

الاستماع للعملاء:

مهارات الحضور

Listening to Clients: Attending Skills

الأهداف التعليمية

- ١- تعريف مهارات الحضور ووظيفتها في الإرشاد الوراثي.
- ٢- التمييز بين الحضور الجسدي والحضور النفسي.
- ٣- تطوير مهارات الحضور من خلال الممارسة والنقد.

تعريف مهارات الحضور

الحضور هو عبارة عن مهارة تتطلب من المرشد الوراثي ملاحظة سلوك العميل اللفظي وغير اللفظي كطريقة لفهم مشاعر العميل وظروفه، وكذلك إظهار سلوكيات غير لفظية مؤثرة على العميل أثناء جلسات الإرشاد الوراثي. وقد توسع إجان (١٩٩٤م) في شرح السمتين الأساسيتين للحضور وأشار إليها بـ "الحضور النفسي" و"الحضور الجسدي" على التوالي.

الحضور النفسي

الحضور النفسي عبارة عن خبرات حسية لأبعد الحدود، تستشف من خلال عيني العميل وليس من خلال عينيك، لأنك تخمن مشاعر ومواقف العميل الحالية والسابقة والمترجمة كرسائل لفظية أو غير لفظية. يتضمن الحضور النفسي أن تكون حساساً لمشاعر العميل وتجاربه، ومحاولة إدراك ومعالجة رسائل العميل، فمثلاً يعبر العديد من العملاء عن عواطفهم بالشكل غير اللفظي فقط (كورمر وكورمر، ١٩٩١م) ولهذا تعتبر مهارة الحضور النفسي كمهارة إرشادية مهمة جداً لمعرفة مشاعر العميل.

الحضور الجسدي

الحضور الجسدي هي الطريقة التي يستخدمها جسمك لتوصيل مدى تفهمك للعميل. ويمكن للحضور الجسدي الجيد أن يخفف من خوف ورهبة العميل. فمثلاً يخاف العميل مما سيحدث أثناء الإرشاد الوراثي، كما قد يعتقد أن المرشد الوراثي يجب أن يخفى عنه معلومات أو أنه قد يملئ عليه ما يجب عليه فعله. ولذا فإن العملاء سيحاولون قراءة السلوك غير اللفظي للمرشد ويحاولون التعرف على أي إشارة للتضليل أو المضايقة أو غيرها. وعادةً يكون التواصل غير اللفظي ثابتاً مقارنة مع التواصل اللفظي المتقطع (إجان، ١٩٩٤م). بالإضافة إلى أن إدراك ٩٣٪ من المعلومات والرسائل يكون من خلال إدراك السلوك غير اللفظي للمتحدث (ميهراين، ١٩٧٦م). فمن خلال السلوك غير اللفظي "يصل للآخرين ما تريد إظهاره لهم وكذلك ما لا تريد" (اوبراين وهيل، ١٩٩٩م، ص ٨١). وغالباً ما تجد المشاعر طريقها للظهور في سلوكنا غير اللفظي (مثلاً، النظر لأسفل باتجاه الملاحظات المدونة، تصفح السجل الطبي أثناء تحدث العميل، نظرك لساعتك، ... إلخ).

ترتبط مهارات الحضور ارتباطاً إيجابياً مع مهارات المرشد الأخرى مثل التعاطف وسلوك المرشد والاحترام والترابط (إجان، ١٩٩٤م). وعلى سبيل المثال، يؤدي

الحضور الجيد إلى تعاطف أكثر ويدل على ارتباطك المحترم مع عملائك. ويمكننا التماهي في إدعاء أن جميع الاستشارات الوراثية تعتمد على قاعدة صلبة من سلوكيات الحضور. وتدل سلوكيات الحضور الجسدي والنفسي الفعالين على الترابط والتفهم؛ وبناء الوثام؛ وتشجيع العملاء للكشف عن دواخلهم؛ وزيادة إدراك العميل بأنك خبير (وأنتك مؤهل ومحترف)، وجذاب اجتماعياً (ودود، محبوب)، وجدير بالثقة؛ وكذلك لبناء قاعدة تستطيع من خلالها فهم ومساعدة العملاء في اتخاذ القرارات.

يمكن أن يكون الحضور عملية صعبة لعدة أسباب. فعلى سبيل المثال "يلاحظ في العديد من التبادلات الاجتماعية عملية الاستسلام للمرشد أثناء المحادثة، بحيث ينتظر 'المستمع' المتحدث حتى ينتهي من الكلام ومن ثم يأخذ دوره في الكلام" (مارتن، ٢٠٠٠م، ص ١٨). إضافة إلى أنك قد تكون مشتتاً ومشغول البال، أو قد تكون قلقاً على أدائك. لذا يجب التغلب على هذه العوائق قبل أن تصغي بالكامل إلى عميلك.

