الفصل الثاني
تمهيد الأرضية
دراسة السياق

الصلات تتكون ببطء، وتنمو خفية تحت الأرض أحياناً.
إنك لا تستطيع بمجرد النظر أن تتبين دائماً ما يحدث.
أكثر من نصف الشجرة التي تراها منتشرة في التربة تحت قدميك

مارج بيرسي، النجوم الخماسية السبعة

يمكن تعريف السياق بأنه الظروف والأحوال والقوى المساهمة التي تؤثر في نهجنا بالتواصل والتفاعل والتعلم من بعضنا بعضاً. إنه مفهوم ينأى عن التحديد وتصعب الإحاطة به نظراً لأنه ظرفي ومركب. فهو ظرفي بسبب من أنه يفتقر لقابلية التعميم على كل سياق، ومركب لأننا لا نكون في إطار سياق واحد قط.

ولتفكر للحظة في السياقات المركبة من العديد من الطبقات مما يرافقك كل يوم: مكان عملك، أو مهنتك، أو وضعك الاجتماعي، أو نشأتك أو موطنك الذي نشأت فيه أو الأسرة التي ترعرعت بينها. فما يعتبر مناسباً في أي من هذه الأطر أو الأوضاع قد لا ينظر إليه برضى في سياق آخر أو أوضاع أخرى. فنحن نتفاعل مع التوقعات التي ينطوي عليها كل سياق نجري فيه على أساس من تجربتنا وتاريخنا الخاص (وهكذا وفق السياق). ونحن ننشئ ونضفي على علاقتنا سياقاً، والسياق الذي تتم به كل شراكة لنا أثر على علاقتنا. ونحن

نستجيب فرادى وجماعات لأشكال السلوك والقيم وهي مستمدة من سياق معين، كما يستجيب الإطار أو البيئة لنا (دالوز 1986).

إن السياق لا ينقطع أبداً عن القيام بدوره بطرق ظاهرة ومخفية. فهو يعيننا على إدراك القيم التي تحرك سلوكنا، ويؤثر في عواطفنا، ويصبغ رؤيتنا لشخص أو وضع معين. فإذا تجاهلنا السياق، أو غضضنا الطرف عنه، أو قللنا من شأنه كان لذلك أبلغ التأثير على مجرى التعلم الذي يجري في العلاقة الإرشادية. "فتعلُّم الراشدين إنما يفهم على الوجه الأفضل حين يدرس السياق بذات الاهتمام الذي تحظى به التفاعلات التي تحدث بين التعليم والتعلُّم" (Merriam and Caffarella, 1991, p.306).

كان شون "جندياً" وعاش خلال سنوات الدراسة في خمسة بلدان مختلفة. فهو في طفولته ويفاعته لم يناقش أي سلطة، بل كان شديد الانضباط والالتزام في سلوكه. ولقد أفاد من شخصيته المبادرة ودقة التزامه بالمواعيد والنظام في التفوق على زملائه أثناء دراسته الهندسة. ولكن ما إن بدأ بالعمل حتى وجد أن روح المبادرة الفردية ودقة الالتزام والانضباط أمور لا تفيد هنا كما أفاد منها أثناء الدراسة. وكانت الشركة حيث يعمل تعتمد سياسة الباب المفتوح التي تشجع العاملين على الدوام كما يطيب لهم فيحضرون ويخرجون متى أرادوا. كما كانت تولي بناء العلاقات والروابط مقام الأولوية، وتعتبر جودة الجهد الجماعي في عمل الفريق هو مقياس النجاح.

وبوسعنا أن نتبين فوراً السياقات ذوات الطبقات المتعددة وهي تعمل إذ أدت إلى قطع اتصال شون بالآخرين وفصله عنهم. ولو ارتبط شون بعلاقة إرشادية لساعده ذلك على معرفة أين كان الصدام بين السياق العائلي وواقع العمل في حياته. ذلك أن من شأن هذا الفهم أن يمكِّن المرشد من تيسير قيام تجربة إرشادية يكون فيها التعلم أشد اتصالاً بالحالة وبعملية التعلم التي ينشغل فيها.

فمثلاً، قد يعمدا إلى رسم عدد من الطرق لحل مشكلة ما وبيان السبب في اعتبار طريقة معينة فعالة أكثر من غيرها.

قد توجد علاقات الإرشاد عبر عدة سياقات مختلفة كما قد تكون فيما بين السياقات. فمثلاً هناك مؤسسات تربوية عديدة يتوفر فيها برامج إرشادية راسخة لإعداد المعلمين المستجدين، كما أن هناك العديد من المعاهد العليا التي توفر دراسات عليا في التربية تستخدم الإرشاد كواسطة تدعم التعلم وترقيته والإسراع به (عبر سياقات - في هذه الحالة، سياق التربية). إن الشراكة في الإرشاد في نطاق جماعة معينة تدعم التنمية الاقتصادية بين الفعاليات الاقتصادية والتربية (بين السياقات). وثمة مراكز بارزة تعرض فرصاً لإرشاد أشخاص من أجيال مختلفة (بين السياقات). وهذه التشكيلة من فرص الإرشاد تتنوع بتنوع السياقات ذاتها.

إن سياق العلاقة الإرشادية يضيف إلى العلاقة ذاتها طابعه الفريد من التعقيد. هل العلاقة رسمية أم غير رسمية، ترعاها جهة ما، أم هي عارضة؟ هل هي جزء من برنامج؟ هل تجري العلاقة في سياق جماعي؟ هل هي علاقة بين مرشد واحد ومريد واحد؟ وبما أن طبقات السياق المتعددة تؤثر في الشخص في آن واحد فإنه لا بد للشركاء في التعلم من العلاقة الإرشادية من التصريح عن توقعاتهم وإرساء القواعد الأساسية والعمليات التي تناسبهم في سياق معين، وإلا قد يجدون أنفسهم يعملون للوصول إلى أغراض متضاربة.

كل إرشاد يقوم في سياق ما. والمرشدون الناجحون يعمدون إلى تنمية حساسية بالسياق، وهي تساعد في إدراك تصورات العملية الإرشادية التي تجري ضمنها (لمعالجة معمقة للسياق وعلاقته بالتعلم، راجع مريم وكافاريلا، 1991).

