

1

الفصل الأول

من هم المرشدون ومن هم المساعدون؟ WHO ARE COUNSELLIORS AND HELPERS ?

أهداف الفصل GOALS CHAPTER

بدراسة هذا الفصل يتوجب عليك أن:

- تفهم الشكاوى والهموم التي من أجلها يستخدم المساعدون مهارات الإرشاد.
- تعرف من هم المرشدون؟
- تعرف من هم المساعدون؟

فيما يلي أمثلة للشكاوى والهموم التي تشغل الناس.

- أيتها الممرضة؛ إنني أخشى من أن لا يكون تحسني سريعاً.
- أنا أجد صعوبة في التكيف بهذه الدولة، إنها مختلفة جداً عن المكان الذي جئت منه.
- أود التفاهم بشكل أفضل مع زوجتي قبل أن تتركني.
- أتمنى لو أستطيع أن أتغلب على تأتي.
- أنا دائماً قلق حول: كيف يشعر الآخرون تجاهي؟
- أريد أن أكون قادراً على تكوين صداقات بسهولة أكبر.
- أريدك أن تساعدني على تعلم التحكم في حالتي المزاجية.
- نحن نواجه مشكلة في حياتنا الجنسية.
- لقد تم فصلني من العمل، ولا أعرف ماذا أفعل بعد ذلك.
- أشعر أنني مكتئب غالبية الوقت.
- لدينا عجز في المال، ونحن نتشاجر طوال الوقت بسبب ذلك
- أنا منزعج باستمرار من زملائي.

- لا استطيع التركيز بشكل ملائم بسبب ما يجري في البيت
- أنا أقلق بشدة بسبب الامتحانات.
- أريد التصرف أفضل مع الأشخاص الذين لديهم مشكلة معي، لكوني من عرق مختلف.
- أريد الاتصال أكثر مع نقاط قوتي، وأن أكون أكثر إيجابية.
- توفي زوجي منذ ستة أشهر، وما زلت لا أستطيع تجاوز الأمر.

هناك على الأقل، ست فئات من الأشخاص الذين قد يقدمون المساعدة، مع مثل هذه الشكاوى والهموم:

أولاً: هناك المرشدون المتخصصون، والمعالجون النفسيون، وهم المتخصصون في الإرشاد والعلاج النفسي - والذين مروا بتدريب في مقررات معتمدة مناسبة - تضم هذه الفئة كلاً من أخصائي علم النفس السريري، وأخصائي الإرشاد النفسي، والمعالجين النفسيين، والمرشدين وبعض الأطباء النفسيين، والأخصائيين الاجتماعيين.

ثانياً: هناك شبه الأخصائيين، وشبه المرشدين، والذين ربما يملكون بقدر كبير من التدريب في الإرشاد، ورغم ذلك ليسوا معتمدين كأخصائيي إرشاد نفسي.

ثالثاً: المهنيون الذين يستخدمون مهارات الإرشاد والمساعدة، كجزء من عملهم. وهنا التركيز الأساسي للعمل قد يكون على التدريس، أو الإدارة، أو الإشراف، أو تقديم خدمات دينية أو اجتماعية، أو طبية، أو مالية، أو قانونية، أو نقابية تجارية. هذه الوظائف، تطلب من الأشخاص، استخدام مهارات الإرشاد، بعض الوقت، إذا كانوا يريدون أن يصلوا للفعالية القصوى فيها.

رابعاً: المرشدون المتطوعون والمساعدون. والمتطوعون عادة ما يتلقون تدريباً في مهارات الإرشاد، وهم ربما يعملون في أوضاع مثل خدمات إرشاد الشباب، وفي عدد كبير من المنظمات التطوعية التي تقدم خدمات قيمة.

خامساً: أشخاص جزء من جماعات مساعدة الرفاق، أو شبكات الدعم ذات الدرجات المختلفة من الرسمية، إن شبكات مساعدة الرفاق، كثيراً ما تغطي مجالات التنوع والتعددية مثل الثقافة، والعرق، ومساندة المرأة والرجل.

سادساً: المساعدون غير الرسميين. كل منا يمتلك الفرصة لمساعدة الآخرين، ليقوم بذلك بدور شريك الحياة، أو الوالد، أو الصديق، أو القريب، أو زميل العمل.