مهارات المرشد الفعالة للحضور النفسي

يتكون الحضور النفسي الفعال من ثلاثة أنشطة أساسية هي: الملاحظة والاستجابة للسلوكيات غير اللفظية للعميل، وفهم لغة الوجه والجسد للعميل، وملاحظة التلميحات غير الواضحة.

الملاحظة والاستجابة لسلوكيات العميل غير اللفظية

• انتبه للسلوكيات غير اللفظية (مثلاً إذا كان العميل يمسك أيدي الكرسي، قد يشير ذلك إلى أنه متوتر).

• لاحظ التنافر وعدم التوافق بين سلوكيات العميل اللفظية وغير اللفظية (مثلاً يقول "نعم" بينما يهز رأسه "لا")، عموماً يجب عليك متابعة السلوك غير اللفظي إذا كان هناك تنافر، وذلك لأن السلوك غير اللفظي أكثر تلقائية ويعد مؤشراً للحالة العاطفية والنفسية للعميل أكثر من السلوكيات اللفظية (كورمير وكورمير، ١٩٩١م).

- يمكنك الإشارة للسلوك غير اللفظي للعميل (مثل "قولك إنك مرتاح لهذا القرار، ومع ذلك تبدو الدموع في عينيك").
 - علق على السلوك غير اللفظي للعميل عندما يكون صامتاً.
 - ابحث عن جميع أنماط السلوكيات التي تدل على الطريقة الخاصة لتفكير أو شعور العميل. واحذر من المبالغة في تفسير سلوك غير لفظي واحد للعميل.
 - لاحظ الصفات التالية للعميل لأنها قد تمدك بتلميحات عن الحالة العاطفية للعميل ومواقفه وتطلعاته تجاه الإرشاد: مستوى النشاط (هائج أو خامل، أو مكتئب)، نمط لباسه (مهمل أو حريص، مناسب للحالة أو عشوائي)، حركاته (سلسة أو صعبة)، حالته الصحية، سلوكيات التوتر (بلع الريق، الضحك العصبي، فرط النحنة)، الصوت (قوي أو مهزوز، واثق أو غير متأكد)، الشخصية الظاهرة (ناضج وواثق أم طفولي، عدواني أو خاضع) (فاين وجلاس، ١٩٩٦م).
- فهم حركات وجه وجسم العميل

- راقب ولاحظ تعابير الوجه لأنه أغنى مصدر للتواصل غير اللفظي (هاربر وفريغه، ١٩٧٨م). تصدر أكثر من ٥٥٪ من الرسائل الشعورية من الوجه (إيجان، ١٩٩٤م). لقد تم التحديد والتعرف على أكثر من ١٠٠٠ تعبير وجهي، ويحمل العديد منها نفس المعاني عند مختلف الأشخاص من جميع البلدان والثقافات. (إيكمان وفريزن، ١٩٦٩م، ١٩٨٤م).

- يمكن السيطرة والتحكم في جميع عضلات الوجه ماعدا العينين (هيل واوبراين، ١٩٩٩م). تكشف العيون عن حقيقة الشخص، لذا لاحظ عيون العميل وابحث عن علامات خوف أو غضب لأنها ستظهر بشكل واضح. وعلى سبيل المثال، يتوسع البؤبؤ عند الأشخاص الخائفين والقلقين بينما يتقلص عند الأشخاص الغاضبين (ماكسي، ١٩٨٥م). بالإضافة إلى ذلك، قد تظهر أعراض للغضب والمضيق والخوف

(مثل إزدياد تسارع النبض) ؛ في شريان الرقبة السباتي (ظهور نبضات دم واضحة باتجاه الرأس) ؛ في عضلات الفك العلوي والسفلي (إحكام الإطباق) ؛ وفي المنخرين (اتساع وتقلص خياشيم الأنف).

• انظر لحركات الساقين والقدمين وردود الأفعال الفسيولوجية. تعبر حركات الساق والقدم بشكل واضح عن سلوكيات غير لفظية وذلك لأننا نتحرك بشكل تلقائي وبدون تفكير واعى. (إيكمان وفريزن، ١٩٦٩م). وحتى عند الأشخاص المتناسكون جداً غالباً ما تظهر عواطفهم على أيديهم وأقدامهم (مثل مسك اليدين مع بعضهما، النقر بالقدمين)، أو قد تظهر من خلال السلوكيات الفسيولوجية مثل احمرار الوجنتين، والتعرق، والتنفس (مثل التنفس السريع أو البطيء، والرمش بالعينين، ... إلخ).

