم الانتباه الكامل أثناء جلسة الإرشاد الوراثي (فأين وجلاس، ١٩٩٦م).

• فكر في استخدام وتطوير قوائم تدقيق للمقابلة تلخص النقاط التي تود تغطيتها أثناء الجلسة. ولقد شجع فريند وكوتلر (١٩٨٠م) على استخدام قوائم تدقيق في إرشاد الصحة العقلية وجادلوا على أنها لم تتعارض مع جلسة الإرشاد وأن العملاء اعتبروها دليلاً على الإتيقان والحرص. كذلك تخدم قوائم التدقيق كمحفز للإشراف (بمعنى آخر، أي من المواضيع سيتم تغطيتها، وما هي المواضيع الأصعب بالنسبة لك). بالإضافة إلى ذلك، تساعد قائمة التدقيق الشخصية التي تناسب أسلوبك ومعاييرك التي تود الحصول عليها في الجلسة، في المضي بتأن ولكن بكفاءة وربما تساعدك في كتابة

تقارير عن الجلسة (فريند وكوتلر، ١٩٨٠م). وتذكر عند استخدامك لقائمة التدقيق، أنك قد تغير ترتيب المواضيع مما يجعلك لا تغطي جميع المواضيع. كما يجب عليك وكما هو الحال مع كتابة الملاحظات، أن توضح للعملاء لماذا تستخدم قائمة التدقيق واسمح لهم برؤيتها (انظر الملحق ٦-١ لقائمة المواضيع التي يمكنك كتابتها في قائمة تدقيق الإرشاد الوراثي). وكخيار آخر يمكنك استخدام قائمة تدقيق عقلية.

• إذا خططت لتسجيل الجلسة، اطلب موافقة عميلك، اعرض الغرض الحقيقي للتسجيل (مثلاً، "افعل هذا لكي أحصل على إشراف لمهاراتي الإرشادية") وطمان عميلك على سرية الشريط. (فاين وجلاس، ١٩٩٦م؛ مارتن، ٢٠٠٠م). ونحن نقترح عليك إخبار العملاء بأنك ستحفظ الشريط حتى نهاية تدريبك العيادي ومن ثم ستقوم بمسحه. وإذا كان عميلك مقاوماً بشدة للتسجيل، اعرض عليه إغلاق المسجل في أي وقت يريده أثناء الجلسة، وقم بذلك فعلاً. أخيراً، تأكد من أخذ إذن كتابي من العميل للتسجيل (فاين وجلاس، ١٩٩٦م).

• إذا حضر شخص ما إلى الباب في أي وقت أثناء الجلسة، اخرج خارج الغرفة واحرص على إغلاق الباب و المحافظة على خصوصية العميل. عالج الأمر بسرعة، وعد إلى عميلك ثانية، اعتذر له، ولخص بإيجاز الحديث السابق للانقطاع (فاين وجلاس، ١٩٩٦م).

عقبات عند بدء الجلسة

• في أغلب الأحيان، يدخل العملاء في الإرشاد الوراثي بدون معرفة أكيدة لتوقعاتهم أو لما يتوقع منهم. ربما يشعرون بأنهم غير متأكدين، ضعفاء، وأحياناً محرجين. يمكنك مساعدتهم في تقبل الحالة بشرح ما سيحدث وإظهار الاهتمام بهم (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م).

- ينطلق بعض العملاء الملمين بالإرشاد فوراً في العملية مع إظهار القليل من القلق والحيرة. وعلى الرغم من ذلك، يتوجب عليك عدم افتراض تأسيس واثم سريع معهم. فمن المحتمل ظهور مشاكل في الثقة، والأمان والاحترام لاحقاً بعد مراقبة العملاء لردود أفعالهم. وهناك طريقة في هذه الحالة، وهي إعطاء العميل مشورة متنورة عن طريق شرح تجربة الإرشاد الوراثي قبل بداية الجلسة (جيبكسون وفريقه، ٢٠٠١م).
- لن يكشف لك كل العملاء فيما يتعلق بحالاتهم: "يكون العملاء يائسين، خائفين، غاضبين وأقل رغبة أو قدرة على الكشف عن أوجه معينة لمشاكلهم، وذلك نتيجة خشيتهم من المساس بصورتهم الذاتية المهزوزة" (مارزيلي، ١٩٨٨م، ص ٢٤). ولقد ناقشنا في الفصل الثالث والرابع طرق استخدام مهارات الحضور والتعاطف لبناء واثم وثقة تساعد في كشف العميل عن نفسه. وبالإضافة إلى ذلك، حدد مارزيلي (١٩٨٨م) عدة عوامل للمرشد لتقوية الواثم بين المرشد والعميل وللحصول على نتائج أكثر إيجابية في إرشاد الصحة العقلية وهي: الالتزام بمساعدة العميل، وتشجيع عكس الذات للعميل، والألفة مع العميل. وبما أن هذه العوامل مرتبطة بالعلاقات في الإرشاد الوراثي، نقترح عليك مراقبة ردود أفعالك وسلوكك وتحديد مدى التزامك ومحببتك لعملائك، ومدى تشجيعك للعكس الذاتي للعميل.

المعاهدة

تعريف الأهداف ووظائفها

تخيل أنك في إجازة وستقوم برحلة مع صديق، وأنكما متجهان إلى كندا بالسيارة ومنديجان في حديث مباشر. وبعد مضي ٣٠ دقيقة أو نحوها، يلتفت صديقك إلى اللوحات والإشارات في جانبي الطريق ومن ثم يقول "انتظرا! ظننت أننا ذاهبون إلى فلوريدا" ثم تضغط على الكوابح. ما الذي حدث في تلك الحالة؟ من الواضح أنكما فشلتما في مناقشة اتجاه الرحلة؛ ولم تطورا مخططاً أو خارطة طريق للرحلة.

يمكن حصول الشيء نفسه إذا لم تتوصل أنت وعملائك إلى أهداف متوافقة للجلسة/العلاقة. حيث سيتحتم عليك الانسحاب إلى جانب الطريق عاجلاً أو آجلاً إذا كنت لا تملك خارطة طريق. فالأهداف هي خارطة الطريق التي تركز وتوجه الجلسة وتساعد على تنظيم العلاقة: "تساعد الأهداف كلاً من المرشد والعميل على التحديد الدقيق عما يمكن إنجازه وما لا يمكن إنجازه من خلال الإرشاد" (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م، ص ١٠٤). حيث إن وضع الأهداف يشجع العملاء على توضيح ما يريدون تحقيقه في جلسة الإرشاد الوراثي. بالإضافة إلى أن الأهداف تساعد العملاء على الشعور بأنهم مدفوعون للتصرف، كما تساعدك وعملائك في تقييم فعالية جلسة الإرشاد الوراثي والعلاقة.

إن أهمية وضوح واتفاق الأهداف تعود للتوافق بين نظرة المرشد الوراثي ونظرة العملاء لطبيعة/نوع مخاوف العميل ومستوى/شدة هذه المخاوف. حيث وجد ميتش وفريقه (١٩٩٨م) أن المرشدين الوراثيين في بعض الأحيان غير دقيقين في الحكم على اهتمامات العميل: "في حالة عدم التوافق، يفكر المرشدون وبطريقة أكثر من المرضى في أن الاهتمام الرئيس للمريض هو أخذ المعلومات أو معرفة نسبة خطورة حالاتهم" (ص ٢٢٨). ولهذا اتجهت الجلسات المتوافقة إلى التأكيد أكثر على القضايا العاطفية، وأدت إلى إرضاء أكثر للعميل عن المعلومات المعطاة، وكذلك عن مدى حصولهم على توقعاتهم.

تمثل الأهداف مقاصد الشخص أو غاياته. وتمثل في الإرشاد الوراثي توقعات العميل والمرشد. ولقد فرق هاكني وكورمير (١٩٩٦م) بين الأهداف العملية والأهداف التحصيلية في إرشاد الصحة العقلية. فبشكل عام: "تؤثر الأهداف العملية على العلاقة العلاجية، بينما تؤثر الأهداف التحصيلية على نتيجة الإرشاد" (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م، ص ١٢١). وتشير الأهداف العملية إلى الشروط الضرورية لتأسيس العلاقة

(مثلاً، أن تكون غير موجود، إظهار سلوك حضور جيد، ... إلخ). تميل الأهداف العملية في الإرشاد الوراثي إلى قابلية التطبيق بصفة عامة في جميع علاقات الإرشاد الوراثي. وتكون مسؤولية إنجازها على المرشد بشكل أساسي. وهي على النقيض من الأهداف التحصيلية، والتي تكون خاصة وفريدة لكل عميل وكل حالة. كما تكون محددة أكثر، وتشارك مع عميلك في مسؤولية متبادلة أثناء تأسيسها، وبما أن الأهداف التحصيلية تتغير مع تقدم عملية الإرشاد، لذا من الضروري توفر بعض المرونة عند وضع الهدف والالتزام به.