يوجد الآن إضافة إلى المرشدين والمساعدين المدربين، الذين يركزون على حاجات الأشخاص الأقل اضطراباً؛ فعلى سبيل المثال، تم في 2002 إنشاء رابطة التدريب، وفي 2005، تم تأسيس مجموعة الاهتمام بعلم نفس التدريب، في الجمعية النفسية البريطانية. وفي الماضي القريب، في يونيو 2010 أسست الرابطة البريطانية للإرشاد والعلاج النفسي قسماً للتدريب. ويمكن التمييز ما بين التدريب كمدخل لتعليم المهارات للفئات الأقل اضطراباً، والتدريب الذي يتضمن توجيهات وتعليمات (التحدث، والشرح، والممارسة) في مساعدة العملاء، وذوي الحاجة لتطوير مهارة أو مهارات معينة - ومع ذلك- هناك تداخل بين الإرشاد والتدريب، مع احتياج المرشدين والمساعدين، إلى مهارات تدريب المدربين، واحتياجاتهم إلى مهارات إرشاد في ذخيرة مهاراتهم.

يتضح في الفقرات السابقة - كما هو الحال في لغة الحياة اليومية- أنني استخدمت أحياناً، مصطلحي المرشدين والمساعدين كمترادفين، وكما لو كانا يعينان نفس الشيء- ومع ذلك- فمن المحتمل أن يصبح هذا الذوبان للحدود، أكثر صعوبة في التمسك به بزيادة رسوخ وتنظيم مهنة الإرشاد والعلاج النفسي. والآن سأوضح بعض الفروق ما بين المرشدين والمساعدين.

من هم المرشدون؟

WHO ARE COUNCELLORS?

أضع هنا داخل جماعة المرشدين كل أولئك المهنيين ذوي التدريب المحترف، والمعتمدين لممارسة الإرشاد والعلاج النفسي، تجدر الإشارة إلى أن مصطلح العلاج "Therapy" مشتق من اللفظ اللاتيني "therapeia" والذي يعني الشفاء. إن محاولات التمييز ما بين الإرشاد، والعلاج النفسي، لم تحقق قط نجاحاً كاملاً، ذلك لأن الإرشاد، والعلاج النفسي، يمثلان معارف، أو أنشطة متنوعة وليست موحدة، فمن المفيد أكثر، التفكير في المداخل الإرشادية، والعلاجات النفسية أو "الكلامية".

إنّ من الطرق الممكنة، لمحاولة التفريق ما بين الإرشاد، والعلاج النفسي ما يشير إلى أن العلاج النفسي، يتعامل مع اضطرابات نفسية، أكثر مما يفعل الإرشاد النفسي، وإن العلاج النفسي، أطول مدة وأعمق، وأن العلاج النفسي، يرتبط أساساً بالمؤسسات والخدمات الطبية- ومع ذلك- قد لا تكون الأمور في الواقع بمثل هذا الفصل الواضح؛ فالعديد من المرشدين، يعملون في مؤسسات طبية، وعملاؤهم لديهم اضطرابات نفسية محددة، ويقومون بتقديم خدمات طويلة المدى، التي قد تكون، أو لا تكون ذات طبيعة تحليلية نفسية عميقة.

من جهة أخرى، يوجد تداخل بين الإرشاد، والعلاج النفسي، وكمثال على هذا التداخل؛ يقوم الإتحاد الاستراتيجي للعلاج النفسي والإرشاد، بنشر " تعريف للإرشاد النفسي " كبيان واحد. إن كلاً من العلاج النفسي والإرشاد عبارة عن عمليات نفسية وعلاجية تستخدم نفس النظريات والنماذج النظرية، كما وأن كلاً منهما يركز على الحاجة إلى تقدير طالب المساعدة كشخص، والإصغاء الفعال، والتعاطف مع المسترشد، أو العميل طالب المساعدة، وزيادة قدرته على مساعدة ذاته، وتحمل مسؤوليته الشخصية. وفي هذا الكتاب، سيتم استخدام المصطلحين: إرشاد، وعلاج نفسي كمترادفين.