• لاحظ التعابير الجامدة (تجنب إبداء العواطف، الوجه الخالي من التعابير)؛ التغطية (استبدال العاطفة المحسوسة بأخرى ملائمة للموقف)؛ تخفيف التعابير (حتى تبدو العواطف أكثر اعتدالاً)؛ المبالغة في التعبير (مثل، الإيماء بالرأس بكثرة وقول "أه أه" عندما يكون مشوشاً بالمعلومات المقدمة له).

• يعتمد التعبير غير اللفظي على العمر والجنس (مثلاً تبكي النساء أكثر من الرجال).

ملاحظة التلميحات غير الواضحة

- دع العملاء يكملون أقوالهم.
- أصغ للجمل الناقصة. ينسى العملاء جملة أو يتشعبون بين المواضيع لأنهم يتحدثون وهم مشحونون عاطفياً لذلك أسألهم أن يكملوا الجمل الناقصة.
- حاول التمييز بين ما يشعر به العملاء حيال الخبرة الإرشادية ومشاعرهم نحو المشكلة قيد الإرشاد.

مهارات المرشد الفعالة في الحضور الجسدي

توجد خمسة ميادين أساسية للحضور الجسدي: الوجه والعينان؛ الجسد؛ الصوت؛ سلوكيات صرف الانتباه؛ واللمس.

الوجه والعينان

استعمال هز الرأس أحياناً.

الابتسام في الأوقات المناسبة.

النظر للعميل بدون تحديق.

الجسم

وضع مرتاح ولكن متيقظ.

استعمال حركات الذراع واليد للتأكيد.

تثبيت الساقين والقدمين.

التوجه نحو العميل.

مسافة مريحة من العميل.

الصوت

إرتفاع صوت كاف.

سرعة ونمط مناسب.

استخدام نغمات الصوت.

استعمال الكلمات التي يفهمها العميل.

مناسبة نبرة الصوت مع فحوى الحديث.

السلوكيات الصارفة للانتباه (يجب الحذر منها)

الاستخدام المفرط لكلمات الحشو (مثلاً " كما تعلم"، "صحيح"، "حسناً"، "مثل كذا"، "أمم").

تصفح السجلات الطبية.

اللعب بالقلم، المجوهرات، الدباسة الورقية، ... إلخ.

لف الشعر أو الأصابع.

مضغ اللبان.

اللمس

• لمس العميل: كن حريصاً عند لمس العميل لأنه يمكن أن يساء فهمك، قد يفيد لمس العميل ويؤدي إلى علاقة جيدة ولكن قد يضر إذا كانت نظرة العميل له سلبية (مثلاً، يكره بعض الأشخاص أن يلمسهم الغرباء؛ ويتحسس بعض الأشخاص من اللمس إذا كانوا قد تعرضوا إلى تحرش في الماضي)، أو قد يكون اللمس غير مقبول اجتماعياً، لذا يشير هذا الموضوع العديد من القضايا الاجتماعية والثقافية والأخلاقية والقانونية.

• المصافحة: لاحظ أن المصافحة مقبولة في الثقافة الغربية، إلا أنها قد تكون منافية للأخلاق في بعض الثقافات (مثلاً، عند بعض ثقافات الشرق الأوسط حيث يسمح للأفراد بمصافحة نفس جنسهم فقط).

طور هيل واوبراين (١٩٩٩م) هذا المختصر المفيد (ENCOURAGES) لتنظيم ووصف سلوكيات الحضور النفسي والجسدي والتي غالباً ما تكون فعالة:

E = تواصل بصري بدرجة مناسبة (تجنب التحديق أو النظر بعيداً).

N = استخدم إيماء الرأس باعتدال (إيماء الرأس المعتدل).

C = احترم وراعي الاختلافات الثقافية في الحضور.

- O = استخدم وضعية مفتوحة تجاه العملاء (ذراعان مفتوحتان، الجلوس باتجاه العميل، عدم وضع الساقين على بعضهما).
- U = اظهر الانتباه للعميل مثل "أها أها".
- R = كن مسترخياً وطبيعياً.
- A = تجنب السلوك الصارف للانتباه.
- G = مجازة النمط النحوي للعميل.
- E = استمع بالأذن الثالثة (الحضور النفسي).
- S = استغل المكان بشكل مناسب.
- اقتراحات إضافية للحضور الفعال

نوصي بالآتي لتوصيل فهمك للعميل بطريقة جديدة بالثقة:

- كن متوازناً: يجب أن يوازي جسمك رسائلك اللفظية، سوف يميل العميل إلى تصديق سلوكك غير اللفظي عند اختلاف كلماتك مع سلوكك غير اللفظي. وعلى سبيل المثال، عندما تقول "أنا أحترم قرارك لإجهاض الحمل" وفي الوقت نفسه تكون عابساً وقابضاً ليديك مع بعضهما، فمن الأرجح أن يجزم العميل أنك ترفض قراره.
- كن متزامناً: حتماً سيصبح تواصلك أكثر فعالية عندما تنسجم مع عميلك، فمثلاً إذا كان العميل حزينا جداً ويتكلم ببطء وبنبرة يصعب سماعها، يمكنك التزامن معه إذا قللت من سرعة حديثك وتحديث معه بهدوء أكثر، أو عندما يبكي العميل، فيجب أن لا تبتمس وأن توصل إليه اهتمامك بسلوكياتك غير اللفظية. إذا تأثرت بمشاعر عميلك سوف يحدث التزامن تلقائياً بدون أن تكون واعياً. ومع ذلك يجب الحذر من المبالغة في محاكاة شعور العميل. وعلى سبيل المثال، إذا كان العميل قلقاً جداً ويتكلم بسرعة وبصوت مرتفع، يمكن أن تجاربه فقط في قلقه إذا أردت أن تتزامن معه.

• استرخ جسدياً: ستصبح منفتحاً أكثر للاستماع للعملاء عندما تكون مسترخياً وتتنفس بانتظام وعمق. حاول قضاء دقائق معدودة لتهدئة نفسك وتركيز انتباهك قبل جلسة الإرشاد الوراثي.

• استخدم التواصل البصري: يساعد التواصل البصري على التركيز على العميل ويدل على الإصغاء إليه. وكفكرة عامة انظر إلى العميل حتى لو تجاهلك وأصبح يحدق في الأرضية أو ينظر إلى الحائط لأن العميل لا بد أن يسدد لك نظرة خاطفة ومن المهم أن يرى أثناءها أنك تنتظر إليه. ونود أن ننبه - وسنذكر ذلك لاحقاً في هذا الفصل - إلى ضرورة التقليل من التواصل البصري إذا لاحظت أن العميل ينزعج منه.

• إظهار الحساسية: يجب أن تبرهن سلوكياتك غير اللفظية على حرصك، انتباهك، وتيقظك.

مشاكل في الحضور

من تجاربنا، نلاحظ حدوث مشاكل في الحضور عندما يكون المرشد مبالغاً أو مقصراً في الارتباط، أو عندما يزيد التدخل أو يقلله جداً، لذا يجب البعد عن الأنواع التالية في الحضور:

• المرشد المتحمس: يظهر هذا المرشد حماساً ومرحاً زائداً مثل الاتكاء باتجاه العملاء والاقتراب الفعلي من أحضانهم، أو التحدث بصوت عالي وسريع، أو المرح الزائد. تؤدي هذه السلوكيات في أحسن الأحوال إلى الإرهاق، وفي أسوأها إلى التحكم.

• المرشد العصبي: وهو المرشد المفرط التوتر الذي يتفادى التواصل البصري. وينشغل بقلم أو ورقة، أو يملك نمطاً أو أنماطاً سلوكية صارفة للانتباه. ويبدو هذا المرشد وكأنه يخفي شيئاً ما.

• المرشد المنفصل: يخلو هذا المرشد من أي تعابير كالصفحة الخالية، فمثلاً، يستخدم التحديق بحدّة، يأخذ الأمور ببرود، يتخذ وضع جلسة العيادة، قليل أو عديم التعاطف، ويكون هدف هذا المرشد تحليل العميل.

• المرشد المفرط القلق: يظهر هذا المرشد قلقاً كثيراً من خلال تعابير الوجه الحزينة، والتنهدات العميقة، ... إلخ. تدل هذه السلوكيات على إحساس المرشد بمشكلة العميل أكثر من العميل نفسه، وقد يقول العملاء لهذا النوع من المرشدين "لا تقلق كثيراً!، سأكون بخير".

• المرشد المستلقي: يكون هذا المرشد مرتاحاً جداً في جلسة الإرشاد الوراثي، يجلس باسترخاء على الكرسي، يتشاءب، يلبس ملابس عادية جداً (مثل جينز أزرق). ويتواصل هذا المرشد مع عملائه بأسلوب غير مبالي.