ما الذي يجعل الهدف عملياً؟ حدد كافاناغ (١٩٩٠م) عدة مواصفات: أن يكون محدداً، واقعياً، ومتفقاً عليه بالإجماع؛ وأن يحدد الشروط الضرورية للوصول إلى النتيجة المطلوبة (مثل، اتخاذ قرار، الحصول على معلومات وراثية، ... إلخ)؛ وأن يتوافق مع قيم المرشد والعميل؛ وأن يكون مؤهلاً بمعنى أنه إما إن يتطابق مع جميع شروط النوعية أو لا يتطابق معها. وعلى سبيل المثال، قد يقول العميل: "أريد أن أعرف بشكل مؤكد هل طفلي بخير؟". فهذا هدف صعب إن لم يكن مستحيلاً. في العادة لا يمكن الوصول لمثل هذه الدرجة من التأكد في الإرشاد الوراثي بسبب تعقيد ومحدودية المعلومات والفحوصات الوراثية. (مكارثي فيتش وفريقها، ٢٠٠١م). كذلك، يكون الهدف العملي مفتوحاً للتنقيح متى ما توصلت أنت وعميلك إلى مفاهيم جديدة (مارتن، ٢٠٠٠م).

إن الأهداف التي تم تأسيسها لا يمكن أن تكون محددة أكثر من فهم المرشد أو العميل للمشكلة (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م). إذن يتطلب وضع الأهداف الفعال إلى مهارات صلبة في الحضور والتعاطف، بالإضافة إلى مهارات جمع معلومات جيدة. كما تتطلب أيضاً مهارات استنتاج جيدة: "يتوجب عليك أن تكون قادراً على سماع جميع عبارات العملاء المبهمة عمماً يتمنون إنجازها و'قراءة ما بين سطور' تلك الرسائل". (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م، ص ٣٣). وبما أن أغلب العملاء من العامة فإنهم سيميلون إلى

التحدث عن الأهداف بلغة المشكلة. ويكمن التحدي هنا في إعادة صياغة تلك العبارات إلى أهداف محددة وإيجابية. فمثلاً، عندما يقول العميل، "لا أريد اتخاذ قرار خاطئ" يمكنك إعادة تشكيل الهدف إلى، "أنت تريد معرفة عوامل الخطورة الوراثية، وترجيح الخيارات المتاحة، والوصول إلى قرار مبني على تلك المعرفة"، أو عميل يقول، "لا أريد أن أشعر بالخوف من حالتي الوراثية بعد الآن"، فيمكنك إعادة تشكيل هذا الهدف إلى، "أنت تود المضي في الفحص الوراثي لمعرفة إذا ما كنت تحمل مورثة الخلل العضلي". وأحياناً قد تحتاج إلى استخدام التعاطف المتقدم والمجابهة البسيطة لمساعدة العملاء في وضع أهداف واقعية. فمثلاً، ليس من الواقعي أن تقول مريضة حبلى باكية وتريد الحمل بشدة، "أريد أن أشعر بالرضا عن قراري في إنهاء هذا الحمل". في حالة كهذه يمكنك القول: "أتساءل إذا كان من المحتمل أن تشعرني بالرضا عن ذلك. وربما تقولين إنك تريدين الشعور بالثقة كونك اتخذت القرار الأفضل والممكن في ضوء المعلومات التي تملكها؟".

إستراتيجيات وضع الأهداف

- خذ عبارة من اهتمامات عميلك أو أسباب مجيئه للإرشاد الوراثي.
- لاحظ السلوكيات غير اللفظية للعميل وحاول استخدام تلك المعلومات لفهم الحالة العاطفية للعميل.
- ترجم المشاكل إلى عبارات محددة وأهداف تخدم توجهات الإرشاد الوراثي.
- حاول الحصول على موافقة العميل للعمل على تلك الأهداف.
- إذا كان مناسباً، أيقظ لدى العميل بعض الأمل عمّا يمكن أن يحققه الإرشاد الوراثي.

- أسأل العميل، "ما هو تصورك عما سوف نعمل؟" ثم وضح له أي سوء فهم.
- حاول تأسيس أهداف قصيرة وطويلة المدى، إذا كان ذلك مناسباً (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م). وكمثال عن هدف قصير المدى، "معرفة نسب خطورة حدوث الإصابة بمرض وراثي". وعن هدف طويل المدى، "اتخاذ قرار بشأن إجراء الفحص أم عدم إجرائه".

• حاول تأسيس أهداف مبنية على مصادر العميل والمساعدة المتوفرة له (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م). فمثلاً، عميل لديه اعتقادات دينية قوية يريد وضع أهداف باستشارة قائد ديني لمساعدته في اتخاذ القرار.

عقبات وضع الأهداف

حدد دانث ود أوجيلي (١٩٨٣م) أربع عقبات رئيسة أو عوائق في طريق وضع أهداف العميل وبلوغها، والتي عرّفنا بها في الجدول رقم (٦،١) مع أمثلة مصاحبة، وتدخلات ممكنة للمرشدين الوراثيين.

يمكن لهذه العقبات جميعاً أو منفردة إعاقه العملاء من إنجاز النتائج المطلوبة. لذا يحتاج المرشد الوراثي إلى تقييم العقبات في طريق العميل واتخاذ إجراءات للتقليل منها أو إزالتها.

الجدول رقم (٦،١). عقبات في طريق بلوغ هدف العميل.

عقبة الطريق	مثال لعميل	تدخل المرشد
الافتقار إلى المعرفة.	عدم معرفة العميلة بوجود خطورة توريث المورثة لطفلها.	زود العميلة بمعلومات عن الخطورة الوراثية.
الافتقار إلى المهارات.	عدم معرفة العميل بكيفية إخبار أفراد عائلته وإقناعهم بالمشاركة في الفحص الوراثي.	تدرب معه على عدة سيناريوهات لكيفية إخبار أفراد العائلة.
الخوف من أخذ الخطورة.	خوف العميلة من عدم قدرتها على تحمل النتيجة الإيجابية للفحص.	ناقش المخاوف وحولها إلى إرشاد للصحة النفسية إذا كان ذلك مناسباً.
عدم وجود مساندة اجتماعية.	عميل ليس لديه عائلة للمساندة أو أصدقاء، عدم وجود قاعدة دينية أو روحية، ... إلخ.	قم بتحويله إلى مجموعة دعم أو إلى إرشاد الصحة النفسية.

وهذه أمثلة أخرى لعقبات معينة لوضع أو بلوغ الأهداف:

• افتقار بعض العملاء والمرشدين الوراثيين للخبرة في عرض المشاكل بصيغ إيجابية وموجهة للهدف.

• عدم وجود الرغبة الحقيقية للعميل للوصول إلى نتيجة معينة (مثلاً، عن طريق تفادي وضع هدف عن اتخاذ قرار بإجراء فحص ما قبل الولادة أم لا، واعتقاد العميلة بأنها تستطيع الهرب من المشكلة).

• محاولة العميل وضع أهداف تنتمي في الواقع إلى شخص آخر (مثال، "يريد طبيبي مني إجراء هذا الفحص؟"؛ "يريد والدي مني إنهاء هذا الحمل"، "هل يمكنك تخيل ما سيقوله جيرانني عند معرفتهم بأنني أريد إنجاب طفل قد يكون معاقاً؟"). وبالطبع إذا كان العميل يذهب للإرشاد الوراثي لإرضاء ممارس صحي آخر، أو يمر بعواطف تدفعه لعمل الفحص، ستكون الأهداف الموضوعية محدودة جداً ولن تحصل المشاركة المرغوبة. وفي حالات كهذه يمكنك القول، "أعلم بعدم رغبتك في المجئ هنا، ولكن بما أنك موجود، هل باستطاعتي تقديم أي عون لك أو أفادتك، هل يوجد ما تريد مناقشته؟".

• قد يقاوم العملاء الأهداف التي يدركون بأنهم أجبروا عليها من قبلك أو من قبل شخص آخر. وكمثال، وجدت مكارثي فيتش وفريقها (١٩٩٩م) إن بعض عمليات عيادة فحص ما قبل الولادة السابقة كن مستاءات عن إرشادهن الوراثي لأن المرشد الوراثي أصر على تقديم إنهاء الحمل كخيار لهن بالرغم من تصريحهن وبوضوح أنهن لا يردن هذا الخيار. فمن الواضح أن هؤلاء المرشدين الوراثيين والعملاء كانوا مختلفين في هدف مناقشة جميع الخيارات المتوفرة. وتذكر بأنه لا يتوجب عليك الدخول في تفاصيل كل خيار لمجرد اعتقادك بتغطية كل القواعد. حيث من المهم احترام وجهات نظر عميلك ومشاعره.

• النظرة الثقافية العالمية بأن النتائج عرضة للتغيير بسبب الصدفة، المصير، إرادة الله، ... إلخ. والتي قد لا تتوافق مع وضع الأهداف الموجهة ذاتياً. حيث يصعب على العملاء الذين لديهم تلك النظرة تصور القيمة في وضع الأهداف. وعلى الرغم من ذلك، يمكنك قول، "لقد قررت المجيء للإرشاد الوراثي، لذلك افترض أنك تفهم بأنه يمكننا عمل شيئاً مفيداً لك. كيف تريد قضاء هذا الوقت معنا؟".

• أوصى سو و زين (١٩٨٧م) بثلاث إستراتيجيات لتأسيس الأهداف عندما تختلف خلفية المرشد والعميل الثقافية:

- فهم اهتمامات ومخاوف العميل بالطرق المتوافقة مع ثقافته.
 - استخدام التدخلات وتحديد إستراتيجيات لبلوغ هدف يتطابق مع ثقافة العميل.
 - تحديد أهداف المرشد لتتطابق مع أهداف العميل.
- وكجزء من هذه العملية، قد يحتاج المرشدون إلى معرفة واضحة للاختلافات العرقية والثقافية بينهم وبين عملائهم. (كارلوس بوستن و فريقه، ١٩٩١م).

