منشورات جامعة دمشق
كلية التربية

عمليّة الإرشاد النّفسي

الطبعة الثالثة

تأليف

شيلدون ايزنبرغ دانيل ديلاني

ترجمة

الدكتور علي سعد
الدكتور عدنان الأحمد

جامعة دمشق

عنـــوان الكتـــاب الاصـــلي :

THE COUNSELING PROCESS

Sheldon Eisenberg
Cleveland State University

Daniel J. Delaney
Eastern Virginia Medical School

Damascus University

المقدمة

تأتي ترجمة هذا الكتاب ـ عملية الارشاد النفسي ـ في سياق السعي الجاد لتعميم الوعي السليم بالارشاد النفسي واهدافه وادواته والخدمات الكثيرة التي ينطوي عليها علمه في تسهيل ووقاية عملية النمو الفردي والاجتماعي في مختلف الميادين التربوية والمهنية والنفسية والاجتماعية والمعرفية والفلسفية ... الخ . والتصدي للمشكلات التي قد يتعرض لها هذا النمو في مرحلة او اكثر من مراحل بنائه .

لقد استطاع الارشاد النفسي في العقود الاخيرة فرض القناعة الايجابية بالحاجة الى خدماته ، وبدا احساس الناس بهذه الحاجة يزداد يوما بعد يوم نتيجة للتغيرات الكثيرة والمتعاقبة على صعيد الذات والموضوع والتي احدثت وتحدث تعديلات جوهرية في اساليب التكيف المستخدمة ، وفرضت التفكير العميق بما يساعد على اعادة توازن مهدد بين كثير من المتغيرات التي تترك آثاراً واضحة على نسيج العلاقات الاجتماعية والمهنية والاسرية .

وقد تبين بما لا يدع مجالا للتحفظات ان الارشاد النفسي كغيره من الخدمات النفسية يساهم مساهمة انتاجية فعالة ليس في المساعدة على اكتساب المهارات الضرورية للتكيف في موقف معين فحسب وانما على خلق المناخ المناسب لتطور شامل ومتعدد الاوجه على صعيد الشخصية والمجتمع ...

لهذا الكتاب اهمية مزدوجة ، فهو فضلا عن تقديمه لمادة علمية نظرية قيمة ، يقدم مادة اخرى لا تقل اهمية يحتاجها طلاب التخصص والمتخصصون وهي المادة العلمية العملية ، حيث طرحت الحالات والمشكلات التي تترتب عليها وطرق حلها ، من خلال مواجهات بناءة بين المرشدين والمسترشدين بطريقة تفسح المجال واسعا للتعلم .

نتمنى ان نكون قد اضطلعنا بجزء من مسؤولياتنا كمتخصصين ، شاكرين كل من قدم لنا مساعدة او نصيحة .

المترجمان


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الاول

رؤى في المساعدة الارشادية الفعالة

Some Perspectives on effective helping

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

رؤى في المساعدة الارشادية الفعـالة

لو درسنا المجالات المهنية المختلفة التي تستخدم مصطلح الإرشاد في عناوينها، فاننا سنتوصل بسرعة الى قائمة طويلة مكونة من مصطلحات مثل : الارشاد المدرسي، الارشاد المهني ، الارشاد الزواجي ، ارشاد المدمنين ، الارشاد القانوني ، الارشـاد الاستثماري ، الارشاد الديني .... الخ .

ليس بمحض الصدفة أن تتنوع بشكل واضح المجالات التي تستعمل مصطلح المرشد في عناوينها ، فجميعها مشترك بشيء واحد وعام وهـو اكتشاف مجـالات المساعدة الاجتماعية لفهم جوهر عملية الارشاد .

إن المختصين في جميع هذه المجالات ينظرون لأنفسهم على أنهـم مساعدون للآخرين ، وأنهم موجودون لتقديم خدمات المسـاعدة للاشخاص الذين يريـدون المساعدة أو يحتاجون اليها ، وبسبب هـذا الأمر يوصف الارشاد غالبـا بأنه مهنة لمساعدة الناس .

على الرغم من أن هناك فروقاً واضحة بين المرشدين في تقديم المساعدة لعملائهم فان عملية المساعدة تكون متشابهة عند هؤلاء المرشدين المختلفين ، فجميعهم محط أنظار الناس الذين يشعرون ببعض مستويات الشدة والضيق حول اهتمام أو مشكلة ويحتاجون للمساعدة على حلها أو التعامل معها ، وفي مرحلة ما من مراحل عمليـة المساعدة ، يرى هؤلاء أنفسهم كمساعدين لعملائهـم في تطوير خططهم وتوضيـح

خياراتهم ، واتخاذ قراراتهم المهمة حـول دراساتهم وأفعالهـم المستقبلية ، ويرون أنفسهم جميعاً كمقدمين للمعلومات التي سيجدها عملاؤهم مفيدة في التوصل الـى القرار ووضع الخطط وحل المشكلات اضافة لذلك ، فهـم يرون أنفسهم جميعـاً كمساعدين لعملائهم في تحديـد خياراتهم واكتشـاف مضامين الخيارات المختلفـة المتوافرة لهم . إن المرشدين في المدارس الثانوية يرون أنفسهم كمساعدين للطلاب في اعداد خططهم الدراسية في مرحلة ما بعد المرحلة الثانوية ، ولكي يحققوا ذلـك ربما يساعدون الطلاب في اكتشاف ما يرغبون بعمله وتوضيحه بعد انهاء الدراسـة الثانوية ، وبما يعدون أنفسهم قادرين على عمله .

وقد يساعد المرشدون الطالب بشكل جيد ، على ايجاد المعلومات حول المجالات المهنية المختلفة وقد يستعملون أيضاً عدداً من اجراءات التقويم الذاتي التي تساعد الطالب على اكتساب المعلومات المفيدة والملائمة عن نفسـه ، كذكائـه وقدراتـه واهتماماته وصفاته الشخصية ... الخ .

وبشكل مشابه ، فان المرشد الزواجي أو الأسري ، قد يساعد زوجين مهتمين بسلامة زواجهما في تحليل ديناميات التفاعل الاسرية ونماذجه ، وقد تساعد المعلومات التي تنتج من هذا التحليل أفراد الأسرة على تكوين طرائق أكثر فعالية في الارتباط بعضهم بعضاً .

يتوجه الارشاد بشكل دائم ومستمر نحو الأزمات التي يعاني فيها العميل من الضغط والتهيج وخيبة الأمل والشك والحيرة ، فالعاطـل عن العمل الذي يحتـاج للمساعدة على ايجاد عمل جديد ، والأسرة التي تجابه صعوبات زواجية ، والفتـاة المراهقة الحامل ، والطالب المنعزل الذي ليس له أصدقاء ، جميعهم يقدمون أمثلـة على ذلك . لقد قدم أوهلسين Ohlsen عام (١٨٧٤) أمثلة لمشكلات يمكن لمرشد في التعليم الثانوي أو قبل الجامعي أن يواجهها كجزء من حياته المهنية منها :

- طالب نبذ أو أهين من قبل شخص محبوب أو موثوق فيه .
- طالب يشك بحب أو تعاطف شخص ما يحبه كثيراً .

- طالب حزين أو مكتئب لفقدان شخص كان يحبه .
- طالب يشعر بالذنب لايذائه أو نبذه لشخص آخر .
- طالب يفعل شيئاً ما وهو يعتقد بأنه خاطىء ولا يستطيع تحمل الشعور بالذنب .
- طالب يعرف المشكلة التي أمامه ، لكنه لا يعرف كيف يحلها أو يفسرها .
- طالب يعاني من صراع شديد وهوفي أزمة حول نوع العمل المعقول والفعال.
- طالب يكره نفسه بشدة .
- طالب غير سعيد لوجود بعض الظروف المهمة والخطيرة في حياته ، لكنه لا يعرف كيف يغيرها نحو الافضل .
- طالب قادر على العمل بشكل جيد في المدرسة ، لكنه يعاني من قلق موهن حول اجراء الاختبارات أو الأداء بشكل جيد في الواجبات الصفية .
- طالب لا يشعر بالأمن حول قدرته على تحقيق أهداف مرغوبة أو بالغة الأهمية .

وفي حالات أخرى يتوجه الارشاد نحو اتخاذ القرارات والقضايا النمائية ، كما هو الحال مثلا عند طالب في المرحلة الثانوية يرغب في أن يتعلم كثيراً عن مهن محددة ويرغب في تحسين مهاراته في البحث عن العمل ، أو في المقابلات من أجل العمل ، وعند أزواج يشعرون بأنهم يعيشون زواجاً ناجحاً لكنهم يرغبون في أن يغنوا هذا الزواج ، وعند الناس الذين يرغبون بتحسين فعالية علاقاتهم الشخصية ، وعند الآباء الذين يرغبون في تطوير فعاليتهم الأبوية ، وعند الناس الذين يرغبون بأن يفهموا أكثر عن أنفسهم وعن الآخرين ، وغالباً ما تكون أهداف الارشاد النمائية متبعة في الارشاد الجماعي أكثر مما هو عليه الحال في الارشاد الفردي .

إن جوهر جميع العلاقات الارشادية ، بغض النظر عن تركيزها المحدد ، هو مساعدة العميل على التعامل بشكل فعال مع المشكلات والاهتمامات المصيرية ، وفي

بناء الخطط واتخاذ القرارات المهمة لتحقيق المستقبل المرغوب فيه واكتساب المعلومات عن نفسه وعن الجوانب الملائمة للبيئة واكتشاف الخيارات المتوافرة لديه، وغالبا ما تتضمن عملية المساعدة اكتشافاً لمشاعر العميل وادراكاته حول نفسه ، وحول الأشخاص الآخرين المهمين في حياته ، وعن الجوانب المهمة في بيئته .

ان جميع الجهود الارشادية ، سواء أكانت موجهة نحو الازمات ام الامور الانمائية تركز بشكل واضح على مستقبل العميل .

إن العاطل عن العمل يريد عملاً من أجل مستقبله ، والأسرة التي تعاني من مشكلات زواجية تريد ازالة هذه الشدة في علاقاتها كي تنظر للامام من أجل علاقات زواجية أفضل . كما أن الخيار الذي ستختاره الفتاة الحامل فيما يتعلق بما ستفعله بطفلها سوف يكون له تأثير بارز في حياتها المستقبلية .

وهكذا فان الجانب الجوهري لجميع العلاقات الارشادية هو مساعدة العميل على التركيز على مستقبله الشخصي ، واكتشاف ما هو مرغوب فيه ، وما هو ممكن، وبناء الخطط التي يمكن أن تقود الى مستقبل مرغوب .

وأخيراً فان مساعدة الناس على التركيز على مستقبلهم الخاص يعد عملية صعبة ومثيرة في آن واحد ، وهذا ما سنطلع عليه في الفصلين الثاني والتاسع .

فعاليات التعلم الشخصية : Personal learning activities

تعرض فعاليات التعلم الشخصية في فصول مختلفة من هذا الكتاب ، وقد صممت جميعها وفق نموذج التعلم بالاكتشاف ، والقصد من كل فعالية من هذه الفعاليات هو أن تساعد القارىء على أن يستنبط من خبرات حياته الشخصية المهمة ما يرغب فيه ، وأن تساعده على تطوير الفهم الاساسي لبعض جوانب المساعدة الفعالة واغنائه ، فبينما نستطيع أن نقوم بمعظم ذلك بشكل خاص ، فاننا جميعا سوف نحصل على معان مفهومة أكثر من ذلك ، اذا شاركنا الآخرين في الخبرات التعليمية نفسها .

إن غرض خبرة التعلم الشخصية الاولى هو مساعدة القارىء على تحديد الصفات والخصائص المهمة للمساعدين الفعالين .

فعالية التعلم الشخصية الأولى : Personal learning activity I

لقد واجهت خلال حياتك تجارب أو خبرات كنت فيها متلقياً للمساعدة ، وقد ساهمت في خبرات أخرى أيضاً ، كنت فيها مقدما للمساعدة وسواء أكانت هذه الخبرات مسماة ارشادا أم لم تكن ، فقد أعطيت وتلقيت المساعدة في مرحلة مهمة من حياتك .

لتوضيح هذا الأمر، فكر بمناسبتين مختلفتين، تلقيت فيهما المساعدة من شخص آخر فالمناسبة الأولى هي المناسبة التي كانت فيها المساعدة التي تلقيتها قيّمة بالنسبة لك أي أن المساعد كان فعالا في تقديم المساعدة لك ، أما المناسبة الثانية فيجب أن تكون تلك المناسبة التي لم تتوج بالنجاح ، أي أنك لم تتلق المساعدة التي كنت بحاجة اليها . فالمساعد الى حد ما لم يكن قادراً على أن يزودك بالشيء الذي احتجت اليه أو رغبت فيه . وفي كلتا الحالتين قد يكون المساعد صديقاً أو زوجاً أو أبا أو مرشدا أو شخصا له سلطة ادارية أو أدبية عليك . وعلى كل حال يجب أن تتضمن هاتان الخبرتان شخصين مساعدين مختلفين .

فكر بالخبرة الأولى مستخدماً القلم والورقة وأجب عن الأسئلة التالية :

- ما نوع المساعدة التي كنت تبحث عنها ؟ (ما الذي كنت مهتماً به ؟ ما الذي توقعت تحقيقه كنتيجة لمناقشتك ؟) .
- كيف عاملك الشخص المساعد ؟
- ما هي مواقفه الاساسية تجاهك وتجاه اهتماماتك ؟
- ما هي أنماط الاستجابة التي لاحظتها حول الشخص الذي قدم لك المساعدة؟

- ما هي أكثر الصفات التي بقيت في ذاكرتك عن الشخص الذي قدم لك المساعدة ؟ .

بعد أن تنتهي هذه الفعالية المتعلقة بخبرة المساعدة الاولى ، أجب عن هذه الأسئلة مرة أخرى بالنسبة لتجربة المساعدة الثانية (الأقل نجاحاً) ولا تتابع العمل الا بعد أن تنهي هذه الخطوة .

بما أنك أكملت كلتا الجولتين ، قارن الآن بين خبرتي المساعدة بين المساعدين اللذين قاما بالمساعدة :

- ما هي العوامل التي كانت موجودة خلال خبرة المساعدة الاولى ، والتي لم تكن موجودة خلال الخبرة الثانية ؟ .

- كيف اختلف المساعدان بعضهما عن بعض ؟ دوّنْ هذه المقارنات التي لاحظتها ، ومن فضلك مرة أخرى لا تتابع العمل الا بعد أن تكون قد أكملت هذه الخطوة .

- حالما تكمل المقارنات ، جرب إن كان باستطاعتك أن تتحقق من خبراتك الخاصة حول الملاحظات التالية :

خصائص المساعدين الفعالين : Characteristics of effective helpers

ما هي بعض خصائص المساعدين الفعالين ؟ . في الوقت الذي توجد فيه العديد من المشكلات في اجراء بحث شامل حول هذا السؤال ، تعتقد بأن المساعدة الفعالة ، من خلال دراسة الأبحاث التي تمت حتى الآن ، تتضمن القدرات والخصائص التالية :

١ ـ المساعدون الفعالون ماهرون في معرفة عملائهم ، فبوساطة سلوكهم ووجهات نظرهم عن الآخرين ، يتمكنون من مساعدة الآخرين للاتصال بشكل مفتوح وأمين معهم ، وانهم يتحاشون الاستجابة بطرائق تخلق عقبات وموانع للاتصال .

إن هؤلاء المساعدين يفعلون ذلك بوساطة المشاركة في الاستماع بشكل فعال ومطمئن • وإنهم قادرون على التركيز بشكل تام على ما هو موضوع الاتصال بالنسبة لهم ، وليس فقط على فهم مضمون ما يقال ، بل إنهم أيضا ليقدرون أهمية ما يقوله الشخص الآخر عن صلاح حاضره ومستقبله •

إنهم يستمعون بشكل فعال لمشاعر الآخرين واعتقاداتهم وآراؤهم واقتراحاتهم حول أنفسهم وحول الآخرين ، وحول ظروف حياتهم العابرة ، وانهم قادرون على ضبط مشاعر القلق الخاصة ، وبخاصة عندما يستمعون لقلق الآخرين واهتماماتهم•

٢ـ يثير المساعدون الفعالون مشاعر الثقة والصدق والمعقولية لدى الأشخاص الذين يساعدونهم •

عند حضور المساعدين الفعالين يحس العملاء بسرعة وبشكل صريح ، بأن من المفيد أن يجازفوا بمشاركة اهتماماتهم ومشاعرهم معهم، وأنهم لن يكونوا محط سخرية واستهجان ولن يندهشوا أو يشعروا بالخجل ، أو ينتقدوا بسبب الأفكار والمشاعر والادراكات والتصورات التي يشاركون بها المرشد ، ويثقون أن هناك فرصة حقيقية وجيدة بأن شيئاً مفيداً سوف يأتي من ذلك •

يحظى المساعدون الفعالون بثقة عملائهم إذ أن ما يقولونه يدرك على أنه صادق وأمين ، وعلاوة على ذلك فان المساعدين الفعالين يتعاملون بوضوح وصراحة مع عملائهم وليست لديهم دوافع خفية ، وينظر اليهم على أنهم أمينون ومستقيمون ومدعّمون للمنظور العام حول صدقهم •

٣ـ المساعدون الفعالون قادرون على الدخول في مشكلة العميل والخروج منها•

إنهم يقومون بكثير من التفكير في أفعالهم ومشاعرهم والتزاماتهم القيمية ودوافعهم للعمل ، وإنهم يظهرون التزاماً بفهم ذواتهم واختيارها بشكل مستمر وحيادي •

إنهم مدركون للمشاعر التي يعيشونها ولمصادر تلك المشاعر ، وقادرون عـلى فهم آلية القلق وعوامله بدلا من ابعاده عن ساحة شعورهم ، وانهم قادرون عـلى الاستجابة بعمق للسؤال التالي : **مـن انـا ؟**

وأنهم يستطيعون مساعدة الآخرين على التفكير بشكل صريح وغير دفـاعي حول أنفسهم واهتماماتهم ، لأنهم لا يخشون المشاركة في هذه الخبرات بأنفسهم .

٤ ـ ينقـل المساعدون الفعالون الرعاية والاحترام للأشخاص الذين يحاولـون مساعدتهم ،

إنهم قادرون على هذا النقل بأساليبهم الخاصة ، كأن يقولون : « إن من المهم بالنسبة لي أنك سوف تصبح قادراً على حـل مشكلاتك وتلبية اهتماماتك التـي تواجهها في الوقت الحاضر . إن ما يحدث لك في مستقبلك يهمني أيضا ، واذا تمت الأمور على ما يرام بالنسبة لك وحققت النجاح فسوف أكون سعيداً بذلك ، أما اذا واجهت الاحباط والاخفاق فسوف أكون حزيناً » . إن المساعدين الفعالين ليسـوا مهملين لحاضر الأشخاص الذين يحاولون مساعدتهم ومستقبلهم بل بالعكس ، انهم يوافقون على اعطاء أقصى ما لديهم من الجهود والوقت لأن مستقبل الشخص الذي يحتكون به يمثل شيئاً مهما بالنسبة لهم .

إن توفير الاحترام للشخص الآخر ، يعني الاعتراف بمكانته الرفيعة وقيمتـه الانسانية وتشكيل اتجاه ايجابي نحوه واحترام قدراته وذكائه وعدم الحط من قدره بسبب عيوبه الخاصة (تقبله على ما هو عليه) .

وإذا طبقنا وجهة النظر هذه في ميدان المساعدة الفعالة ، نجد أنها تعني لـدى المرشد الاعتقاد بأن العميل قادر على التعلم ، وعلى التغلب عـلى معضلات النمو ، وعلى النضج للوصول به الى فرد مسؤول يعتمد على ذاته ، وبهذا المنظور ينقـل المساعدون الفعالون التقدير للآخرين ، بتقديم وقتهم وطاقاتهم وخبراتهم لهم .

وبالاستماع الواعي والفعال الذي يظهر مشاركتهم ، فانهم يظهرون أيضاً التقدير لعملائهم بعدم معاملتهم لهم كما لو أنهم أغبياء ، أو غير قادرين على التفكير والمحاكمة بشكل عقلاني .

إن المساعدين الفعالين يحبون ويقدرون أنفسهم ، لكنهم ليسوا مدّعين أو متخوفين ، وهكذا فانهم لا يتملقون الناس الذين يساعدونهم .

٥ ـ المساعدون الفعالون يقبلون ويقدرون انفسهم ولا يستغلون الناس الذين يحاولون مساعدتهم لارضاء حاجاتهم الخاصة .

صحيح أن كل انسان يريد أن يكون مقبولا ومحترماً ومعترفاً به من قبل الآخرين المتميزين ، وأن يكون مقدراً بسبب قدراته وانجازاته الخاصة ، ولكن على كل حال إن بعض الناس يكونون معتمدين بخاصة على الآخرين في الحصول على القبول والتقدير ، وإنهم يستجيبون غرضياً وبشكل هادف ومفيد لعبارات التغذية الراجعة من الآخرين مثل (أنت على ما يرام أو أنت شخص حيوي ...) .

كما أنهم يستجيبون في هذه الحالات لارضاء حاجاتهم الخاصة ، ولكن الناس الذين يقومون بذلك بشكل مفرط ينفّرون غالبا الناس الآخرين منهم ويخيفونهم ويعيق مثل هذا النمط من العلاقات الشخصية الاتصال الأمين ، وبدلا من ذلك يقود الى التلاعب . لكن المساعدين الفعالين وبصدق يشعرون بالأمن حول أنفسهم ويقدرون أنفسهم ، وبالتالي فهم غير اتكاليين على الأشخاص الذين يحاولون مساعدتهم لكسب التقدير والاعتراف والقبول .

٦ ـ يمتلك المساعدون الفعالون معرفة خاصة في بعض جوانب الخبرة التي ستكون ذات قيمة خاصة للاشخاص الذين تتم مساعدتهم .

مثلما يمتلك مرشدو الاستثمار معرفة خاصة حول الأشكال المختلفة للاستثمار والأرباح الناتجة عنه وعن أخطاره ، ومرشدو العمل بعض المعرفة الخاصة عن الأعمال

المتوافرة في بيئتهم المحلية ، ومرشدو الحمل معرفة خاصة حول العيادات المختلفة والمتوافرة ، وحول عمل الجسم الانساني ، وحول المعتقدات الفلسفية والقانونية والدينية المعارضة للاجهاض ، وحول العمل الجنسي الانساني . وانطلاقاً من ذلك، فانه عندما يحتاج الناس للمساعدة يرجعون للآخرين المهمين الذين يعتقدون في حياتهم بأنهم يمتلكون المعرفة والخبرات الأكثر حول المشكلة المهمة بالنسبة لهم ، وعندما يواجهون مشكلة شخصية ، فانهم سوف يرجعون لأي شخص كان يستطيعون تحديده على أنه يمتلك معرفة قوية وبخاصة في مجال السلوك الانساني .

٧ ـ يحاول المساعدون الفعالون فهم عملائهم بدلاً من الحكم على سلوكهم .

هناك ميل انساني قوي جداً عند الناس كي يحكموا على نوعية أفعال بعضهم بعضاً ، وقد يكون ذلك مقبولاً عند الادلاء بأصواتهم في الانتخابات الا أن هذا الميل للحكم القيمي يؤثر في عمليات المساعدة الفعالة ، فالمساعدون الفعالون يعملون بجد لضبط مثل هذا الميل لديهم عند اطلاق الاحكام على عملائهم ، وبدلا من ذلك فانهم يقبلون النمط السلوكي الموجود أمامهم كجزء من طريقة الشخص الذي يرشدونه في التكيف مع الحياة . ويحاولون أن يفهموا كيف نشأ ذلك النمط ولماذا يتصرف الشخص الذي يحاولون مساعدته بالطريقة التي يتصرف بها .

ومع الجهود المستمرة لفهم ذلك والتعرف على سببه ، يصبح نمط السلوك المتوافر على الأغلب أكثر قابلية للفهم .