إن مجال الاحتمالات لمناقشة موضوع السياق وعلاقته بالإرشاد واسع جداً. وإن الإرشاد عن بعد، وإرشاد ذوي الثقافات المختلفة، وإرشاد الجنسين، وإرشاد الأجيال المختلفة مألوفة للمطلعين. ولعل الإرشاد عبر الأجناس وعبر الأجيال هما النهجان اللذان حظيا بأوسع الاهتمام في الأدبيات التي تتناول هذا الموضوع. بيد أن التركيز في هذا الفصل سوف يتجه نحو سياقين آخرين في الإرشاد: علاقات الإرشاد عن بعد، وإرشاد ذوي الثقافات المختلفة. والسبب في ذلك انفجار الاهتمام وازدياد المشاركة في النمطين، العالمي وعن بعد، من العلاقات الإرشادية، وغالباً ما يتم في آن واحد وبالتآزر بين النمطين. والواقع، أن في العالم الذي يزداد قرباً من بعضه لا يمكن تقييد التعلم في علاقة يكون فيها طرفيها على اتصال طوال الوقت (Bell, 1996)، إن ضرورة تناول هذين الموضوعين هي حتى أشد بروزاً في هذين السياقين المحددين: الإرشاد عن بعد والإرشاد لذوي الثقافات المختلفة. (إن عدم الخوض هنا في موضوع الإرشاد للجنسين أو لذوي الثقافات المختلفة (للأجيال المختلفة) لا يقلل من أهميتهما. بل الحق أن هذين الجانبين يضيفان سياقاً آخر إلى العلاقات الإرشادية في الإرشاد عن بعد وإرشاد ذوي الثقافات المختلفة).

الإرشاد عن بعد:

يقصد بالإرشاد عن بعد قيام علاقة إرشادية يقيم أطراف العلاقة فيها في مناطق مختلفة جغرافياً حين لا يكون ممكناً لهم، أو مرغوباً منهم، أو ملائماً لهم الالتقاء وجهاً لوجه بصورة دورية منتظمة. وليس من غير المعتاد في هذه العلاقة أن تبدأ بين الشركاء وجهاً لوجه ثم تصبح علاقة إرشاد عن بعد في نقطة ما على الطريق.

ومن منا حال البعد الجغرافي دون إقامة علاقة بينه وبين الأطراف الأساسيين في الشراكة؟ هل لديك شريك في غرفة في القسم الداخلي في

الكلية أو زميل على مقاعد الدراسة الثانوية وما زلت على اتصال معه؟ وربما يكون أهلك أو أقاربك يقيمون في منطقة تبعد عن بلدتك؟ أو قد يكون لك تجارة منتظمة وأحد الأشخاص في بلد آخر. أو قد تكون لديك علاقة عاطفية طرفها الآخر يقيم في منطقة أخرى بعيدة.

تطرح السياقات المتعلقة بالمسافات البعيدة قضايا وتحديات عديدة. فقد تكون أنت وزميلك القديم في المرحلة الثانوية تعيشان في مناطق مختلفة على ظهر الأرض وتجدان صعوبة وتحدياً، في العثور على الوقت المناسب للمحادثة بسبب اختلاف الوقت. وإذن فقد لا تستطيع أنت وصديقك التواصل بشكل منتظم.

والواقع أن من شأن التأمل في العلاقات التي تجري بين أطراف تقيم في مناطق متباعدة أن يوفر لنا نظرات متبصرة قيمة. ذلك أن عملية اكتشاف تحديات تعترض العلاقات بين أطراف متباعدة يوفر نافذة للتأمل في تجربتك ويساعدك ذلك بدوره في تطبيق هذه المعرفة على العلاقات الإرشادية التي يفصل بين أطرافها بعد المسافة.

والتمرين 2-1 موضوع لمساعدتك في هذه العملية. وعليك أن تركز انتباهك، لإنجاز هذا التمرين، على أية علاقات قائمة الآن أو كانت قائمة في الماضي. وأن تحدد هنا الصعوبات التي اعترضتك في هذه العلاقة. استخدم العمود على الطرف الأيسر في التمرين لوضع لائحة بالتحديات التي واجهتك. وحين "تلتقي" مسترشدك اسأله عن المصاعب التي كان عليه أن يتغلب عليها في بناء هذه العلاقة واستدامتها، ودون هذه الملاحظات في العمود الأيمن. وإذا تم لك رسم هذه الشبكة ناقش آثار هذه التجارب في التواصل عن بعد مع مسترشدك المأمول (واحرص على أن تناقش ما تحقق لك من نجاح وما اعترضك من فشل)، على علاقتك الإرشادية. ما هو قابل للنجاح؟ وما يمكن ألا يصادف النجاح؟

ولعلك اضطررت إلى تعلم كيف يكون عرض مسألة لشخص يعيش بعيداً عن بيئتك المباشرة أو موقعك، أو للتغلب على مقاومة التكنولوجيا في سبيل استمرار العلاقة. وقد يكون من قبيل التحدي لك لأنك وجدت نفسك لا تملك أن تقدر ما هي الأمور الأخرى التي تجري على الطرف الآخر من الخط بينما أنت تجري مكالمتك. ولأنكما لا تستطيعان مشاهدة بعضكما فقد تجد أنه من الصعب عليك أن تعلم ما ينتاب الشخص الآخر من مشاعر أو أفكار. ومثل هذه التحديات تشمل علاقات الإرشاد عن بعد.

إن العلاقات التي تجري عن بعد تطرح تحديات خاصة أمام الشركاء في الإرشاد ذلك أن إيجاد مواقع أخرى للاتصال أمراً هاماً، نظراً لانتقال المرشدين والمريدين من مكان إلى آخر عبر مناطق الزمن. فقد يكون أضخم تحد أن يتم التغلب على الفارق الزمني الذي يعادل خمس ساعات وإيجاد وقت مناسب لكليهما لإجراء المحادثة.

أما في الحالة التي يتصل بك بشخص لك به معرفة فالأرجح أنك ترتاح الى هذه العلاقة وتستطيع أن تسأله عما يجري على الطرف الآخر. ولسوف تدأب على متابعة العلاقة الممتعة للطرفين، ولو كان الفاصل بينكما زماني أو مكاني، لأنكما قد رسختما الصلة بينكما. وهذه ليست الحالة في مواقف الإرشاد عن بعد، حيث الشريكين في العلاقة الإرشادية يمكن ألا يكونا قد التقيا ببعضهما قط.