• يأتي بعض العملاء من ثقافات ليس لديها توجه زمني للمستقبل، لذا يجب التقليل من ربط الأهداف بالتواريخ وربطها أكثر بالأحداث الاجتماعية أو الطبيعية (بروان، ١٩٩٧م). كذلك، ترتبط النظرة الغربية للتغيير بالتصرف بناء على بيئة الفرد وسيطرته على ظروفه، بينما يعتبر بعض العملاء من ثقافات أخرى التغيير مثل تأسيس الوثام ضمن العائلة أو القبيلة وتعلموا أن يقدروا الأمور ويتركوها كما هي عليه (بروان، ١٩٩٧م). ويميل العملاء الذي يمتلكون النظرة الأوروبية إلى الأخذ بأسلوب الأهداف الموجهة، وأسلوب التعبير عن النفس عند التعامل مع مشاكلهم، كما يفعل أكثر العملاء الأفارقة الأمريكيين والآسيويين الأمريكيين، في حين، قد يميل العملاء الهسبان الأمريكيون إلى الأخذ بأسلوب انتظر - و- انظر، وقد يفضل الهنود الأمريكيون أسلوب التعبير عن النفس تحت السيطرة، ويتميزون بعمق التفكير، العقلانية، والتروي في الرد: "أحد المعاني التي تتضمنها هذه القيمة أن المجموعات

المختلفة يمكن أن تقضي وقتاً أطول في استيعاب المشكلة، وبذلك سيكون لديها نزعات مختلفة للتصرف" (براون، ١٩٩٧م، ص ٣٤).

• يفترق بعض العملاء إلى القدرة على تصور الفرق بين ما هم عليه الآن، اليوم، وما يرغبون أن يكونوا عليه في المستقبل (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م). فمثلاً، تعتبر العميلة التي تقول: "لا أستطيع أبداً اتخاذ قرار إنهاء حملي" قد فشلت في إدراك أنها تملك القدرة الكافية للتوصل إلى قرار من خلال سلسلة من الخطوات الصغيرة (مثل، جمع المعلومات؛ إجراء الفحص؛ استشارة مرشد وراثي وأفراد العائلة، ... إلخ). وغالباً، يدرك هؤلاء العملاء أين هم حالياً وأين سيذهبون، إلا أنهم غير قادرين على رؤية المطلوب فعله للانتقال من هنا إلى هناك. عندها يمكنك طرح السؤال التالي، "ما هي الأشياء التي تحتاجها لجعل ذلك يحدث؟ ما هي خطوتك الأولى؟" (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م).

• يفترق بعض العملاء إلى الوعي الواضح بقيمتهم، رغباتهم، أو أولوياتهم، ... إلخ. (هاكني وكورمير، ١٩٩٦م)، أو قد يكونون واقعين في نزاع (مثلاً، الرغبة في تحديد ما إذا كان طفلهم مصاباً بمتلازمة تهبش الصبغي السيني، مع شعورهم بأنهم المتسببون في إصابة الطفل بالمتلازمة). يمكنك مواجهة حيرة العميل وازدواجيته عن طريق التعريف بذلك (كورمير وهاكني، ١٩٨٧م). فمثلاً يمكنك القول، "ليس من الضروري أن تضع خطة الآن. هل تريد قضاء بعض الوقت في التفكير بهذا الشأن؟"، ويمكنك محاولة التعاطف المتقدم لتحديد النزاع. مثل أن تقول، "أتساءل هل ترددك حول فحص متلازمة تهبش الصبغي السيني ناتج عن شعورك بأنك المسؤول عن إصابة ابنك بهذه المتلازمة؟".

• في حالة كون العملاء أزواجاً أو عائلات، يجب عليك أن تضع في حسابك التوفيق بين رغبات الأفراد المتعددة في آن واحد، وكذلك متطلباتهم وحاجاتهم (مارتن، ٢٠٠٠م). وهذا مما يصعب وضع الأهداف لأن رغباتهم قد تتعارض.

وفي الواقع ، فإن إحدى التحديات الرئيسية التي يواجهها المرشدون الوراثيون ، والأطباء ، والمرضون عندما يكون لديهم حالات لا يتفق فيها أفراد العائلة على ما يريدون عمله (مكارثي فيتش وفريقها ، ٢٠٠١م). وفي حالات كهذه يمكنك القول ، "هدفي هو مساعدتكم للوصول إلى أفضل حل مرضي لكم جميعاً" (مارتن ، ٢٠٠٠م). ثم ينبغي عليك سؤال كل فرد ليعبر عن رغباته. مع مراعاة استثناء الحالات التي يتحدث فيها أحد أفراد العائلة نيابة عن الباقيين تبعاً للممارسة الثقافية.

أهداف الإرشاد الوراثي

ناقش والكر (١٩٩٨م) تعريف الإرشاد الوراثي المنشور في ١٩٧٥م بواسطة الجمعية الأمريكية للوراثة الإنسانية (ASHG). وضمن هذا التعريف ، يوجد ستة أنواع محتملة للأهداف التحصيلية :

- إدراك الحقائق الطبية التي تشمل التشخيص ، الأسباب المتوقعة للحالة ، والعلاج المتوفر.
- فهم الطرق التي تساهم فيها الوراثة في ظهور الحالات وخطورة تكرار الإصابة للأقارب المعنيين.
- فهم البدائل للتعامل مع خطورة التكرار.
- اختيار التصرف الذي يبدو ملائماً للعميل في ضوء درجة الخطورة ، الأهداف العائلية ، والمعايير الشخصية الدينية والأخلاقية.
- العمل بناء على التصرف الذي تم اختياره.
- تحقيق أفضل تكيف مع المرض أو خطورة الإصابة بالمرض لأفراد العائلة المصابين. توضح عبارات تلك الأهداف المواضيع التي تشتمل على اختيار الأداء أو تعديل المرض أو درجة الخطورة بصفة خاصة ، و توضح كيفية الحصول على نتائج خاصة وفريدة للإرشاد الوراثي لعملائك.

نهاية الإرشاد الوراثي

يوجد نوعان من النهايات في الإرشاد الوراثي: نهاية الجلسة، ونهاية العلاقة. وتحدث النهايتان متزامنة في الحالات التي يوجد فيها اتصال واحد مع العميل (مثل، العديد من حالات الإرشاد الوراثي ما قبل الولادة). وفي حالات أخرى، يمكن أن تتواصل مع العملاء على مدى سنوات (مثل، العمل في عيادات تخصصية مثل عيادة الحثل العضلي، والتي يتابع فيها العملاء للحصول على رعاية مستمرة؛ العميلات اللاتي يراجعن في حمول متلاحقة؛ العائلات الحاملة لمورثة سرطان الثدي، ... إلخ). ونحن نقدم في هذا الفصل اقتراحات للمعالجة الفعالة لهذين النوعين من النهايات.

إرشادات للنهايات الفعالة

بشكل عام، أنت من يهيء الوضع للنهايات الناجحة منذ البداية عن طريق وصف طبيعة الاتصالات مسبقاً للعميل (مثل، عدد الجلسات، طول الجلسة، جلسات المتابعة، ... إلخ). ولتهيئة الوضع نوصيك بما يلي:

• تثقيف العملاء. وضح كم من الوقت سوف تمضونه معاً في بداية الإرشاد حتى لا يتفاجأ العميل في النهاية. (كرامر، ١٩٩٠م).

• راقب الوقت. يساعد وجود ساعة حائطية خلف العملاء على مراقبة الوقت بطريقة متوارية. كذلك ضع ساعة ظاهرة لعملائك حتى يتمكنوا من متابعة الوقت.

• حضر العملاء لنهاية الجلسة. قم بقيادة المحادثة إلى الخاتمة في العشر دقائق الأخيرة من الجلسة (مثلاً، "تبقى ١٠ دقائق فقط، وأريد التأكد أن لدينا وقتاً كافياً للتحدث عن ... أو "بقي ١٠ دقائق فقط، وأتساءل هل هناك ما تود مناقشته؟" أو "تبقى لنا حوالي ١٠ دقائق أخرى، هل يوجد شيء آخر تريد أن أعرفه؟"). حيث يسمح تحذير العشر دقائق للعملاء بإعداد أنفسهم إذا كانوا منزعجين، للرد على ما تم نقاشه، أو إنهاء القضايا العالقة (جيلدرد، ١٩٨٩م؛ هيل واويراين، ١٩٩٩م). على أية حال، احذر

من التسبب في جعل العملاء يشعرون بالكبت. وحاول قدر استطاعتك الحفاظ على بعض المرونة في جدولك لاحتواء الوقت المطلوب لحالة صعبة أو معقدة جداً.

● لخص الجلسة. حيث يمكنك عمل ذلك بعدة طرق. أولاً، يمكنك تقديم نظرة عامة عن المناقشة وسؤال عميلك عن رأيه. وكخيار ثاني، اطلب من العميل تقديم ملخص (مثلاً، "قارب الوقت على الانتهاء، ما هو أبرز شيء ناقشناه اليوم"). كما يجب عليك تغطية المعلومات الناقصة أو تصحيح عبارات المريض الخاطئة؛ وقد تحتاج كثيراً لتصحيح المعلومات التقنية والنظرية. بعد ذلك، يمكنك أن تطلب من عملائك وصفاً مختصراً لما وصلوا إليه في عملية اتخاذ القرار. وعلى سبيل المثال، "ما هي أفكارك ومشاعرك نحو الخطوة التالية التي يجب عليك فعلها في سبيل إتخاذ القرار؟". وأخيراً، وحال كان ذلك ملائماً، ناقش كيفية تبليغهم النتائج غير الطبيعية، وخذ العملاء إلى مناقشة تبعات النتائج غير الطبيعية.