ونتيجة لذلك يطور المساعدون الفعالون فهماً عميقاً للسلوك الانساني ويفهمون أن السلوك لا يحدث ببساطة ، وأسلوبهم في ذلك هو أن كل أشكال السلوك غرضية وموجهة نحو أهداف ، وأن هناك أسباباً وتفسيرات للسلوك الإنساني ، ولكي يساعدوا الآخرين حقاً يجب عليهم فهم الأسباب والتفسيرات الفعلية لسلوك هؤلاء الأشخاص بدلاً من الحكم عليها .

٨ ـ المساعدون الفعالون قادرون على المحاكمة بشكل منتظم ، وعلى التفكير في اطار النظم الموجودة .

إن النظام بنية تنظيمية يرتبط كل عنصر من عناصرها بالآخر وبالنظام ككل ، ومن الأمثلة على الأنظمة ، يمكن أن نذكر الجسم الانساني والهيئات التنظيمية التي يعمل فيها الشخص العادي كالأسرة ، ففي الأنظمة ذات الدينامية المرتفعة تعمل العناصر بشكل تعاوني بعضها مع بعض وتساهم بشكل جيد لتحقيق أهداف النظام الكلية .

أما في الانظمة ذات الديناميكية المنخفضة، فان العناصر لاتعمل بشكل تعاوني، وفي بعض الأحيان يعمل بعضها ضد بعض ، ولو طبقنا هذا الكلام على المساعدة لوجدنا أن المرشدين الفعالين مدركون للانظمة الاجتماعية المختلفة التي يعد العميل جزءاً منها ، وللكيفية التي يتأثر بها بهذه الانظمة وللكيفية التي يؤثر فيها هو وبدوره، على هذه الأنظمة ، وبعبارات أخرى .

إن المساعدين الفعالين مدركون للقوى والعوامل الموجودة في حياة عملائهم وللتفاعل المتبادل بين سلوك العميل ، وهذه العوامل البيئية ، كما أن المساعدين الفعالين يعرفون أن اهتمامات عملائهم ومشكلاتهم تتأثر بالعديد من العوامل المعقدة التي يجب تحديدها وفهمها كجزء أساسي من جهود مساعدتهم .

٩ ـ ان المساعدين الفعالين عصريون ، ويمتلكون وجهة نظر عالمية عامة وشاملة عن الاحداث الانسانية .

كما يدرك المرشدون الأحداث اليومية المهمة في جميع الانظمة التي تؤثر في حياتهم ، ويعرفون المضامين المهمة والممكنة لمستقبل هذه الأحداث ، فبالنسبة للمرشد المدرسي كي يكون عصرياً يعني أنه يجب أن يمتلك فهماً عميقاً ، واهتماماً اجتماعياً معاصراً ووعياً للكيفية التي تؤثر فيها هذه الأحداث في وجهات نظرهم عن المستقبل، وعكس ذلك أن يكون المرشد منغلقاً أو غير عارف لما يحدث في الأنظمة والبيئات التي تكوّن حياة الفرد (رن Wrenn ، ١٩٧٣) .

١٠ ـ المساعدون الفعالون قادرون على تحديد انماط السلوك المخيبة للآمال ، وعلى مساعدة الآخرين في تغيير هذا السلوك الى انماط سلوكية معززة شخصيا .

يقوم البشر باستمرار بأشياء غير منتجة وغير محققة للهدف ، فبعضهم يظهر السخرية والعداء للآخرين ، في حين يريد التقدير والصداقة منهم ، أما بعضهم الآخر فينسحب من الأوضاع المحبطة بدلاً من مواجهة جوانب الحالة التي تسبب له القلق، حتى إن بعضهم يفعلون أشياء تفقد الثقة بهم ولا يستطيعون أن يفهموا لماذا لا يثق بهم الآخرون ، وهناك آخرون يخافون أن يستجيبوا بشكل مؤكد وجازم عندما تطلب منهم طلبات غير معقولة ، وهنا يكون المساعدون الفعالون قادرين على التمييز بين أنماط السلوك السليمة وغير السليمة ، وعلى مساعدة الآخرين على العمل لتطوير أنماط سليمة ومعززة لهم شخصياً .

فهم يمتلكون نموذجاً أو تصورا عميقاً عن خصائص وأنماط سلوك الفرد السليمة والفعالة ، ويتضمن هذا النموذج تصوراً دقيقاً عن الطرائق الفعالة وغير الفعالة في التكيف مع الحالات الضاغطة في الحياة .

١١ ـ المساعدون الفعالون ماهرون في مساعدة الآخرين على دراسة انفسهم وعلى الاستجابة بشكل غير دفاعي للسؤال التالي : من انا ؟ .

من السهل أن نصف جوانب النفس المحبوبة والمثيرة للاعجاب ، ولكن من الصعب والمؤلم أن ننظر الى جوانب النفس التي ليست كذلك ، وعلاوة على ذلك إن تطوير النفس ونموها يتطلب ادراكاً مخلصا وواسعاً لتلك الجوانب من النفس التي يرغب الشخص بتغييرها ، والمساعدون الفعالون قادرون على مساعدة الآخرين في النظر الى أنفسهم ، أي الى الجوانب المرغوبة وغير المرغوبة دون خوف موهن ، وعلى تحديد التغيرات الشخصية التي تمثل النمو الشخصي والتطوير الفردي وعلى تطوير الأساليب المساعدة لتنفيذ هذه التحسينات .

استجابة شخصية : A Personal reaction

في القسم السابق تم ذكر احدى عشرة صفة للمساعدين الفعالين ، فكيف تقارن هذه الصفات مع الصفات التي حددتها في فعالية التعلم الشخصية الأولى ؟ هل حددت بعض الصفات التي لم تناقش في القسم الذي قرأته لتوك ؟ إن الملاحظات التي كونتها خلال هذه الخبرة سوف تسهم في تطوير تصورك عن المساعدة الفعالة .

هل نوقشت بعض الصفات في القسم السابق لم تحددها أنت ؟ . إن القراءة عن الصفات التي لم ترها يجب أن تدفعك لأن تفكر فيما اذا كانت هذه الخصائص أو الصفات تلائم حالتك الشخصية .

بينما قد تبدو بعض الصفات التي تمت مناقشتها في القسم السابق واضحة بالنسبة لك فان بعضها الآخر سوف يبدو متناقضاً .

ربما لاحظت على سبيل المثال أن المفاهيم مثل : التعاطف ـ الصدق والتقدير الايجابي ، والصراحة والانفتاح الذاتي ، لم تكن مستعملة في أي مكان في القسم السابق ، لكن بعض الاعتبارات قد أعطيت للخصائص الكامنة وراء هذه المفاهيم ، فالمفاهيم استعملت ولكن دون هذه التسميات .

لقد كان الاختيار مبنياً على الملاحظة ، لأنه حين يتعلم العديد من المتدربين على استعمال هذه التسميات أو الألقاب ، فليس من السهل مساعدتهم على فهم المقصود منها . على المستوى الاجرائي .

إن الخبرة العملية قد قادت الى ملاحظة أنه من الصعب بالنسبة للعديد من المتدربين استعمال هذه المفاهيم لتقويم ارشادهم ، وقد لوحظ أن العديد من المتخصصين بالارشاد يعطون لهذه المصطلحات أبعاداً دينية .

والمهم هو فهم العمليات و(الديناميكيات) الآليات الشخصية الكامنة وراء هذه

المفاهيم ، وهذه الأمور يمكن التوصل اليها بشكل أفضل اذا تحاشينا هذه المصطلحات جميعها .

ربما تكون هناك بعض الصفات التي تجد صعوبة في قبولها ، فلماذا لا تناقش تلك الصفات التي تشك بها مع زملائك ؟

وحالما تناقشها مع زملائك فقد يساعد بعضكم بعضاً على توضيح هذه المفاهيم وتمحيصها بشكل أفضل لأنكم ستعملون كمساعدين لبعضكم بعضاً .

* * *

References المراجع

— Ohlsen, M. M. Guidance services in modern school settings. (2nd e°.) New York : Harcourt Brace Jovanovich, 1974.

— Wrenn, C. G. World of the contemporary counselor. Boston : Houghten Mifflin. 1973.

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الثـــاني

اهـــداف الارشـــاد

The goals of counseling

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

اهـداف الارشـاد

من الجوهري في أي نشاط انساني وقبل التفكير في كيفية تحقيق شيء ما ، أن توضح ما الذي تريد أن تحققه ـ وهذا هو الحال في الارشاد ـ إن الغرض الأولي لهذا الفصل هو توضيح أهداف الارشاد ـ أي ما الشيء الذي يحاول المرشـدون تحقيقه نتيجة لجهودهم ؟

للقيام بذلك ، من المهم أولاً تحديد معنى كلمة « هدف » ، يفضـل الكاتب التعريف التالي : إن الهدف حدث مستقبلي يرغب شخص ما في حدوثه . ويبدو أن هناك ثلاثة عناصر يتضمنها هذا التعريف وهي :

١ ـ لهذا التعريف جذوره في المستقبل .

٢ ـ إنـه وصف لحـدث .

٣ ـ إنه يعني وضعاً تقويميـاً .

يعد فهم العنصر التقويمي في عبارة الهدف ذا أهمية خاصة فالعبارة التقويمية هي عبارة عن فعل أو حدث مستقبلي مرغوب فيه وأية عبارة يمكن الشروع فيهـا بتعبير « من الجيد والمرغوب فيه أن .. » تعد عبارة تقويمية وأن العبارات الأخرى التي تبدأ بكلمات مثل : « يجب » و « يلزم » و « أريد » و « آمل » تشير الـى مواقف تقويمية أيضاً . ولذلك مثلاً ، اذا كنت ستقول للعميل إن الهدف بالنسبة لي هو أن تجيب بشكل مؤكد أو حازم في المناسبات التي أعتقد بأنها تعرض عـلي متطلبات غير معقولة فانك تعبّر عن موقف تقويمي لنفسك . ويمكنك أيضـاً أن

تقول « إن من الجيد والمرغوب فيه بالنسبة لي أن أستجيب بتوكيد أكثر عندما أعتقد بأن متطلبات غير معقولة مفروضة علي . فملاحظة أن عبارات الأهداف هي أيضاً عبارات تقويمية سوف تصبح مهمة بخاصة في المناقشات المتعلقة بوضع أهداف محددة مع العملاء .

تؤكد جميع الأدبيات الموجودة حول عملية الارشاد أن جوهر الارشاد يقوم على تقديم المساعدة والعون للآخرين . وبالفعل يوصف الارشاد أحياناً بأنه مهنة مساعدة الناس ، وبهذا الشكل يجب ألا تحدد الأهداف المرجوة من الارشاد بما يقوم به المرشدون ، بل يجب أن يجري تحديد هذه الأهداف بعبارات تصف ما يحاولون تقديمه للعملاء كنتيجة لجهدهم . ويعد الارشاد عملية تواصلية انسانية لمساعدة الافراد على تحقيق أهداف كالأهداف التالية :

- فهم الفرد لذاته .
- اكتساب الفرد معلومات حول البيئات الحالية والمستقبلية المحتملة .
- اتخاذ القرارات الشخصية المهمة .
- وضع الاهداف الشخصية القابلة للتحقيق والمسرّعة للنمو .
- بناء خطط في الحاضر لتحقيق مستقبل ممكن ومرغوب فيه .
- ابتكار حلول فعالة للمشكلات الشخصية ومشكلات العلاقات الشخصية مع الآخرين .
- تغيير السلوك غير الفعال لسلوك أكثر فعالية .
- مواجهة صعوبات البيئة وظروف الحياة .
- التحكم بالمواطف السلبية والمخيبة للذات مثل القلق الموهن ، والشعور

بالذنب واحتقار الذات ، والوحدة والضيـاع ، وفقدان الامـل وعـدم الشعور بالأمـن .

- اكتساب مهارات التواصل الشخصي الفعال مع الآخرين وتعلم استعمالها .
- اكتساب جملة من العناصر الضرورية لعملية اتخاذ القرار وتعلم استخدامها عند اتخاذ قرارات شخصية مهمة .
- اكتساب الفـرد للشعور بالارتباط بغـيره والتقدير لنفسـه والاحساس بالتفاؤل حول قدرته على ارضاء حاجاته الاولية .
- العمل باستمرار في اختبار ذاته .

توصي أدبيات الارشاد بأربعة موجهات لجهود المرشد هي :

١ ـ مساعدة الناس على اتخاذ القرارات الشخصية المهمة .

٢ ـ مساعدة الناس على مواجهة المشكلات والأزمات والتكيف معها .

٣ ـ مساعدة الناس على التقليل من السـلوك غير المنتـج ذي المردود العكسي المدمر .

٤ ـ استثارة النمو الفردي السليم .

إن كون المرشد مساعداً على اتخاذ القرار الشخصي كان ولا يزال بعداً جوهرياً لهوية المرشد منذ عام ١٩٠٩ على الاقـل حيث اعترف فرانـك بارسونز (Parsons) بأن الناس في مجتمع صناعي معقـد يحتاجون للمساعدة على القيـام بالاختيارات المهنيـة .

لقد كانت الاختيارات المهنية الموفقة والحكيمة احدى أهم مشكلات الانسان

التي يحتاج فيها الناس للمساعدة لانه غالباً ما تكون المشكلات التي ترتبط باتخاذ القرارات المهنية انعكاساً لمشكلات عميقة وراءها . وهكذا يبدو أن دور المرشد كشخص يساعد الناس على التغلب على أنواع أخرى من المشكلات الشخصية الاجتماعية . قد يكون (بشكل طبيعي) امتداداً للمشاركة في الاختيار المهني . لقد تم تطوير هذا الدور بسرعة في أعمال « كارل روجرز » الذي قدم نموذجاً لمساعدة الناس على مواجهة الازمات وعلى التعامل مع المشكلات الشخصية والاجتماعية الصعبة التي يواجهونها وإن الافتراض الجوهري لنموذج روجرز هو أن الوعي الذاتي ومعرفة الذات يعدان مفاتيح للتغلب على المشكلات ومواجهة الاوضاع الحياتية الصعبة ، والسلوك بطرائق جديدة تكون أكثر مكافأة من الطرائق السابقة ، ويعملان بعد ذلك لاستثارة النمو الشخصي . وفي الوقت الذي تخالف فيه كتابات السلوكيين ما يقوله روجرز حول طبيعة الناس وحول المبادىء المهمة التي تساهم في النمو والتفكير ، وحول أساليب التدخل الفعال فان هذه الكتابات السلوكية قد ساعدت على ترسيخ النظرة التي ترى أن المرشد هو الذي يساعد الآخرين على تقليص السلوك غير المنتج وغير المرغوب فيه ويساعدهم على اكتساب سلوك جديد يسهم في تحسين النمو وتسريعه .

إن كلا المنظورين يعترف بأن مساعدة الناس على التغلب على مشكلاتهم وعلى التعامل مع الأحداث المهمة في حياتهم بشكل فعال وعلى اتخاذ القرارات الشخصية الحكيمة ، تعد خبرات معززة للنمو أيضاً . فبالنسبة لأي فرد معين قد تكون الخبرة الارشادية تدخلا في الحالة الادروسة وموجهة لاتخاذ القرار ولتسريع النمو . وفيما قد يكون هناك تأكيد كبير على مجال دون غيره لعميل ما ، فان التوجهات لخلها في الحالات الارشادية جميعها تعمل وتساعد على فهم ما يحاول المشاركون في تحقيقه بوجود بعضهم مع بعض .

قادت هذه المعرفة فعلا الى نشوء اتجاه يطالب بوضع أهداف الارشاد في اطار نمائي والى تصور المرشد في دور المشجع للنمو المفضل للأفراد والى استخدام المجموعات كأساس لهذه الفعالية الارشادية .

الفرد الكامل الفعالية : The fully functoning individual

بما أن جميع التوجهات الحالية للارشاد تؤكد على دفع النمو الى الأمام كهدف مهم لجهود المرشد ، فان من الجوهري أن يمتلك المرشدون بعض الاسس للتمييز بين النمو السليم والنمو غير السليم ، وتتبع المعايير المطلوبة لاطلاق أحكام التميز هذه من سلسلة واسعة من الادبيات المتلاحقة حول الفرد السليم انفعالياً والفرد الفعال تماماً والفرد المحقق لذاته والفرد القوي والفرد المنتج وان النموذج الذي اقترحه (اليز (Ellis) ١٩٦٧) من الاطار الانفعالي العقلاني متفق كلياً مع النموذج (أريكسون (Erikson) ١٩٦٨) الذي يؤكد على نمو الهوية ، ومع نماذج (جورارد (Jourard) ١٩٧٤) و (ماسلو (Maslow) ١٩٦٨) و (روجرز (Roger s) ١٩٦١) التي تنبع من أفكارهم حول التوجه الانساني ومن (وايت (White) ١٩٧٣) الذي يشدد على أهمية القدرة الشخصية والاجتماعية .

لقد حدد (بلوتشر (Blotcher) ١٩٦٦) للشخصية الفعالة ست صفات تشترك بها هذه النماذج وهي :

١ ـ الثبات : Consistency

ويشير للميل الى السلوك واتخاذ القرارات الثابتة والمعقولة سواء في الأدوار الاجتماعية الدائمة أم المؤقتة وان عنصر الثبات هذا مبني على احساس متكامل بالهوية الشخصية التي تحدد اتجاه السلوك وهويته ووحدته .

٢ ـ الالتزام : Commitment

إن الشخص الفعال قادر على أن يلزم نفسه بأهداف وأغراض تكون مساعدة ومدعمة لذاته وللآخرين ولمجموعات ومنظمات مختلفة يعد الفرد جزءاً لا يتجزأ منها وإن شخصاً كهذا يستطيع أن يميز بين المجازفات المعقولة وغير المعقولة ويقدم على مجازفات معقولة ومحسوبة كي يتحرك نحو تحقيق الأهداف المرغوب فيها . وفي بعض المناسبات قد يستطيع هذا الشخص الزام نفسه بقيم تتجاوز ذاته وتعطي معنى

وغرضاً للحياة ، وبالتالي فانهـا تحمي الفـرد من فقدان الامـل ومن المخـاوف الوسواسية المتعلقة بالموت ومن القلق الوجودي .

٢ ـ ضبط الـذات : Self - control

إن الفرد الفعال يعيش عواطف مثل السرور والخوف والغضب ، لكن مستوى شدة هذه العواطف يكون معقولاً بالنسبة للحالة المرتبطة بها ، فالعواطف لا تقف في وجه الفرد خلال تقدير الوضع أو الحالة بشـكل عقلاني أو عند الاستجابة لـه بشكل فعال .

٣ ـ الكفايـة : Competence

يعترف الفرد الكامل الفعالية بأن هناك ثلاثة توجهات للتكيف مع المشكلة ، وهـي :

١ ـ التعامل مع البيئة والارتباط بالناس الموجودين لتخفيف حدة المشـكلة المحددة .

٢ ـ القبول بأن المشكلة لا يمكن حلها والتكيف مع وجودها المستمر .

٣ ـ الهروب من المشكلة أو من الموقف المشكل كلياً .

ينزع الفرد الفعال لاكتشاف التوجه الاول قبل كل شيء ويمتلك القدرة على الارتباط بالآخرين بشكل فعال ويقدر بشكل عقلاني عناصر الموقف ويبتكر أساليب التدخل الممكنة والمتعددة للتعامل مع الموقف ويتوقع بشكل دقيق النتائج المختلفة لهذه الحلول ، إنه يتعامل بشكل مشجع للفعالية بدلاً من أن يتعامل بشـكل مثبط لها وبخاصة عند تعامله مع البيئة فلا يشعر أبداً بأنه مقيد بها أو مستعبد لها .

وإن فرداً كهذا يميل لأن يكون أكثر توجها لحل المشكلات بشكل تأملي بدلاً من أن يكون حلها مبنياً على أساس مواجهة الأزمة .

٥ ـ الابداعيـة : Creativity

تتضمن تعاريف الابداعية القدرة على انتاج شيء جديد والقدرة على التفكير بشكل مرن ومتشعب والقدرة على توليد عدد من الأفكار والقدرة على تطوير حلول فعالة وغير عادية للمشكلات الصعبة .

وفي أي من هذه التعريفات نرى أن الأفراد الفعالين يمتلكون إبداعاً اذ أنهم يميلون لعد أي مسعى لم ينجح على أنه خطأ وليس اخفاقاً .

٦ ـ وعي الـذات : Self - Awareness

بالاضافة الى أن الفرد الفعال يكون مدركاً لذكائه وقدراته وعيوبه فانه يكون أيضاً منسجماً مع عالمه الفعال ومدركاً لدوافعه ومعتقداته وقيمه ومشاعره وأفكـاره وقراراته المؤثرة في سلوكه ، فالافعال تميل الى أن تكون تلقائية أو تأملية ومرتبطة بالقيم ذات التقدير العالي ، كما أن المشاعر ـ عندما يتم الاعتماد عـلى الخبرة ـ تساهم في حل المشكلات بدلا من أن تتدخل بها .

وتتضمن الصفات التي قدمها (الليز (Ellis) ١٩٦٧) عدداً آخر من الصفات بالاضافة الى ما ذكر أعلاه ، وكما هو صحيح بالنسبة للابداعية هناك تعريفات عدة للقدرة على التحمل (الصبر) بما فيها الاعتراف بحقوق الآخرين في تبني وجهة نظر مختلفة عن وجهة نظر الفرد نفسه والاعتراف بـأن من حق الآخريـن أن يخطئوا ، واحترام الآخرين الذين لديهم خلفيات مختلفة عن خلفيات الفرد نفسه ، وحسب أي من هذه التعريفات يظهر الفرد الفعال تحمله للآخرين أو قدرتـه على الصبر عـلى تصرفاتهم . كما يعترف (إيليز) أيضاً بالمقولة الحديدية الصينية القديمة التي تقول « إن من الصعب جداً أن تتنبأ وبشـكل خاص بالمستقبل ، فالفرد السـليم يمتلك القدرة على قبول الغموض وعلى تحمل الالتباس كما أن الفرد السليم يقبل الحقيقة القائلة : « إننا نعيش جميعاً في عالم الاحتمالات والحظ حيث لا يكون ، وقـد لا تكون ، هناك أية تأكيدات أو ثوابت مطلقة أبداً وأنه ليس من المخيف على الاطلاق أن نعيش في عالم غامض احتمالي كهذا » .

حقاً إن الفرد يعترف أنه باستخدام طرائق متعددة تأخذ الحياة اثارتها وفتنتها.

تطبيق على الفرد الفعال : Commentary

يجب عد الخصائص الموصوفة في هذا الانموذج للفرد الفعال طرائق للحياة والسلوك بدلاً من عدها مجموعة من المهارات المتميزة ، فعلى الرغم من أنه يمكن تحليلها بشكل أفضل الى عناصر ومركبات ، فان من الصعب تحديدها كأغراض نهائية ... انها تمثل خصائص النمو المستمر والتطور والتلاحق للفرد والناس وأنها ذات قيمة كبيرة ولكن من الصعب اثبات أو رفض أهميتها للناس الذين يعيشون في مجتمع متطور متغير بسرعة .

تعد الصفات المذكورة سابقاً مهمة للمرشد لثلاثة أسباب :

أولاً : إنها تمثل الابعاد المهمة للتقويم الذاتي وللنمو الذاتي أيضاً فاذا كان تحريض النمو المقبول للآخرين هدفاً مهماً من أهداف الارشاد فان تحريض النمو الشخصي (أي تطوير الصفات) يعد هدفاً مهماً بالنسبة للمرشد أيضاً .

ثانياً : يمكن للابعاد الموصوفة أعلاه أن تساعد مرشد النمو على تحديد أهداف النمو المحددة الذاته لان هذه الصفات تمثل المعايير التي يستطيع المرشد استعمالها في تقويم المستوى الحالي لتطوير عملائه كأساس لتحديد المجالات بخاصة التي قد يكون نمو العميل فيها مهماً . انها تقدم للمرشد المعايير الضرورية كي يقرر فيما اذا كانت الاهداف المحددة والمبينة من قبل مفيدة للعميل .