بناء العلاقة:

كان إريك يتحدث مع توم عبر الإنترنت. قد دأبا على الاتصال بانتظام ببعضهما عبر الشبكة، وكانت لهما عدة محاورات ممتعة. وكان إريك على اتصال أيضاً برينيه الذي نشر مؤخراً مقالاً عميقاً. فاتصل إريك برينية ودار بينهما

حوار عبر البريد الإلكتروني. ولم يمض بعد ذلك وقت طويل حتى أدرك أنه بات يجري حديثين في آن واحد وبدا له أن هذه المحادثات يمكن أن تكون أغنى بتوسيع الحوار بانضمام توم ورينيه. ولقد قابل توم ورينيه الفكرة بالحماس حين طرحها عليهما، فصار هؤلاء "يلتقون" مباشرة على الخط. وبدا التفاعل بين الجماعة متبادلاً وجلياً وواضحاً فقرروا عندئذٍ عقد علاقة.

التمرين2-1

قضايا وتحديات في العلاقات عن بعد

التعليمات:

1- اذكر في النصف الأيسر من الرقعة التحديات التي واجهتها في بناء ومتابعة العلاقات عن بعد عموماً.

2- استعن بالمعلومات ذاتها من مسترشدك لإتمام الطرف الأيمن من الرقعة.

3- ناقش آثار تناول القضايا والتحديات عن بعد على علاقتك الإرشادية. حدد الطرق للتغلب على القضايا والتحديات عن بعد على علاقتك الإرشادية. حدد الطرق للتغلب على القضايا السلبية ومضاعفة القضايا والتحديات الإيجابية في العلاقة الإرشادية عن بعد.

المسترشد	المرشد
قضايا وتحديات تتصل بالجنس	قضايا وتحديات تتصل بالجنس

إرشاد بين أقران. ولكن سرعة الاتصال ازدادت ولم يعد بوسع إريك مجاراتها. ثم سرعان ما أخذت وتيرة المحادثات بالتباطؤ، حتى إذا مضت بضعة أسابيع أخرى لم يعد يصدر همسة. ولم يقم توم ولارينيه بالمبادرة في غياب إريك لاستئناف الحوار. ولكن بعد مضي عدة شهور أدرك إريك أنه يفتقد تلك الصلة فحاول بعث الحياة في العلاقة فيما بينهم، لولا أنه وجد الوقت قد فات، ولم يكن في وسعه أن يعيد لها شيئاً من الحياة.

إن الاتصال المنتظم ضروري، ولكنه ليس كافياً في حد ذاته. فلا بد من الإجماع على معنى "الانتظام" وقرار بالالتزام بذلك الاتفاق. فلقد أضاع توم ورينيه وإريك الفرصة يومذاك لترسيخ العلاقة التعلمية فيما بينهم. فلو أنهم تناقشوا في ما هو مناسب لكل واحد منهم، بدلاً من الالتزام بالعادة فلربما وجدوا حلاً عملياً لما اعترضهم فيما بعد. فلقد قصروا عن المثابرة على الإيقاع الذي كان من صنعهم. ولو لم يكن ثمة استعجال للأمور، "مبالغة في تحديد الأهداف والسعي إلى تحقيقها على عجل" فلربما كانت لديهم فرصة أفضل للاستمرار في جني الثمار والمشاركة وتنمية العلاقة ليتحقق المراد.

نسج صلات حقيقية:

لا يمكن بلوغ تفاهم متبادل بدون إقامة صلة بالآخرين. والعلاقات عن بعد إنما تصمد بسبب وجود تواصل؛ حيث تكون العلاقة قد تشكلت والأرضية المشتركة ترسخت. وانطلاقاً من هذا الأساس تجري التفاهمات التي تصبح عندئذٍ أساس العلاقة. ذلك أن من شأن فهم كل منهم للسياق الذي يجري فيه الآخر أن يساهم في نجاح العلاقة. والهدف هنا هو السعي إلى تحقيق التوازن في أي من الأمكنة التي تم اختيارها.

والتحدي يكمن هنا في العثور على نسق إليكتروني نافع وأن يكون المرء

منفتحاً بحيث يستخدم تقنيات متعددة كلما تظهر. فمثلاً أدى نمو الشبكة العالمية World Wide Web إلى ظهور خيارات مختلفة للاتصالات الإليكترونية عن بعد ويشار إلى الإرشاد بالحاسوب بأسماء مختلفة مثل On- Line mentoring، Cy-bermentoring، e-mentoring الإرشـــــاد الإلكتـــــروني، و Telementoring وتستخدم هذه المصطلحات اليوم بالتبادل. (هناك تنويعات عديدة في أسلوب تطبيق هذه الخيارات). ويطلق على بعضها إرشاد إلا أنها أشبه بقائمة بريد إليكتروني (Listserve) أو المناقشة الفورية (On-Line discussion) ومفتاح النجاح في الإرشاد عن بعد هو التروي في إرساء الصلات الإنسانية وتنمية العلاقة. إلا أن قائمة البريد الإليكتروني والمناقشة الفورية لا توفران هذه الفرصة.

ثمة مرشدون كثيرون لا يولون تخصيص الوقت اللازم لتأسيس وبناء علاقات الإرشاد عن بعد حقه من الأهمية. ولكن الوقت هو على العموم عامل رئيس في تأسيس وبناء وإدامة علاقات الإرشاد. إلا أن عقد الصلة في الإرشاد عن بعد مهمة ضخمة وتتطلب وقتاً ورعاية.

كانت مارشا ذات مرتبة متوسطة في الإدارة، وتعمل في مكتب بعيد في إحدى الجامعات في غرب وسط الولايات المتحدة، وكانت قد شغلت على مدى خمس سنوات عدة وظائف إدارية. ولم يسبق أن كان لها علاقة رسمية بالإرشاد، ولكنها باتت تدرك الآن حاجتها إلى هكذا علاقة للبروز في مجال عملها والإحاطة بأساليب العمل في الدوائر النافذة في الجامعات وتنمية صلاتها ومهاراتها لرغبتها في الارتقاء سريعاً إلى منصب أعلى في الإدارة. ومارشا مؤمنة أشد الإيمان بأن العلاقات مفتاح النجاح.

وقد وافق روبرت الأستاذ وعميد كلية علوم الصحة، وكان مكتبه يقع في الحرم الجامعي الأساسي، على أن يكون مرشداً لها. وجرت بين مارشا وروبرت

عدة محادثات بالهاتف منذ أن بدأت بينهما العلاقة الإرشادية، ولكن كل مكالمة كانت مدعاة لشعور روبرت بالإحباط باطراد. فكانت مارشا تتأخر بالاتصال، ولم يصادف أن اتصلت به في الموعد المحدد ولو مرة واحدة، وكان جل ما تفعله عندئذٍ هو الاسترسال في الاعتذار عن التأخر عن الاتصال وكان من شأن روبرت أن يحول اهتمامه حين تتأخر عن موعد، إلى قضايا أخرى، ثم يحتاج بعض الوقت لتحويل هذا الاهتمام من جديد ليركز على موضوع اللقاء.