يعرض الصندوق 1.1 ثلاثة أمثلة لأخصائيي الإرشاد والعلاج النفسي:

الصندوق 1.1 :

أمثلة على المرشدين والمعالجين النفسيين المتخصصين

(أميليا) 45 سنة، مرشد معتمد في عيادة ممارسة خاصة، والتي تخصصها طالبي المساعدة ذوي المشكلات في العلاقات، سواء الأزواج، أو الأسر، أو الأطفال. ومنذ أن قامت ببناء الثقة في قدراتها المهنية، مع عدد من الممارسين في منطقتها، وهم يحيلون إليها طالبي المساعدة.

(أوليفر) 34 سنة، أخصائي إرشاد نفسي، في شركة ضخمة متعددة الجنسيات، يقضي قدراً كبيراً من وقته في العمل مع الموظفين الذين يعانون في أدائهم، بسبب صعوبات انفعالية. والأشخاص الذين تتم إحالتهم إلى (أوليفر) يتضمنون هؤلاء الذين ينخفض أدائهم، عندما يعملون وحدهم، وهؤلاء الذين يواجهون صعوبات في تكوين علاقات مع زملاء العمل.

(إيفا) 29 سنة، مرشدة طلابية معتمدة في إحدى الجامعات، ورغم أن معظم من تساعدهم طلاب، فهي أيضاً تتعامل مع بعض من فريق العمل من الأكاديميين، وغير الأكاديميين. وبالإضافة إلى ذلك، فإن (إيفا) تقود مجموعات التدريب، في مجالات، مثل: مهارات الدراسة، ومهارات توكيد الذات، ومهارات إدارة الصراع.

ما الذي يتضمنه التدريب المتخصص كمرشد؟ على الرغم من أنه عرضة للتغير، إلا أنّ ما يأتي يمكن أن يُعطي القارئ فكرة عما هو مطلوب. إنّ المقررات التي تعترف بها الرابطة البريطانية للإرشاد والعلاج النفسي (BACP) تشترط توافر 400 ساعة، كحد أدنى من التفاعل بين الفريق التدريبي والطالب، إضافة إلى مرور الطالب بمائة ساعة كحد أدنى من ممارسة الإرشاد تحت الإشراف. هذه المقررات يمكن أن تكون مدتها عاماً على الأقل من الدراسة، بدوام كامل أو ثلاثة أعوام، أو أربعة أو أكثر من الدراسة بدوام جزئي. وبالنسبة لهؤلاء الذين يرغبون في الحصول على تدريب كمعالجين نفسيين، فإن التدريب الذي تقدمه المنظمات الأعضاء في مجلس المملكة المتحدة للعلاج النفسي (UKCP) عادة لا يقل عن أربع سنوات من الدراسة، بدوام جزئي. مثل هذا التدريب يتضمن عملاً سريرياً تحت الإشراف، وعلاجاً شخصياً باستخدام النموذج الذي يتم تدريسه. وفي استراليا، يشترط

الاتحاد الأسترالي للعلاج النفسي والإرشاد (PACFA) مقررات مكافئة للدراسات العليا تنفذها جمعيات مهنية تنتمي للاتحاد، خلال عامين كحد أقصى، بمجموع مئتي ساعة من التدريب، شخصاً لشخص، وخمسين ساعة من الإشراف، ضمن مئتي ساعة من الاتصال والتفاعل المباشر مع طالبي المساعدة.

أما فيما يتعلق بالمؤهلات التخصصية، فيوجد نقطتان أخريان تستحقان الذكر؛ الأولى: يوجد عدد من الأشخاص، مثل الأخصائيين الاجتماعيين والممرضين، يجمعون بين المؤهلات التخصصية في دورهم الرئيس، ومؤهلات تخصصية في الإرشاد النفسي، والعلاج النفسي. ثانياً، إكمال مقرر مصدق عليه في الإرشاد، أو العلاج النفسي، لم يعد يساوي الحصول على الترخيص، حيث إنه وبصورة متزايدة يطلب من المرشدين المتخصصين، والمعالجين النفسيين خوض شروط إلزامية للنمو المهني المستمر (CPD) من جانب جمعياتهم المهنية.