● ناقش الخطوات القادمة. راجع ما الذي سيحدث لاحقاً وما هي التصرفات التي يجب إتخاذها. فمثلاً، "سوف تستلم خطاباً في غضون عشرة أيام يلخص ما تم مناقشته اليوم. سوف أتصل بك بعد أسبوعين بخصوص نتائج فحص السائل الأمينوسي. وإذا لم أتصل بك، رجاءً اتصل بالمركز، أيضاً لك حرية الاتصال إذا كان لديك أسئلة أخرى أو اهتمامات جديدة".

● رتب للمتابعة. إذا كنت ستقابل العميل مرة أخرى، اشرح له كيف يمكن ترتيب المقابلات اللاحقة. وجدول الموعد الآن إذا كان ذلك ممكناً. وافتح لهم المجال لمعرفة أنه مرحب بهم دائماً ويمكنهم العودة في أي وقت مستقبلاً عند الحاجة (كرامر، ١٩٩٠م). ولكن اعمل ذلك بحرص، فقد تكون طريقة لتجنب إنهاء العلاقة بشكل حقيقي. بالإضافة إلى أن بعض العملاء قد لا يملكون تغطية رعاية صحية للجلسات الإضافية.

● حاول الإنهاء بملاحظة إيجابية، إذا كان ذلك ملائماً. وتذكر، لا يسمع جميع العملاء أخباراً جيدة، ولذا كن حذراً من إعطاء آمال كاذبة أو ضمانات. كما يواجه

العملاء الذين يتلقون أخباراً سيئة جملة من المشاعر السلبية (غضب، حزن، قلق، صدمة، يأس - انظر الفصل التاسع لمناقشة مشاعر العميل). يمكن أن تجرب محاولة التخفيف عنهم أو جعلهم يشعرون بشكل أفضل، ولا يكون ذلك ممكناً في هذه المرحلة. واحرص على عدم استخدام العبارات البديهية مثل، "سيكون كل شيء بخير"؛ "ستتحسن حالتك بعد نوم جيد الليلة"؛ "ستتغلب على هذا مع مرور الوقت"؛ "كل شيء يسير نحو الأفضل". وسوف تناقش في الفصل السابع تبليغ الأخبار السيئة للعملاء.

● تعزيز العملاء. أظهر الثقة في عملية اتخاذهم للقرار وقدرتهم على عبور هذا الوقت الصعب. احرص على تعزيز قدرتهم على اتخاذ القرار بدلاً من التركيز على خيارهم الفعلي! وعلى سبيل المثال، "لقد قمتي ببعض التفكير الحذر في خياراتك وبدأ أنك تعلمين ما هو الأفضل لك" بدلاً من "قمت باختيار الأفضل وهو الاستمرار في الحمل".

● تسلم مسؤولية الإنهاء. يجب عليك الحزم، خاصة مع العملاء المقاومين للإنهاء (جيلدرد، ١٩٨٩م). وعلى سبيل المثال، في الغالب تتم جدولة موعد في كل ساعة في مراكز ما قبل الولادة، ولن تستطيع تجاوز الوقت المحدد للعملاء. لذلك عندما تدرك بأنك ستأخذ وقتاً أطول، قل في منتصف الجلسة، "تبقى لدينا ... دقائق فقط. لذا، أريد التأكد من أننا غطينا المواضيع التي تهتمك". أيضاً وكما ذكرنا سابقاً، قل للعملاء في بداية الجلسة كم هو الوقت المتاح وقم بوضع ساعة يمكن أن يراها العميل. وقد تضطر في بعض الحالات المتطرفة إلى القول، "أنا أدرك أنك تريد التحدث أكثر، ولكننا نحتاج للإنهاء الآن" وانظر إلى ساعتك، قف، واتجه نحو الباب وافتحه. وسوف تشير له هذه التلميحات بأن الجلسة انتهت.

● لا تدعوا لمحادثة إضافية. إذا كنت تحاول الإنهاء، فتفادى الرد على العميل أو عواطفه لأن ذلك سيجعل العميل يسترسل في الحديث. كذلك احذر طرح الأسئلة لنفس الأسباب (جيلدرد، ١٩٨٩م). بدلاً من ذلك، نفذ هذه الإستراتيجيات: غير الموضوع، أبطئ سرعتك في الكلام؛ تكلم أكثر وسترى أن العميل يتكلم أقل.

- كن حساساً للحالة العاطفية للعميل. إذا كان العملاء سيكون أو مدهولين بوضوح، أعطهم بضعة دقائق لتحضير أنفسهم قبل مغادرة الغرفة.
- قل لهم مع السلامة. دع العملاء يعرفون بأنك مسرور للعمل معهم وأنت تتمنى الأفضل لهم. تمثل مشاركتك لهم في أحاسيسهم عند نهاية الجلسة أو علاقة الإرشاد الوراثي طريقة مناسبة لإنهاء التواصل. (لننج وكيري، ١٩٨٧م).
- انتبه لأسلوب اللياقة الاجتماعية عند المغادرة. أمسك الباب للعملاء، رافقهم أو وجههم لطريق الخروج؛ وصافحهم إذا بدأوا بذلك فقط.
- لا تقم بالإرشاد خارج الغرفة. فقد يحاول بعض العملاء عند مرافقتهم للخروج الاستمرار في الإرشاد معك، حاول أن تحول المحادثة بعيداً عن الإرشاد الوراثي والتحدث بشكل اجتماعي عن الطقس أو عن أين أوقفوا سياراتهم، ... إلخ.
- أعط نفسك وقتاً كافياً لاستخلاص معلومات الإنهاء. وصف (كارمر، ١٩٩٠م) ببلاغة أهمية إعطاء المعالجين النفسيين أنفسهم وقتاً كافياً، "يصدمني قضاء وقت طويل لإنهاء استشارة طويلة مع عميل، وعدم إعطاء نفسي فرصة بضعة دقائق قبل المريض التالي، ذلك لشعوري بأنني لم أقوم بالأفضل لمصلحة العميل المنتهي، أو نفسي أو للمريض التالي. هذا النوع من الجدولة لا يعطي العلاقة الاحترام المستحق ويقلص من أهميتها ... بدون السماح لنفسني بهذه الدقائق أنا لم أعطي نفسي وقتاً للحزن، للاحتفال، أو للإحساس بما أريد الإحساس به" (ص ٧٢). تبدو تلك التوصيات ملائمة جداً للإرشاد الوراثي خاصة عند إنهاء علاقة إرشاد قصيرة. نقترح عليك مناقشة ردود أفعالك حول الإنهاء مع المشرف السريري للدورة (في كل بداية وبعد نهاية الجلسة الأخيرة).

- احترم حرية العميل الذاتية للانتهاء المبكر (كارمر، ١٩٩٠م). فقد يرغب بعض العملاء في الانتهاء قبل أن تنتهي من تغطية كل المواضيع بشكل كاف. وهناك

عدة أسباب لرغبة العملاء في المغادرة المبكرة وقد تتضمن: عدم ارتياح العميل للمعلومات الصعبة أو المؤلمة؛ إنكار العميل وجود شيء غير طبيعي؛ إظهارك انطباعاً بأنك غارق في حالاتهم أو ردود أفعالهم الشديدة؛ أو فشلك في تقييم كاف لتعقيدات حالة العميل (في النواحي الطبيعية والنفسية الاجتماعية) أو ردود أفعالهم لذلك، لذا يتوجب عليك احترام رغبات العميل في الانتهاء المبكر. ومع ذلك، تذكر أن هناك بعض المعلومات التي يتوجب عرضها مثل درجة الخطورة. كذلك يوجد خيار آخر، وهو إرسال خطاب متابعة بتفاصيل المعلومات التي تعتقد بأنها تحتاج إلى شرح أكثر.

النهايات الصعبة للإرشاد الوراثي

يوجد العديد من الحالات التي يصعب فيها إنهاء علاقة الإرشاد الوراثي. وبشكل عام، كلما عملت مع عميل لمدة أطول أو لعدد أكبر من الزيارات، كلما صعبت النهاية (بينكرتون وروكويل، ١٩٩٠م). قد يشعر بعض العملاء بأنهم معتمدون عليك، أو أنهم حقيقة يستمتعون بالعمل معك (على الأرجح كلاهما إذا كان لديك أكثر من تدخل واحد). كذلك، اقترحت أبحاث الصحة العقلية أن الإنهاء يصعب أكثر عندما لا تسيّر العملية والنتائج بصورة جيدة؛ وبمعنى آخر عدم رضا كل من العميل والمرشد (برادي وفريقه، ١٩٩٦م؛ كويتانا، ١٩٩٣م). ويحتمل أن تكون هذه الصعوبة نتيجة عدم تمكن العميل والمرشد من تأسيس علاقة عمل مريحة (كويتانا، ١٩٩٣م). فمثلاً، يمكنك التساؤل عما يمكن فعله أكثر؛ قد تشعر بالذنب لأنك لم تكن فعالاً بشكل أكبر؛ يمكن أن تقل نظرتك لنفسك كمرشد وراثي ماهر بسبب مغادرة مبكرة لعميل غاضب ومستاء؛ أو عميل لم يكن لديه معلومات متكاملة عن جلسة الإرشاد الوراثي. وبالإضافة إلى إنهاء العلاقات، يكون أيضاً من الصعوبة إنهاء جلسة إرشاد وراثي وحيدة، خصوصاً مع عملاء كثيري الكلام، أو عملاء مصدومين عاطفياً، أو الذين يفعلون ما تعتقد أنه القرار الخاطئ، أو الذين قد أعطيتهم أخباراً سيئة، وكذلك العملاء الذين ترتبط معهم بروابط قوية (مثلاً، تتساءل كيف سيدبرون أمورهم).