ثالثاً وأخيراً : إن هذه الصفات تثبت افتراضاً أساسياً من الصعب قبوله حول الارشاد وهو أن المرشدين يطلقون أحكاماً قيمية حول نمو سلوك عملائهم وأنماطه. ولهذا يجب أن يكون هناك معيار ما لتحديد قيمة هدف معين لعميل معين ويمكن أن يكون هذا المعيار هو : كيف يساهم الهدف حالما يتحقق في نمو مستقبل العميل وتطوره ؟

قدم (كرومبولتز (Krumboltz ١٩٦٦) وصفاً لبعض الأهداف السلوكية

للارشاد التي قد تساهم في نمو الفرد وتحسين مستقبله ، وتتضمن هذه الأهداف :

- اعطاء استجابات فعالة وجازمة وذات قبول اجتماعي .
- زيادة المهارات الاجتماعية الضرورية لمقابلة الاشخاص الجدد .
- زيادة المهارات الأدائية للمحافظة على العلاقات مع الآخرين .
- زيادة القدرة على التركيز لفترات أطول من الوقت على العمل المدرسي .
- قبول المسؤولية لمهمة ما والقيام بها حتى الانتهاء .
- تعلم الاستجابة بهدوء واتزان للملاحظات الانتقادية والعدوانية وذلك لتقليصها وامتصاصها .
- تعلم حل الصراعات الشخصية مع الآخرين بطريقة تقلصها أو تقلل منها .
- زيادة أنماط التعاون .
- تعلم التمييز بين اهانات الأصدقاء ومضايقاتهم (أي تعلم التمييز بين المزاح والجد) .
- تحسين القدرة على الاتصال بالآخرين بدقة ووضوح .

الاعداد للمستقبل كمنظور لفهم احداث الارشاد :

Preparation for the future as a perspective for understanding counseling goals

من الواضح أن مساعدة الناس على العمل لتحقيق مستقبلهم الشخصي يعد جزءاً مهماً من عملية الارشاد وإن أنشطة المرشد في الوقت الحاضر مصممة على مساعدة العميل على تحقيق مستقبل يرغب فيه ومن المنظور النمائي (التطوري) فان الهدف النهائي لعملية الارشاد هو أن يكتسب كل فرد تلك المهارات والقدرات بما فيها القدرة على صوغ مستقبله ، ويمكن أن ترى كل هذه المهارات بوصفها هدفاً ممكناً للارشاد . إن جملة من الأدبيات تشير الى عد الصفات التالية صفات جوهرية :

- القدرة على تركيز الانتباه على المستقبل القريب والبعيد وعلى ادخال أفكار جديدة في التفكير حول ما هو ممكن وما هو مرغوب فيه (توفلر (Toffler) ١٩٧٢) .

- القدرة على التعبير لفظياً عن الاهداف الشخصية القريبة والبعيدة معاً بوضوح كاف بحيث يستطيع الفرد تقويمها بوضوح وتحديد زمان وقوعها .

- القدرة على استعمال المهارات وعمليات المحاكمة المطلوبة في اتخاذ قرارات حياتية مهمة بما فيها القدرات على ابتكار أساليب مختلفة لتحقيق الهدف والبحث عن معلومات ستكون مفيدة في اتخاذ القرارات وتوضيح الأفضليات واعطاء الأولويات للبدائل المختلفة المتوافرة ، وتقدير احتمالات النجاح بهذه الخيارات المختلفة ، وبناء استراتيجية عمل لتحقيق الهدف وبناء أساس لتقدير ما اذا كان تحقيق الهدف قد حدث أم لا (بيركلاند ١٩٧٦ ، جيلات وآخرون ١٩٧١ ، وكرومبولتز) (Krumboltz, Bergland, Gelatt etal) .

- وجود احساس بالتفاؤل في قدرة الفرد على تحقيق أهداف حياتية مهمة كالأمن الشخصي ، والثقة بالنفس والشعور بالرضى .

(ايركسون Erikson ١٩٦٨) و (هاماتشيك Hamachek ١٩٧١) و (هاريس Harris ١٩٦٧) و (وايت White ١٩٧٣) .

- تقبّل الأحداث الجديدة وغير العادية والانفتاح على الافكار الجديدة بدلاً من الانغلاق .

(ماسلو Maslow ١٩٦٨) .

- اكتساب المهارات الانسانية الفعالة بما فيها المقدرة على فهم مشاعر الناس الآخرين ورغباتهم ومعتقداتهم ودوافعهم والقدرة على الاستجابة لهذه

الخبرات الفعالة والاعتقاد بها وبقيمتها • (كرخوف Karkhuff ١٩٧٢) و (جونسون Johnson ١٩٧٢) و (موشر Mosher وسبرثال Sprinthal ١٩٧١) •

- التفكير بعقلانية وفعالية للتعامل بشكل فعال مع الصراعات بين الفرد والآخرين • (ايليز Ellis ، وغوردون Gordon ١٩٧٠) •

- اتباع أسلوب مقبول للمحاكمة عند مواجهة المشكلات الأخلاقية أو المعنوية • (موشر Mosher وسوليفان Sullivan ١٨٧٤) •

- الاقدام على اختبار الذات بشكل مستمر بالنسبة للمشاعر والافتراضات والأفكار والمعتقدات والقيم المتعلقة بالفرد ذاته وبالافراد الآخرين ممن لهم أدوار رئيسة وبالمشكلات الاجتماعية الحالية وبالمستقبل •

(ايزنبرك Eisenberg ١٩٧٤ آوب) •

إن الناس الذين يفتشون عن مساعدة المرشد بشكل متكرر لا يأتون اليه ولديهم أهداف مستقبلية محددة بوضوح ، بل غالباً ما يأتون اليه باهتمامات ومشكلات متمركزة حول الحاضر وان الجانب الجوهري في عملية الارشاد هو مساعدة مثل هؤلاء العملاء على توضيح الأهداف التي يرغبون بتحديدها واكتسابها في المستقبل كنتيجة لتعاملهم مع المرشد أما فيما يتعلق بالعملاء الذين يأتون الى المرشد بموضوعات مهمة ، فيتطلب الموقف اجراء نقاش حول الاهتمامات الحالية بالأهداف المستقبلية وان حالات مايك وجانيس التي سيرد ذكرها بعد قليل توضح هذا البعد من أبعاد عملية الارشاد :

دراسة الحالة (١) :

حالة مايك : الاختيار المهني : Carrer choice

شكلت الفعاليات التربوية المهنية جزءاً مهماً للغاية من مناهج مدرسة جون كندي الثانوية العليا حيث كان مايك طالباً فيها وكان المرشدون جميعهم في هذه

المدرسة مشتركين بشكل فعال في تخطيط البرامج التربوية والمهنية وتنسيقها وتطبيقها وكنتيجة لهذه الفعاليات كان مايك يفكر كثيراً حول مستقبله في التعليم العالي وقد توصل الى نتيجة مفادها أنه لا يريد أن يدخل الكلية ، على الاقل لفترة من الزمن. وبعد تخرجه من الثانوية ، تلقى مايك بعض التوجيهات حول عدد من المجالات المهنية ولكنه شعر بأنه ما يزال يفتقر الى المعلومات اللازمة .

وفي دورات التوجيه الجماعي ذكر المرشدون في معظم الاحيان أنهم سيكونون مسرورين في التحدث لأي شخص يريد المتابعة حول بعض الفعاليات التعليمية التي تتم في جلسات التوجيه الجماعي حول المهن ولذلك فتش مايك عن مرشده وبعد الاجراءات الأولية المعتادة سأله المرشد السؤال التالي: «كيف أستطيع أن أساعدك؟» كانت استجابة مايك هي أنه يفكر كثيراً بنوع العمل الذي يرغب في الحصول عليه بعد الدراسة الثانوية العليا ويشعر بالغموض حول ذلك فقد بدت بعض المهن أكثر جاذبية له ، ولكنها لم تكن متوافرة لخريجي المدارس الثانوية العليا وكانت هناك مهن أخرى لا تملك مثل هذه الجاذبية عنده .

وقد أجاب المرشد على ذلك قائلاً : إنني أفهم بأنك قد فكرت كثيرا بالأشياء التي ناقشناها في المجموعة وأرغب في أن تشاركني بعض الأفكار والاسئلة التي تفكر بها .

لقد قادت هذه الدعوة الى قدر جيد من الاكتشاف للمسائل المختلفة التي كان يفكر بها مايك ، فقد تحدث المرشد قليلاً جداً لكنه استمع بشكل فعال لمناقشة مايك للمهن المختلفة التي كان يدرسها ولتقويمه للنقاط المختلفة الخاصة بكل مهنة قام بدراستها على نحو مقبول أو مرغوب فيه . وخلال هذه الجلسة أعطى المرشد ثلاثة أنواع مختلفة للاستجابات ولخص تفكيره وركبه ثم قال : بما أن البيع في محل تجاري لا يحظى باهتمامك فان العمل ككهربائي في ذلك المحل التجاري قد يكون مقبولاً . وفي بعض الاحيان استخدم المرشد العبارة التالية : « أخبرني أكثر عن التفكير الذي قمت به »، وفي بعض الاحيان استجاب المرشد بمساعدة مايك لتوضيح وجهات نظره وقيمه ومشاعره مستخدماً العبارة التالية :

« حسب ما تصف الأمر لي يا مايك يبدو بأنك تفضل العمل خارج الأبواب المغلقة على العمل داخلها هل هذا صحيح ؟؟ » .

في فترة متأخرة من الجلسة بدأ مايك يقوّم معرفته عن نفسه لكل وقت الارشاد كان يتضاءل ولذلك سأله المرشد ان كان يعتقد فيما اذا كان ثمة لقاء آخر بينهما فسيكون مفيداً . وأجاب مايك بالموافقة وحددا لقاء للأسبوع القادم .

في بداية اللقاء الثاني لخص المرشد مناقشة اللقاء الأول ولكن قبل أن يتابع اللقاء قال لمايك : لقد تحدثنا كثيراً حول المهن والاشياء التي شعرت بغموض حولها وأعتقد أنه سوف يكون من المفيد اذا استطعنا أن نتحدث عن أهدافك من لقائنا فدعنا نوضح ما تأمل بتحقيقه من مناقشاتنا .

مايك حسناً ، كما قلت ، لقد كنت مرتبكاً حقاً وأعتقد أن باستطاعتك أن تساعدني .

المرشد : نعم هل يعني ذلك أن هدفك هو أن تصبح أقل ارتباطاً أو غموضاً حول المهنة التي ترغب في الالتحاق بها .

مايك : نعم ولكن الى حد ما .

المرشد : حسناً كيف تكون الأمور لو قلنا إن هدفك هو أن تصبح أكثر وضوحاً حول أية مهنة تبدو جذابة لك وأية مهنة لا تبدو جذابة .

مايك : نعم هذا أفضل .

المرشد : جيد ولكن كي تساعدنا على زيادة التوضيح أخبرني كيف نحدد متى نتوصل الى ذلك الهدف ؟

مايك : (صامتاً لمدة طويلة كان واضحاً خلالها بأنه يفكر بسؤال المرشد) حسناً لا أعتقد أنه يجب علي أن أتخذ خياراً محدداً تماماً الآن ولذلك لن أقول إن اتخاذ

خيار نهائي سوف يكون هدفاً . أظن أنه يمكنني القول اننا سنكون ناجحين اذا وجدنا ثلاث مهن أو أربع مما يبدو أنها مهمة بما فيه الكفاية بالنسبة لي كي أتعلم كثيراً وبعدئذٍ يمكنك أن تساعدني على تلمس بعض الطرائق كي أتعلم أكثر عن هذه المهن .

المرشد : حسناً يا مايك الآن اننا نمتلك فكرة أوضح عما نهدف له معاً وحالما ننهي النقاش حول المهن المختلفة التي ندرسها أكون سعيداً بأن أساعدك على المتابعة.

بعد تحديد الأهداف وتوضيحها تابع مايك والمرشد مناقشتهما التي استمرت لجلستين اضافيتين لقد ناقشا مهناً أخرى وناقشا وجهات نظر مايك عن نفسه وتقديره لمهاراته واهتماماته وتفكير والديه حول مستقبله . وأخيراً ركز مايك تفكيره على عمل الاصلاح الكهربائي وعلى عمل آلات المحل التجاري وعلى عمل اللحام وتصليح أنابيب المياه . أما المرشد فقد ساعد مايك على ترتيب بعض الزيارات في أوقات ما بعد الدراسة في المدرسة الى العاملين في هذه المجالات وكان مايك قادراً على قضاء بعض الوقت للاطلاع على هؤلاء العمال وأعمالهم .

في النتيجة ، خلال سنته الأخيرة في الدراسة ، اختار مايك أن يفتش عن عمل في شركة كهرباء محلية كعامل خطوط كهربائية وبعد ذلك قام المرشد بلعب دور مع مايك كي يساعده على تعلم كيفية التصرف عند البحث من أجل العمل بشكل فعال وكان مايك قادراً على الحصول على عمل في شركة الكهرباء في نهاية سنته الأخيرة في المدرسة الثانوية . وعند كتابة هذا الكتاب كان مايك قد قضى عاماً كاملاً في الشركة وكان يعمل بشكل جيد جداً وقد تم اختياره كمراقب لبرنامج تدريبي في الشركة .

تحليل : Analysis

سوف ندرس حالة مايك فيما بعد في الفصل التاسع لكي نكتشف أكثر كيفية مساعدة المرشد له خلال المراحل المتمركزة حول الاستكشاف في بحثه . أما الغرض من عرض الحالة في هذه المرحلة فهو توضيح أهمية رسم الاهداف التي يمكن تحقيقها كجزء جوهري من العملية الارشادية .

توضح هذه الحالة معظم ما قلناه حتى الآن • لقد كان مايـك يشعر بالغموض وكان هدفه هو أن يوضح إدراكاته الغامضة وفيمه ومشاعره حول مستقبله كمشارك في عالم العمل ولكي يفعل ذلك فانه يحتاج لمعلومات دقيقة أكثر من أي شيء آخر •

لاحظ أن المرشـد لم يخبر مايـك ماذا يجب أن تكون أهداف الارشـاد ولم يرغمه مباشرة على أن يحدد أهدافه • لقد انتظر حتى فهمه وفهم اهتماماته بعمـق كاف ولذلك كانت الأهداف التي تم رسمها فيما بعد امتدادا طبيعياً لاهتماماتـه • لقد كانت المشاركة في عملية رسم الاهداف هي: تحديد متى تكون مناقشة الأهداف مناسبة خلال عملية الارشاد ومساعدة العميل عـلى وصف الاهداف وتوضيحهـا حسبما يراها ومساعدته على تحديد المعايير التي يستعملها لتقويم فعالية الارشـاد ، واتخاذ الاحكام حول ما اذا كانت أهدافه بالفعل تبدو معقولة ومقنعة •

وسوف ندرس هذه الخطوات المتعلقة بعملية رسم الاهداف بعمـق أكثر في الفصل الثامـن •

لقد تعامل المرشد مع عميله في اللقاء الأول بشكل جيد من خـلال استجابتـه البسيطة التي طرحت على شكل سؤال موجه للعميل « كيف أستطيع أن أساعدك ؟» كان المرشد ينقل بذلك الى العميل إدراكاته ومهاراته الذاتية وكانت استجابته التالية مهمة أيضاً ومن خلال ملاحظة وتقدير ودعـم التفكير الذي كان مايك يقوم به نقـل المرشد اليه قدراً كبيراً من التقدير والاحترام •

من الواضح أن المرشد لم ينظر الى مايك على أنه غبي أو غير ناضج ولكنـه بوساطة هذه الاستجابة قـدم لمايك أيضاً دعوة لنقل مشاعره ومشاركته معـه وأن عمليتي النقـل والمشاركة هـذه تعدان عناصر مهمة مـن عناصر المساعدة الارشادية الفعالة • لقد استغرقت الجلسة ساعتين و ٣٥ دقيقة وهذا وقت طويل لنقـل التغيير الواضح الذي يضمن الاهتمام من فـرد لآخر •

خلال الجلسة قام المرشد بالاستماع أكثر من الحديث • إنه لم يعط نصيحة أو يوقف تواصلاً وقد كان القصد من استجاباته هو تسهيل وايجاد تواصل أكثر ملاءمة يساعده فيما بعد على تركيز الارشاد وتوضيح أهدافه •

لكي يكون المرشد قادراً على تحديد زيارات عمل لأمكنة مختلفة يجب أن تكون له اتصالات مع المجتمع القريب منه وهذا يوضح دور المرشد ومهمته بأن يكون عارفاً لمجتمعه وللمصادر الموجودة في ذلك المجتمع . وأخيراً لقد قامت العملية الارشادية كنتيجة لتعرض مايك لمرشده من خلال مشروع التوجيه المهني ومن خلال هذا الشكل من أشكال الاتصال توصل مايك الى فهم الدور الذي لعبه المرشد النفسي لمدرسته .

تحليل الاهداف المتعلقة بنتيجة الارشاد ـ Analysis of outcome goals :

إن أحد الأسئلة الرئيسة في الارشاد يدور حول مسألة كيفية رسم الأهداف المتعلقة في النتيجة بشكل محدد ؟ حيث جادل الناس الذين لديهم توجه سلوكي ، أنه من أجل رسم الاهداف بشكل جيد فانه يجب على هذه الاهداف أن تلبي المعايير التالية :

١ ـ يجب رسم الأهداف على شكل تغيرات محددة في السلوك تكون قابلة للملاحظة

٢ ـ يجب تحديد شروط المثير التي تحدث السلوكات الجديدة في ظلها .

إن المزايا المبينة لهذا الاسلوب هي أن توضيح الأهداف الى هذا الحد يساعد كلاً من العميل والمرشد على امتلاك فكرة واضحة واعطاء تركيز واضح يحاولان تحقيقه معاً وإن توضيح الأهداف يحسن فرص النجاح لأن الأهداف الغامضة تقلل من فرص النجاح ، فالاهداف المرسومة بدقة تقدم بالتحديد فرصاً لمراقبة التغذية الراجعة والحصول عليها لمعرفة ما اذا كان ما يحدث في عملية الارشاد مفيداً حقاً . فاذا كان ما يحدث خلال الارشاد يقود الى اكتساب سلوكات جديدة ومحددة فان العملية عندئذ سوف تكون فعالة ، أما اذا لم تؤد أحداث العملية الى تغيرات كهذه فان العملية لا تكون فعالة ويجب أن تفحصها نتيجة لذلك . واذا كانت صيغ الاهداف ملبية للمعايير السابقة فان من الممكن تقويم ما اذا كان الارشاد قد حقق نهاية ناجحة

ومتى حقق ذلك . وفي مجال المسؤولية اذا كان الفرد قادرا على تقديم دليل للنجاح فان ذلك يعد أمراً مهماً وجوهرياً للبقاء المستقبلي .

إن أولئك الذين يخالفون هذا التوجه يقولون إن التغيرات السلوكية الظاهرة والقابلة للملاحظة فقط هي المظاهر السطحية لجهود المرشد ولكن معظم عمل المرشد يتضمن حالات ذاتية وأفكاراً ومشاعر ومعتقدات وقيماً ومدركات ودوافع ليست قابلة للملاحظة في حد ذاتها . وهكذا يبدو أن الاصرار على رسم الأهداف في صيغة سلوك علني صريح تستبعد هذه الظواهر الذاتية من ميدان الارشاد مع أنها من صلب العملية الارشادية وإن الميل لتقليص الأهداف الى هذا الحد قد يعمي المرشد والعميل عن أشياء أخرى تحتاج الى الانتباه اليها ، كما أن التحديد السريع للأهداف قد يولد القلق عند العميل أيضاً .

تبدو المشكلة الرئيسة في هذا الحوار أنها تدور حول الكيفية التي يضع بها الفرد تلك الأحداث والظواهر غير القابلة للملاحظة بشكل مباشر في صيغ سلوك علنية ويتضمن عمل المرشد مساعدة الناس على تحسين صورتهم الذاتية وتقليص قلقهم واختيار وجهات نظرهم حول أنفسهم وحول الآخرين وتغييرها وتوضيح آمالهم وتوقعاتهم حول مستقبلهم ومع ذلك فان مفهوم الذات والحالات الانفعالية ووجهات النظر والافتراضات والآمال والتوقعات الخاصة بهؤلاء لا تكون قابلة للملاحظة تماماً ، وعلى الرغم من أن هذه الظواهر تكون جوهر العملية الارشادية فان هذا الأسلوب لا يبدو مفهوماً أو مقبولاً .

هناك حل وهو أنه على الرغم من أن مفهوم الذات والحالات الانفعالية والاتجاهات الأساسية ليست قابلة للملاحظة تماماً فان هناك بعض المؤشرات المتوافرة حالياً والتي تدل على وجودها وقوتها ، فالمؤشرات هي اشارات أو دلائل قابلة للملاحظة عن وقوع حدث غير قابل للملاحظة وأنها في غالب الأحيان ليست سوى نتائج لوقوع أحداث نلحظ وقوعها . فكما أن سقوط الاشياء يعد مؤشراً على الجاذبية وأن الرماد موجود في صحن السجاير في غرفة فارغة يعد مؤشراً على

أن شخصاً ما قد كان موجودا ويدخن منذ قليل في الغرفة ، فان هناك بالمقابل مؤشرات على احساس الشخص بالأمن الشخصي وعلى شعوره بالسعادة أو الغضب وعلى وجهات نظره حول ذاته وحول الآخرين المهمين من حوله واننا نستدل بالفعل على الوجود الحقيقي لهذه الاحداث غير القابلة للملاحظة باشاراتها القابلة للملاحظة.

وهكذا فان مؤشرات مفهوم الذات تتضمن أنماط العلاقات المتبادلة بين الشخص وغيره وتتضمن ميوله للمجازفة وطلاقته اللفظية أو عدمها كما تتضمن طرائق افتتاحه بدلاً من طرائق انغلاقه في مواجهة القلق والضغوط . إن عدم الطلاقة اللفظية وشد الشعر والتململ والاحتيال والمراوغة والاستجابات المجردة تعد جميعها مؤشرات على القلق وإن المقولات اللفظية تكون غالباً مؤشرات على اتجاهات الشخص الأساسية تجاه الآخرين المهمين وفي الحقيقة إن جميع الادبيات المتعلقة بالأدنة عدا اللفظية تعد بالضرورة في جملتها قاموساً للمؤشرات العلمية على الحالات الداخلية واذا وضعنا هذه المتطورات في الحسبان لوجدنا أن الأسلوب الذي يبدو مفيداً لرسم الأهداف هو أن نضع الاهداف بوضوح كاف لكي تكون مؤشرات صادقة قابلة للملاحظة ومتوافرة لتحديد ما اذا كانت هذه الأهداف قد تحققت .

هذا هو بالتحديد الاسلوب الذي استخدمه مرشد مايك في مساعدته على تحديد أهدافه . لقد قال مايك : إن هدفه هو تقليص الغموض الذي شعر به حول الخيارات المهنية التي كان يدرسها ولكن اذا كان هذا الهدف لا يلبي المعايير السلوكية فما الذي كان مايك سيقوله لو أن المرشد استجاب بقوله : هل تستطيع أن توضح أكثر من ذلك ما تعنيه عندما تقول أنك مشوش ؟

ربما يكون مايك قد شعر بأنه منهك وغير قادر على الاجابة وربما شعر بالغرابة والبعد عن مرشده ، ومع ذلك عندما سأل المرشد العميل : كيف نستطيع أن نحدد ما اذا كنا قد حققنا النجاح ومتى وأين ؟ ... كان مايك قادراً على تكوين بعض المعايير القابلة للاستعمال والمفهومة من قبل المرشد . ولقد كان القصد من طرح ذلك السؤال من قبل المرشد هو بالفعل مساعدة مايك على تحديد المؤشرات التي يعدها نجاحاً للارشاد .