بعض الاختلافات الثقافية في الحضور

يمكن أن يحمل السلوك غير اللفظي العديد من المعاني المختلفة والتي تعتمد على المشاركة في التواصل أو على سياق التواصل. لذا يحمل السلوك غير اللفظي معاني مختلفة أو متناقضة في الثقافات المختلفة (كورمير وكورمير، ١٩٩١م). مثلاً يمكن أن يفسر شخص أبيض من الطبقة المتوسطة في الولايات المتحدة عدم التواصل البصري كمؤشر على القلق أو نقص الاهتمام، بينما قد يفسره شخص من الصين كعلامة للاحترام. وبالمقابل، نجد الكثير من أنواع التواصل البصري قد تكون مفضلة لدى العملاء الأمريكيين، وفي ذات الوقت تعبر عن نقص الاحترام عند العملاء الصينيين. ومع ذلك ومروراً بجميع الثقافات، فإن أفضل مؤشر لمشاعر الشخص هو طريقته في التحدث عن الأشياء والنظر إليها (فان بيزويجن وفريقه، ١٩٨٣م). بالإضافة إلى ذلك، أظهرت أغلب الدراسات أن الأفراد من ثقافات مختلفة اتفقوا بشكل عام على أنواع المشاعر والعواطف الظاهرة على الوجه على الرغم من تفاوتهم في تصور كيفية الشعور بها (إكمان، ١٩٧٢م؛ ماركوس وكيثياما، ١٩٩٤م).

تختلف ردود أفعال الأشخاص من ثقافات مختلفة فيما يخص التقرب (المسافة). أشار هيل واوبراين (١٩٩٩م) إلى أن الأمريكيين من الطبقة المتوسطة يعتبرون المسافة

من صفر إلى ١٨ بوصة مسافة لصيقة، وأن المسافة بين الأشخاص يجب أن تصل إلى ١٧-٤٨ بوصة، والمسافة مع العامة يجب أن تكون ١٢ قدماً أو أكثر. وغالباً يميل الأمريكيون والبريطانيون إلى تفضيل المسافة الأبعد مقارنة بالمجموعات الثقافية الأخرى، فمثلاً: يرتاح اللاتينيون والاسبانيون والشرق أوسطيون لمسافات أقرب. وطبعاً من المهم التنويه بوجود اختلافات داخل الثقافة نفسها كما هو الحال بين الثقافات ككل.

يتعلق الاختلاف الثقافي الآخر بأنماط التواصل البصري. وقد ذكر هيل واوبراين (١٩٩٩م) عدة اختلافات ثقافية: حيث يميل الأمريكيون الشماليون إلى مواصلة التواصل البصري عند الاستماع، والنظر بعيداً عند التحدث. بينما يميل الأمريكيون الأفارقة إلى النظر نحو الشخص عندما يتحدثون، والنظر بعيداً عندما يستمعون. ويعتبر بعض الأمريكيين الأصليين والآسيويين التواصل البصري المتواصل منافي للأخلاق وعديم الاحترام، خاصة إذا صدر من قبل شخص أصغر سناً تجاه شخص أكبر سناً. وعادة يتفادى بعض الهنود الأمريكيين والاسرائيليين الأصليين التواصل البصري عند مناقشة موضوع شخصي.

يجب عليك تكييف سلوكك مع أسلوب عميلك؛ ولا تتوقع أن العميل سيتكيف على أسلوبك. (هيل واوبراين، ١٩٩٩م). اسأل عميلك عما هو مريح وغير مريح له عند عدم معرفتك، ولاحظ تأثير سلوكك غير اللفظي عليه. مثلاً إذا كنت تجلس بالقرب من عميلك وبدا لك بأنه غير مرتاح، حاول تحريك كرسيك للوراء قليلاً وانظر نتيجة ذلك. كذلك ضع في مخيلتك أنه يتوجب عليك تغيير سلوكك الحضورى بناءً على الحاجة الفورية للعميل وخلفيته الثقافية. مثلاً يمكنك سحب الكرسي والاقتراب من العميل الذي يبكي، كذلك يمكنك أن تبطئ من سرعتك وتقلل من حركاتك إذا كان العميل شديد القلق. ويجب عليك الحرص عند لمس

العملاء الذين تحرم خلفيتهم التلامس الجسدي من أشخاص ليسوا من عائلاتهم أو من الجنس الآخر (مثل أعضاء بعض الطوائف الإسلامية). كما يفضل بعض طالبى النصيحة الوراثية التواصل معهم أولاً ومن ثم يقومون بالتفسير لزوجاتهم؛ مثل بعض الأزواج الآسيويين والشرق أوسطيين، حيث يفضل الزوج أن تتواصل من خلاله بدلاً من التحدث مع زوجته مباشرة.