من هم المساعدون؟

WHO ARE HELPERS?

في بعض الأحيان، كما هي الحال في كتاب جيرارد إيجان "المساعد الماهر The helper skilled"، يُستخدم مصطلح المساعد، كمصطلح شامل، ليغطي كل المهنيين، الذين يستخدمون مهارات الإرشاد، وتقديم المساعدة، سواء كانوا متخصصين في الإرشاد النفسي، أو غير ذلك. وهنا، فإنني أستخدم مصطلح "المساعد" بمعنى أكثر تقييداً، ليشمل شبه الأخصائيين أو شبه المرشدين المستقلين، وهم أولئك الذي يستخدمون مهارات الإرشاد كجزء من أدوار أساسية أخرى، والذين يمارسون الإرشاد والمساعدة التطوعية، وكذلك الذين يشاركون في شبكات الدعم، ومساعدة الرفاق.

يتلقى شبه الأخصائيين تدريباً في مهارات الإرشاد، ولكن من مستوى أدنى بكثير عما يتطلبه ترخيص الإرشاد، أو العلاج النفسي المهني، على سبيل المثال؛ تقوم بعض الممرضات بدراسة عدد من مقررات الإرشاد النفسي، وقد يمتلكن المهارة في التعامل مع مشكلات فئات معينة من المرضى، هؤلاء الأشخاص من هذه الخلفيات، ربما يُطلق عليهم "مرشدون" داخل أماكن عملهم، مثلاً مرشدات التمريض - ومع ذلك - إذا كان مصطلح المرشد في سياق محدد، يقتصر فقط على الأشخاص ذوي المؤهلات، والاعتماد المتخصص المعترف به، في هذا

المجال، فإن مستخدمي الإرشاد في أدوارهم الرئيسية يقعون ضمن فئة المساعدين، رغم نوعية مهاراتهم الإرشادية.

يقدم الصندوق 2.1 بعض الأمثلة على "المساعدين" الذين قد لا يتم اعتبارهم مرشدين، مع أنهم يستخدمون مهارات الإرشاد كجزء من عملهم، أو في أوضاع تطوعية، أو على أساس مساعدة الرفاق. الأمثلة في الصندوق 2.1 عبارة عن عينة منتقاة، للمدى الشاسع بين الناس، الذين يستخدمون مهارات الإرشاد، عند أداء أدوار المساعدة.

الصندوق 2.1 :

أمثلة على المساعدين الذين يستخدمون مهارات الإرشاد

(اميلى) تبلغ من العمر 54 سنة، تعمل كمرضة في مستشفى كبير، تستخدم (اميلى) مهارات الإرشاد، لمساعدة المرضى على التعامل مع كل من مشكلاتهم البدنية والانفعالية. وهي أيضاً تساعد بعض المرضى، في التحدث عن بعض المشكلات التي سيواجهونها عند العودة إلى المنزل.

(جاك) يبلغ من العمر 38 سنة، أخصائي اجتماعي في منطقة فقيرة بإحدى المدن، يستخدم مهارات الإرشاد، لمساعدة الناس في التحدث عن مشكلاتهم، وشؤونهم المالية، وأيضاً كيف يستثمرون الفرص التي تتاح لهم في حياتهم.

(بوجا) تبلغ من العمر 46 سنة، معلمة بالمرحلة الإعدادية والتي درست بعض مقررات مهارات الإرشاد، وهي تستخدمها في مساعدة التلاميذ على التعامل بشكل أفضل، مع صعوبات تعلمهم، والمشكلات الشخصية، وقرارات الاختيار التربوي والمهني.

(أوليفيا) تبلغ من العمر 28 سنة، معالجة نطق، وهي تستخدم مهارات الإرشاد في كل من مساعدة العملاء في التحدث عن صعوباتهم في الكلام، بشكل ملائم، وبعد ذلك في مساندهم، وهي تدربهم على التحدث بشكل أفضل.