دراسة الحالة (٢) :

الصعوبات الدراسية عند جانيس : Studying difficulties

إن حالة جانيس سوف تساعد على زيادة توضيح هـذه الأفكار . لقد كانت جانيس طالبة في السنة الثانية في الكلية تواجـه مشكلات صعبة في الدراسة . زارت المرشد في مركز الكلية الارشادي وأخبرته بأنها عندمـا تحاول الدراسـة تصبـح منقبضة الى أبعد حد وكنتيجة لذلك تقل قدرتها على الدراسة بفعالية ففي حين كانت جانيس مدركة للدائرة المفرغة (أنماط الدراسة غير الفعالة ← القلق ← أنماط دراسة غير فعالة أكثر من الأولى) فانها لم تكن قادرة على ضبط ذلك النمط من الدراسة .

تحليـل : ما هي الأهداف المساعدة لجانيس ؟

اذا قلنا أن الهدف هو تحسين مهارات الدراسة فان ذلك يقـع في الاتجـاه الصحيح لكن ذلك غامض جداً فما معنى التحسين ؟ .

إن الأسلوب السلوكي يقدم تعريفاً للهدف على إن الارشاد سوف يكون أو يكون مفيداً لجانيس عندما تكون قادرة على قراءة خمس صفحات متتالية من مادة مطلوبة كواجب دراسي دون أن تبعد نظرها عن القراءة للحظة ودون اعادة ملاحظـة أو متابعة الجمل بصرياً ، فالوقت الضروري لقراءة خمس صفحات متتاليـة سوف يتناقص من عشر دقائق الى ست دقائق دون خسارة في الفهم إذ ستأخذ جانيس فرصة واحدة فقط لا تزيـد على عشر دقائق فقط بين الساعة ٧٫١٥ و ٩٫٠٠ مساء وسيعد الهدف متحققاً عندما تتم المحافظة على هذا النمط لمدة أربعة أيام متتالية .

في الوقت الذي يعد فيه ما ذكر أعلاه وصفاً متطوراً للهدف يتفوق على تحسين المهارات الدراسية لأنه وصف غني بتفصيلاته فانه لا يوضح جوهر المشكلة الا وهو القلق الموجود عند جانيس . إن معايير النجاح هي بالتحديد مؤشرات قابلة للملاحظة

قامت بها جانيس بعد المساعدة واننا نعتقد بأنه لمن الاكثر فائدة للمرشد أن يضع الأهداف بحيث لا يكون حل المشكلات الجوهرية بموجبها متضمناً في وصفه تعريف الهدف . لاحظ هنا أن مصطلحي « قلق » و « تخفيض القلق » ليسا موجودين في صيغة الهدف ولذلك فان صيغة بديلة للهدف بالنسبة لجانيس يمكن أن تكون كما يلي :

إن الهدف الجوهري للارشاد هو مساعدة جانيس على تحسين أنماط دراستها، ولكي تفعل ذلك فان من الضروري أن نساعدها على أن تعيش قلقاً أقل عندما تدرس وتتضمن مؤشرات النجاح ما يلي :

١ ـ القدرة على قراءة خمس صفحات متتالية من مادة مطلوبة كواجب مدرسي دون إبعاد اتصال العين بالكلمات ودون اعادة ملاحظة أو متابعة الجمل بصرياً .

٢ ـ القدرة على قراءة خمس صفحات في ست دقائق بدلا من عشر دقائق ودون غياب أو نقصان للفهم .

٣ ـ القدرة على الدراسة من الساعة ٧٫١٥ حتى ٩٫٠٠ مع فترة راحة واحدة فقط لا تستغرق أكثر من ١٠ دقائق .

وإن المؤشر المهم على النجاح سوف يتحقق عندما يتم اتباع هذا النمط والمحافظة عليه لأربعة أيام متتالية .

المتابعة : Follow - up :

لقد كانت جانيس قادرة على تحسين مهاراتها الدراسية بمساعدة الارشادولكن ليس الى مستوى المعيار المحدد في نص الهدف . فعندما تابعت جانيس ومرشدها في بحث المشكلة أصبح واضحاً بالنسبة لهما بأن جانيس كانت تشعر بضغط شديد

لتتفوق أكاديمياً على رفيقاتها وقد انتقدها والداها بشكل متكرر واتخذا موقفاً مفاده ما يلي :

ربما أننا أدخلنا جانيس الى الكلية فاننا قد توقعنا منها بأن تصل الى قائمة الشرف في الكلية وهذا بدوره قد خلق لجانيس سبباً لا لتعيش فقط مستوى عالياً من التوتر فحسب بل وبعض مشاعر الذنب أيضاً • ومما زاد في مستوى القلق لديها هو أن احساسها بقدرتها الشخصية كان معتمداً كلياً على تحصيلها الأكاديمي حيث أن ما ظهر على السطح هو أن جانيس كانت تطرح على نفسها المعادلة التالية : المعدلات الجيدة = إنني جيدة ، أما المعدلات الضعيفة = انني لست جيدة • لقد افترض المرشد بأن هذه الضغوط كانت تؤثر كثيراً جداً في قدرة جانيس على الدراسة وإن جانيس سوف تستمر في ايجاد الصعوبة في الدراسة حتى تتم ازالة هذه الضغوط • وببساطة إن تعليم جانيس لتقانات الدراسة الفعالة لن يقدم إلا قليلا لخلق تغير دائم في السلوك ، ولذلك فان الارشاد قد تمركز على موضوعين متداخلين هما علاقة جانيس بوالديها (أي مشاعرها نحوهما وموقفهما منها) واحساس جانيس بكفايتها الشخصية • لقد حدث تقدم كبير عندما ساعد المرشد جانيس على ايجاد طريقة لايصال مشاعرها الحقيقية لوالديها حيث لم يقلص ذلك الضغط الذي كانا يمارسانه عليها فحسب بل أن نجاح المواجهة قد ساعدها على أن تشعر بأمان أكثر حول نفسها • وعند كتابة هذه المخطوطة كانت علاقات جانيس بوالديها غير مثالية تماماً ، لكنها بدت أفضل من ذي قبل حيث كانت هناك تحسنات بارزة في علاقتها معهما •

فعالية التعلم الشخصية الثانية :

الاهداف الشخصية : Personal goals

لكل شخص أهدافه في النمو الشخصي والتحسن بالاضافة الى الأهداف المهنية • قد تكون بعض الاهداف من النوع الذي يسهم في تقليص أنماط السلوك غير المرغوبة مثل ترك التدخين أو تقليل الميل لابداء ملاحظات تهكمية مقصودة لأن

تكون ساخرة ، أما الأهداف الأخرى فقد تكون هادفة لزيادة أنماط السلوك المرغوبة كالاستجابة بشكل أكثر توكيداً وثباتاً . وبالنسبة لما يتعلق بأغراض هذه الفعالية التعلمية الشخصية فهي مكونة من ثلاثة أجزاء هي :

الجزء الأول ويتعلق بمساعدتك على تقويم أهدافك الشخصية بنفسك وعرض المفاهيم المطروحة في هذا الفصل بمساعدتك على تطبيقها في حياتك الشخصية ومساعدتك على تطبيق المفاهيم في هذا الفصل على ممارستك الحالية والمستقبلية كشخص مساعد. يوجد أدناه (٣٥) هدفاً نمائياً شخصياً عاماً يضعها الناس عادة لأنفسهم ويكون تصفحها الجزء الأول من فعالية التعلم هذه . فتصفحها وحدد ثلاثة أهداف على الأقل تضعها لنفسك الآن أو ترغب في أن تضعها لنفسك وسجل كلاً منها في قمة صفحة ورقية مستقلة تاركاً كثيراً من الفراغ للكتابة الاضافية على كل ورقة، ويمكنك أن تحدد أكثر من ثلاثة أهداف ولكن حدد ثلاثة على الأقل .

- أستجيب بتأكيد أكبر وبثقة أكبر للأقران من الجنس نفسه .
- أستجيب بتأكيد أكبر وبثقة أكبر للأقران من الجنس الآخر .
- أستجيب بتأكيد أكبر وبثقة أكبر لأشخاص من السلطة .
- أستعمل الوقت بفعالية كبيرة .
- أكمل المهمات والواجبات حسب البرنامج .
- أصبح أكثر تنظيماً في تخطيط الطرائق لتحقيق أهداف مرغوب فيها .
- أترك التدخين .
- أقلل الوزن .
- أوصل الخطابات للآخرين بشكل أكثر وضوحاً ودقة .
- أقلل القلق وأصبح أكثر راحة واسترخاء في الحفلات الاجتماعية غير الرسمية.
- أقلل القلق وأصبح أكثر راحة واسترخاء في العلاقات مع الأقران من الجنس الآخر .
- أقلل التعابير العدوانية تجاه أعضاء من الجنس الآخر .
- أقلل التعابير العدوانية تجاه الاشخاص من السلطة .
- أقلل التعابير العدوانية تجاه الأشخاص من الجنس نفسه .
- أقلل القلق في المناسبات التي أكون فيها موضع تقويم كالاختبارات .

- أقلل مشاعر عدم الامان الشخصية وأزيد مشاعر تقدير الذات واحترام الذات .
- أستجيب بصبر متزايد وانزعاج أقل عندما يقول الآخرون أو يفعلون أشياء لا أحبها أو لا أتقبلها .
- أستجيب بهدوء عندما يوجه لي الآخرون النقد والعداء .
- أقدم دعماً وتشجيعاً أكثر للناس القريبين مني .
- أستجيب بفعالية أكثر لأحافظ على العلاقات مع الآخرين وأقويها .
- أمضي معظم الوقت مع الآخرين ووقتاً قليلا وحدي .
- أستجيب بطرائق تمنع المخاصمات والمشاجرات .
- أقبل التغذية الراجعة من الآخرين بمقاومة أقل .
- أصبح أكثر حساسية لمشاعر الآخرين ورغباتهم .
- أتعلم التمييز بدقة بين الناس الذي يمكنني أن أثق بهم أو لا أثق بهم .
- أتمكن من قول لا دون شعور بالذنب أو القلق .
- أحسن مقدرتي على فهم ما يحاوله الآخرون فعله نحوي .
- أستجيب بهدوء أكثر وانزعاج أقل للحالات المحيطة بي .
- أقلل الميل لعمل الاشياء التي يجدها الآخرون مزعجة .
- أقلل الميل للسيطرة على الآخرين والتحكم بهم .
- أتغلب على الميل للانقياد لمشاعر الناس الآخرين تجاهي . (لا أترك مشاعر الآخرين تجاهي تتحكم بي) .
- أتخذ القرارات بسرعة أكبر ودون تردد .
- أطور مهارات أكثر في ادارة الخوف وضبطه عندما ....

ـ أطور مهارات أكثر في ادارة الغضب والعداء وضبطهما عندما ...

ـ أي شيء آخر ٠,٠,٠٠

بالنسبة للجزء الثاني من هذه الفعالية التعليمية الشخصية تصوّر أنك قد حققت بالفعل هدفك المرغوب واكتسبت المهارات التي رغبت بتطويرها ولذلك دوّن ثلاث نتائج تتوقعها أن تحدث بالنسبة لكل هدف الآن حيث يكون هدف النمو الشخصي متحققاً على سبيل المثال : اذا كان أحد أهدافك هو أن تترك التدخين فيمكنك أن تركز على واحدة أو أكثر من النتائج الثلاث التالية :

ـ تمتلك طاقة أعظم وتشعر بكسل أو بلادة أقل ٠

ـ تصبح فعالاً أكثر من قبل وبخاصة كمشارك في الألعاب الرياضية ٠

ـ تصبح أكثر انتباهاً وحذراً في المحادثات مع الآخرين ٠

دوّن نتائجك تحت صيغ الأهداف المحددة التي تقوم بتحليلها ومن فضلك لا تتابع أو تنتقل الى القسم الثاني الا بعد أن تكون قد أكملت هذه الفعالية ٠

بالنسبة للجزء الثالث من هذه الفعالية دوّن مؤشرين قابلين للملاحظة يمكنك (أو ربما يمكن لصديقك) أن يستعملهما ليحدد ما اذا كنت قد حققت أهدافك ومتى حققتها على سبيل المثال، اذا وجدت بأنك تعاني من قلق أقل ومن أمان أكبر في الحفلات أو المناسبات الاجتماعية غير الرسمية فربما يكون لديك مؤشران لتحقيق الهدف الناجح أولهما إن بامكانك أن تبدأ المحادثات مع الغرباء بشكل أكثر تكراراً وثانيهما أنك تتابع المناقشات مع الناس الآخرين لفترات زمنية أطول ، ولذلك سجل هذين المؤشرين لتحقيق الهدف بنجاح تحت نتائج الهدف مباشرة (وبما أن المؤشرات هي باستمرار نتائج أهداف فانك في بعض الأحيان ستجد صعوبةفي وصل النتائج عن المنجزات بالنسبة لبعض الاهداف واذا كان الأمر كذلك فكرفي المؤشرات

بالاضافة الى النتائج التي حددتها في الخطوة الثالثة من هذه الفعالية • وفي مراجعة ما ذكرناه من قبل لقد كانت أعراض هذه الفعالية التعليمية الشخصية مؤلفة من ثلاثة عناصر هي :

١ ــ مساعدتك على تقويم أهدافك الشخصية بنفسك •

٢ ــ عرض المفاهيم المدروسة في هذا الفصل •

٣ ــ مساعدتك على تطبيق هذه المفاهيم على ممارستك الحالية والمستقبلية كشخص مساعد •


وقل رب زدني علما
Damascus University

References المراجع

— Bergland, B. Career planning : The use of sequential evaluated experience. In E. H. Herr (Ed.), Vocational guidance and human development. Boston : Houghton Bifflin, 1974.

— Blocher, D. H. Developmental counseling. New York : Ronald Press, 1966.

— Carkhuff, R. R. The art of helping. Amherst, Mass. : Carkhuff Associates, 1972.

— Eisenberg, S. Exploring alternative futures : A proactive, developmental urriculum. Impact, 1974, 3 (1), 32-47. (a)

— Eisenberg, S. Exploring the furure : A counseling/curriculum project. Personnel nd Guidance Journal, 1974, 53, 527-533. (b)

— Ellis, A. Goals of psychotherapy. In A. R. Mahrer (Ed.), The goals of psychotherapy. New York : Appleton-Century-Crofts, 1967.

— Erikson, E. H. Identity: Youth and crisis. New York : W. W. Norton, 1968.

— Gelatt, H. B., Varenhorst, B., Carey, R., & Miller, G. P. Decisions and outcomes : A leader's guide. New York : College Entrance Examination Board, 1973.

— Gordon, T. Parent effectiveness training. New York: Wyden Press, 1970.

— Hamachek, D. Encounters with the self. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1971.

— Harris, T. I'm OK. You're OK. New York: Harper and Row, 1967.
— Johnson, D. W. Reaching out. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1972.
— Jourard, S. The healthy personality. New York: Macmillan, 1974.
— Krumboltz, J. D. Behavioral goals for counseling. Journal of Counseling Psychology, 1966, 3, 153-159.
— Maslow, A. H. Toward a psychology of being. (2nd ed.) New York : Van Nostrand, 1968.
— Mosher, R., & Sprinthall, N. Psychological education : A means to promote personal development during adolescence. The Counseling Psychologist, 1971, 2 (4), 3-81.
— Mosher, R., & Sullivan, P. Moral education : A new initiative for guidance. Focus On Guidance, 1974, 6 (5), 1-11.
— Rogers, C. R. On becoming a person. Boston : Houghton Mifflin, 1961.
— Toffler, A. The futurists. New York : Random House, 1972.
— White, R. W. The concept of healthy personality What do we really mean. The Counseling Psychologist, 1973, 4 (2), 3-12.

Damascus University

الفصل الثالث

مبادىء السلوك المستعملة

في عمليات الارشاد

PRINCIPLES OF BEHAVIOR APPLIED TO

THE COUNSELING PROCESS

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

مبـادىء السلوك المستعملة
في عملية الارشـاد

لكي يكون المرشد فعالاً حقاً كشخص مساعد يجب عليه أن يمتلك فهماً ثابتـاً للسلوك الانساني وأن يكون قادراً على تطبيق هذا الفهم في مساعيه الارشادية ولذلك فان الغرض من هذا الفصل هو تحديد بعض المبادىء الأساسية للسـلوك الانساني والتي يستطيع المرشدون استعمالها لفهم سلوكهـم الذاتي وسلوك النـاس الذين يساعدونهم أيضاً .

إن الافتراض الأول في هذا الكتاب هـو أن السلوك الانساني كله ، بما فيـه سلوك المرشد والعميل في حالة الارشاد ، سلوك غرضي موجه نحو هدف وتعد هـذه المقولة صحيحة سواء أكان هناك أي ادراك لهذه الأغراض أم الأهداف في سـلوك الفـرد أم لا فالهدف الرئيس للمرشد هو تحقيق أهداف الارشـاد بالنسبة للعميل وجعله يسلك طرائق تسهيل عملية التقدم لتحقيق هذه الأهداف .

الافتراض الثاني هو أنه لكي يحقق الارشاد أهدافاً مهمة بعيدة الأمد ربما يكون من الضروري أولاً تحقيق أهداف مباشرة وأكثر الحاحاً. فكما توصي مراجعة أهداف الارشاد ، ينظر معظم المرشدين لبناء علاقة ثقة صريحـة وشريفة متبادلة بينهم وبـين عملائهم على أنها هدف مباشر من هذا النوع وإن عملية الارشاد سوف تستمر فقط بعد بناء هذه العلاقة لأن بناء هذه العلاقة يعد شرطاً ووسيلة لتحقيق نتائج الاهداف بنجاح وأن المهمة الرئيسة للمرشدين هي تحديد أهداف العملية الارشادية الأخرى لكل عميل لتحقيق النتائج المنتظرة .

الافتراض الثالث : هو أن كل سلوك من السلوكات سوف يخرج بعدد مـن النتائج التي يكون بعضها مرغوباً فيه وبعضها غير مرغوب فيه بعضها مباشراً أو معجلاً

وبعضها متأخراً أو مؤجلاً بعضها قابلاً للملاحظة من قبل الفاعل وبعضها غير قابل للملاحظة وبالتالي يمكن تصنيف النتائج الى أربعة أصناف هي :

١ ــ هل تسهم بشكل مرغوب في تحقيق هدفه ما أو لا تسهم ؟

٢ ــ هل هي مرغوبة أو غير مرغوبة .

٣ ــ وهل هي معجلة أو مؤجلة .

٤ ــ وهل هي قابلة للملاحظة أو غير قابلة للملاحظة .

هب أن المرشد خلال فترة الارشاد قد قال لعميله « ربما يكون سبب نفور الناس منك هو أنك تخاف منهم حقاً » . فيفكر العميل لثانية ويقول « أنت على حق لم أفكر بذلك من قبل » . بالنسبة لما يهم المرشد كانت استجابة العميل نتيجة مباشرة وقابلة للملاحظة لاستجابة المرشد . افترض أن العميل يفكر أيضاً وحده قائلا « عجباً أن هذا المرشد يفهمني جيداً » . وبما أن المرشد لا يستطيع أن يلاحظ تفكير العميل وحده فقد كانت أفكار العميل نتيجة مباشرة لمقولته لكنها غير قابلة للملاحظة .

هب اضافة لذلك أن العميل يذهب الى البيت ويتابع التفكير بعمق بما قاله المرشد ، فعندئذ سوف يشكل نشاط العميل هذا نتيجة متأخرة وغير قابلة للملاحظة بالنسبة للمرشد إفترض اضافة لذلك أيضاً أن يأتي العميل في الاسبوع القادم ويقول: « أنت تعرف ، لقد فكرت كثيراً وملياً بما قلته لي في الأسبوع الماضي وقد أصبح ذلك شغلي الشاغل وبما أنني أخاف من عدد كبير من الناس فانني قد تأكدت بأنني أحتاج لأن أفكر بمخاوفي من الآخرين » . فمن الواضح أن هذا القول الاخير نتيجة لاحقة وقابلة للملاحظة ولاستجابة المرشد .

وهكذا فان فعالية الارشاد ترتبط بقدرة المرشد على التوقع الدقيق لنتائج أفعاله مع العميل وبما أن بعض النتائج تكون مؤخرة في حين تكون أخرى غير قابلة للملاحظة فان توقع الفرد الدقيق لنتائج أفعاله يعد بشكل واضح مهمة بالغة الصعوبة . ومع هذا كلما ازدادت دقة المرشد في توقع تأثير سلوكه في العميل أصبح من المرجح أن

يكون ذلك المرشد أكثر فعالية مع عميله فربما تكمن احدى طرائق تحديد الحساسية في المقدرة على التوقع الدقيق لآثار وعواقب سلوك شخص ما على السلوك اللاحق لشخص آخر .

عند مراجعة نتائج العميل المذكورة أعلاه سوف يحكم المرشدون عليها بأنها مرغوبة أو مفضلة ، فلقد اكتسب العميل وعياً مفيداً ولقد أثار هذا الاكتشاف الجديد بعض المهمات الاستيطانية وكون العميل تقديراً مقبولاً تجاه المرشد ولذلك عندما يتصرف شخص ما بطرائق تحقق أهدافاً مرغوبة أو عندما يؤدي سلوك الى نتائج مقبولة فان تصرفاته تلك تعد فعالة ، ومع ذلك فقد ينجم عن سلوك الفرد بعض النتائج التي تفوق تحقيق الاهداف المهمة . ولكن على كل حال فان السلوك غير المتكيف وغير الفعال يحدث تحت تأثير أي من الشروط التالية :

١ ــ عندما تعيق نتائج فعل معين تحقيق هدف ما ذي قيمة عالية (مثلاً أن مقولة المرشد يمكن أن تضع العميل في موقف دفاعي وبالتالي يتوقف العميل عن المشاركة) .

٢ ــ عندما تكون نتائج فعل معين على العكس تماماً من النتائج المقصودة أو المستهدفة (كالمراهق الذي يؤذي شخصاً يرغب بأن يكون صديقه أو طالب العمل الذي يزعج من يجري له المقابلة من خلال المشاكسة) .

٣ ــ عندما يحكم على نتائج عمل معين بوساطة بعض المعايير التي قد تكون غير مرغوبة (مثل الأب الذي يقيد طفله دائماً بسلسلة من الأربطة والعوائق الملزمة ويتساءل بعد ذلك لماذا يظهر ذلك الطفل خوفاً فيما بعد .