تعليقات ختامية

على الرغم من أن الحضور الجيد هو أساس الإرشاد الوراثي الفعال، إلا أنها ليست عملية سهلة دائماً، بل تعتبر عملية معقدة لأنه يتوجب عليك في الواقع التزامن في الحضور مع عميلك ومع نفسك في ذات الوقت.

• حضورك لعملائك: تذكر أن صياغة قاعدة عالمية وصحيحة عن الحضور النفسي والجسدي الفعال ومعاني السلوكيات غير اللفظية من الاستحالة بمكان بسبب وجود العديد من الاختلافات الفردية والثقافية للعملاء وحالاتهم.

• حضورك لنفسك: في البداية، قد تجد أن تركيزك على سلوكياتك الاعتيادية والتلقائية يدفعك للوعي الشديد بها، وقد يشعر ذلك بالصعوبة والآلية أثناء ممارسة مهارات الحضور وغيرها من المهارات. على أية حال، يعتبر وعيك الشخصي هو أهم وأول خطوة لتطوير مهاراتك في الإرشاد الوراثي، ومع الوقت وبالتدريب سوف تتعلم الاسترخاء، والتركيز بشكل أقل على نفسك وبشكل أكثر على عملائك.

أنشطة صفية

النشاط ١: مناقشة: فكر وشارك كثنائي

في البداية يجيب الطالب كتابياً وبشكل منفرد على الأسئلة الأربعة التالية، ثم يناقش إجاباته مع زميل:

١- ما هو الحضور؟

٢- ما هي سلوكيات الحضور التي تعتقد فائدتها لك كمرشد وراثي؟

٣- ما هي سلوكيات الحضور غير المفيدة؟

٤- هل يوجد مجموعات اجتماعية ثقافية قد تختلف عنك في نمط الحضور؟

بعد ذلك يناقش الثنائي الطلابي إجاباتهم المكتوبة.

الطريقة

يلخص المدرب الأسئلة على أربعة أعمدة على السبورة، ثم يناقش الطلاب في إجاباتهم على كل سؤال مع تلخيص الإجابات في العمود المناسب، بعد ذلك يستتج المدرب المواضيع الرئيسة شفهاً ويعرض أي أفكار لم تتطرق إليها الثنائيات.
الوقت المتوقع: ٢٠-٢٥ دقيقة.

النشاط ٢: نشاط حضور

يعرض المدرب صوراً لأشخاص ويطلب من الطلاب تخمين مشاعرهم بحيث يجب أن تمثل الصور كما من العواطف. أيضاً، ولخلق تحد أكبر للتوسع في موضوع التعاطف الأولي، اعرض صوراً لأشخاص لديهم تعابير وجه متعارضة (مثلاً رياضي يبدو متألماً بعد فوزه في حدث رياضي).

الوقت المتوقع: ٢٠ دقيقة.

النشاط ٣: الحضور النفسي

يشترك المدرب في تمثيل أدوار مع متطوع من خارج الفصل لمدة ١٠-١٥ دقيقة ويتم تصوير التمثيل بالفيديو، ثم يغادر المتطوع، ويقوم الطلاب بذكر ما يمكنهم تذكره عن صفات المظهر للعميل (مثل الجنس، والعرق، ولون العيون والشعر، والطول، والوزن، واللباس، ... إلخ)، وكذلك السلوكيات غير اللفظية للعميل، ثم يقوم المدرب بإعادة عرض للجلسة المسجلة بالفيديو ويقارن الطلاب ذلك مع

إجاباتهم، وغالباً ما ينسى الطلاب أو يهملون بعض الصفات أو السلوكيات، وذلك يفيد في مناقشة مدى صعوبة الحضور المتكامل لجميع الصفات لشخص ما.
الوقت المتوقع: ٣٠-٣٥ دقيقة.

النشاط ٤: الحضور النفسي

يعرض المدرب على الطلاب مقطعاً من جلسة إرشاد وراثية مسجلة بالفيديو (سواء أكانت جلسة حقيقة أم تمثيلية)، مع كتم صوت الفيديو، ويطلب من جميع الطلاب تحديد ما الذي يتحدث عنه المرشد والعميل وما هي مشاعرهم، ثم يقوم المدرب بإعادة عرض المقطع مع تشغيل الصوت، ويقارن الطلاب وصفهم للمقطع في حالة وجود الصوت وعدمه.

الوقت المتوقع: ٣٠ دقيقة.

ملاحظة للمدرب

إذا رغب الطلاب في تدريب أكثر، يمكن للطلاب عمل نفس التدريب في المنزل على برامج تلفزيونية أو أشرطة فيديو.