ربما من أصعب النهايات تلك التي تكون مع عملاء مصابين بمرض مميت، ففي تلك الحالة قد ترمز "مع السلامة" إلى وفاتهم الحتمية (مثلاً، ولد عمره ١٧ سنة مصاب بحثل دوشين العضلي). وفي بعض الأحيان، ترتبط صعوبات المرشدين في الإنهاء بقضايا عالقة في حياتهم الخاصة. ويمكن أن تمثل نهاية علاقة الإرشاد الوراثي تلك القضايا (انظر الفصل الثاني عشر عن الانتقال والانتقال العكسي). وقد تتضمن التلميحات التي تدل على وجود صعوبة عند المرشد في النهايات على: الاستمرار في تجاوز الوقت المحدد للجلسة، والتماس الأعذار لإعادة الاتصال بالعميل.

حاول بشكل خاص استباق النهايات الصعبة وخطط لها بعناية. وعلى سبيل المثال، يمكنك مناقشة مشاعرك مع المشرف والتفكير معه عن أفضل طريقة لقول "مع السلامة". تستطيع القبول بقوانين أو قيود الإرشاد الوراثي، أي أنه، قد لا يكون ذلك حلاً لجميع مشاكل العميل. ونقترح عليك أيضاً، العمل على إدراك الانتقال العكسي (ردود الأفعال اللاواعية المبنية على خبرات من حياتك الخاصة؛ انظر الفصل الثاني عشر). حاول ألا تتعارض مشاعرك الخاصة مع النهايات (مثل، المخاوف غير المقبولة عمماً سيفعل العميل، مشاعرك الخاصة بأنك لم تكن نافعاً، ... إلخ).

عمل الإحالات

قد يستفيد بعض عملائك في الإرشاد الوراثي من التحويل لمصادر معلوماتية أخرى، العلاج، والتوجيه و/أو الدعم. عادة تقوم بعرض التحويل في نهاية الجلسة أو علاقة الإرشاد الوراثي كجزء من عملية الإنهاء. وتشمل أسباب التحويل: مشاكل العميل التي تتعدى نطاق خبرتك (مثل، عميل ينوي الانتحار وبحاجة إلى رعاية طبيب نفسي، أو عميل يحتاج إلى معالجة طبية لمرضه)؛ أو عدم وجود وقت كافٍ للتعامل مع توترات العميل (مثال، نزاع زوجي حاد بسبب تأكيد مرض وراثي)؛ أو حاجة العميل إلى شبكة عمل واسعة من الخدمات المساندة (مثل، العائلات التي لديها طفل مصاب بمتلازمة تهشش الصبغي السيني) (داوننج، ١٩٨٥م؛ وينراش، ١٩٨٤م).

يتطلب عمل التحويل الفعال تخطيطاً حذراً من قبلك. وتقع مسؤوليتك الأولى في تقييم الفوائد المتوقعة لعملائك من التحويل إلى مصادر المساعدة الأخرى، وإذا كان الأمر كذلك، وضح لهم بأن الهدف من التحويل هو الأفضل لمصلحتهم (مثلاً، اشرح لماذا اقترحت مساندة/مساعدة إضافية وماذا سيجنون منها) (دوانج، ١٩٨٥م؛ فاين وجلاسر، ١٩٩٦م). ونحن نوصي بالتعليمات التالية للإحالة:

بناء قاعدة للإحالة

• كن ملماً بمصادر الإحالة. يجب عليك بناء ملف إحالة وتحديثه باستمرار يتضمن أسماء، وعنوانين، وأرقام هواتف، وإجراءات الاتصال بمصادر الإحالة المختلفة (شيستون، ١٩٩١م؛ فاين وجلاسر، ١٩٩٦م). أنشئ هذا الملف عن طريق سؤال زملائك عن توصياتهم، والتدقيق مع عملائك عن المصادر وهل كانت مفيدة لهم، وعرف نفسك على الخدمات الاجتماعية المحلية (فاين وجلاسر، ١٩٩٦م). يجب عليك تحديث ملفك بشكل دوري (مثل، أي المصادر تستقبل عملاء جدد حالياً) (شيستون، ١٩٩١م).

• إذا كنت تعيش في منطقة معزولة أو صغيرة، ضمن في مصادرك جميع ممارسي الرعاية الصحية في منطقتك حتى تؤسس مجموعة إحالة محددة، ووسع المجموعة في مصادرك بحيث تشمل المرضى، الأطباء، القادة الدينيين، المعالجين النفسيين، الأخصائيين الاجتماعيين، المعلمين، ... إلخ. (شيستون، ١٩٩١م).

• عند اختيار مصادر الإحالة في ملفك، اختر المصادر التي تدرك قضايا الاختلافات الثقافية، وتلك الواقعة على مسافة مناسبة عن العميل وذات تكلفة معقولة بالنسبة له (شيستون، ١٩٩١م).

• أسس علاقة جيدة مع الأشخاص الموجودين في ملف التحويل الخاص بك حتى يحصل العملاء على انتباه عاجل من الأشخاص المناسبين (فاين وجلاسر، ١٩٩٦م).

نقاط يجب اعتبارها عند عمل الإحالات

- فكر ملياً في مصادر عميلك قبل عمل الإحالة. فمثلاً، كن ملماً بالتكلفة، المسافة إلى المصدر، وهل لدى العميل تأمين أو مصدر مالي لدفع ثمن مصدر الإحالة (ونراش، ١٩٨٤م).
- اعرض على العملاء أكثر من مصدر بقدر الإمكان (شيستون، ١٩٩١م؛ داوننج، ١٩٨٥م) حتى يكون لديهم خيارات و حتى لا يأخذوا انطباعاً عن وجود مصلحة شخصية لك مع مصدر معين.
- تجنب عمل إحالات مستعجلة أو غير ملائمة بسبب شعورك بعدم التأكد من قدرتك على المساعدة، أو لأنك تحاول التخلص من عميل ملتصق أو لأنك تؤمن بإمكانية مصدر الإحالة ولهذا تحول جميع العملاء إلى هناك بغض النظر عن مدى ملائمتهم لهم (ونراش، ١٩٨٤م).
- لا يتوجب دائماً عمل الإحالات بشكل فوري. وعلى سبيل المثال، قد لا تتوفر الخدمات، أو أن العملاء غير مستعدين عاطفياً. اخبر عميلك بأن مصادر الإحالة متوفرة قريباً في المستقبل.
- حول إلى أشخاص معينين في العيادات أو الوكالات إذا أمكن (داوننج، ١٩٨٥م).
- اعرض الإحالة بلباقة حتى يشعر العميل بأنك تزودهم بالمساعدة القصوى ولست تساعدهم بسبب حدة مشاكلهم (داوننج، ١٩٨٥م). ابدأ في التركيز على أهمية مشاكلهم و رغبتهم في حل المشكلة.
- حضر عميلك. قدم تفاصيل عن مصدر الإحالة (مثل، الاسم، الموقع، الأجر) للتخفيف من القلق حول هذه العلاقة الجديدة. صف لهم كفاءة وخصائص الشخص الذي تم التحويل إليه، وكيفية الاتصال بمصدر التحويل. وحاول تحسين مصداقية وخبرة هذا الشخص.

- لا تكن مستقبلياً بخصوص نوع الخدمة أو العلاج الذي سيتلقاه العميل من مصدر الإحالة. فمثلاً، لا تقترح بأنه سيقدم علاج معين لعميلك (داوننج، ١٩٨٥م).
- حذر شيستون (١٩٩١م) من مغبة زيادة الدعاية للإحالة (بمعنى آخر، احرص على اعطاء وصف صادق للخدمة بدلاً من الوعد بأنه المصدر المثالي لعميلك).
- نسق الإحالة. تحتاج للاتصال بالمصدر في بعض الحالات والتأكد من أنه سيتقبل الإحالة. مع المحافظة على سرية هوية عميلك حتى يقرروا أخذ الإحالة (شيستون، ١٩٩١م).

- استخدم نماذج كتابة للتحويل، لأن العملاء في الأرجح يتابعون أكثر الإحالات المكتوبة مقارنة مع الإحالات الشفوية (شيستون، ١٩٩١م). وهذا مهم خاصة مع العملاء المصدومين والعملاء الذين لغتهم الأولى غير الإنجليزية؛ فلدى مثل هؤلاء العملاء صعوبة في فهم وتذكر المعلومات الشفوية. اذكر في النموذج الكتابي جميع مصادر الإحالة المعروضة، عناوينهم، أرقام هواتفهم، مع رسم خرائط في الخلف لمساعدة العملاء في إيجاد مصادر الإحالة (شيستون، ١٩٩١م).

- افحص مشاعر العميل حيال الإحالة. لأنه حتى العملاء المتقبلين يمكن أن يكونوا خائفين أو مترددين، لذا خفف من قلقهم. فمثلاً، "يشعر أغلب الناس بالتردد عند عرض هذه القضية على مرشدهم الديني" (شيستون، ١٩٩١م). ويمكنك الإشارة إلى كيفية أخذ العميل مخاطرة الحضور لرؤيتك وبناء قناعة العميل حول الإحالة على ذلك (شيستون، ١٩٩١م). وفي بعض الحالات، يمكنك أن تتصل وتحدد موعد بعد أخذ موافقة من العميل.