وكانت تلك المحادثات تجري دائماً على نفس المنوال: مارشا تعتذر عن تأخرها عن الموعد ثم توجه الحديث نحو أسئلة تطرحها حول أخبار الجامعة والناس والطقس. فيجيب روبرت على أسئلتها المفصلة لكنه كان يشعر بالضيق من طريقتها في الاستجواب ولا يخبر إلا قليلاً من الاستمتاع بالمحادثة.

يوضح هذا المثال عدة معضلات تتصل بالوقت والتواصل مما هو شائع في علاقات الإرشاد عن بعد. فإن تكن مارشا قد حصلت على ما تبغي من المعلومات إلا أن روبرت يجد نفسه أشبه بمصدر للمعلومات منه مرشداً.

فعلاقة الإرشاد عن بعد تتطلب تخطيطاً لحسن استغلال الوقت. وروبرت بحاجة للتأكد من أن القواعد الأساسية لعقد الصلات مرعية. لذلك كان ينبغي على روبرت ومارشا التداول في هذه القواعد والاتفاق عليها عند بداية هذه العلاقة. ومع أن روبرت كان يحرص على إيلاء حديثه مع مارشا العناية اللازمة إلا أنه ربما لم يكن يصغي إلى حديثها فعلاً، وذلك بسبب ضيقه من سلوكها ولأنه ما يزال منشغلاً بمعالجة ما كان يقوم به من عمل حين قاطعته المكالمة الهاتفية لمارشا.

كذلك قصر روبرت عن التحقق من دقة افتراضاته عن الأسباب التي تحمل مارشا على التأخر بالاتصال. فقد افترض أن مارشا لا تولي أهمية للتقيد بدقة

المواعيد. وربما يكون التأخير أمراً مألوفاً في دائرتها. وكان يجدر بروبرت أن يبدي صراحة أشد في الكشف عن أفكاره ومشاعره. فلو كان واضحاً في التعبير عن أهداف هذه الشراكة في الارشاد لأمكن له تيسير التعلم بدفع مارشا إلى إعادة التركيز على أهدافها. ذلك أن ما يبدو قد حدث هو أن حاجة مارشا للمعلومات غلبت أهدافها. وإذن فقد كان بوسع كل من روبرت ومارشا تنمية توقعات أقرب إلى الواقع، بتوجيه المحادثة على إعداد العلاقة والتفاوض بشأن توجهاتها.

وإنه لمن المستحيل، دون مناقشة السياق، إيلاء الاهتمام للاحتياجات المباشرة للشريكين في هذه العلاقة. فيمكن بتخصيص بعض الوقت في نهاية المحادثة للتلخيص وإبداء التعليقات على ما ورد خلالها تخفيض قدر من الإحباط. ذلك أن هذه فرصة متاحة لمناقشة حال الرضى عن التعلم والحديث عن طرق للوصول إلى نتائج أفضل.

نقاط الاتصال:

يعتمد الإرشاد عن بعد على نقاط تواصل ذات مغزى. ونقاط الاتصال هي أحجار البناء في التفاعل الناجح. وبالاتصال أولاً، يكون لدينا قدرة أفضل على تنمية علاقات تعلمية مثمرة ومنتجة. والعرض 2-1 يسمي ويستكشف هذه النقاط.

لم يهيئ روبرت المناخ الملائم للتعلم قط (النقطة 1). وهو تولى مسؤولية إرشاد مارشا بنية طيبة. وقد اعتقد أن مارشا تتمتع بطاقة عظيمة ولذلك أراد مساعدتها. ولعل روبرت كان يستطيع تفادي بعض شعوره بالإحباط، بالتحدث معها عن حاجتها التعلمية وحدود الوقت الخاص له (النقطة 2). كان يعرف القليل عن مارشا ومن المؤكد أنه كان يعرفها "على الورق" ولم يلتق بها إلا من

وقت قريب، إلا أنه كان يجهل حقيقتها ككائن. ولقد كانت أمام روبرت ومارشا عدة خيارات للاتصال ببعضهما، فضلاً عن الهاتف (النقطة 3). كذلك ربما يمكن العناية ببعض الأسئلة المتصلة بـ "المعلومات" (حيثما أمكن) عن طريق البريد الإلكتروني. ومن الممكن تناول التأخير عن اتصال مقرر من قبل كنقطة للتواصل في محادثة (النقطة 4). ولو تم وضع بيان التوقعات على نحو أوضح لأدركت مارشا أنها مضطرة لإعلام روبرت بأن الوقت يتداركها. ولكان لروبرت عندئذٍ خيار التفاوض في أمر الإطار الزمني الذي تجري فيه العلاقة. ولقد كان من الممكن تبديد بعض الضيق الذي يشعر به روبرت لو أنه تحقق من نجاح الاتصال بينهما منذ البداية (النقطة 5). وربما يكون تعلم مارشا قد استمر، إلا أن روبرت لا يدري ما هو هذا التعلُّم، ومن جهته يشعر بأنه تعلم من "النوع الخاطئ". ثم إنهما لم يجريا حديثاً حول التعلم (النقطة 6). والمعلومات تتدفق بينهما على حساب التفاعل (النقطة 7).

استراتيجيات الاتصال الناجح:

غالباً ما يجري الاتصال في الإرشاد عن بعد برسائل صوتية أو رسالة إلكترونية سريعة، أو فاكس، أو محادثة سريعة. كما تجري في نقاط أخرى حوارات أو أحاديث. ومن المفيد بعد معرفة أية وسيلة تستخدم، ومتى يكون استخدامها.