النشاط ٥ أ: الحضور النفسي

يتناقش الثنائي في أي موضوع وهم مغمضي العيون (مثلاً، كيف تشعر كونك تأخذ دورة في المهارات المساعدة؟، أو كيف تشعر كونك في المدرسة هذه السنة؟، ... إلخ). ويكون أحدهم المتحدث (العميل) والآخر المستمع (المرشد)، ثم يندمجون في حوار لمدة خمس دقائق، ويجب على الطالب المستمع محاولة التحسس لمشاعر العميل من خلال حديثه وأفعاله.

العملية

يجيب الثنائي في المجموعة الكبيرة على الأسئلة التالية: كيف كان الشعور؟ ما هي التلميحات التي استجبت لها؟ ما الذي كان صعباً وسهلاً؟ ما هو مقدار اعتمادك

على التلميحات البصرية؟ (يمكن للمدرب الإشارة إلى أن المرشد الوراثي الذي يرشد هاتفياً لا يتمكن من رؤية عملائه).

الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

النشاط ٥ ب: الحضور النفسي

يقوم نفس الثنائي بالتناوب على تمثيل الأدوار كمرشد أو كعميل مرتين ولمدة ١٠ دقائق باستخدام نفس المواضيع التي تمت مناقشتها في التدريب السابق، يراقب المرشد السلوك غير اللفظي الهام للعميل (مثلاً تغير في التنفس، تحول في التواصل البصري، نبرة الصوت). ويجب على المرشد عدم التركيز على السلوكيات غير اللفظية الصغيرة والخارجة عن سياق الكلمات المنطوقة. وبعد ملاحظة المرشد سلوك غير لفظي مهم، يتحتم عليه سؤال العميل إذا كان أدرك التغيير في نفسه، ... إلخ، ويجب على المرشد عدم تفسير أو تحديد معاني لسلوكيات العميل والاكتفاء بملاحظة إلى أين يتجه تركيزه.

العملية

يناقش الطلاب الأسئلة التالية بعد الانتهاء من عملية تمثيل الأدوار: ما هي أنواع السلوكيات غير اللفظية التي ركزت عليها؟ ما الذي حدث عندما أشرت إليها؟ يتحتم على المرشد والعميل التعليق على السؤال الأخير.

الوقت المتوقع: ٣٠ دقيقة.

النشاط ٦: تمثيل أدوار الحضور الجسدي

تندمج الثنائيات في تمثيل أدوار لمدة ١٠-١٥ دقيقة بالتناوب على أدوار المرشد والعميل، ويعطي المدرب التعليمات التالية للعميل بدون علم المرشدين.

تمثيل الأدوار ١: ينتهك العميل المسافة المكانية للمرشد (يجلس قريباً جداً، يلمس المرشد، يتكئ نحوه).

تمثيل الأدوار ٢: يمثل العميل انزعاجه من التواصل البصري للمرشد (عندما ينظر المرشد نحو العميل، يستدير العميل بعيداً عنه، أو يتململ أو يتمتم، ... إلخ).

العملية

يناقش الطلاب الأسئلة التالية بعد الانتهاء من كلا التمثيليتين: كيف كان شعور المرشد؟ ماذا كان تفكير المرشد في الدورين الممثلين؟ هل كان المرشد في الدور ٢ مدركاً لانزعاج العميل من التواصل البصري؟ ماذا عمل المرشد بعد إدراكه لذلك؟ الوقت المتوقع: ٣٠ - ٤٠ دقيقة.

النشاط ٧ أ: نموذج للمستوى المتدني لمهارات الحضور

يندمج المدرب مع عميل متطوع في تمثيل أدوار بحيث يظهر المرشد سلوكيات حضور نفسية وجسدية ضعيفة. (انظر لمشاكل الحضور أعلاه للتزود وأمثلة عن الظهور الضعيف). يراقب الطلاب أمثلة الحضور الضعيف ويدونون ملاحظاتهم. الوقت المتوقع: خمس دقائق.

العملية

يناقش الطلاب أمثلتهم للظهور الضعيف وتأثير مهارات الحضور السيئة على العميل. ويمكن للعميل تقديم انطباعاته عن سلوكيات المرشد بعد إدلاء جميع الطلاب بتعليقاتهم. الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

النشاط ٧ ب: نموذج لمستوى عالٍ من مهارات الحضور

يعيد المدرب والمتطوع نفسه تمثيل الأدوار السابقة. يقوم المرشد هذه المرة بإظهار سلوكيات حضور جيدة. يدون الطلاب ملاحظاتهم عن أمثلة لسلوكيات الحضور الجيدة. الوقت المتوقع: خمس دقائق.