- قد يسأل العملاء المتوترون أسئلة كثيرة عن مصدر الإحالة، لذا يجب عليك الصبر والإجابة على أسئلتهم (شيستون، ١٩٩١م). ولكل حالة، اسأل عملائك عما يشعرون به حول الإحالة ومن ثم عما يفكرون به حولها (شيستون، ١٩٩١م).

• من الممكن أن يشعر العملاء الغاضبون بالرفض أو الاعتقاد أنك تمررهم لمؤسسة أخرى أو ممارس آخر، أو قد يخافون من مدى حدة حالاتهم (شيستون، ١٩٩١م). وخذ هذا المثال:

عميل: "إذن أنت تريد التخلص مني!"

المارشِد: "تعتقد أنني غير نافع لك؟"

العميل: "نعم، أنت تحاول التخلص مني فحسب."

المارشِد: "اعتقد أن لديك بعض الأسئلة المهمة التي لا تستطيع الإجابة عليها. أنا أحولك لأحسن مؤسسة في المنطقة لأنني أريدك أن تحصل على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار."

• في بعض الحالات، يمكنك إعطاء تلخيص كتابي لعلاقة الإرشاد الوراثي للممارس المحول إليه (شيستون، ١٩٩١م). فمثلاً، إذا كان العميل سيقابل معالجة نفسية، سوف تساعدك معلومات الإرشاد الوراثي على رعايته، وكذلك تأكد من أخذ أذن كتابي من العميل قبل إرسال التقرير.

• أرفق التحويل مع خطاب المتابعة وذلك لتذكير العميل.

• قد ترغب في متابعة بعض العملاء (مثل، طفل محول لأخصائي تعليم خاص) والتأكد من ذهابهم للتحويل أو ربما جدولة جلسة أخرى مع العميل بعد مقابلة الإحالة. ويمكن كخيار آخر أن تطلب من العميل الاتصال بك في غضون أسابيع حتى يخبرك كيف تسير الأمور (داوننج، ١٩٨٥م).

• كن متاحاً للإجابة على أي أسئلة قد يطرحها العميل عن مصدر الإحالة (وينراش، ١٩٨٤م).

• حذر شيستون (١٩٩١م) من ترك العملاء لمصادرهم الخاصة. إذا طلب منك عميلك مساعدة إضافية، ولم تكن ملماً بأي مصدر مساعدة في الحال، أخبره بأنك ستبحث عن الإمكانيات المتوفرة بعد الجلسة وستعود إليه. ومن ثم أوف بوعدك.

يحتوي الجدول رقم (٦,٢) على قائمة بأنواع مصادر الإحالة المناسبة لعملاء الإرشاد الوراثي.

الجدول رقم (٦,٢). مصادر الإحالات الشائعة.

- مجموعات الدعم (الحالة الوراثية)
- مجموعات المفجوعين
- المؤسسات (المساندة الطبية، الخدمات الاجتماعية، الرعاية الترفيهية)
- الخدمات (تحفيز الأطفال الرضع، المدارس، اتحاد المواطنين المعاقين)
- الطبية (الوراثة، التخصصات الأخرى)
- النفسية (العلاج قصير المدى، العلاج طويل المدى، طبيب نفسي، إرشاد مهني، علاج عائلي)
- الخدمات المالية.
- وكالات التبني.
- موظفو الخدمات الاجتماعي.
- عناوين الشبكة العنكبوتية
- رجال دين / زعماء روجيون
- دروس الأبوة
- إعادة تأهيل المخدرات / الكحول
- مراكز سوء المعاملة المنزلية
- ملاجئ المشردين
- بنوك الغذاء
- أخصائيو التطور والنمو
- مراكز البطالة

أباء/ أفراد لديهم خبرة مع مرض معين ويرغبون في التحدث مع عملاء/عائلات تم تشخيصهم مؤخراً

التعليقات الختامية

إن لديك الكثير من المسؤوليات لبدء وإنهاء جلسات وعلاقات الإرشاد الوراثي وللساعدة العملاء على تأسيس أهداف عملية. وسوف يساعدك التحضير المسبق، ملاحظة المجاملات المشتركة، والانصات الجيد لعملائك، ومراقبة الوقت المحدد في بداية ونهاية الجلسات في هذه النشاطات المهمة في الإرشاد الوراثي. وسوف تصبح تلك المسؤوليات أقل تحدياً لك مع مرور الوقت والخبرة. وبالتدريج، ستتمكن من تطوير طريقته العادية في تنظيم علاقات وجلسات الإرشاد الوراثي.

أنشطة صفية

النشاط ٩: مناقشة

فكر وشارك في ثنائي و/أو مجموعات صغيرة

يناقش الطلاب ما يلي:

- ما هي الأسئلة/المخاوف التي تعتقد أنها لدى العملاء حول الإرشاد الوراثي؟
- ما هي أسئلة العملاء التي تعرف بالتأكيد عدم مقدرتك الرد عليها، أو تخاف من الرد عليها؟
- ما مقدار الترحيب المتوقع عمله، هل يتوجب عليك الدردشة مع العملاء؟
- هل يجب عليك الذهاب إلى غرفة الانتظار لأخذ عميلك؟ هل ترافق عميلك للخروج عند نهاية الجلسة؟
- ما مدى عمق التفاصيل التي ينبغي إعطائها لعملائك عن عملية الإرشاد الوراثي؟
- هل يجب عليك متابعة العميل، إذا كان الأمر كذلك، كيف ستابعه؟

العملية

تناقش كامل المجموعة إجاباتهم على تلك الأسئلة.

الوقت المتوقع: ٢٠ دقيقة.

النشاط ٢: نموذج

يندمج المدرب مع عميل إرشاد وراثي متطوع في تمثيل أدوار بحيث يظهر المرشد كيفية بدء جلسة إرشاد وراثي. يراقب الطلاب ذلك ويكتبون ملاحظاتهم عن سلوكيات المرشد.

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

العملية

يناقش الطلاب أمثلتهم عن سلوكيات المرشد في بدء الجلسة. كما يناقشون أيضاً تأثير سلوكيات المرشد الوراثي الظاهر على العميل.

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

النشاط ٣: ثلاثيات

يمارس الطلاب ابتداء جلسات الإرشاد الوراثي عن طريق استخدام تمثيل أدوار الثلاثي الذي سيشرح لاحقاً. يختار العميل أحد أدوار العميل التالية بدون معرفة المرشد عن الدور المختار.

أدوار العميل

١- أتيت هنا لرؤية المرشد الوراثي لأنك قد تصاب بمرض هنتجتون. أنت قلق جداً من اكتشاف أرباب عملك المحتملين من حملك للمورثة. وتخاف أيضاً من ردة فعلك إذا علمت بأنك فعلاً تحمل المورثة. ستشعر إلى حد معين برغبة في الانتحار، أو أن الانتحار غير مستبعد هنا.

٢- أتيت هنا لرؤية المرشد الوراثي بسبب تقدم عمرك كأم، سبق لك بعض التجارب السيئة جداً مع بعض ممارسي الرعاية الصحية في الماضي. و تشعرين بأنك

مرغمة على المجيء للإرشاد الوراثي. تتساءلين عن نوعية المرشد الوراثي المائل أمامك؟ ما هي مؤهلاته؟ وكيفية التأكد من أنه سيساعدك؟

٣- أتيت هنا لرؤية المرشد الوراثي لأن نتيجة المسح الثلاثي للحمل غير طبيعية. وتخافين أن شيء ما غير طبيعي أو أن فرداً من مجموعتك الثقافية أخبرك بأن المرشدين الوراثيين يمكن أن يسببوا مشاكل للجنين. إضافة إلى خوفك من المضي في الإرشاد الوراثي، إذ ذلك يعني فقد الإيمان بأن الله قادرٌ على معالجة الأمور. ولا تزالين متلهفة لمعرفة هل الجنين بخير أم لا؟
الوقت المتوقع: ٧٥ دقيقة.
العملية

تناقش المجموعة كاملة ما تعلموه من تمثيل الأدوار؟ ما هي المهارات الشخصية المطلوبة؟
الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.
ملاحظه للمدرب

يمكن للمراقبين استخدام الملحق ٦-٢، وقائمة تدقيق للمراقبين لمقابلات الإرشاد الوراثي.

النشاط ٤: فكر وشارك في ثنائيات و/أو مجموعات صغيرة
يناقش الطلاب مقاومة العميل والمرشد للإنتهاء. عددٌ بعض أسباب عدم رغبة العملاء لإنهاء جلسة أو علاقة الإرشاد الوراثي؟ هل لديك أي خصائص تصعب عليك مراقبة الوقت المحدد؟ أو إنهاء العلاقة أو الجلسة؟
العملية

تناقش المجموعة الكاملة إجاباتهم على تلك الأسئلة.

الوقت المتوقع: ٢٥ دقيقة.

النشاط ٥: نشاط ثلاثي

يمارس الطلاب إنهاء جلسة إرشاد وراثي باستخدام كل من أدوار المرشد والعميل المذكورة أدناه. يجب على المرشد والعميل عدم كشف أدوارهم المختارة للعرض حتى نهاية تمثيل الأدوار. ويجب عليهم قضاء ١٠ دقائق في تمثيل الأدوار و ١٠ دقائق بعد كل أداء لإعطاء التعليمات.