العرض 2-1

نقاط الاتصال

ماذا تفعل	كيف تقوم بالعمل
ابذل وقتاً وجهداً لإشاعة مناخ مناسب للتعلم	حدد أسلوب المريد في التعلم وحاجاته التعلمية
انتبه لحاجات مريدك من يوم إلى آخر.	امض وقتاً في الاتصال بمريدك. اطرح عليه من الأسئلة ما يكفي ليعطيك نظرة متبصرة وافية لسياق عمل المريد.
حدد واستخدم عدة مواقع للاتصال.	تفحص كافة الخيارات المتاحة: البريد الإلكتروني، مؤتمر بوساطة الفيديو، التقنيات الحديثة التي تعتمد على الشبكة، الهاتف، البريد، التقنيات المستجدة. ابحث عن فرص للاتصال وجهاً لوجه، ولو عن بعد. واستخدم أكثر من وسيلة.
ضع برنامجاً للاتصال بانتظام، ولكن اعتمد المرونة.	اتفق مع المسترشد على برنامج للاتصال مناسب للطرفين، وتأكد من صلاحه لك وله. إذا وجدت ثمة حاجة لإعادة النظر في جدول المواعيد، فاستخدم المناسبة للاتصال والتفاعل.
تحقق من فعالية التواصل.	اطرح أسئلة: هل نحن على تواصل؟ هل وسيلة الاتصال ناجحة لكلينا؟ هل هي مريحة؟
تأكد من أن نتيجة التواصل تعلم ذو معنى.	هل التعلم مستمر؟ هل يحقق الطالب تقدماً؟
شارك بالمعلومات والمراجع - ولكن ليس كبديل عن التفاعل الشخصي.	هيئ المسرح لتبادل المعلومات. ثم شارك بالمعلومات ثم تابع حالما تتم مشاركة المعلومات.

ويستطيع المرشدون رصد عملية التواصل الجارية باتباع التوجيهات التالية:

- اصغ وانتبه لما تسمع.
- تحقق من سلامة الفرضيات التي تعقدها حول ما يجري في أوقات محددة.
- شارك بطرح الأفكار والمشاعر بصراحة.
- احرص على الانتباه إلى احتياطات الطالب الشخصية والتعلمية.
- ناقش موضوع المسؤولية وتابع بانتظام.
- فكر ملياً في عملية التعلم الجارية.
- ركز على الأهداف التعلمية للمسترشد.

يوفر التمرين 2-2 أداة للتأمل في التواصل الإرشادي. ويمكن استخدامه بعد كل جلسة إرشاد أو طوال استمرار العلاقة الإرشادية (قد تكون الجلسة الإرشادية تفاعلاً مباشراً وجهاً لوجه، أو مكالمة هاتفية أو مراسلة على شبكة الاتصالات). والأداة تكون أشد عوناً حين ينجز الشركاء في الإرشاد هذا الشكل ويستخدمونه أساساً للنقاش.

إرشاد ذوي الثقافات المتباينة:

تبرز طبيعة العلاقات المصممة على أساس ثقافي في العلاقات الإرشادية بين أطراف ذوي أصول ثقافية متباينة. ذلك أن وضع قيم شخص معين إلى جانب قيم يأخذ بها شخص آخر يؤثر في التفاعل الجاري في علاقة تعلم معينة. فالطريقة التي تفهم بها كلمة مرشد من الناحية الثقافية كفيلة بتغيير جوهر العلاقة ذاته. فقد تكون عبارة مرشد، mentor شديدة الارتباط بكلمة معلم teacher، أو مشرف supervisor، أو خبير expert في سياق ثقافي آخر. وقد

لا تكون لها ترجمة مباشرة أو ربما تكون لها دلالة سلبية بسبب اعتقاد بأن السعي وراء مرشد هو ضعف.

والحواجز الثقافية تشمل أكثر من مجرد عوائق اللغة أو الدلالات اللغوية. فهناك أحياناً عائق المسافة الذي يؤثر في العلاقة أيضاً. لكن الهوة الأعظم هي الهوة الثقافية، التي تتصل بنظرة المرء إلى العالم وسلوكه أيضاً: ففي الصين، مثلاً، ينظر إلى دور المعلم تقليدياً نظرة إجلال وفق النظام الهرمي الكونفوشيوسي ومراتب المكانة. وفي هذه الحالة قد يؤثر تصور المرء للمعلم على الصراحة والمباشرة في المخاطبة أو في نهج تسوية النزاع. كذلك تتصل فكرة المسؤولية بالتصورات الشائعة في ثقافة معينة. ففي بعض الثقافات يتوقع من المعلم المبادرة بالاتصال، ويرتبط التواصل بالمصداقية والسيطرة. وإذا كانت كلمتا معلم Teacher ومرشد Mentor مترادفتين في تلك الثقافة بحيث يمكن استخدامهما بالتبادل، فإن المضامين واضحة.

كان ماريو لومبارد، مدير التوزيع في شركة إيطالية، يتلهف للانتقال من إيطاليا إلى مكاتب الشركة في الولايات المتحدة. ولتهيئة نفسه لهذا الانتقال وقع على مدير أمريكي ذي خبرة وإطلاع على بواطن الأمور وافق بدوره على أن يكون مرشداً له. وكان هذا المرشد نانسي التي كانت تنشد تنمية مهاراتها القيادية ورأت في إرشاد ماريو فرصة لتوسيع إدراكها بالثقافات الأخرى.

التمرين 2-2

تأمل التفاعل في الإرشاد عن بعد

التعليمات: فيما أنت تفكر في كل سؤال من الأسئلة المدرجة فيما يلي، ركز على أقرب جلسة إرشاد. هذا التأمل يكون أشد تأثيراً حين ينجز المسترشد نسخة منه وأيضاً المرشد ويناقش بعدئذٍ الشركاء في العلاقة أفكارهم ويضعون معاً استراتيجيات للعمل.

1- ما الذي جرى على الوجه الحسن بشكل خاص في جلستنا الإرشادية؟

2- ما هي التحديات التي صادفناها في العلاقة؟

- هل كان الاتصال فيما بيننا ناجحاً؟
- هل كنا صريحين ومنفتحين أثناء اتصالنا ببعضنا؟
- هل كنا حريصين على التحقق من صحة افتراضاتنا، كل بما يخص الآخر؟
- هل كان كل منا يحسن الإصغاء للآخر؟

3- ما هي التحديات التي واجهتنا أثناء التعلم؟

- ماذا فعلنا لوضع أنفسنا موضع المسؤولية عن التعلم

4- ما هي التحديات اللوجيستية التي أثرت على اتصالنا؟

- هل الأقنية (البريد الإلكتروني، الهاتف، اللقاءات) التي وقع عليها اختيارنا ملائمة لنا؟
- هل أثرت العوامل الخارجية، مثل الوقت وسبل الاتصال، في تفاعلنا بأي شكل؟

5- ما هي الاستراتيجيات الثلاث التي يمكن أن تحسن جودة تفاعلنا الإرشادي؟

-
-
-

6- ما هي خطة العمل لتنفيذ كل من هذه الاستراتيجيات؟

ولكن العلاقة لم تجر على نحو ما أملت نانسي ذلك أن كل لقاء بينهما كان يشوبه التوتر منذ بداية العلاقة. فقد كان يطرح عليها أسئلة جيدة، لكنه لم يكن ينقطع عن مقاطعتها فيما هي تحاول أن توفر له الإجابات. ثم غدت نوبات الانفعال التي تصدر عنه، وهي كثيرة، مبعث ضيق دائم لها. ولقد عزمت نانسي، حين وجدت نفسها تشك في نواياه، على أن تقوم ببعض البحث عن البيئة الثقافية التي صدر عنها.