(راجيف) يبلغ من العمر 34 سنة، أخصائي اجتماعي، وأخصائي عمل مع فئة الشباب في إحدى المدن، والتي شهدت في الخمسين سنة الأخيرة، قدوم أعداد كبيرة من

المهاجرين، من جنوب آسيا، تتضمن وظيفته مساعدة المهاجرين الجدد، في التكيف مع الثقافة الجديدة، ومساعدة الآباء والأطفال في إقامة علاقات أفضل مع بعضهم بعضاً، ومساعدة الشباب في إيجاد أنشطة هادفة، والبقاء بعيداً عن المشكلات. يساعد (راجيف) أيضاً الناس على التوافق الأفضل مع مسائل العنصرية. (إيسلا) تبلغ من العمر 61 سنة، تعمل في مركز نصح للحوامل، وتستخدم مهارات الإرشاد في مساعدة النساء، اللاتي يردن زيادة فرص امتلاك أطفال أصحاء.

دعنا نلقي نظرة أخرى على بعض الطرق، التي يمكن بها تمييز المساعدين، من المرشدين الرسميين، والمعالجين النفسيين؛ يؤدي المساعدون " أدواراً تختلف عن أدوار المرشدين، والمعالجين النفسيين، إن الدور الرئيسي للمرشدين يتمثل في إجراء الخدمات الإرشادية، وتنفيذها، سواء كان ذلك، إرشاداً فردياً، أو جماعياً، أو أسرياً. أما بالنسبة للمساعدين فإما أن دورهم الرئيسي في مجال آخر، أو أنهم يستخدمون مهارات الإرشاد في الأوضاع التطوعية، أو مساندة الرفاق.

ومن الفروق المتعلقة بالأدوار المختلفة أن المساعدين يختلفون عن المرشدين في " التدريب " فالمرشدون يتم تدريبهم أساساً ليصبحوا مرشدين، بينما المساعدون ربما يدرّبون أساساً ليكونوا أخصائيين اجتماعيين، أو ممرضين، وعلماء دين، ومديرين، وحشداً كبيراً من المهن الأخرى، وفوق ذلك، عادة ما يكون لدى الأخصائيين المتطوعين أدوار عمل رئيسية في مهن غير إرشادية، والتي يحتمل أن يكون معظم تدريبهم في هذه المهن.

أما بالنسبة "لأهداف" المساعدة فيمكن أن تتداخل معها، وتختلف أيضاً عن، أهداف الإرشاد؛ فالغرض الرئيسي في الإرشاد، والعلاج النفسي هو مساعدة العملاء في معالجة مشكلات نفسية في حياتهم، مثل أن يصبحوا أقل اكتئاباً، وتعلم عملية اتخاذ القرار، ومعالجة الأزمات، التي قد يخبرونها في حياتهم. في بعض الأحيان تكون مثل هذه المشكلات النفسية محورية في عملية المساعدة. وفي حالات أخرى قد يستخدم المساعدون فيها مهارات الإرشاد، لمساعدة الناس في التعامل مع أهداف تبدو فيها الأبعاد النفسية ثانوية، إن لم تكن خارجة عن الموضوع، بالنسبة لمتلقي الخدمة، مثلاً: الحصول على نصيحة في الحمل.

وفيما يخص "أوضاع" أو "سياق" المساعدة فهي يمكن أن تختلف عن تلك الخاصة بالإرشاد النفسي، ففي أغلب الأحيان، يحدث الإرشاد في العيادات، سواء خاصة أو رسمية، والتي تكون معدة خصيصاً لهذا النشاط، وحتى أثار هذه العيادات، يكون مصمماً لمساندة الغرض من الإرشاد، مثلاً:

مقاعد مريحة مع طاولة قهوة بينها. وعادة تقدم خدمات الإرشاد في مجالات مخصصة، مثل خدمات إرشاد الطلاب. وقد يقوم المساعدون أحياناً، باستخدام مهارات الإرشاد، في مواقع تمثل أدوار عملهم الرئيسية. هذه المواقع تتضمن مكاتب شؤون الموظفين، والفصول الدراسية وأقسام المستشفيات، والعيادات الخارجية، ودور العبادة، والبنوك، وأقسام الشرطة، والمراكز المجتمعية.

بينما نادراً ما يذهب المرشدون إلى خارج المواقع الرسمية، فإن المساعدين مثل علماء الدين، والممرضين، والأخصائيين الاجتماعيين، وأعضاء شبكات دعم الرفاق، وقد يستخدمون مهارات الإرشاد في بيوت الأشخاص المحتاجين للمساعدة.