إن قدراً كبيراً من الارشاد يتمحور حول عملية مساعدة الناس على تغيير السلوك غير المنتج وغير التكيفي الى أنماط أكثر فعالية من السلوك خلال المرحلة الثانية (مرحلة الاستبصار) من العملية الارشادية وقد يتطلب التفاعل والحوار من العميل أن يركز على المسائل مثل : ما الشيء الذي أريد أن أحققه النفسي فعلاً ؟ كيف تصرفه؟

ماذا كانت نتائج اتعابي ؟ ما النتائج التي أعدها غير مرغوبة ؟ ماذا يمكنني أن أفعل بشكل مختلف لأحقق ما أريده ؟ كيف يمكنني أن أتعلم لأستوعب هذه السلوكات وأمتلك ناصيتها ؟

في الوقت الذي قد تكون فيه هذه الأسئلة أساساً متيناً للبحث الارشادي فانها تكون أيضاً الاساس الذي يستعمله معظم المرشدين في النظر الى سلوكهم الارشادي. فعندما يستمعون لأشرطة تسجيلية لجلسات الارشاد التي يقومون بها فان المرشدين الخبيرين والمبتدئين على حد سواء يسألون أنفسهم ما الذي أريده أن يحدث في هذه الجلسة(أو ما الشيء الذي أردت ان يفعله العميل ؟)ما الذي يجعل نتائج كهذه نتائج مهمة ؟ ما المؤشرات والتغذية الراجعة التي أمتلكها أو تتوافر لي كي أعرف ما اذا كانت نتائجي المؤملة قد حدثت فعلاً ؟ ما الشيء الذي يجب أن أكون قد فعلته بشكل مختلف كي أكون أكثر فعالية في تحقيق ذلك الشيء الذي أردت حدوثه ؟

غالباً ما يقود هذا النوع من التفكير الفعال الى نمو وتغير دائمين ولكنه غالباً ما يكون مؤلماً أيضاً . إنه يتطلب القدرة على تقبل الفرد للتغذية الراجعة واستعداده لها ولا سيما ما يتعلق بأفعاله ونتائجها والاعتراف بأن سلوكه لم يكن فعالاً بالقدر الذي يتوقعه أو يتأمله وربما أنه مؤلم فان المرشدين نادراً ما يورطون عملائهم في هذا النوع من الاكتشاف بشكل مبكر في عملية الارشاد . وفي الوقت الذي يكون فيه هذا النوع من الاكتشاف مهماً للعميل فانه يجب أن يشعر العميل الى أنه آمن بما يكفي لكي يقوم به بشكل علني وبأقل قدرٍ من الدفاعية فالصلة والثقة بين العميل والمرشد يجب أن تكونا قويتين بما يكفي لكي تقدما الدعم للعميل عندما يمر بهذه العملية أو يقوم بها وغالباً ما تكون تلك الأسئلة مضمون المرحلة الثانية من عملية الارشاد ، وأن تقويم جاهزية العميل للدخول في هذا المستوى من الاكتشاف المركز سوف تناقش في الفصل الثامن .

القيم وتوضيح القيم Values and values clarification :

يعد توضيح القيم حول الرغبة بتحقيق هدف معين أو تحقيق نتائج ممكنة جزءاً

مهماً من عملية التفكير هذه وتعد مقولات التقويم (راز وهارفي وسايمون) ١٩٦٦ (Simon & Harmin & Rath) بشكل جوهري مقولات تدور حول مرغوبية أو تفضيل حدوث حدث ما أو فعل ما أو نتيجة مستقبلية لفعل ما • فعندما يستخدم شخص ما كلمات مثل يلزم ، أريد أو آمل أن فانه يطرح مقولة تقويمية وعندما يمكن تغيير مقولة ما دون تغيير أو تحريف لمعناها كأن نبدأ بالقول إنه لمن الجيد والمرغوب فيه بالنسبة لي فان المقولة عندئذ تكون مقولة تقويمية ومن الواضح إن مقولات التقويم يمكن أن تطرح بشكل سيء حيث تبدأ بعبارات مثل لا أريد ، لا يجوز • انه من اسيء وغير المستحسن بالنسبة لي أن يطرح الناس مقولات تقويمية حول سلوكهم الخاص وحول سلوك بعض الأشخاص الآخرين المهمين وسلوك الناس في مجموعات معينة كقولهم : زوجي يجب أن يساعدني في أمور البيت أكثر من ذلك • يجب أن تحصل ابنتنا على معدلات أفضل في المدرسة • من الجيد والمرغوب فيه آنذاك بالنسبة لطلاب المرحلة الثانوية أن يفكروا بمستقبلهم الجامعي بعد نهاية المرحلة • إن تناول المخدرات ضار بالناس وانه لمن الجيد والمرغوب بالنسبة للناس أن يكونوا مدركين للانفعالات التي يمرون بها عندما يعيشونها فعلاً •

غالباً ما يعاني الناس الغموض والتناقض في مقولاتهم التقويمية فبعض مقولات « يجب » لا تتفق عندهم مع بعض مقولات يجب الأخرى التي يطلقونها • إن مقولة تتضمن يجب أن أكون شريفاً وإن من غير المرغوب فيه ايذاء مشاعر الناس الآخرين تعد مثالاً واحداً يشاهده المرشدون الجدد غالباً في تدريبهم ، المثال الآخر هو أن يقرر العملاء بأنفسهم ما هو الشيء الذي يقع في مقدمة اهتماماتهم الخاصة (يدخل روي باستمرار في صراعات غير مجدية ويجب على محاولة ايقاف روي عن القتال وفي حالات كهذه يقال إن الناس يعيشون صراعات تقويمية أو أزمات تقويمية • ويعيش المرشدون أزمات تقويمية داخل أنفسهم عندما يعملون مع الناس وأنهم غالباً ما يجدون أن الأزمات التقويمية تعد جزءاً من صعوبات العميل • وبالنسبة لهما معاً « أي العميل والمرشد » فان الجهد الذي يبذل الحل معضلة تقويمية واضحة يعد تجربة مهمة في النمو الشخصي ، وأن التعامل مع معضلات تقويمية واضحة يؤدي الى

فهم أفضل للذات ويزيد من القدرة على القيام بأفعال بناءة في المستقبل والى مقدرة متزايدة للقيام بأفعال تتلاءم مع أفضليات التقويم الشخصية .

احكام المرشد القيمية The counselor's value judgmems :

هاكم بعض الأمثلة عن صراعات التقويم التي يواجهها المرشدون ، أفترض أن فتاة عمرها أربع عشرة سنة تبحث عن الارشاد لأنها مشوشة حول كثير من الأشياء وأنها تشعر بالضيق عموماً ، وخلال عملية الارشاد تظهر الى السطح لديها بعض مشاعر الغضب القوية نحو أبويها لم تكن مدركة بالنسبة لها سابقاً . حالما تبدأ بتمييز تلك المشاعر فانها تعيش بشكل معتدل مستويات شديدة من الشعور بالذنب تجاههما . فكيف يجب على المرشد أن يقوم هذه النتائج للتدخل ؟ هل يجب عليه أن يحكم على هذه النتائج بأنها جيدة ومرغوب فيها لدى العميل ؟ للاجابة عن هذه الأسئلة يجب على المرشد أن يستوعب الأحكام القيمية التي يطلقها حول العميل ويجب عليه أيضاً أن يتعامل مع المشاعر الشخصية في حالة وقوع نتائج كهذه . فهل يجب أن يشعر بعض المرشدين بالذنب حول التأثير الذي ربما يمتلكونه على العميل . وهل سيشعر بعض المرشدين بالخوف لأنهم ليسوا متأكدين حول الكيفية التي يساعدون بها العميل لفهم شعوره بالذنب ؟

المثال الآخر هو : أفترض أن طالباً ذكراً في المرحلة الثانوية يبحث عن مساعدة ارشادية من المرشد لأنه يعاني من صعوبة في التكيف في البيت والمدرسة وليس لديه أصدقاء بل لديه درجات تحصيلية متدنية ، وأن حياته مكتئبة ومملة ويشعر بالوحدة وخلال عملية الارشاد يقرر العميل بنفسه أن أفضل طريق لمواجهة هذه المشكلات هي ترك المدرسة والالتحاق بالجيش . وصدف أن المرشد يعرف أبويه سيغضبان جداً من هذا القرار . ومرة أخرى ما هي الأحكام القيمية للمرشد التي تعد مطلوبة هنا ؟ هل يفترض بأن الشاب قادر على اتخاذ قرارات حكيمة بنفسه وبالتالي يقبل القرار حتى وإن كان يخفف من مكانة والدي ذلك الشاب ؟ . هل يتخذ المرشد موقفاً مفاده أن التعليم الثانوي مهما كانت المهمة قاسية أمر في صالح الشاب وبالتالي

يحاول اقناعه بعدم انهاء تعليمه ؟ وهل يأخذ المرشد موقفاً بأن الناس لهم الحق باتخاذ قراراتهم وان واجباتهم تجاه أنفسهم هي أن يفكروا بنتائج قراراتهم وعواقبها ؟ اذا قبل المرشد وجهة النظر هذه أو تبناها فانه يقول للعميل : « حسناً ذلك بديل ممكن متوافر لك وقبل أن تقوم به أعتقد أنه من المهم أن تفكر بعواقبه ... فما هي بعض الأشياء التي تعتقد بأنها ستحدث اذا أخذت هذه الطريقة في التفكير ؟ » . وحالما يتعرف العميل على العواقب يمكن للمرشد أن يتابع القول : « ما هي مشاعرك حول ما اذا كانت هذه العواقب جيدة أو سيئة بالنسبة لك ؟ » والهدف من استجابة المرشد الأخيرة والهادفة هذه هو بالطبع مساعدة العميل على توضيح بعض الأحكام القيمية التي يتخذها لنفسه حول نتائج أحكامه .

هناك أوقات تكون الأهداف التي يريدها العميل أو يرغب فيها هي الأهداف التي يحددها المرشد على أنها ليست ضمن اهتمامات العميل والمثال المناسب هو المرشد الذي يقوّم عالياً اكتشاف العميل لذاته واختباره لها : عندما يتعامل مع عميل لا يفوم هذه الاشياء النفسه فالمرشد والعميل في حالة صراع وانهما يختلفان حول ما هو جيد ومرغوب فيه بالنسبة للعميل ، والارشاد لا يمكن أن ينجح عند وجود خلاف تقويمي بين العميل والمرشد حول ما هو في صالح العميل واذا كان للارشاد أن يكون ناجحاً فان صراعاً تقويميا كهذا يجب أن يحل تماماً وهذا يعني أن قيم شخص ما يجب أن يتم تغييرها .

وهكذا فالمرشد الفعال يجب أن يكون مدركاً للاحكام القيمية التي يتخذها حول ما هو في صالح العميل ومدركاً للخلافات التي توجد بينه وبين العميل ومستعداً لحل هذه الخلافات .

تتبنى الأدبيات المبكرة في الارشاد موقفاً مفاده أن المرشد يجب ألا يطلق أحكاماً قيمية متعلقة بمصلحة الشخص الآخر . وذلك شيء يجب على المرشد أن يحاول مساعدة العميل على القيام به بنفسه ولنفسه . وفي الوقت الذي يكون فيه ذلك

شيئاً مرغوباً فيه بالنسبة للمرشد فانه قد وجد منذ فترة حديثة أن المرشد لا يستطيع تحاشي إطلاق أحكام قيمية حول العميل .

إذ أن كل ما يفعله المرشد في الجلسة الارشادية يجب أن يكون لصالح العميل. وهكذا لكي نقرر ماذا نفعل في مرحلة اتخاذ القرار الخطير ، يجب على المرشد أيضاً أن يقرر ما هو في مصلحة العميل . وبما أنه ما من مفر من أحكام كهذه فانه يجب أن تكون لدى المرشد مجموعة من المعايير لاتخاذ القرار . لقد ناقشنا هذه المعايير التي يجب أن تكون في مخيلة العميل عن الفرد الصحي والسليم في الفصل الثاني . إن ما هو في مصلحة العميل هو ما سيساعدنا على حل الصعوبات الموجودة ويقودنا في الوقت نفسه الى نحو مقبول في المستقبل والمعيار الاضافي هو أن المرشد يجب أن يتحاشى عمل تلك الأشياء التي قد تولد الضرر أو الاعاقة عند العميل .

لايجاد مكان لقيم المرشد في العملية الارشادية ، من المفيد أن نميز بين أفعال العميل خلال جلسات الارشاد وأفعاله خارج هذه الجلسات فعندما يصغي المرشد للعميل فانه يبني بعض الافتراضات على أساس المعطيات التي يقدمها العميل ويقوم سلوك العميل ويتخذ أحكاماً حول أهمية ومعاني سلوكات العميل ومن هذه الاحكام تحدث المواجهات المثيرة للنمو وليست المسألة بالنسبة للمرشدين هي ما اذا كان يجب إطلاق أحكام كهذه بل إنه لا بد من هذه الاحكام أن المرشد ذو معرفة متقدمة وفهم كبير لسلوك الانسان فان من المناسب له أن يطلق أحكاماً كهذه وإن عدم اطلاق أحكام كهذه سوف ينجم عنه نكران للمهارات الأساسية التي يمتلكها المرشد ويجب عليه أن يقدمها لعميله وإن اهتمام المرشد يجب ألا يتركز على معرفة ما اذا كان من الملائم اطلاق أحكام كهذه بل يركز نوعاً ما على المعاني المحددة وعلى الاهمية المرتبطة بمقولات العميل وعلى ما يجب فعله حيال أحكام كهذه حالما يتم اتخاذها أما مع العملاء البالغين أو الراشدين فيتعامل المرشدون الفعالون مع أحكامهم باستعمال عبارات « أنا » وعبارات مبادىء المواجهة البناءة لكي يقدموا أنفسهم لعملائهم (انظر الفصل السادس) وأن دورهم هو أن يطلقوا أحكامهم لعملائهم بطريقة يستطيع فيها العملاء أن يستعملوا هذه الأحكام في تحقيق النمو السليم لأنفسهم .

الاعتقادات والقيم والاتجاهات والافعال Beliefs, values, attitudes, and actions :

إن أية مناقشة لعملية الارشاد يجب أن تأخذ بالحسبان تلك الافكار المترابطة من القيم والمعتقدات والاتجاهات والافتراضات الفلسفية ويتم التأكيد على هذه العوامل بخاصة في نظرية الارشاد المتمركز حول العميل • وفي ذلك النمط توجد بعض المفاهيم المهمة المرتبطة بدور القيم في عملية الارشاد • إن التركيز الأولي لهذه المناقشة سوف يتم على العلاقة بين القيم والمعتقدات والاتجاهات والأفعال وما يسميه أنصار أسلوب الارشاد المتمركز حول العميل بالانسجام أو التطابق وعندما يستعمل الكتاب هذا المفهوم يبدو أنهم يشيرون الى فكرة الثبات الداخلي بين معتقدات الفرد واتجاهاته وقيمه ، باستعمال هذا المصطلح يظهر بوضوح أنهم يعتقدون أن من المرغوب فيه ومن المستحسن أن تكون جميع العناصر والمركبات الاخرى لنظام الاعتقاد الفردي عنده، علاوة على ذلك أن من المرغوب فيه أن يتصرف الفرد بطرائق متفقة مع نظم القيم عنده وأن يتحاشى التصرف بطرائق غير متفقة مع نظام المعتقدات لديه وقد يفهم الفرد حقاً التوجه القيمي لهذا الموقف من خلال مقارنته بالموقف الذي يفرضه « رالف والدوايمرسون » عندما يقول : إن التصديق (الاعتناق أو الثقة) ، هو « جني العقول الصغيرة » •

إن بعض البنى المهمة في أدبيات الارشاد يمكن وصفها باستعمال هذا الموديل الأساسي فتسريع نمو العميل وتسهيله وتطوره تتم رؤيته بشكل عام على أنه هدف ارشادي مهم • صحيح إن قلة من الناس لن تحقق أبداً انسجاماً بالمعنى الذي وصفه، وقد لا يكون ممكناً بالنسبة لها أن تحقق حالة ثبات داخلي تام بين جميع العناصر المهمة للعمل الانساني ومع ذلك ربما تكون احدى الطرائق لفهم النمو والتطور هي أن ننظر لها كعملية متعاقبة في التقويم المستمر للمعتقدات والقيم والاتجاهات والأفعال واعادة هذه المركبات باتجاه انسجام أعظم • إن التغير باتجاه الانسجام الاعظم للثبات الداخلي قد يرى على أنه نمو ، فعملية تحقيق الذات قد ترى على أنها عملية تقارب متزايد نحو حالة الانسجام بين الذات كما هي والذات كما هو مرغوب بأن تكون • وإذا كان هذا الموديل قيماً فانه يوصي بأن الخدمة الارشادية لبعض العملاء هي مساعدتهم كي يصبحوا أكثر ادراكاً للمفارقات بين تلك العناصر وأكثر ادراكاً للتغيرات

التي قد تحقق انسجاماً أعظم • ويجب الاشارة الى إن أسلوباً كهذا قد يكون أكثر ملاءمة لشخص ذكي استبطاني يهتم بفهم أعظم لذاته وأقل ملاءمة لعميل مقاوم ودفاعي •

يضاف لذلك أنه أيضاً أسلوب يمكن تطبيقه بشكل أفضل ملاءمة في مرحلة متأخرة بدلاً منه في مرحلة مبكرة من الارشاد • وإن التطبيق غير الناضج لهذا الأسلوب قد يكون مخيفاً بخاصة لدى بعض الناس •

إن المفهوم الآخر الذي يرتبط جداً بهذا الموديل الأساسي هو الأصالة وذلك المفهوم الذي استعمل في غالب الأحيان من قبل عدد من الكتاب وبمعان مختلفة • ففي بعض الأحيان يبدو بأنه يعني « الاخلاص والشرف » وفي أحيان أخرى يعني «انفتاح الذات الصادق » • وربما يكون أحد الأوصاف الاجرائية للأصالة هو ادراك قيم الفرد ومعتقداته وادراك متى يتصرف وكيف يتصرف بتلك المعتقدات والقيم والاتجاهات •

إن استعمال هذا الوصف للمفهوم يعني أن تنمية شخص أصيل تعد عملية تتطلب وعياً كبيراً ومن الواضح أن وصول الفرد الى وعي لمعتقداته وقيمه واتجاهاته يعد جزءاً ضرورياً وجوهرياً من عملية تكون الفرد الأصيل • فمع الأشخاص المستقرين عاطفياً والمتقبلين وغير الدفاعيين من المراهقين أو الكبار تستعمل المجموعات الحساسة بشكل متكرر كأسلوب لتسهيل عملية النمو والوعي • وإن برامج تعليم المرشد تتضمن بشكل متكرر ودقيق نوعاً من الخبرة الجماعية الحساسة بهذه الأمور والأسس للطلاب ومبرر ذلك أن الأصالة صفة مهمة للمرشدين حيث أن توصل الفرد لوعي قيمه ومعتقداته واتجاهاته وافتراضاته الأساسية سوف يساهم في تحسين نوعيته ، وأن الخبرة الجماعية الحساسة تعد أسلوباً قوياً لتحقيق أهداف التعلم الذاتي تلك • ويجب أن نلاحظ بأن مجموعات كهذه يكون التأثير قوياً في أعضائها ، وعند بعض الناس، يكون هذا التأثير شديداً أو سلبياً وهذا يعني بأن هذه المجموعات بالنسبة لبعض الناس، قد تكون مخيفة أو مهددة وقد يتدخل التأثير المعني بشكل حاد بنموهم

وتطورهم ولكن هذه الخبرة الجماعية قد تكون ذات تأثيرات مدمرة في فئة قليلة من النـــاس .

الـوعـي Awareness :

لقد كانت الاستراتيجية الرئيسة لمعظم أنظمة التدخلات الارشادية من النـــوع التقليدي « أي وجهاً لوجه » هادفة لايجاد نوع من الوعي عند العميل ولقد اختلفت الأنظمة المتعددة فيما بينها حول طبيعة الادراك المطلوب تعلمه من قبل العملاء لكنها جميعها قـــد وافقت على أن الطريقة الرئيسة لمساعدة العملاء كي يعملوا بشكل أكثر فعالية هي مساعدتهم كي يصبحوا مدركين لشيء ما وإن الافتراض العملي الأساسي هو أن هناك علاقة سببية بين اكتساب الوعي وتحسين الأداء . وهكذا فـــان تحسن العميل سوف يحدث فقط اذا كان العميل سيكتسب ذلك الوعي وهكـــذا فاذا كان العملاء لا يتغيرون فان ذلك يعود الى أنهم لم يكتسبوا ادراكاً كافياً أما إذا تغيروا فان ذلك يعود الى أنهم قد اكتسبوا تبصراً وفهماً له .

لقد انتقد الافتراض الرئيس لهذا الارتباط الوظيفي بين الوعي والتغير بحـــدة وبخاصة بعد نشوء أسلوب الاشراط الاجرائي في النظـــام الذي لا يتطلب ادراكـــاً بل يحدد ما يتم تعلمه على أنه ارتباطات بين المثير والاستجابة .

لقد قام جزء مهم من هذا النقد والتحدي على أسس علمية حيث أظهر العديـــد من العملاء الذين تمت دراستهم وعياً ولم يظهروا تغيراً أو إن العديد الذين أظهروا تغيراً لم يظهروا وعياً .وينبع النقد أو التحدي الثاني من سؤال « إدراك ماذا ، أو ماذا يدركون ؟ » حيث إن كل نظام اختلف مع غيره فانما كان اختلافه حول نوع الأشياء التي أراد المرشدون أن يصبح عملاؤهم مدركين لها . وهكـــذا فإن علماء التحليـــل النفسي قد أكدوا على ادراك الدوافع الأساسية المزعومة التي يفترض المرشد وجودها إذ أن المساعدين في المجال الانفعالي العقلاني قد أكدوا على ادراك مقولات تغذيـــة الذات غير المنطقية التي تعوق قدرة العميل على اتخاذ قرارات عقلانية .

من الواضح ان نوع الأشياء التي يأمل المرشد أن يساعد عميله على أن يصبح مدركاً لها يتعلق بمعرفة ما اذا كان بالامكان تسهيل التغير الارشادي . فالشيء الأول الذي يجب عمله نحو التغير هو المحاولة لتسهيل ادراك العمليات اللاشعورية المزعومة. أما الشيء الآخر فهو المحاولة لمساعدة العميل على تغيير سلوكه غير المرغوب وذلك بمساعدته لكي يصبح مدركاً لعواقب سلوكه غير المرغوبة وفي كل حالة من هاتين الحالتين فان أسلوب الارشاد سوف يختلف الى حد كبير . وهكذا ، فان تسهيل أنواع محددة من الادراك قد يعد هدف عملية قيم بالنسبة لبعض العملاء الذين يعانون من صعوبات بسيطة في حين أن تسهيل ادراك العملاء الآخرين للقيم الاساسية عند الذين يعانون من صعوبات أخرى لا يكون هدف عملية وسيلة . إن تسهيل ادراك القيم الاساسية هدف عملية ارشادية مرغوبة بالنسبة لبعض العملاء وبخاصة العملاء الأذكياء فلا يقاومون اختيار القيم وكما سنبين قريباً إن ادراك الانفعالات المسيطرة وادراك المواقف التي تحدث فيها يعد هدف عملية قائمة على الادراك .

وبالنسبة للعملاء الذين يكون هدف عملية ارشادهم هو اتخاذ قرارات حياتية مهمة « مهن ، تعلم مستقبلي ... الخ » فان ادراك المهارات الضرورية للاداء المستقبلي الفعال وادراك الاهتمامات الضرورية للاستمتاع بمواقع مستقبلية يعد هدفاً ضرورياً لعملية ارشادية . ومن الضروري أيضاً أن يصبح العملاء مدركين لخصائصهم السلوكية المرتبطة بقراراتهم .

نحو فهم الانفعالات Toward an understanding of emotions :

تعد مساعدة العميل على فهم تجاربه الانفعالية القوية بشكل عام وفعلي جانباً جوهرياً من عملية الارشاد ويوصف الاعتناق (الثقة) على أنه مقدرة المرشد على فهم كيفية شعور العميل في أية مرحلة معينة خلال عملية الارشاد وكيفية شعوره حيال الحالات التي يشرحها للمرشد . ويشير الاعتناق (الثقة) أيضاً الى مقدرة المرشد على الاستجابة للعميل الكي يصف أو يوضح أن طبيعة وشدة حالة الانفعال التي يمر بها واضحة للمرشد وهكذا فان المرشدين الذين يمتلكون فهماً وظيفياً للانفعالات الوظيفية من المرجح أن يكونوا أكثر تأكيداً وتأثيراً من أولئك الذين لا يفهمونها .

قد يبدأ فهم الانفعالات أو العواطف بايجاد تمييز بين الانفعالات والاتجاهات والآراء ، فالانفعالات تجارب داخلية مثل السرور والغضب والقلق والأمل والحزن والشك والحب . أما الاتجاهات فهي اعتقادات بأحداث الماضي ـ والحاضر والمستقبل وإن استعمال كلمة يشعر في المقولات التالية يساعدنا على توضيح هذا التمييز ، فالكلمة مستعملة بشكل غير صحيح في المقولة الاولى وبشكل صحيح في المقولات الأخرى .