إن للبيئة الثقافية تأثيراً عظيماً في نهج الناس في التعبير عن أنفسهم. ولقد تبين لنانسي أن استجابات ماريو العاطفية كانت نتيجة بيئته الثقافية التي تقدر المشاعر الذاتية تقديراً كبيراً. وأدركت أن حاجة ماريو للنقاش لا تتعلق بها وإنما في الحقيقة بالأسلوب الذي يمكنه من الحصول على الوضوح. وأدركت عندئذٍ أن حاجتها إلى النتائج لا تتوافق مع حاجة ماريو للعملية.

تم الاتفاق في بداية الأمر بين بيتر جانسن، وهو مدير في دار نشر ناجحة، والمسترشدة ليو باي وين، عبر الهاتف على أن تجري الجلسات الإرشادية عبر تقنية مؤتمر بواسطة الفيديو (وجدير بالذكر أن ليو باي وين تقيم في بكين، بينما تقع مكاتب بيتر في الولايات المتحدة). رتب بيتر ما يلزم للمؤتمر وحدد موعداً للقاء ليو باي وين بواسطة الفيديو. وفي تلك الأثناء طلب مديرها أن تحضر معه اجتماعاً في ذات الوقت المعين للقاء مع بيتر جانسن. فلما حضر لإجراء المؤتمر بواسطة الفيديو ولم تظهر له ليو باي وين أيقن أن طارئاً قد اعترض سبيلها، وعليه قرر الانتظار لسماع خبر منها. ثم كان أن مضى يومان بعد ذلك دون أن يبلغه نبأ منها، فاتصل عندئذٍ يستطلع الأمر. فاعتذرت منه أشد الاعتذار لسوء التفاهم الذي حصل. ولما عرض عليها إجراء اللقاء في صباح اليوم التالي، أجابته بأن عليها أن "ترفع الأمر إلى رئيسها".

إن المثال الذي يعرضه بيتر جانسن وليو باي وين يبين الواقع الذي يغلب

على العديد من البيئات الثقافية، حيث لمفهوم الزمن معان تختلف باختلاف الثقافات. فالتقيد بالمواعيد بالنسبة لليو باي وين ليس بأهمية احترام تسلسل المراتب.

من المهم في علاقات الإرشاد تكريس بعض الوقت في بداية العلاقة للحديث عن النهج الذي ستجري فيه. أما في العلاقات بين ثقافات مختلفة فينبغي تكريس وقت لتناول نواح قد ينشأ فيها سوء تفاهم لأسباب تتصل بالثقافات والمجتمعات، مثلاً، حول القيم والزمن.

يعتمد النجاح في علاقات الإرشاد في الثقافات المختلفة، عموماً، على أربعة عناصر: كفاءة المرشد في فهم الثقافات المتباينة، وعدسات ثقافية مرنة، ومهارات تواصل مصقولة جيداً، ورغبة صادقة في فهم طرق تأثير الثقافة على الأفراد المشتركين في هذه العلاقة.

الكفاية في فهم التباين الثقافي:

يعين الخبراء العالميين في الثقافات المتباينة مجموعة من الكفاءات الواجب توفرها لقيام علاقات عالمية ناجحة في مجال الأعمال (الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير American Society For Training and Development,1999) والعديد منها ذو صلة بالعلاقات الإرشادية أيضاً.

اعرف ذاتك ثقافياً:

إن معرفة الذات هي الكفاءة الأهم للتبادل الثقافي التي ينبغي أن يمتلكها المرشد. فمعرفة الذات كالبوصلة تجعل المرشد يمضي على المسار الصحيح ويحافظ على تركيز اهتمامه. وأولئك الذين يعون قيمهم ومفاهيمهم ويتفحصون ذلك كله بتفكير نقدي (Mezirow, 1978) يفوزون بفهم أعمق لسلوكهم. ذلك أننا

نصبح واعين لما نؤثره من المفاهيم الثقافية حين نصادف شخصاً من غير البيئة التي ننتمي إليها ونقع أسرى مسلماته الثقافية.

الاستراتيجية. حدد قيماً ومسلمات مستمدة من ثقافة معينة قد يكون لها تأثير على علاقتك. إذ يمكن أن تكون قد نشأت في بيئة ثقافية تعتبر المشاركة العاطفية أمراً غير لائق أو ترى في العلاقة التعلمية بين اثنين متكافئين ضعفاً. فما هي القيم والآراء التي تعتنقها ويمكن أن يفوت شخص آخر من غير بيئتك الثقافية إدراكها؟

تطوير معرفة عملية بثقافات أخرى وتقديرها:

إنه لمن اليسير أن يصبح المرء حبيس طرقه الخاصة في التفكير. ذلك أننا نبدأ بالاعتقاد والتصرف وكأن معتقداتنا وتصرفاتنا هي وحدها الأفضل وتوصد الباب دون سواها من طرق العمل الأخرى: وفي الإرشاد فإن وقوعنا في الأفكار النمطية التي يعتنقها شخص آخر أمر ممكن ومدعاة للإزعاج كما هو الحال في أي سياق آخر من العلاقات. والمرشدون الذين يتمتعون بأفضل وضع لتيسير التعلم يقومون عن طيب خاطر بالاطلاع على العناصر الوظيفية في ثقافة المسترشد.

الاستراتيجية. ابحث عن معلومات تفيدك عن موطن المسترشد والشعب الذي ينتمي إليه، وسياسة البلد والحكومة، والإنجازات التاريخية والثقافية، والمعتقدات والممارسات الدينية السائدة فيه، والبنية الاجتماعية والأسرة، ونظام التعليم، والاقتصاد والصناعة، والجغرافيا، والرياضة، والفنون، والرموز.

تطوير مهارات التواصل:

الإصغاء والتحدث هما جانبان دقيقان في أي علاقة إرشادية، وبالأخص في العلاقات الإرشادية التي ينتمي أطرافها إلى بيئات ثقافية مختلفة. فالحماس والإثارة اللذان يطغيان على التعلم غالباً ما يعقبهما فترة من التشوش والإحباط.

وفي العلاقات بين أطراف ذوي انتماءات ثقافية متباينة فإن هذا التشوش قد يتفاقم بسبب ضعف مهارات التواصل. أما أن يكون المرء راسخ في التواصل فيقتضي منه مستوى عال من المهارة في التعامل مع الآخرين واحترام الممارسات الثقافية.

