

استجابة التصرف: Action Responses

تشمل استجابات الإصغاء على الاستجابة لرسائل المستفيد من خلال اطاره المرجعي فهي تعكس فهم المستفيدين لأنفسهم بينما استجابات التصرف هي استجابات اجرائية أو سلوكيات نشطة لها تأثير مباشر على المستفيد وتبنى على ادراكات الخبير وافترضاته على جانب من رسائل المستفيد وسلوكياته مثل /التساؤلات، المواجهة، التفسير، إعطاء المعلومات/.

فهي تعكس فهم الخبير للمستفيد لذلك من ضروري تحديد الوقت الذي تستخدم فيه استجابات التصرف في المقابلة فهي تأتي بعد بناء الاساس لاستجابات الاصغاء غير ذلك قد يستجيب المستفيد بالإنكار والدفاعية والانسحاب. سيتم التركيز على أنواع استجابات التصرف.

١- التساؤلات Probes

جانب مهم من المقابلة وتتوقف فعاليتها على نوع السؤال، ومدى تكرارية الأسئلة، لذلك يجب على الخبير أن يكون ملماً بالتنوع العريض لهذه الأسئلة حتى يتمكن من انتقاء الأفضل منها.

- الأسئلة المفتوحة أو المقفلة.
- الأسئلة الابتدائية أو الثانوية.
- الأسئلة المحايدة أو الايحائية.

١.١ الأسئلة المفتوحة Open Questions

تصاغ بصيغة ذات نهاية مفتوحة تبدأ بأدوات مثل ماذا، كيف، متى، أين، من. وهي تحتاج إلى إجابة تفصيلية وشرح ولا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا ومنها.

- ماذا: تستدعي الإجابة بحقائق ومعلومات
- كيف: ترتبط بالعميات والانفعالات.
- لماذا: البحث عن الاسباب والجوانب الذهنية.
- متى وأين: معلومات خاصة بالوقت والمكان.
- من: ترتبط بمعلومات عن البشر

أمثلة: -ماذا تود أن نناقش؟ - كيف تشعر حول هذا الموقف؟

أغراض الأسئلة المفتوحة:

- البدء في المقابلة، مثال: ماذا تود أن نناقش في حديثنا اليوم؟
- إتاحة الفرصة للتعبير عن الذات والمشاعر والأفكار بحرية، مثال: كيف تشعر حول هذا الموقف؟
- التشجيع للتعبير عن مزيد من المعلومات، مثال: ماذا أيضاً ستقول حول هذا الموضوع؟

٢.١ الأسئلة المغلقة Closed Questions:

تتصف بأنها مقيدة بطبيعتها وغير مطلقة ولا يمكنها ان تعبر عن المشاعر ولا عن الاحاسيس لأنها تقدم معلومات مجردة خالية من أي تعبير، تبدأ عادة باستخدام أدوات مثل: هل، أظن، أليس، أعتقد، ألم. وتكون الإجابة عنها بـ نعم أو لا.

أمثلة: من بين المشكلات التي ناقشناها أيهما يشغلك أكثر؟

- هل تقوم بالبحث عن وظيفة في الوقت الراهن؟

أغراض الأسئلة المغلقة:

- تضيق مجال المناقشة عن طريق تحديد الإجابة.
- جمع معلومات محددة. مثال: هل لا زلت تشكو من صداع؟
- التعرف على مستويات المشكلة. مثال: هل هناك أي شيء يجعل الأمور أسوء؟
- مقاطعة مهذبة للمستفيد الثرثار. مثال: هل تريد أن نركز على المشاغل الصحية؟

٣.١ الأسئلة المزدوجة Duple Questions

توضع ضمن الأسئلة المغلقة كونها تمثل جانباً منها، وتتصف بخصائصها تتميز بحصر الإجابة في اختيار واحد من ضمن خيارين لا ثالث لهما. قد يصعب على المستفيد اتخاذ القرار أو قد لا يفكر بكلا الخيارين مطلقاً لأنه يفضل خياراً ثالثاً ويفاجئ الخبير به وهذا يضر بسير المقابلة.

مثال: بعد نجاحك في الثانوية أي كلية تفضل العلوم الصحية أم الصيدلة؟

٤.١ الأسئلة المباشرة Direct Question

تسمى بالأسئلة الأولية وتتميز بكونها تتضمن الاستفسار عن المعلومات الجديدة التي لم تطرح من قبل وتستدعي الانتباه نحو الاستعلام المطروح بعلامة استفهام في نهاية الجملة بطريقة مباشرة وواضحة. ويشمل كل النماذج المتباينة التي تذكر عن الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة والمزدوجة التي تتميز بوجود كلمات الاستفهام في بداية الكلام مثل: كيف، ماذا، هل...

٥.١ الأسئلة الغير مباشرة Indirect Question

تتميز بعدم وجود كلمات الاستفهام في بداية الكلام وعلامات الاستفهام في نهايته، وتبدو بأنها تصاغ بطريقة خبرية ولكنها تحمل في طياتها معاني الاستفسار والاستعلام، ويفضل استعمالها بكثرة في مجال المقابلة الصحية كونها تتيح الفرصة للمستفيد كي يكون منفتحاً على نفسه عندما يدلي بمعلوماته عن حالته

أمثلة: يبدو بأن هناك أسبابك دفعتك للأقدام على المهدئات.