ـ أشعر أن برامج الارشاد التربوي يجب أن تقدم تدريباً مكثفاً في المساعدة الفعالة .

ـ أشعر بالسعادة عندما أعرف أن شخصاً ما قد استفاد من الحديث معي .

ـ أشعر بالغضب عندما لا يوافقني شخص ما في آرائي .

ـ أشعر بالقلق عندما أجد ان شخصاً ما لا يستحق أفعالي .

في الجملة الأولى عرف القائل بشكل غير صحيح مقولته التقويمية بأنها شعور ولكن في المقولات الثانية والثالثة والرابعة أطلق القائل اسم شعور يشعر به على الخبرات التي مر بها وعلى مجموعة الحالات التي مال فيها التجربة تلك المشاعر .

وبهذا الاستعمال لكلمة شعور يدل الاعتناق على القدرة على مساعدة شخص ما على وصف المشاعر التي يمر بها ولكن النظر في الاتجاهات كمشاعر يميل لاعاقة القدرة على التوافق مع الانفعالات المعيشة .

إن خبرة الناس الانفعالية لا تحدث ببساطة لأنها استجابات داخلية يعيشها الناس في المواقف المختلفة وأنها تتأثر بادراكات الفرد أو باعتقاداته حول الموقف وبخبرته السابقة في مواقف مشابهة . إن للانفعالات التي يحياها الفرد في موقف ما مؤشرات لفظية أو غير لفظية وتؤثر هذه الانفعالات بدورها في طريقة استجاباته للمواقف . وهكذا فان الانفعالات تعمل كاستجابات ومثيرات معاً ، فهي تنطلق

كاستجابات في مواقف محددة ، بينما تؤثر كمثيرات في الطريقة التي يستجيب بها الشخص لموقف معين .

تختلف المشاعر التي يعيشها الناس في نوعها وشدتها ، فالسرور شعور يختلف بشكل كبير عن الغضب وهو بدوره مختلف في النوع عن شعور القلق وبالعكس فان الانزعاج والغيظ معاً يعدان من الغضب إلا أنهما يختلفان من حيث الشدة . ويتضمن الفهم الشامل للتجربة الانفعالية المقدرة على وصف ما يلي :

- الخبرات الانفعالية السابقة .
- شدة الخبرات الانفعالية السابقة .
- الموقف الذي أثار الانفعالات السابقة .
- الادراكات الباقية عند الفرد حول المواقف السابقة .
- المؤشرات السلوكية اللفظية وغير اللفظية المتعلقة بالخبرة الانفعالية السابقة .
- المشاعر التي أثرت في السلوك الذي حدث في الموقف سابقاً .

إن انفعالات الشخص الآخر لا تفهم دائماً بسهولة من قبل الشخص الأول ، ولكي يفهم المرشد الانفعالات الأخرى والخاصة بالشخص الآخر فإنه يحتاج لأن يعرف الدلائل التي يجب عليه أن يبحث عنها ومن ثم يعرف ما تشير إليه تلك الدلائل . هناك أربع مجموعات من الرموز أو الدلائل المتوافرة للمرشد وأكثر مجموعات الأدلة وضوحاً هي الكلمات التي يستخدمها العميل لوصف مشاعره . غالباً ما يستخدم العملاء مصطلحات عامية ليعبروا عن انفعالاتهم مثل : متوتر ، قلق جداً ، عقلي ينفجر ، منهش ، أشعر بالالتباس ، مضطهد ، منزعج ... الخ . وإن المرشدين المختصين يتعلمون كيف يصبحون حساسين تجاه هذه الكلمات الخطيرة من أجل مساعدتهم على فهم خبرات عملائهم الانفعالية بشكل أفضل .

إن المجموعة الثانية من الأدلة هي نفحات صوت العميل « لحنه » فصوت الشخص الغضبان يكون غالباً أقوى بكثير من مستوى الصوت العادي وأن معدل

الكلام عنده قد يكون أسرع . وبالمقابل فإن نغمات صوت العميل الذي يشعر بالاكتئاب سوف تكون غالباً أخفض بكثير وأضعف من الصوت العادي ، وإن معدل الكلام عنده يكون أقل من المعتاد ، فالكلمات قد تخرج واحدة فواحدة بدلاً من أن تخرج في جمل وان العميل القلق سوف يتلعثم ويعيد أجزاء من الجملة ويستعمل كثيراً جملة « أنت تعرف » .

وإن المجموعة الثالثة هي مجموعة الأدلة العقلية غير اللفظية التي لا يمكن وصفها هنا .

أما المجموعة الرابعة فهي تعابير الوجه ، وتركيز العيون والأدلة الجسمية التي تعد مؤشرات جيدة جداً عن انفعال العميل . فعيون الشخص العصبي سوف تعاني من صعوبة في التركيز على أي موضوع ، وهناك ميل لوجود مقدار عالٍ وغير عادي من تململ ورجفان للارجل ، وبالمقابل فانه من المرجح أن يحدق الشخص المكتئب الى الأسفل وسوف يكون هناك غياب واضح لنشاط الجسم وعندما يكون الشخص غاضب فانه سوف يظهر مستوى عالياً من النشاط العقلي .

وتقوم المجموعة الخامسة من الأدلة على الاستدلال ، فاذا أخذنا الظروف بالحسبان فقد يكون باستطاعة العميل أن يصف شعوره حول الموقف . مثلاً : إن المرأة التي تقول إنها مؤهلة لعمل ما ، لكن ذلك العمل قد أعطي لرجل بدلاً منها ، يمكن أن تشعر بخيبة الأمل والغضب معاً حول هذا الحدث ، كما أنه يتوقع من الأب الذي يتلقى مكالمة هاتفية بأن طفله قد جرح في ساحة المدرسة أن يشعر بهم شديد .

إن الجدول (رقم ٣ : ١) سوف يساعدنا على ربط الأدلة مع الانفعالات التي تمثلها حيث أن العمود اليميني يشرح مصادر الأدلة المتوافرة ، أما الصف الأفقي في الأعلى فيصف خمس تجارب انفعالية انسانية أساسية هي السرور والقلق والغضب والشعور بالذنب والاكتئاب وتشير المستطيلات داخل الجدول الى أدلة محددة ضمن المصدر المحدد الذي يمثل انفعالاً معيناً مذكوراً في الأعلى . ان الأدلة المحددة تقدم معلومات للمرشد يستدل بها على الانفعالات المحددة التي يعيشها العميل كما أشير له في أعلى الجدول .

(الجدول ١:٣) مصادر الادلة للانفعالات المختلفة

مصادر الادلة	السرور	القلق	الغضب	الشعور باللذب	الاكتئاب
لفظي					
صوتي (لحن الصوت)					
غير لفظي (وجه، عيون، جسم حركة)					
استدلالي					

في حين أن الكلمات التي يستعملها العميل وبخاصة الكلمات الخطيرة هي المصادر الأكثر وضوحاً للمعلومات فانها ليست بشكل دائم هي الأكثر ثباتاً. فالعملاء الدفاعيون يستطيعون بسهولة أكبر أن يخفوا مصادر الأدلة الانفعالية ويتحكموا بها ، وإن العميل الذي جرب الغضب ربما يكون قد تعلم بأن الغضب ليس انفعالاً مقبولاً وبالتالي يتحاشى وصف ذلك الانفعال . في الحقيقة إن أكثر مصادر الأدلة ثباتاً هي نغمات الصوت والأدلة غير اللفظية وهذه أكثر صعوبة بكثير للضبط او التحكم وبخاصة عندما تكون الانفعالات مكثفة لأنها عندئذ تكون أكثر ثباتاً كمؤشرات انفعالية .

غالباً ما توجد هناك اختلافات كبيرة بين الأدلة وإن المرشدين سوف يقبلون الأدلة غير اللفظية على أنها المؤشرات الاكثر قيمة . مثلاً (إن العميل الذي يصرخ بقوة أو بصوت عالٍ عند تجربة حديثة لمعاملة غير عادلة تمت معاملته بها قد ينكر

غضبه وإن العميل الذي يتلعثم قد لا يعترف بأنه يعاني من القلق وأمام مفارقات كهذه سوف يميز المرشدون أن الانفعالات موجودة عندهم فعلاً ولكن من الصعب بالنسبة للعميل أن يقبل ذلك بنفسه ، ومن الواضح أن تجربة هذه الانفعالات تكون مهددة للعميل .

إن المصدر الخامس للادلة ـ أي الاستدلالات المستمدة من المعلومات المشتركة بين المرشد والعميل ـ هي الأكثر صعوبة بالنسبة للمرشدين كي يتعاملوا معها وإن استدلال حالة شعورية عند شخص آخر تتضمن حتماً شيئاً من الاسقاط وهكذا فانها عرضة للخطر . فالاسقاط هو عملية وضع المرء لنفسه في موقع الشخص الآخر وتصور كيف يشعر أو كيف يجب أن يشعر ذلك الشخص في ذلك الموقف . وفي الوقت الذي يمكن أن يقود فيه ذلك الى اسقاط مشاعر الفرد الخاصة على العميل فان المرشد بالتالي لا يدرك الحقيقة بدقة ، وهكذا فان المرشد بتحاشيه لهذا المصدر من الأدلة قد يتوافق مع بعض الجوانب المهمة لخبرة العميل الانفعالية . يحاول المرشدون المختصون تقليص الأخطاء من هذا النوع الى أدنى الحدود وذلك ببناء استدلالاتهم ليس فقط على الكيفية التي قد يشعرون بها في الموقف بل على الكيفية التي عرف بها الآخرون مواقف مماثلة وشعروا بها فالاستدلالات تحفظ عادة بشكل مؤقت وتربط بالمصادر الاخرى للدلالة ، وغالباً ما يستخدم هذا المصدر أساساً لتقويم انفتاح العميل مقابل دفاعيته في الاختبار الذاتي .

نحو فهم القلق Toward an understanding of anxiety :

قد تفهم تجربة القلق على أنها امتداد للمبدأ الأساسي بأن السلوك الانساني غرضي وموجه نحو هدف فعندما يدرك الناس أنهم قادرون على تحقيق أهداف مهمة يتكون عندهم ميل لكي يشعروا بالأمن والراحة . على كل حال عندما يتوقع الناس أنهم قد وجدوا صعوبة في تحقيق هدف مهم أو أن شيئاً مؤذياً ما قد يحدث في المستقبل فان القلق واقع لا محالة . وهكذا فان القلق حالة شعورية يعيشها الفرد في الوقت الحاضر تحدث كنتيجة لتوقعات حدوث شيء مؤذ وغير مرغوب فيه في المستقبل .إن الادراكات الكامنة وراء القلق تشبه ما يلي :

« لدي هدف مهم جداً بالنسبة لي ، ولدي شكوك حول ما اذا كنت قادراً على تحقيق ذلك الهدف بنفسي وأتوقع أما عدم قدرتي على تحقيق ذلك الهدف أو أن جهودي لتحقيق ذلك الهدف سوف لا تتكلل بالنجاح وأتوقع أن شيئاً مؤذياً سوف يحدث لي في المستقبل ولا أشعر بالأمن حول منع حدوث ذلك الشيء المؤذي » .

في حالات التفاعل الشخصي مثلاً من المرجح أن الشخص الذي يريد القبول والتقدير والتعاطف والدعم من الآخرين سوف يجرب القلق اذا كان يتوقع منه تلقي النقد والسخرية والرفض والاذلال والهجوم أو أي شيء يقول بالفعل « انني لا أحبك » أو « انني أعتقد بأن أداءك أقل من المقبول » وإن مستوى القلق المجرب سوف يرتبط بالمدى الفعلي لحاجة الفرد للقبول أو التقدير وبمدى أهمية الشخص الآخر المقصود وبأرجحية وقوع الرفض أو عدم القبول وبتقدير الفرد لقدرته الخاصة على الاستجابة في الموقف للحصول على القبول ، وعلى حساسية الفرد لتجربة الرفض في المواقف السابقة .

بعد ذلك كله يمكن القول إن القلق انعكاس لإدراك الشخص لاحساسه بالصلاحية أو عدم الصلاحية أمام المواقف الصعبة ، أي حيث لا يكون الفرد متأكداً إن كان تحقيق الهدف سوف يتم أولا ، فالشخص الذي يشعر باحساس الصلاحية سوف يقول لنفسه بالفعل انني متفائل بأن باستطاعتي أن أحقق ذلك الهدف بنفسي وأعتقد بأنني أمتلك المهارات الضرورية لاواجه ذلك الموقف وفي أسوأ الظروف اذا لم أحقق ما أرغب فيه فان لدي المهارات المطلوبة لمواجهة العواقب والنتائج . فلا شيء مدمر جداً سوف يحدث لي في المستقبل . بالمقابل إن مدارك الشخص غير الآمن هي « انني لست متفائلاً بأنني قادر على تحقيق ذلك الهدف المهم بنفسي ، واذا لم أحقق ذلك الهدف المهم فان عواقب أخرى سوف تنجه وسوف تكون مؤذية لي وأشك إن كنت سأكون قادراً على التعامل مع هذه العواقب اللاحقة » . وهكذا فان الشخص المقتنع بشكل مطلق بعدم قدرته سوف يمتلك معتقدات كالمعتقدات والادراكات التالية : أعرف أنني لا أستطيع تحقيق ذلك الهدف لنفسي وانه لمن المستحيل جداً أن أحققه حتى ولو حاولت تحقيقه ، وانني ببساطة ملزم بأن أقبل

أية عواقب تنجم عن عدم تحقيق ذلك الهدف مهما كان نوعها . انني مقتنع بذلك ومقتنع بأني لن أكون قلقاً حول تلك الحالة .

في الوقت الذي يخبر فيه كل فرد عن حالات صعبة ومتحدية وخطيرة يبدو بأن بعضهم يخبر قلقاً عاماً عن هذه الحالات والمواقف أكثر من غيره فالشخص الذي يمتلك ثقة أساسية بنفسه وقدرة على تحقيق أهداف مهمة يعني أنه كون لنفسه « هوية نجاح » أما الشخص الذي يركز اهتمامه على الشكوك ويخبر مستوى عالياً من القلق عندما يواجه حالات أو مواقف صعبة فيعني أنه كون لنفسه « هوية اخفاق ». فالهوية الأولى تحتوي على الكثير من المقولات التي تبدأ بـ « أستطيع أن أفعل » والتي هي جزء من نمط حياة صاحبها أما الهوية الثانية فتتضمن العديد من المقولات التي تبدأ بـ « أشك ان كنت أستطيع أن أفعل » و « ولا أستطيع أن أفعل » كجزء من نمط حياة صاحبها .

طرائق مواجهة القلق Ways of coping with anxiety :

بما أن القلق مؤشر لفرد ما بأنه يتوقع أن شيئاً ما سوف يحدث في المستقبل فان الطريقة الأصح لمواجهة القلق هي « معالجته » في الوعي وهذا يعني بناء أجوبة مخلصة للاسئلة التالية :

- ما هي الحالات التي أجدها مهددة في الوقت الحاضر ؟
- ما هي النتائج التي أتوقعها في المستقبل (اخفاقاً ، اذلالاً ، رفضاً ، تهميشاً شخصياً ، فقدان شيء قيم) ؟
- ما الذي يجعلني أعتقد بأن تلك النتائج المتوقعة حقيقية ؟
- ما أساس الاعتقاد بأن تلك الأحداث المستقبلية سوف تحدث حقاً ؟
- ما البدائل الفعلية المتوافرة لي للفعل في الحالة الحاضرة كي أفعلها بنفسي إن كنت أريدها أو لأمنع حدوثها إن لم أردها ؟

- إذا كان قلقي مرتبطاً بالسلوك المتوقع لفرد آخر . فما هو أساس تفكيري أو مبرره بأن ذلك الفرد الآخر سوف يتصرف حقاً بالطريقة التي أتوقعها وهل من الممكن أن يتصرف هـذا الشخص بطرائق مختلفـة عن الطريقة التي أتوقعها ؟

تلك هي عملية المواجهة العقلانية والصحية للقلق ولكن ما من شخص يستعمل هذا الأسلوب أبداً لمواجهة جميع التجـارب المشبعة بالقلـق وبعض الاشخاص لا يستعملونه أبداً لأن هناك تنوعاً في الآليات الدفاعية التي يستعملها الناس ليدافعـوا عن أنفسهم في المواقف المهـددة والمثـيرة للقلـق . لاحظ أن المصطلح المجـازي « الدفاعي » يتضمن معنى الهجوم من جهة والدفاع ضد الهجوم المعاكس معـاً . وضع كولمان وهامن (١٩٧٤) (Coleman & Hammen) قائمة ووصفاً لخمس عشرة آلية دفاعية واقية من القلق تتضمن ، نكران الحقيقة ، الكبت ، النكوص ، التخيل ، التبرير ، الاسقاط ، الـرد المعاكس ، التقمص ، الاستسـلام ، التحصين الانفعالي أو السلبية ، العقلنة ، الكظم ، المعاوضة ، النقل ، الالغاء ، التفريغ . نورد تعريفات مختصرة لهـذه الدفاعات مقدمة فيما يلي وأن العنصر الذي تشترك فيـه هـذه الأنظمة الدفاعية هي أنها جميعها محاولات للهروب (نفسياً على الاقل) من المواقف المثيرة للقلق وجميعها تتضمن على الأقل بعضاً من عناصر تشويه المعلومات البيئية .

- **نكران الواقـع Denial of reality :**

رفض ادراك أو مواجهة واقع غير مسر .

- **الكبـت Repression :**

منع أفكار مؤلمة أو خطيرة من دخول الشعور .

- **النكـوص Regression :**

الرجوع الى مستوى نمائي سابق يتضمن استجابات أقل نضجاً ويتضمن عادة مستوى منخفض من الطموح .

- الأخيلة (التخيل) Fantasy :

إشباع الرغبات المحبطة بانجازات متصورة أو وهمية .

- التبرير Rationalization :

محاولة اثبات الفرد بأن سلوكه عقلاني ومبرر وبالتالي انه جدير بقبول الفرد نفسه وبقبول الآخرين معاً .

- الاسقاط Projection :

القاء تبعة الصعوبات (أو القاء اللوم للصعوبات) على الآخرين أو عزو الرغبات الخاصة غير الأخلاقية للآخرين .

- الرد المعاكس Reaction Formation :

منع الرغبات الخطيرة من الظهور أو التعبير عن نفسها عن طريق المبالغة في الاتجاهات والمواقف والأنماط السلوكية المعاكسة لها .

- التقمص (التوحد) Identification :

زيادة مشاعر القيمة الذاتية بتوحد الشخص نفسه مع بعض المؤسسات أو الأشخاص البارزين والمشهورين .

- (امتصاص) الاستدخال Introjection :

استدخال القيم والمعايير المفروضة من قبل الآخرين الى بنية الأنا الخاصة بالفرد نفسه .

- التحصين الانفعالي (السلبية) Emotional insulation :

تخفيض مشاركة الأنا والانسحاب الى السلبية لحماية الفرد لنفسه من الأذى .

- **العقلنة Intelectualization :**

كظم الجانب الانفعالي في المواقف المؤذية والاتجاهات غير المتفقة مع العناصر المنطقية واستبعادها .

- **التعويض (المعاوضة) Cumpensation :**

تغطية أو اخفاء الضعف من خلال التأكيد على بعض السمات المطلوبة أو التعويض عند الاحباط في مجال ما بوساطة الافراط في مجال آخر .

- **النقل (الابدال أو التحويل) Displacement :**

توجيه المشاعر الضارة كالعداء عادة نحو أشياء أقل ضرراً أو خطراً من تلك الأشياء التي أثارت الانفعالات من حيث المبدأ .

- **الالغاء Undoing :**

مقاومة الرغبات والأفعال اللاخلقية عن طريق التكفير عنها بشكل من الأشكال .

- **التفريغ Acting out :**

تقليص القلق المستثار بوساطة الرغبات المحرمة وذلك بالسماح له بالتعبير عن نفسه .

هناك ثلاثة ردود أفعال اندفاعية من المرجح أن يواجهها المرشدون هي الجحود ولوم الآخرين والتحويل . فالجحود هو عملية تقليل أهمية شخص أو حدث أو معلومة ما وعادة ما يظهر ذلك مترافقاً مع النكران والتبرير كقول فلان ليس جيم شخصاً مهماً بذلك القدر ولذلك اذا لم أتمكن من كسب صداقته فهذا حقاً لا يهمني كثيراً .

إن الميل بخاصة اللوم الآخرين عندما لا تسير الأمور على ما يرام يسلب المسؤولية من الذات ويسلب بالتالي حماية الأنا • أما إبدال الموضوع أو المسألة للمناقشة فهو طريقة العميل في اخبار المرشد بأن هناك شيئاً مرتبطاً بالمسألة الرئيسة للمناقشة والتي هي مخيفة أو مهددة للعميل في الوقت نفسه ، إن الميل للابدال مؤشر على استعداد العميل لفحص ذاتي أكثر عمقاً وعلى مستوى من الثقة والصدق بالنسبة للمرشد والعميل معاً •

نحو فهم للغضب Toward an understanding of anger :

يبدأ فهم الغضب كاستجابة انفعالية بفهم ظروف المثير التي أثارت ذلك الشعور • لقد تم تحديد ثلاث فئات من المواقف التي تثير الغضب بشكل مستمر في أدبيات البحث وهي ، المواقف المحبطة ، والمواقف التي يشعر فيها الفرد بتهديد لأمنه وسلامته ، والمواقف التي لا يلبي فيها سلوك الشخص توقعاته ولا يلقى قبول الآخرين •

يعتقد الكثير من الناس بأن الاحباط شعور وعلى كل حال يبين البحث المبكر على سلوك الانسان (دولارد ، ميلر ، دووب ، وآخرون ١٩٣٩) (Sears & Mawre & Doob and Miller and Dollard) أنه من الأصح أن تنظر للاحباط كجملة من ظروف المثير • وهكذا فانه يمكن وصف الاحباط على أنه أية حالة يعاق فيها شخص ما عن تحقيق هدف مهم لديه على الرغم من وجود الوسائل اللازمة لتحقيق ذلك الهدف •

ويوصف الغضب على أنه استجابة انفعالية متكررة في الحالات المحبطة ، وأن شدة الغضب المتولد ، سواءاً كان ازعاجاً بسيطاً أم غيظاً شديداً ، ترتبط بأهمية الهدف المعاق وبالحاجة له وبضرورته ، وبتقدير الشخص لامكان التغلب على المعوقات الموجودة ، وبمستوى الضغط البيئي على الفرد وبخبرات الشخص السابقة في حالات مماثلة للحادث المحبط وباحساس الفرد بأمنه الشخصي الأساسي • وبالتالي فان ضوء المرور الأحمر بالنسبة لسائق عائد لبيته كالمعتاد بعد العمل قد يثير ازعاجاً

بسيطاً فقط الا أن ذلك الضوء المروري الأحمر بالنسبة لسائق مماثل تلقى مكالمة هاتفية من زوجته مفادها أن طفلها قد أصبح مريضاً بشكل مفاجيء قد يثير غضباً أكثر شدة وإن فقدان عبارة ما من لعبة الكلمات المتقاطعة قد يثير انزعاجاً بسيطاً موجهاً نحو الذات عند طالب معين ولكن فقدان فقرة في الامتحان بالنسبة لذلك الطالب وبخاصة اذا كان سيدخل الجامعة قد يثير انزعاجاً شديداً موجها نحو الذات.

من المهم أن نميز بين فئتين من الاحداث المحبطة وهي الحالات التي تدرك فيها معوقات تحقيق الهدف على أنها نابعة من العوامل البيئية والحالات التي يدرك فيها نقص المهارة على أنه كامن في عدم القدرة على تحقيق هدف مرغوب فيه . فعندما يدرك شخص ما أن مصدر الاحباط يكمن خارج نفسه ، أي في مكان آخر في البيئة ، فان من المرجح أن يكون غضبه موجهاً بعيداً عن النفس وعندما يدرك الفرد بأن اعاقة الهدف نابعة من نقص في مقدرته فان من المرجح أن يكون الغضب موجهاً نحو الذات .