الاستراتيجية. اطرح أسئلة مفتوحة النهاية، قابل فترات الصمت بارتياح. أعد صياغة ما يبلغك وأظهر مشاعرك ورضاك. كرر العبارة وأعد الصياغة احرص على فهم ما يقال بسؤالك عن معنى كلمات وعبارات وتعابير معينة. تجنب طرح أمثلة محددة بمناطق معينة أو خاصة بثقافة معينة. واستخدم، حيثما أمكن، أمثلة عالمية تنزع إلى الوصف قدر الإمكان. والمثال العالمي هو المثال العام بمعنى أنه قابل للإدراك من ثقافات مختلفة. وقد تشمل الموضوعات الطقس، والثقافة، والهوايات، والرحلات، والأسرة. وتذكر أن العبارات الشائعة في بلد معين ربما تعتبر عصية على الفهم في بلد آخر.

التوافق الثقافي مع الثقافات الأخرى:

مؤدى هذا أن تتمكن من "قراءة ثقافة" المسترشد وفهم ما يحدث وما يتوقع من خلال السياق والتصرفات غير اللفظية. فالمرشد والمريد يدركان خلال الحديث مختلف التصورات والقيم التي من شأنها تيسير التواصل بينهما أو إعاقته. وهذه القيم تنبئ بالتوقعات والاتفاقات التي سوف تتأتى عن العلاقة الجارية بينهما. فقد تكون التوقعات الثقافية لدى أحد الشركاء موجهة عملياً لبلوغ نتائج. وقد لا يصدق هذا على الطرف الآخر. ثم قد يستغرق التوصل إلى قرار في بيئة معينة عدة لقاءات. وقد يجد أحد الشركاء شخصياً أن الانتظار لبلوغ إجماع على قرار أمراً صعباً وربما يكون مع ذلك جزءاً هاماً من النهج الذي تنهجه ثقافة مختلفة في العمل. وهناك مجتمعات ترى في المزاح بين الرجال والنساء، أمراً غير لائق. الاستراتيجية. عليك أن تكون مدركاً أن الذين ينتمون إلى ثقافات أخرى لايعبرون

عن مشاعرهم دائماً بواسطة اللغة أو يسترسلون في ذلك. فتجنب أن تطرح أسئلة شخصية أو تدعو للإحراج أو التي تظهر وكأن القصد منها إجراء تحقيق. ويصف كتاب (Kiss,Bow and Shakehands by Morrison Conaway, and Bor-den,1994) السلوك والعادات والتقاليد في ستين بلداً، ويبين أساليبهم في التجارة، وطرائقهم في التفكير، وعقد الاتفاقيات والتحية، وهو مرجع ممتاز لمن يعملون في الإرشاد في بيئات ثقافية متنوعة. إن المفاهيم العقلية العالمية الشاملة تمنح المرشدين المقدرة على توسيع معرفتهم والتعامل بشكل أشد فاعلية مع تعقيد العالم. فيأخذ هؤلاء بتقدير الحاجة للمرونة ويعلمون أنه يجب عليهم السعي باستمرار لامتلاك الحساسية بالثقافات الأخرى.

تكوين عدسات ثقافية مرنة:

إن عقد علاقة إرشادية في سياق قوامه اختلاف الثقافات قضية تتطلب تهيئة وإعداداً. وقد حددت غلوريا ساندفيك (Gloria Sandvik) الخبيرة في الثقافات المختلفة (اتصال شخصي 1998) أربع استراتيجيات للمحافظة على عدسات ثقافية مرنة: تهيأ، وتذكر، ولاحظ، وأظهر. وهي تقدم لكل من هذه الاستراتيجيات توصيات محددة. ويجد القارئ في التمرين 2-3، والذي هو اقتباس محور من عملها، لائحة واقعية عملية بما ينبغي القيام به.

وغني عن البيان أن من واجبات المرشدين الإعداد لعملهم، لكن عليهم أن يدركوا أيضاً أن ثمة في كل سياق ثقافي الكثير من التنويعات الفردية كما أن في أي ثقافة أشتاتاً مختلفة من الناس. بيد أن من مكونات كل فرد أساليب التعلم والقيم العائلية والظروف الاقتصادية وهلم جراً. وإن مفتاح الإرشاد في البيئات الثقافية المختلفة هو معرفتك أن عليك أيضاً أن تضيف إلى ما تقدم كل تعقيدات التفاعل الإنساني، وذلك بعد أن تكون قد أجريت التوافق الثقافي" (M. Oyler، اتصال شخصي، نوفمبر / تشرين الثاني 1999).

التواصل:

التواصل هو حجر الأساس في تيسير علاقات التعلم وضمان نجاح تجربة الإرشاد في بيئة متعددة الثقافات. وقد صممت لائحة التدقيق في التمرين 2-4 لتكون لك عوناً في تقويم مدى ارتياحك للعديد من المهارات اللازمة في العلاقات الإرشادية في الثقافات المتباينة. فللإفادة من اللائحة على الوجه الأمثل في تعلمك اتبع هذه الخطوات:

1- قوم مدى ارتياحك لكل مهارة.

2- راجع كل مادة تقومها على مستوى معتدل من الارتياح (م) أو غير مريح (غ).

3- حدد المهارات التي تحتاج إلى صقلها.

4- قم بترتيب المهارات التي حددتها بحسب جدول أولويات يراعي ما تحتاج إليه من جهد لصقلها.

5- رتب الأولويات بحسب جدول زمني، يفصل بين ما يحتاج إلى اهتمام على المدى القصير والمدى البعيد.

6- ضع خطة للعمل.

7- انشد التغذية الراجعة بالنسبة للخطة.

8- قم بتصويب الخطة وفقاً لذلك.

9- ضع مواعيد محددة لإنجاز الخطة.

10- ابدأ العمل.

التمرين 2-3

لائحة التدقيق لعناصر التواصل الثقافي المتبادل

استخدم هذه اللائحة لتوجيه التواصل في علاقة إرشاد بين ثقافات متعددة

1- تهيأ:

- ابحث في ثقافة المريد قبل اجتماعك به.
- تحقق من نواياك. ماذا تريد من هذه العلاقة؟
- وضح أهداف العلاقة الإرشادية.