من الواضح بأن هناك فجوة بين تفسيرك لاسباب المرض وتفسير زوجتك.

٢. المواجهة Confrontation

استجابة لفظية يصف فيها الخبير الفروق والسرعات والرسائل المختلطة الواضحة في مشاعر المستفيد وأفكاره. هي أداة لتركيز انتباه المستفيد على جانب ما من سلوكه الذي إذ تغير سيؤدي إلى أداء أكثر فاعلية.

تكون المواجهة مؤلمة إذا لم تراعى قواعدها وخطواتها، ولم تدل على اهتمام حقيقي بالمستفيد، إذا كان الخبير يقوم بها لتنفيس مشاعر الغضب التي بداخله.

مثال: أنت من ناحية تقول بأنك غير حزين ومن ناحية أخرى نبرة صوتك تدل على كآبة.

أغراض المواجهة:

- مساعدة المستفيدين لاكتشاف طرق أخرى لا دراك أنفسهم أو ادراك قضية ما.

■ يصبح المستفيدين أكثر وعياً بالفجوات والصور في عدم التطابق بين الأفكار والمشاعر والتصرفات.

■ توضيح التناقض في الرسائل المختلطة عند المستفيدين.

■ توضيح الرسائل التي تشتمل على معلومات لا يريد المستفيدين التعامل معها.

قواعد استخدام المواجهة:

■ لا تواجه شخص إذا لم تنوي تقوية علاقتك معه.

■ واجهه عند شعور بالاهتمام بهذا الشخص.

■ استخدم المواجهة إذا كانت العلاقة قد تجاوزت المرحلة الأولى في تطورها.

■ لا تثقل المستفيد بمواجهات تتطلب كثيراً من المطالب خلال وقت قصير.

٣. التفسير Interpretation

مهارة تشتمل على توصيل رسالة للمستفيد بنظرة جديدة لأنفسهم أو توضيح جديد لاتجاهاتهم أو سلوكياتهم، التفسير يفيد المستفيد في استبصار المشكلة، ويختلف التفسير عن استجابات الإصغاء في إنه يتعامل مع الجزء الضمني غير الظاهر من رسالة المستفيد.

أغراض التفسير:

■ تنمية العلاقة بطريقة ايجابية وزيادة الثقة بين الخبير والمستفيد.

■ التعرف على العلاقة السببية والسلوكيات الصريحة والضمنية في سلوك المستفيد.

■ فهم المشكلة بإطار مرجعي مختلف للوصول إلى فهم أفضل.

■ استبدال السلوكيات الغير فعالة وإحلال سلوكيات أكثر فعالية مكانها.

قواعد استخدام التفسير:

■ توقيت استخدام التفسير يتطلب دقة فمن ضروري تجنب استخدامه في اللقاءات الأولى

بل يتم استخدامه في جلسات متأخرة لأنه يتطلب معلومات كافية، وخلال وقت مناسب

من الجلسة كالجاء الأول أو الأوسط من المقابلة وتجنب الاستخدام في نهاية الجلسة.

- يجب أن يستند التفسير إلى نظرية علمية.
- التركيز على العوامل الايجابية للمشكلة دون السلبية التي لا يمكن أن تعدل.
- اختيار الكلمات المناسبة لصياغة التفسير.
- اختبر ردود فعل المستفيد وابتحث عن علامات الاقرار غير لفظية ابتساماً...

٤. إعطاء المعلومات Information Giving:

تزويد المستفيد في معلومات معينة بحاجة لها ضرورة حتمية خلال المقابلة مثلاً حالة أصيبت بعجز أو إعاقة قد يحتاج لمعلومات عن فرص التأهيل الممكن لديه كالفرص التعليمية والعمل...

أغراض إعطاء المعلومات:

- المعلومات ضرورية عندما لا يعرف المستفيد الخيارات المتاحة له، وهي تزداد في حال وجود بدائل جديدة.
- في حال المستفيد غير مدرك للنتائج الممكنة.
- يساعد على تصور الخيارات والنتائج المتاحة في عملية اتخاذ القرار.
- يساعد على فهم المشكلات والقضايا التي يتجنبوها.

الفرق بين النصيحة وإعطاء المعلومات:

تقديم النصيحة يوصي الناصح حلاً معيناً يتبعه المستفيد بينما إعطاء المعلومات يتضمن إعطاء المعلومات المناسبة حول قضية ويكون القرار المتصل صادراً نهائياً عن المستفيد.

- مثال : حصلت على الشهادة الثانوية ولكني متردد بالخيار الجامعي.

تقديم النصيحة: طالما درجاتك مرتفعة ادرس...

إعطاء المعلومات: اختر الكلية التي تتناسب مع ميولك وقدراتك دعنا نحددها.

مخاطر إعطاء النصيحة:

- قد يرفض المستفيد النصيحة ويرفض الأفكار التي عرضها الخبير.
- أن قبل المستفيد النصيحة وقادة إلى نتائج غير مناسبة سيلقي بلوم على الخبير.

- اتبع المستفيد النصيحة وأدت إلى نتائج مقبولة يصبح معتمداً على الخبير.
- قد يسيئ المستفيد فهم النصيحة وتؤدي لضرراً إلى نفسه أو لآخرين.