مرشد وراثي	عميل
يقاوم الانتهاء	يقاوم الانتهاء
يشجع الانتهاء	يشجع الانتهاء
غير متأكد حول الانتهاء	غير متأكد حول الانتهاء

الوقت المتوقع: ٦٠-٧٥ دقيقة.

العملية

تناقش المجموعة كاملة ما تعلموه من تمثيل الأدوار؟ ما هي المهارات الشخصية

المطلوبة؟

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

ملاحظة المدرب

يمكن للمراقبين استخدام الملحق ٦-٣، وقائمة تدقيق للمراقبين لإنهاء المرشدين

للإرشاد الوراثي.

النشاط ٦: فكر شارك في ثنائي و/أو مجموعة صغيرة

ناقش الإحالات. في اعتقادك، ما هو أصعب شيء عند عمل إحالات فعالة؟

(خذ في الاعتبار كلاً من خصائص المرشد والعميل بالإضافة إلى العوامل الخارجية مثل

مصادر الإحالة نفسها.)

العملية

تناقش جميع المجموعة إجاباتهم عن تلك الأسئلة.

الوقت المتوقع: ١٥ إلى ٢٠ دقيقة.

النشاط ٧: ثلاثي: تمثيل دور عمل إحالة

يندمج الطلاب في تمثيل أدوار لمدة عشر دقائق. العملية هي عملية إرشاد وراثي ما قبل الولادة، ويريد المرشد تحويلها إلى معالج نفسي. وسبب التحويل اعتقاد المرشد بوجود حزن عالق من الإجهاضات المتعددة للحمل. ويدرك أن عرض تلك القضايا في جلسة الإرشاد الوراثي معقدة جداً. دع العملية توافق على التحويل في تمثيل الأدوار الأول، ودعها تقاوم التحويل في التمثيل الثاني. أعد أحد هذين الدورين في التمثيل الثالث. اتبع التمثيل بنقد لمدة ١٠ دقائق.

الوقت المتوقع: ٦٠ دقيقة.

العملية

تناقش كامل المجموعة ما تعلموه من تمثيل الأدوار؟ ما هي المهارات الشخصية

المطلوبة؟

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

ملاحظة للمدرّب

يمكن للمراقبين استخدام الملحق ٦-٤، وقائمة تدقيق للإحالات.

النشاط ٨: فكر وشارك في ثنائي و/أو مجموعات صغيرة

ناقش الأسئلة التالية: ما هي ردود أفعالك عن وضع الأهداف في الإرشاد

الوراثي؟ ما هي بعض الصعوبات عند وضع الأهداف من منظور العميل؟ من

منظورك؟ كيف تتجنب فرض أهدافك على العملاء؟

الوقت المتوقع: ١٠ إلى ١٥ دقيقة.

النشاط ٩: تفكير عاصف لأهداف الإرشاد الوراثي غير الواقعية

تُنشئ المجموعات الصغيرة قائمة بالأهداف غير الواقعية للعميل في الإرشاد الوراثي.

الوقت المتوقع: ١٥ دقيقة.

ملاحظة للمدرّب

يمكن التوسع في هذا النشاط بالطلب من الثنائيات أو المجموعات الصغيرة إعادة كتابة الأهداف وجعلها أكثر واقعية.

النشاط ١٠: وضع الأهداف

تقوم الثنائيات أو المجموعات الصغيرة بتحويل مشاكل عميل الإرشاد الوراثي

التالية إلى هدف:

- مريضة ما قبل الولادة تقول، "أخاف أن شيئاً ما غير طبيعي حصل لطفلي"
- "تم تشخيص أبنّي مؤخراً بمتلازمة كلاينفلتر ويحتاج أن يتكلم أحدّ معه عن ذلك"

• "توفيت أُمّي بسرطان الثدي، وأخاف أن أموت مثلها أيضاً"

• "أنا مرضت من التساؤل هل أحمل مورثة هنتجتون أم لا"

• "لم يستطع أحد إخباري ما الذي يعاني منه ابني"

• "كنت أتمنى أن تجد الأبحاث حلاً لمرض ابنتي"

• "لا أريد إجراء أي فحص يمكن أن يضر طفلي"

• "أرسلني طبيبي لأنني حامل وعمري فوق ٣٥ عاماً"

الوقت المتوقع: ١٥ دقيقة.

ملاحظة للمدرّب

يمكن عمل هذا التمرين فردياً كتمرين كتابي.

النشاط ١١: نموذج

يندمج المدرب مع عميل إرشاد وراثي متطوع في تمثيل دور إرشاد وراثي بحيث يظهر المرشد كيفية وضع أهداف مع العميل، ويراقب الطلاب وهم يأخذون ملاحظات عن سلوكيات العميل.

الوقت المتوقع: ١٥ دقيقة.

العملية

يناقش الطلاب أمثلتهم لسلوكيات المرشد لوضع الأهداف. كما يناقشون أيضاً انطباعهم عن تأثير عملية وضع الأهداف على العميل. الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

النشاط ١٢: ثلاثيات: تمثيل دور وضع الأهداف

يستخدم الطلاب الأدوار التالية للعميل ويقومون بتمثيلها لمدة ١٥ دقيقة بحيث يحاولون وضع أهداف إرشاد وراثي مع عملائهم. اتبع التمثيل بتغذية راجعة لمدة ١٠ دقائق.

أدوار العميل

١- عميلة متقدمة في العمر تحضر لعيادة الإرشاد الوراثي لما قبل الولادة.

٢- شخص عمره ٢٥ سنة وتم تشخيص والده مؤخراً بمرض هنتجتون.

٣- عميلة لما قبل الولادة لديها طفل مصاب بالتكيس الرئوي الليفي.

الوقت المتوقع: ٧٥ إلى ٨٥ دقيقة.

العملية

تناقش المجموعة كاملة ما تعلموه من تمثيل الأدوار؟ ما هي المهارات

الشخصية المطلوبة؟

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

تمارين كتابية

التمرين ١

اندمج في تمثيل جلسة إرشاد وراثي لمدة ٢٠ دقيقة مع متطوع من خارج الفصل. بحيث تركز أثناء التمثيل على بداية جلسة الإرشاد الوراثي ووضع الأهداف. سجل تمثيل الأدوار صوتياً. بعد ذلك فرغ الشريط وانتقد العمل ذاتياً. ثم قدم الشريط والنسخة المكتوبة، والنقد الذاتي للمدرب والذي بدوره سوف يزودك بالتغذية الراجعة. وقم باستخدام الطريقة التالية لنسخ الجلسة:

المدرّب	النقد الذاتي	العميل	المُرشد
---------	--------------	--------	---------

التمرين ٢

اندمج في تمثيل أدوار لمدة ١٥ دقيقة لجلسة إرشاد وراثي مع متطوع من خارج الفصل. بحيث تركز أثناء التمثيل على إنهاء جلسة الإرشاد الوراثي وعمل الإحالة. سجل الأدوار صوتياً ثم انسخ تمثيل الأدوار وانتقد عملك ذاتياً. قدم الشريط والنسخ والنقد الذاتي للمدرب والذي بدوره سيزودك بالتغذية الراجعة. قم باستخدام الطريقة التالية لنسخ الجلسة:

المدرّب	النقد الذاتي	العميل	المُرشد
---------	--------------	--------	---------

التمرين ٣

طور ملف تحويل باستخدام المواصفات المذكورة في الجدول رقم (٦،٢).
وضمن الأسماء، أرقام الهواتف، والعناوين، وأنواع الخدمات المزودة، والأجور.
ملاحظة للمدرّب

• يمكن عمل هذا المشروع في مجموعة.

• يمكن الطلب من الطلاب بناء مصادر وطنية وكذلك محلية. ستكون المصادر الوطنية مفيدة لهم بغض النظر أين سيزاولون المهنة في النهاية .

التمرين ٤

طور قائمة تدقيق للمقابلة والتي يمكنك فعلياً استخدامها في جلسات الإرشاد الوراثي الخاصة بك (انظر الملحق ٦-١ لأمثلة عن المواضيع المحتملة).
ملاحظة للمدرّب

يمكن عمل ذلك كشاط صيفي، بحيث تقوم مجموعة صغيرة بتطوير قائمة لنصوص حالات مختلفة مثل ارتفاع نسبة الألفا فيتوبروتين في مصّل الأم، مولود لديه متلازمة دوان، تقدم عمر الأم، أو مرض وراثي في العائلة.

التمرين ٥: أهداف العمل*

اكتب الأهداف الممكنة لعمل الإرشاد الوراثي لكل من سيناريوهات العملاء التالية:

• زوجان محولان للإرشاد الوراثي بسبب قرابتهما (أبناء عمومة من الدرجة الأولى).
وهما من إيطاليا ولم يخبرا عائلتهما عن علاقتهما. هما في بداية العشرين من العمر.

• العميلان زوجان صغيران في العمر، من الهسبان الأمريكيين، احضرا ابنتهما البالغ ستان لمقابلة طبيب الوراثة بسبب تأخر التطور، وغير متأكدين من الحاجة إلى مقابلة طبيب الوراثة ولكنهما يفعلان ذلك لأنهما حولاً من قبل طبيب الأطفال.

• العميلة بيضاء عمرها ٣١ سنة (الحمل الخامس، ٤ إجهاضات غير اختيارية) وهي الآن في حملها الخامس. وقد سبق لها الإجهاض أربع مرات وليس لديها أطفال. لديها تاريخ تشنجات وتعدد إجهاضات. (حدثت التشنجات كنتيجة لحادث سيارة

* نقل من كورمير وهاكتي، ١٩٨٧م.