2- تذكر:

- استخدم مهارات الإصغاء الفعال (أي التوضيح والتأكد).
- أظهر اهتماماً وانتباهاً وتعاطفاً.
- احترم اختلاف إيقاع التعلم، واحترم الصمت.
- جرب مناهج مختلفة من المعالجات والأسئلة والتعابير.
- لا تصدر أحكاماً.
- قبل الانتهاء من أي نقطة أوضح المعنى وعزز الصلة باستخدام أسئلة وصفية (من، ماذا، حتى، كيف، كم الحجم، المقدار، العدد).
- عبر عن حاجتك للتفكير في أمر ما والرجوع إلى الشخص لكي يتم التأمل بشكل مناسب ومتابعة البحث في الموضوع.

3- لاحظ:

- افتراضاتك وانحيازك وتعميماتك.
- التماسك والواقعية في استجاباتك والتغذية الراجعة لتتأكد من جريان التواصل على الوجه المناسب.
- قيمك والقيم الأساسية المتعارضة التي قد تتدخل في العلاقة.
- أي ضيق أو انقطاع أو مشاعر قد يكون لها دور في العلاقة.

4- أظهر:

- الاحترام.
- الجدارة بالثقة.
- الخبرة والمعرفة.
- التركيز على المتعلم محور الاهتمام.

المصدر: Sandvik,1996 معدل بإذن.

التمرين 2-4

قائمة مهارات الإرشاد لثقافات مختلفة

التعليمات: من أجل كل مهارة في العمود (1) لكي تبين مقدار ارتياحك عند استخدام المهارة ضع إشارة عند أحد الفروع الثلاثة التي توجد في العمود، 2: راض جداً (ج)، معتدل (م)، غير راض (غ) في العمود، 3: حدد مثالاً يصف وضعاً حقيقياً حين تكون إما مرتاحاً أو غير مرتاح وأنت تستخدم المهارة. ضع إشارة في العمود 4 حين ترى أنك بحاجة إلى أن تطور أداءك لتبلغ مرتبة الرضى. حالما تنجز القائمة ضع تقويماً لمستوى الرضى على أساس التدرج من 1 إلى 5 علماً بأن المستوى 5 يشير إلى أقصى درجات الارتياح والمستوى 1 يشير إلى أقصى درجات عدم الارتياح.

العمود 1	العمود 2			العمود3	العمود 4
المهارة	ج	م	غ	أمثلة	ضرورة التطوير
الاستماع العميق (استخدام مهارات الانتباه التوضيح والتأكد)					
التحقق من الفهم					
المحافظة على الوعي الذاتي الثقافي					
تقديم وتلقي التغذية الراجعة					
الحفاظ على منظور عالمي شامل					
قراءة ما بين السطور (الانتباه للمشاعر)					
تعليق الأحكام					
الحفاظ على المرونة العاطفية					
التحلي بالمرونة الثقافية					
إنشاء شبكة فرص مناسبة ثقافياً					
تعديل أسلوب التواصل لاستيعاب الفوارق الثقافية					
تحسس التصورات الثقافية المختلفة عن الزمن، والمكان والسلطة ومراعاة اللياقات					

مستوى الارتياح العام	1	2	3	٤	5	

التمرين 2 - 5

أسئلة للتأمل الذاتي في العلاقات الإرشادية بين ثقافات مختلفة

التعليمات: اصنع عدة نسخ من ورقة العمل هذه. أجب على كل سؤال بأقصى الصراحة وبشكل يستوفي كافة جوانب السؤال. عد إلى الورقة بين الحين والآخر وأجب على الأسئلة من جديد ثم قارن بين الإجابات على مرور الزمن. لاحظ كل تغير طارئ. ولسوف تلاحظ، إن كنت منخرطاً في علاقة إرشاد بين شركاء ينتمون إلى ثقافات مختلفة، تغيراً إيجابياً كلما أنجزت هذا التأمل الذاتي. إذا قصرت عن الإجابة عن الأسئلة كافة على الوجه الذي ترغب، فيجدر بك أن تعيد تقويم مشاركتك في العلاقة الإرشادية التي تضم شركاء من ثقافات مختلفة.

1- كانت الساعات التي كرستها هذا الشهر تهدف إلى التعرف إلى ثقافة أخرى:

2- كيف أتابع تعلمي (مثلاً، بالرحلة، المشاركة في ورشة عمل، التدريب):

3- ماذا تعلمت:

4- أخطاء ارتكبها وأتعلم منها:

5- ماذا أفعل في سبيل تعديل أسلوبي في التواصل كي استوعب الفوارق الثقافية:

6- ماذا أفعل لقراءة الرسائل الصامتة (مثل التوقف والصمت أثناء الحديث):

7- ماذا أفعل حين أجد نفسي في موقف غير لائق ثقافياً:

8- ما مدى نجاحي في تعليق الأحكام في علاقتي الإرشادية:

ما يساعدني:

ما يعترضني:

إنه لمن اليسير أن تركن إلى الرضا عن علاقة، خاصة حين تبدو الأمور جارية على ما يرام. ولكي تحافظ على كونك متوافقاً مع التباين الثقافي، تأمل في الموضوعات المدرجة في التمرين 2-5 كلما كنت تخوض تجربة في الإرشاد لأطراف تنتمي إلى ثقافات متعددة.

رغبة صادقة:

يتطلب امتلاك رغبة صادقة في معرفة ثقافة أخرى انفتاحاً واستعداداً للإصغاء دون إصدار أحكام قيمة في ما تسمع. ذلك أنه على المرشدين أن يرغبوا حقاً في فهم كيف تؤثر الثقافة في الأشخاص المنخرطين في علاقة الإرشاد وكل منهم يتصف بأنه فريد في حد ذاته. فإذا كان المعلمون المرشدون لا يأتون بأخطاء ويتحدثون عن تلك الأخطاء ذات المصدر الثقافي في علاقاتهم، فإنهم بذلك لن يتعلموا. وتذكر أن تأذن لنفسك ولشريكك في عملية الإرشاد بارتكاب الأخطاء ثم ابتكر طرقاً لتتعلما معاً من هذه الأخطاء.

تأملات في السياق:

إن للسياق اعتباراً عظيماً في تيسير التعلم الذي يجري في إطار علاقات الإرشاد. فموضوع السياق للمرشدين جزء لا بد منه في أدوات الإعداد. والسياق هو جزء حميم من مكوناتنا. فنحن نحمل إلى علاقاتنا الطبقات السياقية - والى كل ما نفعله في الواقع. والتأمل الواعي في السياق يكفل التكامل لعملية التعلم. ولسوف تستقصي الفصول اللاحقة المفاهيم الواسعة في التواصل والزمن والقواعد الأساسية التي وردت في هذا الفصل بمزيد من العمق.