ومن الفروق التي يمكن إضافتها، فرق آخر يتصل "بالعلاقة"، والتي فيها قد يكون المساعدون الذين يستخدمون مهارات الإرشاد، أقل رسمية ومهنية، مقارنة بالمرشدين النفسيين، الأكثر التزاماً بالعلاقة المهنية الرسمية، والتي يحتمل أن تكون لها حدود واضحة، تنتظم حول المهام المعينة للمرشد والمسترشد.

أحياناً قد تكون لعلاقة المساعدة حدود واضحة مشابهة لما بين المساعد، وطالب المساعدة، رغم أن الأهداف الأصلية قد تكون الإرشاد النفسي، وقد لا تكونها. ورغم ذلك، فكثيراً ما تحدث علاقات مساعدة، في سياق علاقات أخرى مثل العلاقات بين المعلم والطالب، وعالم الدين ومرتادي دور العبادة، والمدير والعامل، والأخصائي الاجتماعي والعميل، والممرضة أو الطبيب والمريض.

وبينما لا يتم استحسان العلاقات المزدوجة - التي يؤدي المرشدون فيها أكثر من دور واحد، فيما يتعلق بطالبي المساعدة - في الإرشاد، فإنها قد تكون جزءاً طبيعياً من نسيج الكثير من علاقات المساعدة، وفي بعض الأحيان تتضمن علاقات المساعدة زيارات للمنزل.

المساعدون وطالبو المساعدة

HELPERS AND HELPEES

يستخدم مصطلح المساعد "helper" في هذا الكتاب، للإشارة إلى كل الأشخاص، الذين يستخدمون مهارات الإرشاد، كأخصائيين مساعدين، أو كجزء من أدوار عمل رئيسة غير إرشادية، أو كمتطوعين في مؤسسات ومنظمات للإرشاد والمساعدة، أو في شبكات دعم الرفاق. ورغم أن بعض هؤلاء المساعدين قد يُطلق عليهم مرشدين، فإن مصطلح المرشد في هذا الكتاب، محفوظ للمرشدين والمعالجين النفسيين المدربين مهنيًا والمعتمدين.

ويستخدم مصطلح طالب المساعدة helpee كطريقة مختصرة لوصف العدد الهائل من الأشخاص الذين يتفاعل المساعدون معهم عندما يستخدمون مهارات الإرشاد. وبعض هؤلاء الأشخاص ربما يكونون بالفعل، قد تم إحالتهم كمسترشدين، وكما أن المساعدين، الذين قد لا يكون دورهم الرئيسي، هو الإرشاد فإن طالبي المساعدة أيضاً قد تكون لهم أدوار رئيسة أخرى، كأن يكونوا تلاميذاً، أو طلبة، أو مرضى، أو شباباً، أو مسنين، أو سيدات حوامل، أو رفاق.

أهداف الفصل GOALS CHAPTER

بدراسة هذا الفصل يتوجب عليك أن:

- تفهم ما مهارات الاتصال والعمل / التصرف.
- تتعرف على ما يسمى بـ "المهارات الذهنية".
- تفهم المشاعر، وردود الفعل البدنية.

هذا الفصل يقدم فكرة المهارات الأساسية. ما هي مهارة الإرشاد؟. يتعلق أحد تطبيقات الكلمة "مهارات" بمجالات المهارة، مثلاً: مهارات الإصغاء أو مهارات الكشف. وتطبيق آخر يشير إلى "مستوى الكفاية". مثلاً: ما مدى قوة مهارتك في مجال معين؟. وأفضل طريقة لرؤية الكفاية في مهارة ما ليست كمسألة (إما/أو) والتي فيها إما أنك تمتلك مهارة ما، أو أنك لا تمتلكها. بدلاً من ذلك، فمن المفضل داخل مجال مهارة ما، التفكير في امتلاك مستويات مختلفة من القوة. وفي كل مجالات المهارة، يحتمل أنك تمتلك خليطاً من مستويات القوة. مثلاً: في مجالات مهارات الإصغاء، قد تكون أقوى في فهم طالبي المساعدة، ولكن أقل قوة في إظهار فهمك. وبالمثل، يمتلك طالبو المساعدة خليطاً من مهارات ذات مستويات مختلفة من القوة.