غالباً ما يكون المستوى العالي وغير العادي من الغضب تجاه المواقف المحبطة اشارة مهمة لاحساس أساسي بعدم الأمن الشخصي وغالباً ما يكون الحدث المحبط معيشاً كاثبات للموقف السلبي للفرد تجاه نفسه كقوله : لست على ما يرام أو لا أستطيع أن أفعل ذلك . وبالنسبة لملاحظ خارجي ، كما هي الحال بالنسبة للفرد ، يعمل الغضب غالباً كغطاء لعدم الشعور بالأمن ، فوراء التعبير السطحي للغضب تكمن مستويات عميقة من القلق وبالنسبة لأفراد كهؤلاء فان امتلاك السيطرة على الغضب وتقليصه يتطلب ادراكاً وتحكماً بذلك المستوى العميق من القلق .

عندما يعد الفرد مسؤولاً عن الظرف المحبط فان ذلك يعد غالباً كمؤشر مهم لدفاعية العميل عن نفسه وحالما يستمع المرشد للعميل وهو يصف غضبه وادراكه لمصادر غيظه وغضبه الأساسية فان الذي يظهر حتماً هو هل يرجع العميل المسؤولية عن الموقف المحبط الى مصادرها الأساسية ؟ . من الشائع بالنسبة للمعلمين والمرشدين أن يجدوا طلاباً يلومون غيرهم للصعوبات التي يمرون بها عندما يكمن مصدر الصعوبة في ذواتهم ، وبالنسبة لطلاب كهؤلاء فان قبول المسؤولية

الشخصية عن الموقف المحبط يكون مهدداً ولذلك فانه لمن المريح ان يبعدوا المسؤولية عن الذات ، فالعملاء الذين يستجيبون بشكل دفاعي لا يكونون مدركين للتبرير أو النكران أو الكبت أو التنفيس الذي يقومون به لتحاشي المسؤولية الشخصية وأن مساعدة العميل على بناء دفاعاته (أي وسائل دفاعه الأولية) المتحاشية للمسؤولية تعد على الأغلب واحدة من أكثر الجوانب صعوبة في عملية الارشاد ، وجميع هذه المبادىء معروضة في حالة جيمي في نهاية هذا الفصل .

إنه لمن الصحيح في الحياة أن الناس يقوّمون نوعية سلوك بعضهم بعضاً ودرجة قبولهم لذلك السلوك ، فالشخص «آ» يقوّم الشخص «ب» في حين أن «ب» يقوّم «آ» كذلك فالتقويم مقولة تحكيمية حول نوعية أفعال الشخص الآخر وقبولها إن كانت تلبي معايير محددة وتوجد وراء هذه المعايير أو التوقعات سلسلة من مقولات «يجب» مثل يجب أن يصل زوجك الى البيت قبل وقت الغداء ويجب أن تفهم زوجتي مزاجي عندما أصل الى البيت . ويجب على الأطفال أن يتعاونوا مع بعضهم بعضاً ، أو يجب على المعلم أن يعطينا دليلاً عما سيكون موجوداً في ورقة الامتحان العام، أو يجب على الطلاب أن يكونوا موجودين في قاعة الصف عندما يبدأ الدرس. ويحدث الغضب عندما لاتتحقق مجموعات«يجب»هذه.فشدة الغضب المعيشة ترتبط بمدى قوة علاقات الناس المعنيين وبأهمية مقولات يجب لنظام معتقدات الشخص الغاضب وحدة المخالفة وثباتها وتبريرها . وهكذا ففي حادث غير عادي مثلما يحدث عندما يضطهد طالب ما ذو سلوك جيد رفيقاً له فان المعلم قد يعاني شيئاً من الانزعاج والضيق ولكن ليس لتلك الدرجة التي يشعر بها المعلم بغضب تجاه طالب تجمعه به صلة وثيقة أكثر مما يشعر به تجاه طالب آخر تكون صلته به ضعيفة الى حد ما .

عندما ينجم الغضب عن مخالفة متوقعة للمعايير فان معالجته سوف تتطلب عادة أسلوباً دالاً على الوعي ومع مرور الزمن يصبح دور المرشد هو مساعدة الأفراد على أن يعملوا بشكل غير دفاعي في حل مسائل كالمسائل التالية :

١ ــ إذا غضبت من سلوك شخص آخر فإنني بعدئذ سوف أقدم بعض مقولات

« يجب » حول سلوك ذلك الشخص الآخر فما هي المقولات التي يجب أن أطرحها ؟

٢ ــ هل يناسبني أن أطرح مقولات « يجب » هذه حول سلوك الفرد الآخر المعني ؟ وإذا كان الجواب نعم فما الفرضيات والادراكات التي أمتلكها عن ذلك الشخص ؟ أما اذا كان الجواب لا فهل أستطيع أن أتعلم كيف أوقف مقولات « يجب » هذه حيال هذا الفرد وأتعلم بأن أكون أكثر تقبلاً لسلوكه وأكثر صبراً عليه ؟

٣ ــ ما الشيء الذي لا يمكنني تحمله حقاً من سلوك ذلك الشخص الآخر ؟

٤ ــ من المحتمل تماماً أن غضبي يعيق قدرتي على فهم بعض الجوانب المهمة من سلوك هذا الشخص فما تفسيرات ذلك السلوك التي أعدها غير مقبولة ؟

٥ ــ بمن يذكرني هذا الشخص في الماضي وبأية طريقة يشبه بعضهما بعضاً ويختلف بعضهما عن بعض .

هذا لا يعني أن الغضب من الآخر ملائم دائماً فالناس الذين يعتقدون بذلك غالباً ما يحاولون نكران غضبهم وكبتهم عندما يعانون منه ، أما الناس الذين لا يمتلكون الحق لتوقع أشياء محددة من بعضهم بعضاً وبخاصة عندما لا تتحقق هذه التوقعات فان مقداراً محدداً من الغضب يكون مقبولا . وعلى كل حال فاننا نقول إن هناك مناسبات يكون فيها مقدار الغضب المعيش غالباً بشكل غير معقول وهناك مناسبات أخرى يكون فيها الغضب غير ملائم وإن الحكم على ملائمة غضب العميل ومستوى الغضب يجب ألا يتم على يد المرشد فقط فغالباً ما تصبح الملاءمة نفسها مسألة في المناقشة الارشادية ، سوف نذكر الكثير من غضب المرشد في الفصل السادس الذي يدور حول المواجهة البناءة .

نحـو فهم لمفهوم الـذات Toward an understanding of self-concept :

يشير مفهوم الذات الى وجهات النظر التي يمتلكها شخص ما عن نفسه، وعلى المستوى العام يشير هـذا المصطلح الى احساس الشخص المدرك بقدرته الأساسية على مواجهة مواقف الحياة الأساسية وعلى تحقيق أهداف حياتية مهمة . إن الشخص الذي يمتلك مفهوم ذات صحيحاً يتخذ المواقف التالية تجاه نفسه :

ـــ أنا على ما يـرام.

ـ أعتقد أنني أمتلك الآن أو أستطيع أن أمتلك المهـارات الأساسية لمواجهـة الضغوط في الحياة وإنني أستطيع أن أتوقع بأن أواجههـا كشخص نشيط وحيـوي .

ـ لدي أهداف حياتية مهمة ومع أنني أعرف بأنه سوف تكون هناك معوقات على طول الطريق فإنني متفائل حول مقدرتي على تحقيق هذه الأهداف وتجاوز تلك المعوقات .

ـ إنني أحترم نفسي وأتوقع بأن يحبني الآخرون ويعاملوني باحترام ولكن إن احترموني أم لا ، فان عدم احترامهم لي لن يؤثر فيّ ويجعلي لا أحب نفسي. إن وجهات النظر الأساسية هذه تختلف بشـكل حاد جداً عن وجهـات نظر الشخص الآخر الذي لديه مفهوم ذات سلبي بالقيمة الذاتية ، والـذي يعبر عنها بقولـه :

ـ لست على ما يرام وغالباً ما أشك كثيراً بقدراتي الأساسية على مواجهة مواقف الشدة في الحياة التي أتوقع مواجهتها .

ـ إن توقع حالات الشدة هذه يخيفني واذا واجهت نفسي بصراحـة وبصدق واخلاص فانني سأعرف بأنني لن أتمكن من تحاشيها فالمستقبل يخيفني لأنني أشك جداً بمدى مقدرتي على تحقيق ما أريد وكنتيجة لذلك سوف أشـك

فيما إذا كان التفكير الذي أقوم به حول مستقبلي يبدو وكأنه تخيل أو وهم.

— إنني لا أحترم نفسي وأخاف من الآخرين لأنني أتوقع بأنهم لن يحبوني وإنهم سيرفضوني أو يسخرون مني ولا يتقبلون أفعالي .

— إن الانتقادات تزيد من احساسي بكراهية الذات وغالباً ما أجري محاولة الاثبات لنفسي وللآخرين بأنني أستطيع حقاً أن أفعل شيئاً ما أعتقد بشكل سري أنني لست قادراً فعلاً على القيام به وأجد من الصعب جداً أن أكون صادقاً ، في تلك المناسبات التي حاولت فيها أن أكون صادقاً تتوجت جهودي بالغضب والاحباط ، فالعواطف المسيطرة في تجربتي المعيشة هي القلق واليأس والغموض والغضب .

إن عمل أريكسون (Erikson) (١٩٦٨) يفترض أن تشكل الهوية (الذات) يبدأ منذ الولادة وأن الهوية الأساسية تصاغ في عمر مبكر جداً . وحالما تصاغ الهوية يبدو جوهر هوية الشخص بأنه مقاوم الى حد كبير للتغير في الاتجاه المطلوب وما يحدث يشير الى أن أحداث الشدة يمكن أن تسبب للشخص تصوراً ذاتياً صحياً أساسياً لتكوين شكوك حادة حول قدرته الأساسية ، ولكن حتى وفي وجه أحداث توكيدية مفضلة يعاني العديد من الناس من شكوك ذاتية وعدم محبة في عمر مبكر جداً ولا يغيرون وجهات نظرهم حول الذات نحو الأفضل .

يقترح أريكسون أن تصور الذات الذي يكتسبه شخص شاب يتأثر كثيراً بمواقف آبائه فالآباء ينقلون بوساطة سلوكهم مواقفهم الأساسية نحو أطفالهم ويلتقط الأطفال هذه الدلائل ويتبنونها لأنفسهم ، ويبدو أن طريقة تعبير الآباء في اهتمامهم بأطفالهم مهمة لعملية تكون الهوية عند هؤلاء الأطفال كما أن مقدار ونوع الفرص المتاحة للتعبير عن حب الاستطلاع واكتشاف البيئة التي تتوافر للطفل وكذلك الطرائق التي يتم بها تصحيح السلوك الخاطىء مهمة لتشكل الهوية أيضاً وكما رأينا في الفصل الرابع، يشير الاهتمام الى مدى أهمية موضوع رفاهية الشخص في الحاضر والمستقبل بالنسبة للآخر فالآباء الحريصون يتخذون الموقف التالي من أبنائهم ، « إن رفاهيتك الحالية والمستقبلية تهمني جداً وأنني راغب أن أخصص

لك الوقت والطاقة لكي أظهر اهتمامي بالأشياء التي تظهر اهتماماً بها » . وبالمقابل فان ما ينبع من الآباء غير الحريصين على أطفالهم يشبه ما يلي « لدي العديد من الالتزامات والأولويات في حياتي وأنت واحد منها فقط إنني أفضل أن أقضي وقتي في تلك الالتزامات وهذا يعني أن قيمتك وأهميتك بالنسبة لي منخفضة نسبياً ».

لو تابعنا ذلك لوجدنا بأن الآباء الحريصين يبنون بيئة أطفالهم بحيث تتوافر لهم فيها العديد من فرص التحصيل الناجح منذ عمر مبكر جداً ويقومون بعد ذلك بتقدير ذلك التحصيل وتقبله بسعادة وبحماس ، فاستجابات حب الاستطلاع للبيئة يتم تشجيعها وتدعيمها بدلاً من اعاقتها وكظمها أما بعض الفرص لتحمل المسؤوليات فيتم بناؤها في البيئة بشكل مبكر جداً بحيث تؤكد اعتقاد الأب بأن الطفل قادر على قبول المسؤولية الذاتية وعندما يتم تحمل المسؤولية فان مساعي الطفل الناجحة تتلقى التقدير والتعزيز مرة أخرى .

يقدر الآباء الحريصون بأن سلوك الطفل ليس مقبولاً في كليته فبعض السلوكات تكون غير مقبولة تماماً ويجب أن تصحح وبدلاً من استعمال تقانات العقاب التي تعني أن الطفل يعد بليداً أو شيطاناً فسوف يجد الآباء الحريصون ما يكفي من الوقت لتفسير سبب حدوث ذلك السلوك المعين غير المقبول وما هي البدائل المقبولة ، ويشجعون أنماط السلوك الجديدة عندما تحدث . إن الآباء الحريصين سوف يعرفون أن سوء السلوك غرضي وهادف للتقدير والقوة والانتقام والعرض (دنكمير وماكي ١٩٧٥) (Mickay & Dinkmeyer) وسوف يضعون في حسبانهم أغراض سوء السلوك في اجراءات التصحيح التي يقومون بها .

إن وجهة نظر فرد ما نحو نفسه تظهر بأنها محدد قوي للسلوك ولاتخاذ القرار الشخصي وللطموحات في المستقبل وفي كتاب (كلمور ١٩٧٤) «الشخصية المنتجة» يحدد المؤلف صفات للأشخاص المنتجين جداً ، فهم مرتفعو الانتاجية ومبدعون .. وقادة . ويوصي البحث الذي يراجعه بأن الأداء العالي في جميع هذه الأبعاد يبدو مرتبطاً بمفهوم ذات ايجابي وباختصار إن الأشخاص مرتفعي الانتاجية يقدرون

ويحترمون بعضهم بعضاً وهم متفائلون بقدراتهم على النجاح ويبدو أنهم قد اكتسبوا هوية نجاح بدلاً من هوية اخفاق ، وفي مراجعته للعلاقة بين مفهوم الذات والتحصيل الأكاديمي اقترح (بوركي ١٩٧٠) (Purkey) أن مفهوم الذات يظهر مرتبطاً بشكل عالٍ بالتحصيل الأكاديمي أكثر مما ترتبط به الدرجات المحصلة في اختبار الذكاء .

يشير مفهوم الذات ، على مستوى محدد ، الى ما يعرفه فرد ما عن نفسه وما يعتقد به تجاهها ، فوجهات نظر الفرد المحددة عن نفسه تتضمن تقديراً وصفياً لامكاناته وحاجاته ولاهتماماته وعدم اهتماماته ولأنماط السلوك الغالبة عنده . وإنها تتضمن وجهات نظر في الحاضر وآمال وتوقعات للمستقبل . وفي بعض الأحيان تكون هذه المقولات المتعلقة بالذات ذاتية أي ناتجة من النظر الى الذات ولكنها في أوقات أخرى تكون معيارية (كمقارنة الذات مع الآخرين) وفيما يلي بعض الأمثلة:

١ ــ إنني ماهر في استعمال يدي في العمل الميكانيكي .

٢ ــ لا أقرأ جيداً كالآخرين .

٣ ــ أفضل أن أشاهد عرضاً تلفزيونياً يهمني أكثر من الذهاب الى حفلة صاخبة .

٤ ــ أستمتع بعزف القيثارة ولكن لا أستمتع بالاصغاء للأوبرا .

٥ ــ أغضب بشدة عندما أعتقد بأنني قد عوملت بشكل غير عادل ولكنني نادراً ما أظهر غضبي .

٦ ــ أرغب بأن أكون أكثر صراحة .

تتضمن المقولات الوصفية التي يطلقها الناس حول أنفسهم عادة مضامين تقويمية ، وغالباً ما يكون الناس غير مدركين للتقويمات الكامنة وراء تلك الأوصاف، ومن هذه المقولات :

١ ــ إنني أرتبط بشكل جيد مع أقراني من الجنس الآخر .
(وإنني أتميز بتلك القدرة) .

٢ ــ أجد نفسي غالباً مهتماً بمعرفة ما اذا كان الناس الآخرون يستحسنون أو لا يستحسنون ما أفعله وأقوله (وأرغب بأن أتغلب على هذا الخوف) .

٣ ــ أصبح عصبياً جداً عندما ألزم بأن أقول شيئاً أمام المجموعة وكلما ازداد حجم المجموعة ازدادت عصبيتي (لا أحب أن تكون لدي هذه المشكلة وأرغب لو أستطيع التغلب على هذا الخوف) .

٤ ــ يبدو أن الناس ينجرحون من أفعالي ولا أعرف لماذا ، وهذا النمط يقلقني .

٥ ــ لست جيداً في لعب الشطرنج وربما لن أكون أبداً (إن نقص القدرة هذا لا يقلقني أبداً) .

٦ ــ أجد نفسي منزعجاً جداً حول ما اذا كان أطفالي يحبونني حقاً . أعرف أنهم يحبونني لكنني لا أزال قلقاً حول ذلك (لا أحب ذلك ، وأرغب لو كان باستطاعتي التغلب على مخاوفي هذه) .

٧ ــ إنني منظم جداً وضارب آلة كاتبة ممتاز ، وأشعر بأنني جيد في هذه المهارات ولكن لدي ميل لأن أكون متعلقاً بالناس الذين أعمل من أجلهم (ولا أحب بأن أكون متعلقاً بهم كذلك في غالب الأحيان) .

ماذا يعني مفهوم الذات الصحي ؟ What does ahealthy self-concepta mean

بما أن مفهوم الذات الصحي مفهوم حكمي الى حد كبير فان مصطلح مفهوم ذات صحي مشبع قيمياً الى حد كبير وهذا يجعل المرشد أمام خيارين :

إما أن يؤجل استعمال المفهوم أو يستعمل المصطلح مع وعي واضح للأحكام الكامنة وراء استعماله ، وإن موقف الكاتب هو الميل نحو الخيار الأخير .

يتضمن مفهوم الذات الصحي معاني شاملة ومحددة من المصطلح فاحترام الذات وحبها والتفاؤل بالقدرة الشخصية على تحقيق أهداف مستقبلية مهمة والتحرر

من القلق غير الواقعي حول الاخفاق جميعها صفات مهمة لفرد سليم انفعالياً ، وكذلك هي المقدرة على تجربة الثقة بالقدرة الذاتية على اتخاذ الفرد لقرارات معقولة وحكيمة .

تحدث الصعوبة في التفكير حول معنى الذات الصحي عندما يحاول الفرد أن يلصق مصطلحاً واقعياً بمفهوم الذات ، فمن السهل أن نقول أن امتلاك مفهوم ذات صحي يتضمن وضع أهداف واقعية ووصف الفرد لذاته بشكل واقعي ولكن من الواضح أنه من غير الصحي وضع أهداف تكون غير واقعية (أي إما أن تكون عالية أو منخفضة) أو لتمتلك وجهات نظر حول الذات لا تكون متفقة مع الواقع ، لكن ما هو الحكم الجيد لما هو واقعي أو غير واقعي بالنسبة للفرد الواحد ؟ مثلاً سوف يكون من السهل أن نقول أنه من غير الواقعي بالنسبة لخريج الكلية الجديد الذي يحصل على درجة (٥٠٠٠) من قبل مجلس الكلية العام أن يعتقد أنه يستطيع أن يصبح بالفعل جراح دماغ عالمياً مشهوراً ، فالدرجة هذه تتنبأ بأن القبول في الكلية الطبية هو احتمال غير موجه لهذا الفرد . وبشكل مماثل يعتقد المرشدون بأن شخصاً من الغيتو يطمح بأن يصبح نجماً من نجوم كرة القدم يدخل في تخيل غير واقعي لتحاشي التعاسة الموجودة في حياته .

ولكن هناك مثل صيني قديم يحذر من تقويم كهذا يتعلق بطموحات غير واقعية لشخص آخر وهو (إن من الصعب جداً أن تتنبأ وبخاصة حول المستقبل).

بشكل مماثل يواجه المرشدون غالباً أشخاصاً تكون ادراكاتهم لذواتهم الحالية غير واقعية . ففي بعض الاحيان يدرك المنبوذ اجتماعياً نفسه على أنه مشهور بين رفاقه وأن شخصاً ما قد يتصور نفسه على أنه موسيقي بارع عندما تكون جهوده الموسيقية غير مسرة الى حد كبير لأي من المستمعين المحتملين .

إن التحدي الرئيسي ، كجميع للفارقات التي هي جزء من عالم المرشد ، هو أن يسأل ماذا تعنيه المفارقة الواضحة بالنسبة للفرد المعني . وفي عملية التوضيح هذه يجب أن يبحث أولاً في أحكامه الخاصة عما هو المبرر للاعتقاد بأن طموحات

الشخص الآخر واقعية ، وهل يمكن الدفاع عن ذلك الحكم ؟ وما الذي يجعله قابلاً للدفاع عنه ؟ هل الأدلة الواقعية مقنعة ؟ هناك أوقات سوف يقتنع خلالها المرشد بأجوبته عن هذه الأسئلة ، وهناك أوقات أخرى قد لا يكون فيها متأكداً من أجوبته فالأدلة المقنعة والواضحة التي تثبت بأن طموحات العميل وادراكاته غير واقعية تعود الى فرضية مفادها أنه من المهم جداً بالنسبة للعميل أن يتمسك بتصوره الشخصي لنفسه ، وإن تحليلاً لما يجعل هذا التصور مهماً للعميل يقود المرشد الى فهم أعظم للعميل ومن ثم لأهداف وعملية ارشاد ذلك العميل .

إن توضيح الأسس للاعتقاد بأن تصور العميل هو بالفعل تصور يساعد المرشد على فحص وتقدير المهمات الخاصة ومدى تأثير مشاعره وادراكاته في تقدير ذلك العميل .

ماذا يعني تحسين مفهوم الذات ؟

What does improvement of self-concept mean ?

غالباً ما يقول المرشدون إن الهدف الرئيس لارشاد شخص ما هو زيادة فهمه لذاته وبما أن لمفهوم الذات أبعاداً عامة ومحددة فإنه من الواضح بأن هذا الهدف غامض جداً ففي بعض الأحيان يبدو بأنه يعني مساعدة شخص ما على الانتقال من موقف حياتي عام الى موقف آخر . أي من قوله إنني لست على ما يرام حتى قوله إنني على ما يرام ، وفي أوقات أخرى يعني هذا التحسين تكوين نظرة أكثر تفاؤلاً عن قدرة الفرد لتحقيق أهداف مستقبلية مهمة أما بالنسبة للوضع مع عملاء آخرين وبخاصة عندما يحلل هدف تحسين مفهوم الذات فانه يظهر على أنه يعني وضع أهداف تكوين أكثر واقعية وتكون أكثر تقبلاً لشخص آخر في بيئة العميل ..

عندما يتضح هدف الارشاد فان المرشد والعميل معاً لا يمتلكان أية طريقة لتقويم ما اذا كان التقدم سوف يتحقق أو متى ستتحقق أهداف الارشاد . وكنتيجة لذلك تصبح عملية الارشاد غالباً دون هدف ودون قصد أو تركيز وبشكل متكرر يترك العميل والمرشد جلسات يعانون فيها من شعور بعدم الجدوى حيث أنه ما من شيء مفيد قد حدث وأن شيئاً ما يجب أن يحدث .

ليست المسألة صعبة بحيث لا يمكن التغلب عليها لكنها تتطلب شيئاً من اعادة البناء المعرفي بالنسبة للمرشدين الذين يقعون في هذا المطب . والحل بالنسبة للمرشد هو أن يحدد بوضوح أكثر ما المقصود بتحسين مفهوم الذات لعميل معين يقوم بمساعدته وهذا الأمر يمكن القيام به بعدة طرائق وإحداها التركيز الدقيق على سؤال كالسؤال التالي : إذا كان لمفهوم الذات عند العميل أن يتحسن فما التغيرات اللازمة في سلوكه والتي يجب أن أكون قادراً على ملاحظتها ؟ . بشكل متكرر أو دائم إن التغيرات اللازمة التي يتم تحديدها تصبح أهدافاً في حد ذاتها وغالباً ما يكون العمل مع تغيرات أكثر تحديداً قادراً على تحقيق تغيير أكثر شمولاً في معتقدات العميل حول ذاته ...