خطير منذ سنة ونصف فقط). نتائج المسح الثلاثي والأشعة الصوتية طبيعية. لاحقاً، لوحظ تأخر شديد في نمو الجنين عند الأسبوع الخامس والعشرين. وأكد فحص السائل الامينوسي على الإصابة بثلاث الصبغي ٢١، متلازمة دوان. المريضة مصدومة لاحتمال فقد جنين آخر وكذلك لعيشها حياة زوجية ومنزلية غير سعيدة. ولتعقيد الأمور، لدى العميلة ذاكرة قصيرة ضعيفة جداً بسبب الحادث وتحتاج إلى إعادة جميع المعلومات في كل مقابلة.

• عميلة بيضاء عمرها ٢٤ سنة لديها تاريخ إصابة بالصرع وتخطط لتحمل في السنة القادمة.

• زوجان لديهما عقم لمدة سبع سنوات وعلما بأن حملهما توأم وعمر الأم ٣٩ سنة.

• العميل ولد عمره ست سنوات ومتأخر في النمو. ذهبت العائلة إلى عدة أطباء واقترح أحدهم أنه يجب عليه فحص متلازمة التهشش الصبغي السييني.

• العميلة عمرها ٣٧ سنة، (الحمل الثاني، حمل واحد كامل، طفل حي واحد)، المرأة في حملها الثاني حوالي ٣٢ أسبوع، وسبق لها ولادة واحدة طبيعية نتجت عن طفل طبيعي حي. أظهر فحص السائل الأميوسي خليط ثلاث الصبغي ٧ عند زراعة الخلايا. الأشعة الصوتية وأشعة قلب الجنين طبيعية.

• العميل ولد عمره ١٤ شهر مصاب باعتلال دماغي حاد. التاريخ العائلي هام بسبب إصابة أشقاء ماتوا عند عمر ١٨ شهر. كانت جميع الفحوصات (المعمولة في مكان آخر) سلبية، لم تعطى العائلة أي تشخيص، وفي الوقت نفسه تم تحديد موعد لهم في عيادتك.

• العميلة بنت عمرها ١٣ سنة يتوقع إصابتها بمتلازمة تيرنر. تكلم طبيب الأطفال عن التشخيص مع الأبوين فقط. وبالرغم من أن الأبوين بحثوا عن متلازمة

تيرنر في الإنترنت، إلا أنهما لم يخبيرا العميلة عن مخاوفهما أو عن المرض نفسه. تبدو العميلة قلقة وخائفة بعض الشيء.

التمرين ٦: معوقات لأهداف العملاء*

حدد عقبات الطريق المحتملة لكل من نصوص العملاء في التمرين ٥، (الافتقار للمعرفة، الافتقار للمهارة، الخوف من أخذ الخطوة، وعدم وجود دعم اجتماعي) وأنشئ تدخلات للتعريف بعقبة طريق لكل فئة (بمعنى، المعرفة، المهارة، أخذ الخطوة، والدعم الاجتماعي).

المراجع

- Brown, D. (1997). Implications of cultural values for cross-cultural consultation with families. *Journal of Counseling and Development*, 76, 29--35.
[Discusses cultural empathy and counselor sensitivity to cultural differences, and describes several ways that different cultural groups may vary in their approaches to goal-setting and problem-solving.]
- Cheston, S. E. (1991). *Making effective referrals*. New York: Gardner Press.
[Written for mental health professionals, the book contains useful information about the purpose of referrals, roadblocks to referring clients, and offers a number of practical suggestions for making referrals.]
- Danish, S. J., D'Augelli, A. R. (1983). *Helping skills II: Life-development interventions*. New York: Human Sciences Press.
[Provides a detailed outline/guide for transforming client problems into positive goal statements, identifying roadblocks to goal attainment, and strategies for removing the roadblocks.]
- Downing, C. J. (1985). Referrals that work. *School Counselor*, 32, 242-246.
[Although written for school counselors, the article contains several practical tips and suggestions for making referrals.]
- Hackney, H. L., Cormier, L. S. (1996). *The professional counselor: a process guide to helping* (3rd ed.). Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
[Contains a chapter that describes how to establish goals in mental health counseling. The authors provide a number of useful guidelines.]

* نقل من دانش ود اوجيلي، ١٩٨٣ م.

- Rodolfa, E. R., Hungerford, L. (1982). Self-help groups: a referral resource for professional therapists. *Professional Psychology*, 13, 345-353.
[Describes the characteristics of self-help groups and their possible advantages and disadvantages.]
- Taussig, I. M. (1987). Comparative responses of Mexican Americans and Anglo Americans to early goal-setting in public mental health clinics. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 214-217.
[Reports data suggesting that clients of varying racial-ethnic backgrounds have positive reactions to goal-setting in mental health relationships.]
- Vriend, J., Kottler, J. A. (1980). *Initial interview checklist increases counsellor effectiveness. Canadian Counsellor*, 14, 153-155.
[Provides a rationale for using a checklist within mental health counseling. Includes a list of possible checklist topics.]
- Wilkinson, G. (1989). Referrals from general practitioners to psychiatrists and paramedical mental health professionals. *British Journal of Psychiatry*, 154, 72-76.
[Discusses some of the reasons for referral of medical patients to psychiatric/mental health services.]

الملحق ٦-١: المواضيع المقترحة لقائمة تدقيق جلسة إرشاد وراثي*.

الموضوع	نعم	لا
التعريف بالأنفس	-	-
شرح عملية الإرشاد الوراثي	-	-
تقييم أسباب طلب العميل للإرشاد الوراثي وتوقعاتهم عن الجلسة	-	-
وضع أهداف الإرشاد الوراثي	-	-
جمع التاريخ العائلي	-	-
شرح التاريخ الطبيعي للمرض	-	-
شرح الوراثة	-	-
مناقشة درجات الخطورة	-	-
عرض الخيارات المتاحة	-	-
توضيح الفحوص الوراثية	-	-
مراقبة مزاج العميل / القضايا الإرشادية	-	-
اكتشاف أفكار العميل وعواطفه	-	-
تلخيص الجلسة	-	-
عمل إحالة	-	-
شرح طرق المتابعة	-	-
إنهاء الجلسة	-	-

الملحق ٦-٢: قائمة تدقيق للمراقب لإجراء مقابلة الإرشاد الوراثي.

لا	نعم	
-	-	الترحيب الأولي
-	-	الكراسي على مسافات مريحة
-	-	مواجهة العميل
-	-	التعريف بالنفس
-	-	السؤال عن كيفية التعريف بالعميل
-	-	القيام ببعض الحديث القليل إذا كان ملائماً
-	-	المشورة المتنورة
-	-	تقديم الوثائق
-	-	مناقشة التسجيل/الإشراف
-	-	مناقشة الحدود السرية
-	-	مناقشة الإرشاد الوراثي
-	-	اكتشاف المشكلة
-	-	الاستفسار عن أسباب العميل لطلب الإرشاد الوراثي
-	-	محاولة وضع الهدف
-	-	طلب موافقة العملاء للعمل على الأهداف
-	-	متفرقات
-	-	حساس لأستئلة العميل/مخاوفه
-	-	يناقش متابعة الجلسة
-	-	تعليقات إضافية

الملحق ٦-٣ : قائمة تدقيق المراقب لإنهاء الإرشاد الوراثي.

لا أعلم	لا	نعم	
-	-	-	استباق ملخص للجلسة
-	-	-	تلخيص النقاط الرئيسة
-	-	-	الوصول إلى اتفاق لما يمكن عمله لاحقاً
-	-	-	الموافقة على وقت، تاريخ، مكان المقابلة مستقبلاً
-	-	-	مراقبة حدود الجلسة
-	-	-	إعطاء تلميحات للإشارة للنهاية
-	-	-	يحدد لماذا يريد العميل المغادرة
-	-	-	عمل الإجراءات الخاصة للوقت الإضافي
-	-	-	يلاحظ أسلوب المغادرة
-	-	-	ينتهي بملاحظة إيجابية إذا كان مناسباً
-	-	-	ترتيب نهاية العلاقة
-	-	-	يقيم مدى تحقيق الأهداف
-	-	-	يطلب من العميل تلخيص تطور اتخاذ القرار
-	-	-	يلخص تقدم اتخاذ العميل للقرار
-	-	-	يخطط للمتابعة
-	-	-	يقوم بالتحويل لمصادر أخرى
-	-	-	تعليقات إضافية

الملحق ٦-٤: قائمة تدقيق للإحالة.

لا	نعم	
-	-	يشرح قضايا/ مشاكل العميل التي من أجلها تم التحويل
-	-	يختار مصادر التحويل المناسبة للعميل وحالته
-	-	يزود بأكثر من اسم للتحويل عند الإمكان
-	-	يخبر العملاء عن اسم مصدر للتحويل، عنوانه، رقم هاتفه، كيفية الاتصال به
-	-	يتصل بمصدر التحويل مباشرة
-	-	يعرض وثائق مصدر التحويل ويساهم في التأكد منه
-	-	يعطي بيانات إيجابية عن فائدة المصدر لمساعدة العميل
-	-	يتأكد من أخذ إذن كتابي من العميل قبل إرسال تقرير عن الإرشاد الوراثي لذلك المصدر
-	-	يتابع مع مصدر التحويل لمعرفة قبوله بالتحويل
-	-	يتابع مع العملاء ويسألهم عن تجربتهم مع مصدر التحويل