تطبيق ثالث لكلمة المهارة يتعلق بـ معرفة الخيارات وتسلسلها" اللازمة لتنفيذ مهارة معينة. تشتمل العناصر الضرورية، لأي مهارة في القدرة على اتخاذ سلاسل من الخيارات، وتنفيذها لتحقيق الأهداف، فعلى سبيل المثال:

إذا كنت تريد أن تصبح جيداً في الإصغاء بعمق ودقة، لطالبي المساعدة، فسوف تكون مضطراً لاتخاذ خيارات فعالة، وتنفيذها في مجال المهارات، هذا غرض تدريب مهارات الإرشاد، والإشراف عليها، وهو مساعدة المساعدين المتدربين - في مجالات المهارة المستهدفة من برامج تدريبهم - في التحرك أكثر، تجاه اتخاذ الخيارات التي تعكس القوة والافتقار. مثلاً في مجال

مهارات الإصغاء الفعّال سيكون الغرض هو تمكينك من اتخاذ خيارات أقوى، ليس فقط في عملية فهم العملاء، ولكن أيضاً في إظهار ذلك الفهم، وعكسه.

عند التفكير في أي مجال للتواصل ما بين المساعد وطالب المساعدة، هناك اعتباران رئيسيان:

أولاً: ما مكونات السلوك الخارجي الماهر. ثانياً: ما الذي يتداخل مع تنفيذ هذا السلوك، أو يقويه؟ بناءً على ذلك، فإن مهارة إرشادية مثل الإصغاء الفعّال تتكون من كل تواصل اجتماعي ماهر، ومعالجة عقلية اجتماعية ماهرة. أحد المناحي لفهم هذا، هو الاعتراف أن السلوك الخارجي، ينشأ داخل العقل وأنه نتيجة لذلك فإن التفكير والسلوك كيلهما عمليات عقلية بالأساس-ومع ذلك- أنا أفرق هنا بين فئتين رئيسيتين من مهارات المساعد، وطالب المساعدة. أولاً: هناك مهارات الاتصال والعمل/ التصرف، أو المهارات التي تستلزم سلوكاً خارجياً.

ثانياً: هناك مهارات ذهنية / عقلية أو المهارات التي تستلزم سلوكاً داخلياً.. وقد تتساءل لماذا لا أتكلم عن مهارات مشاعر، ومهارات ردود أفعال بدنية؟ سبب ذلك أن المشاعر، وردود الفعل البدنية هي بالأساس جزء من طبيعتك أو ميلك الفطري، وهي ليست مهارات في حد ذاتها - ومع ذلك- فالمساعد يمكنه التأثير على الطالب المساعدة في كيفية شعوره، ورد فعله البدنية، عن طريق الكيفية التي بها تتواصل/ تتصرف، وتفكر بها.

مهارات الاتصال والعمل أو التصرف

COMMUNICATION AND ACTION SKILLS

تتضمن مهارات الاتصال والعمل/ التصرف، سلوكيات قابلة للملاحظة. إنها ما نفعله، وكيف نفعله، وليست ما نشعر به، وكيف نشعر به أو ما الذي تفكر فيه وكيف تعالجه في ذهنك، على سبيل المثال: أن نشعر بالاهتمام بطالبي المساعدة شيء، وأن نتصرف بناء على هذا الاهتمام شيء آخر.. كيف تتواصل مع طالبي المساعدة؟ وكيف تتصرف لإظهار التعاطف معهم؟ أنت تحتاج لفعل ذلك من خلال كلامك، وصوتك، ولغة جسمك. تتباين مهارات الاتصال والعمل/ التصرف حسب مجال التطبيق، مثلاً: مهارات الإصغاء، ومهارات طرح الأسئلة، ومهارات التحدي. يقدم الصندوق 1.2 الطرق الخمس الرئيسية التي يستطيع بها المساعدون، وطالبو المساعدة إرسال رسائل مهارات الاتصال والعمل/ التصرف.