العملية

يناقش الطلاب أمثلتهم للحضور الجيد وتأثير سلوكيات حضور المرشد على العميل. ويقارنون التمثيل الحالي بالتمثيل السابق. الوقت المتوقع: ١٠ دقائق.

ملاحظة للمدرب

• يجب على الطلاب الاشتراك كثنائيات للتفكير وتحديد أمثلة للحضور وتأثيرها على العميل قبل مناقشتها مع بقية الصف.

النشاط ٨: التدريب الثلاثي للحضور الجسدي

يمارس ثلاثة من الطلاب مهارات الحضور الجسدي من خلال تمثيل أدوار لمدة خمس دقائق والتناوب على أدوار المرشد والعميل والمراقب، ويتم تقييم كل تمثيل لمدة ١٠ دقائق. يتوجب على الطلاب التركيز على استخدام سلوكيات الحضور الجسدي الجيد، ويمكن لهم الرجوع للتقييم المتعلق بسلوكيات الحضور الجسدي الفعالة للتزود بأمثلة عن المهارات الجيدة.

العملية

ناقش مع المجموعة بأكملها ما يلي: كيف كان العمل في هذا التدريب؟ ما الذي تعلمتموه عن الحضور بشكل عام؟ وبشكل شخصي؟ الوقت المتوقع: ٦٠-٧٥ دقيقة.

ملاحظة للمدرب

لدى بعض الطلاب قدرات غير لفظية عالية (مثلاً: قوة، صوت مرتفع، تحديق حاد، إلخ)، لذا يجب على المدرب تقديمهم ليتمكنوا من تقليل حدة سلوكياتهم غير اللفظية.

تمارين كتابية

التمرين الأول*

صف باختصار معنيين محتملين لكل من السلوكيات غير اللفظية التالية للعميل:

* اقتبس من كتاب كورمير وكورمير، ١٩٩١م.

المعاني المحتملةالسلوك غير اللفظي للعميل

- تحديق العميل إلى الأرض.
- تكشير العميل عند ذكر لفظ عيب خلقي أو قصور.
- تكرر هز قدم العميل.
- تنهد العميل بعمق وعدم الكلام.
- وجود قطرات عرق على جبين العميل.
- مسك العميل بيد شريكه.
- اتكاء العميل بعيداً عن المرشد.
- تعثر العميل في الحديث.
- تجهم العميل.
- تنفس العميل بعمق.

التمرين الثاني

أجب كتابياً عن الأسئلة التالية:

- ما هي سلوكيات الحضور الجسدي التي يصعب عليك استخدامها؟
- ما هي سلوكيات الحضور الجسدي التي يسهل عليك استخدامها؟
- ما هي أقوى السلوكيات غير اللفظية؟ (بمعنى ما الذي ينتبه له أو يلاحظه الآخرون عن سلوكياتك غير اللفظية)؟
- ما هي السلوكيات غير اللفظية الصارفة للانتباه والتي يمكن أن تقوم بها إذا كنت عصبياً، ضجراً، أو مشتتاً؟

ملاحظة للمدرب

يجب على الطلاب تدوين إجاباتهم على الأسئلة الأربعة السابقة كجزء مقالي في مجلة أو كتاب تسجيل الحالات.

المراجع

- Bachelor, A. (1988). Clients' perceptions of the therapeutic alliance: a qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 323-327.
[Discusses the impact of nonverbal behaviors on the strength of the helping relationship.]
- Baker, D. L. (1998). Interviewing techniques. In: Baker, D. L., Schuette, J. L., Uhlmann, W. R., eds. *A guide to genetic counseling*. New York: John Wiley & Sons, 55-74.
[Describes genetic counselor effective attending.]
- Cormier, W. H., Cormier, L. S. (1991). *Interviewing strategies for helpers: fundamental skills and cognitive behavioral interventions* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
[Provides a detailed description of attending skills in the helping professions and contains several exercises for practicing attending skills.]
- Egan, G. (1994). *The skilled helper* (5th ed.). Monterey, CA: Brooks/Cole.
[Contains a detailed discussion of psychological and physical attending and provides skills practice exercises.]
- Ekman, P., Friesen, W. V. (1984). *Unmasking the face* (reprint ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
[Reports the results of research describing how emotions are expressed in the face.]
- Fine, S. F., Glasser, P. H. (1996). *First interview: Establishing an effective helping relationship*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
[Provides specific tips and suggestions for effective attending.]
- LaFrance, M., Mayo, C. (1976). Racial differences in gaze behavior during conversation: two systematic observational studies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33, 547-552.
[Reports research findings suggesting differences in eye contact as a function of racial background.]