إن الحل الآخر لهذه المشكلة هو أن يترك المرشد وبشكل مقصود مصطلح مفهوم الذات في تفكيره حول العميل ... لأن ترك مصطلح غامض بشكل غرضي بهذه الطريقة يلزم المرشد بتوضيح وتحديد وضبط أعظم لهذا المصطلح وإن استراتيجية التفكير هذه تساعد على اخراج بعض مقولات « إذا » بعدئذ الى السطح .

مثلاً إن المرشد قد يقوم بعملية تفكير حسب ما يلي : إنه عميل يمتلك مفهوم ذات منخفضاً وإن تحسين مفهوم الذات بالنسبة له يعد هدفاً مهماً ...

دعني أرى إن كنت أستطيع أن أكون أكثر وضوحاً وتحديداً ... نحن أمام عميل لا يحب نفسه ويعتقد بأن الآخرين لا يحبونه أيضاً . إذا كنت أستطيع أن أبين للعميل بأن الآخرين يحبونه فعلاً فعندئذ قد يقوده ذلك ليحب نفسه أكثر فأكثر .. إلا إن مارك عميل يرفض أية معلومات مرغوبة يتلقاها . إنه يرفض الفكرة بأن الآخرين يحبونه ربما يجب علينا أن نكتشف وبعمق أكثر كيف تعلم أن يفكر بالطريقة التي يفكر بها حول ذاته . ربما كانت وجهات نظره نابعة من خبرات مؤلمة في ماضيه إننا نحتاج معاً لأن نفهم بشكل أتم طبيعة علاقاته مع والديه وكيف تؤثر هذه العلاقات في وجهات نظره الحالية عن نفسه .

باختصار إن مفهوم الذات مفهوم مهم متضمن في فهم السلوك الانساني ويستطيع هذا المفهوم بخاصة إذا استعمل بشكل دقيق أن يساعد على فهم ووصف أنماط السلوك عند الآخرين وفي تصميم أفكار معينة حول أساليب مساعدتهم وإن الاستعمال غير المتميز لهذا المصطلح دون الاعتراف بغموضه يمكن أن يقود لتفكير سطحي حول العميل والهدف من مساعدته .

وإن توضيح معنى محدد لهذا المصطلح بالنسبة للعميل الواحد يمكن أن يقود الى تحديد الأهداف والأساليب المساعدة ..

دراسة الحالة ٣ : جيمي ـ شاب غضوب :

سوف تساعدنا حالة جيمي على توضيح هذه المبادىء . لقد كان جيمي هذا طالباً عمره ١٢،١ سنة في الصف السادس وكان باستمرار أصغر من التلاميذ الصبيان الآخرين الذين هم من عمره وكان الرابع من الأطفال الخمسة في أسرة اتصفت بالاضطراب المستمر وبعدم الاستقرار . فغالباً ما يترك الأب في تلك الأسرة موقع بيته لفترة طويلة وعندما يعود يكون مخموراً ومفلساً ، أما الأم فقد تلقت تعويضات بطالة عن العمل بالاضافة لمساعدة للأطفال الذين تعولهم .

لقد كانت الشقة السكنية التي يسكنونها مزدحمة بشكل كبير وكانت أدواتها فقيرة جداً بالنسبة للاطفال الكبار في الأسرة (وهما صبيان وبنت) حيث يتشاجرون بشكل مستمر مع بعضهم بعضاً وفي بعض الفترات بدا جيمي كأنه كبش فداء بين أعضاء أسرته . فقد كانت معظم الاتصالات معه من أخوته الأكبر سناً منه على شكل سخرية وإذلال وكانت استجابة جيمي على هذه الانتقادات هي محاولة ضرب الشخص الآخر المعني .

كان عمل جيمي على حافة النجاح تقريباً في أدائه المدرسي أما ترتيبه الصفي في امتحانات القراءة والمهارات اللفظية فقد كان بشكل عام دون مستوى صفه بمستويين (بدرجتين) ومع ذلك ذكر معظم معلميه أنه قد أظهر طرائق ذكية في معالجة المواقف الصالحة .

إن لجيمي تاريخاً طويلاً من القتال في المدرسة وغالباً ما يستثير جيمي الأحداث التي يعدها المعلمون على أنها غير مهمة حتى وبمعايير جماعة أقران جيمي نفسها للقيام بمقاتلة • وعندما سئل جيمي عن ذلك فيما بعد أشار دائماً الى أن المقاتله هي خطيئة التلميذ الآخر المعني ، والمسؤولية عن البدء بالقتال تكمن فيهم وليس فيه ، وفي فترة مبكرة من حياته المدرسية نادراً ما لاحظ المعلمون أن ذلك صحيح • على كل حال، في السنة الماضية لاحظ المعلمون أنه في بعض حالات المقاتلة قامت مجموعات من التلاميذ بتحريض جيمي على القتال ونادراً ما تحاش جيمي هذا التحريض حتى في الأوقات التي خسر القتال فيها بشكل عام •

بالاضافة للأسباب المذكورة أعلاه إن رغبة مدرس جيمي لحماية نفسه من جهة وكون جيمي موضوعاً لدورة ارشادية من جهة أخرى ولان مدرسه اهتم بالموضوع جزئياً قرر مدرس جون وهو واشنطن أن يحاول عمل شيء ما حول سلوك جيمي وقد نجح السيد واشنطن نوعاً ما في خلق صلة مع جيمي أفضل بكثير مما فعله معلمه السابق وباستعمال هذه العلاقة كان السيد واشنطن قادراً على ابرام عقد مع جيمي يتضمن العناصر والمركبات المتماثلة والممكنة فاذا وافق جيمي على قضاء ساعة دون قتال (شجار) فانه سيكون باستطاعته أن يفعل أي نشاط صفي من محض اختياره كما وافق السيد واشنطن على أن يقضي ربع ساعة يومياً في مناقشة مع جيمي وعلى أسس فردية حول أية مشكلة يختارها جيمي ولن تكون هناك أية انتقادات أو تقريعات لسلوك جيمي في جلسات المناقشة هذه • لقد تحققت التعهدات الأولية وأبرمت عدة معاهدات فيما بعد وتحققت أيضاً وأعيد تقويمها وفي كل معاهدة كانت موافقة جيمي هي أن يقضي بشكل متزايد فترة أطول دون قتال هكذا كان السيد واشنطن قادراً بهذه الطريقة على مساعدة جيمي على اكتساب القدرة على التحكم بمقاتلاته في الصف وبخاصة اذا كان المعلم موجوداً وعلى كل حال لم يكن السيد واشنطن قادراً على تحقيق التغيير المطلوب في سلوك جيمي لكي يعممه على المواقف خارج الصف• خلال الاشراف حللت طبيعة المداخلات التي تمت خلال فترات المناقشة بين السيد واشنطن وجيمي وكان واضحاً بأن السيد واشنطن مهتم حقاً بجيمي وقد أراد كثيراً جداً أن يتحكم جيمي بغضبه لأن المشاجرة سوف تتوج

بعواقب سيئة جداً وبعيدة الأمد في مستقبل جيمي وعلى الأغلب إنه سوف يطرد من المدرسة وبالتالي يدخل عالم الجريمة إذا لم يتلق المساعدة ، وعلى كل حال لم يستعمل السيد واشنطن المقولات التي تبدأ بأنا في مداخلاته مع جيمي إلا نادراً جداً كما إنه لم يستجب للأبعاد العاطفية لما يقوله جيمي وكنتيجة لجلسات المناقشة والاشراف هذه وافق السيد واشنطن على أن يستجيب بطريقة تأملية لمشاعر جيمي المعلنة باستخدام مقولة تبدأ « بأنا » في المرحلة الثانية من جلساتهما .

لقد كانت النتائج دراماتيكية ، فعندما كانت تدور المداخلات كان السيد واشنطن يقول لجيمي أحس بأنك قد شعرت بالأذى الشديد وبالغضب عندما أنتقدك أخوك ورغبت لو أنه كان أكثر تفهماً لمشاعرك بدلاً من ذلك . لقد قاد ذلك الى مستوى أعمق من المناقشة حول كيفية شعور جيمي الداخلي عندما يتم انتقاده والى معرفة بعض مشاعر جيمي حول أخوته الأكبر سناً . وبقي السيد واشنطن في اطار مشاعر جيمي محاولاً الحصول على استجابات تتركز حول جيمي نفسه مثل (أخبرني شيئاً أكثر عن كذا) .. وساعدني .. لكي أفهم الأمر بشكل أفضل ..

وعلى الرغم من أنه قد كانت هناك بعض العناصر القوية للنكران في مقولات جيمي فانه قد حدث تحرك نحو حيازة أكثر للمشاعر .

لقد ظهر الى السطح بأن جيمي لم يحب الدخول في مشاجرات . وفي بعض الأحيان شعر وكأنه لا يستطيع السيطرة على نفسه تماماً وفي أحيان أخرى كان يشعر أنه ما من حل آخر يبدو مفهوماً بالنسبة له . وفي نهاية جلساتهما استخدم السيد واشنطن مصطلح « أنا » لكي يقدم ما يعتقد بأنه يساعد على الألفة بينهما كقوله : أريدك أن تعرف يا جيمي بأنني أهتم حقاً بما يحدث لك الآن وفي المستقبل، وحسبما أرى الأمر فانك تقدر بأن المقاتلة لا تحل مشكلاتك الحقيقية دائماً بل تزيد منها باستمرار . إنني أتساءل هل باستطاعتنا أن نعمل معاً لنساعدك على الوصول الى التحكم بمقاتلتك للآخرين أو تتوقف عن القتال .

وقد قاد هذا الأمر الى مناقشة مكثفة حول ما اذا كان جيمي يعتقد أنه بالامكان بالنسبة له ألا يقاتل أبداً ، لان عدم المقاتلة أمر مرغوب به . لقد بدا هذا التفاعل بأنه نقطة تحول رئيسة ، فبعد عدة ايام قال جيمي : إنه غير متأكد إن كان يستطيع أن يتوقف عن المقاتلة ولكنه سوف يحاول إذا كان السيد واشنطن قادراً على مساعدته ولذلك استعمل السيد واشنطن لعب الأدوار والتشجيع لمساعدة جيمي على ايجاد طرائق أخرى للتفاعل مع الموقف الذي وضع فيه ومع مرور الزمن توقفت المقاتلات في الصف وتناقصت المقاتلات في ساحة المدرسة ولكن جيمي لم يكون أية صداقة وثيقة مع رفاقه ، بل كان هناك ميل عند الطلاب لكي يكونوا أقل مقاومة لقبول جيمي في نشاطات مجموعاتهم .

تحليل Analysis :

لقد بدأ المرشد بفهم مقاتلة جيمي والغضب الأساسي عنده عندما عرف أن جيمي لا يحب نفسه وإنه الى حد كبير غير مدرك لكراهيته لذاته .

إنه على الأغلب لم يتلق أبداً أية خطابات من أشخاص مهمين آخرين حتى ومن النوع البسيط مثل أعتقد انك على ما يرام بل على العكس كانت الخطابات التي تلقاها من النوع الذي يقول أشياء مثل أعتقد بأنك لست على ما يرام وإنك غير محبوب .

لقد رغب جيمي كثيراً جداً كبقية البشر جميعاً أن ينتمي لجماعة ما وأن يكون محبوباً وأن يتلقى الاعتراف والقبول من غيره ولكن بما أنه كان يشذل ويستبعد فقد بدا موقفه الحياتي الذي كان يتخذه وكأنه يعني شيئاً مثل : « لست على ما يرام وأنني لست محبوباً من قبل الآخرين وأنني لا أنتمي لأحد وأن الطريق الوحيدة التي أعرف فيها هي المقاتلة » .

وعلى المستوى الأعمق ، وربما على مستوى اللاشعور ، كان جيمي يطرح على نفسه أسئلة مثل « إنني لا أنتمي ، ليس لي أحد ، ولكني أرغب في أن يكون لي ،

إن عدم انتمائي عندما أريد أن أنتمي يكون محبطاً ومؤلماً وأنني أغضب عندما يتم استبعادي أو رفضي أو إذلالي من قبل الآخرين .

لقد أظهر جيمي أيضاً نمطاً دفاعياً نموذجياً في إلقاء المسؤولية لوجود صعوبات لديه على الآخرين فليس مهماً بالنسبة له ما هي الحقيقة سوى أن هذه الصعوبات ليست ناجمة عن أخطائه ، وفي الوقت الذي يصف فيه بعض الناس ذلك على أنه كذب فمن المحتمل تماماً أن جيمي كان يصدقه ولذلك ان قبول حقيقة أنه مسؤول عن الصعوبات والعمل على ايجاد بدائل للمقاتلة يمثلان تهديداً للاحساس البسيط بتقديره لذاته . وعندما يكمن الدافع للغضب في هذا المستوى فان النصائح الارشادية المقدمة له كي يفكر بشكل عقلاني حول النتائج البعيدة والقريبة سوف تكون ذات تأثير بسيط . وفي الحقيقة ان جيمي قد قاوم هذه الجهود المبكرة بقوله « إن القتال هو الطريقة الوحيدة الناجحة والمجدية بالنسبة لي وأن الآخرين في صفي يعرفون بأنهم لا يستطيعون التلاعب معي أو الاستهزاء بي » .

إذاً جاء القلق من تهديد للأمن الأساسي لجيمي أو من احباط طويل له لعدم قدرته على تحقيق أهداف الانتماء والقبول فعندئذ يكون القتال طريقة للتكيف مع المواقف المحبطة التي تنبع من تعامله مع نماذج بشرية ذات أدوار مهمة تبين لجيمي بشكل متكرر وثابت بأن القتال هو الحل الأمثل لمشكلته . علاوة على ذلك لقد دُعمت مشاجرات جيمي وفق جدول تعزيز جزئي كان من الصعب جداً مخالفته . فقد بدا وجود معززين يعملان جيداً أولهما أن جيمي يربح المشاجرات أحياناً وإذا خسر فذلك يعني أنه يجب عليه تماماً أن يقاتل بشكل أقوى وأفضل . وثانيهما أن القتال يوقف السخرية والاذلال بشكل مؤقت .

لقد دعم نظام المعتقدات عند جيمي مشاجراته أيضاً وأن النتيجة التي توصل اليها هي أن القتال هو الطريقة الوحيدة بالنسبة له كي يحصل على ما يريد ، ولقد كان هذا النظام نظام معتقدات قابلاً للدفاع عنه بشكل جيد حيث يستطيع جيمي أن يضرب أمثلة تدعم معتقداته . حقاً لقد تساءل السيد واشنطن بشكل متكرر اذا

كانت معتقدات جيمي غير دقيقة أو صحيحة وطالما أن جيمي يتمسك بمعتقداته ويدافع عنها فانه ما من تغيير سوف يحدث فيها ، بل إنه كلما حاول الناس بشكل أقوى تغير معتقداته ازدادت مقاومته لتغيير تسلل المعتقدات واذا كان لجيمي أن يستفيد فان الوصول اليه يجب أن يكون بطريقة أخرى مختلفة تماماً • لقد كان مستوى الاتصال الذي استثار العمل هو التواصل على مستوى المشاعر •

ما هو الشيء الذي جعل جهود السيد واشنطن ناجحة حقاً ؟ ربما كان السبب هو اظهار الاحترام من قبل السيد واشنطن لجيمي أكثر من أي شيء آخر • فبوساطة إعطاء الاهتمام والاستماع الفعال والمجازفة ببعض أشكال الصدق كان السيد واشنطن يوصل بشكل جوهري الى جيمي ما مضمونه أن هناك شخصاً محبوباً وعلى ما يرام يقبع تحت سلوك القتال الظاهر عنده ولو لم يكن يحبه ويحترمه لما كان مهتماً ببذل وقته وطاقته بتلك الطريقةالتي يقوم بها وبالنسبة لشاب متعطش للتقدير والقبول إن تعبيراً عن التقدير والاهتمام كهذا له مدلولاته الجيدة •

لقد تعلم السيد واشنطن أنه لا يقدر على تخليص جيمي من معتقداته ولذلك لم يجرب أو يحاول ، علاوة على ذلك كان موقفه هو أنه قد يكون هناك أوقات يحتاج فيها جيمي للقتال ولذلك فان واحداً من الأشياء التي جرب عملها بعدْ قيامه باتصالات عميقة هي مساعدة جيمي على أن يتعلم كيف يميز متى يكون القتال ملائماً ومتى يكون غير ملائم ثم وهذا ما ساعده على تقليص مسألة التعميم • وحالما أصبح جيمي راغباً بالمحاولة لضبط مقاتلاته فان الفعالية التمييزية ولعب الادوار قد ساعداه على تعلم ما مفاده أن هناك بدائل يقدر على القيام بها في بعض الحالات المحددة وقد أمل السيد واشنطن بأن يعمم هذا التقدير الجديد وعلى الرغم من أنه قد كانت هناك بعض التعميمات فان جيمي لم يطبق هذا الاكتشاف الجديد حسبما أراد السيد واشنطن تماماً •

References المراجع

— Coleman, J. S. S., & Hammen, C. L. Contemporary psychology and effective behavior. Glenview, I11.: Scott, Foresman, 1974.

— Dinkmeyer, D., & McKay, G. Systematic training for effective parenting : In structor's Manual. Circle Pines, Minn.: American Guidance Service, 1975.

— Dollard, J., Miller, N. E., Doob, L. E., Mowrer, O.H., & Sears, R. R. Frustration and aggression. New Haven : Yale University Press, 1939.

— Erikson, E. H. Identity : Youth and crisis. New York: W. W. Norton, 1968.

— Gilmore, J. V. The productive personality. San Francisco : Albion, 1974.

— Purkey, W. W. Self-concept and school achievement. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1970.

— Raths, L. Harmin, M. M., & Simon, S. Values and teaching. Columbus, Ohio : Merrill, 1966.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الرابـــع

عمليـــة الارشـــــاد

THE PROCESS OF COUNSELING

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

عمليـــة الارشـــاد

يمكن أن يستغرق الارشاد الفعال خمس عشرة دقيقـة ويمكن أن يتم في جلستين (كما هي الحال مع مايك) أو يتم في شهور (كما هي الحال مع جانيس). لقد وصفنا الإرشاد في الفصول الأولى من هذا الكتاب على أنه « عمليـة » وأن الغرض من هذا الفصل هو وصف وتحليل بعض عناصر هـذه العملية التي تعـد عناصر أساسية في جميع الجهود الارشادية .

يساعد مصطلح عملية في نقل الكثير عن جوهر الارشاد وتوضيحه فالعمليـة تعني سلسلة محددة من الأحداث التي تقع خلال مرحلة زمنية . وعـادة ما يتضمن ذلك مراحل تطور العملية . مثلاً هناك مراحل قابلة للتحديد فى عملية شفاء جرح جسمي خطير ككسر الرجل ، وبشكل مماثل هناك مراحل قابلة للوصف في عمليـة النمو الإنساني منذ الولادة وحتى الوفاة . وعلى الرغم من أن المراحل في هـذه العملية عامة وواحدة عند جميع الكائنات الانسانية فان ما يحدث في كل مرحلة من هذه المراحل مختلف بشكل فريد بالنسبة لكل فرد بعينه .

ينطبق هذا الوضع على الإرشاد . فعلى الرغـم من أن أحداث الاكتشـاف وآلياته ومضمونه تختلف من شخص يرغب المرشد في مساعدته الى آخر فان مراحل العملية واحدة عند معظم العملاء وتتضمن هذه المراحل بشكل عام :

١ ـ اللقاء الأولي (المبدأي) .

٢ ـ اكتشاف اهتمامات العميل وبناء العلاقـات المسـاعدة بين المرشـد والعميل .

٣ ــ حصر الأهداف وتحديدها وتقويم العوامل المرتبطة بتحقيق الهدف من الإرشـــاد .

٤ ــ بناء أسلوب معين وتنفيذه لانجاز الهدف .

٥ ــ تقويم النتائج .

٦ ــ إيقاف الإرشاد ومتابعته .

وسوف يركز الفصل الخامس على المرحلتين الأولين بينما ستركز الفصـــول الأخيرة على المراحل اللاحقة .

لكي نفهم الإرشاد كعملية من المهم أيضاً أن نميز بين الأهداف المتعلقة بالنتيجة أو الاهداف المتعلقة بالعملية . وكما بينا في الفصل الثاني فان الأهداف المتعلقـة بالنتيجة هي النتائج المقصودة من الإرشاد وتوضع هذه الأهداف وبشكل عام ضمن ما يرغب العميل في تحقيقه كنتيجة لحديثه مع المرشد . وبالمقابل ، إن الأهـداف المتعلقة بالعملية هي تلك الأحداث المستقبلية التي يعدها المرشـــد أداة أو وسيلـة مساعدة على تحقيق الأهداف المتعلقة بالنتيجة وتوصف الأهداف المتعلقة بالنتيجة عموماً على أنها جميع أفعال العميل الجديدة التي تحدث بعـد جلسات الإرشـاد وخارج مكتب المرشد ، أما الأهداف المتعلقة بالعملية فهي الأحداث الأولية التـي تجري خلال جلسة الارشاد وفي مكتب المرشد وهي أحداث يعدها المرشد مساعدة وأداة مفيدة لانجاز الأهداف المتعلقة بالنتيجة .

توصف الأهداف المتعلقة بالعملية أحياناً وفق أفعال المرشد ولكنها توصف في أوقات أخرى وفق الآثار المترتبة على العميل . مثلاً قد يقول المرشد « اذا كـان علي أن أساعد هذا العميل فانه يجب علي أن أصغي بشكل فعال لما يقولـه وأفهـم أهمية اهتماماته في خلق سعادته الحالية والمستقبليـة . ويجب أن أفهـم كيف أن الاتجاهات التي يصفها تؤثر في الطريقة التي يتصرف بها مع الأشخاص الآخريـن المعتبرين ، كما يجب أن أفهم ما هي الظروف المحيطة به والمتعلقة باهتماماته وأن أفهم الأحداث المعززة التي تدعم سلوكه الحالي ، فكل هذه الأمور هي أهداف للعملية الإرشادية المتعلقة بسلوك المرشد .

عندما يستمع مرشد ما لتسجيل صوتي للقائه الارشادي الأول ، فانه قد يفكر بشيء مماثل لما يلي :

- إذا كان علي أن أساعد هذا العميل فانه يجب أن يشعر بثقة أكبر تتجاوز ما يظهر بأنه يفعله الآن .

- يبدو أن هذا العميل يتحدث كثيراً من المسائل والأحداث التي لا ترتبط باهتمامه الرئيس ، ولكي تكون جلساتنا مفيدة يجب عليه أن يركز أكثر على اهتماماته الأولية .

- ربما يكون العميل خائفاً من النظر الى اهتماماته الأساسية أو من الحديث عنها ، واذا كان الأمر كذلك فسوف يكون من المهم أن نساعده على التحكم بهذا الخوف، ولذلك يسأل المرشد نفسه كيف أستطيع أن أساعد هذا العميل بأن يشعر بثقة أكبر وبقلق أقل ؟ إن الثقة الناتجة عن هذه التجربة، والتركيز على الاهتمامات الأولية ، والتحكم بالخوف هي جميعها أهداف تتعلق بالعملية ويتم وضع هذه الأهداف وفق النتائج التي يجب أن يحققها العميل. والسؤال الأخير الذي يتبادر الى ذهن المرشد هو السؤال المهم التالي . ماذا أستطيع أن أفعل ؟ وكيف أستطيع أن أتصرف لكي أسهل تحقيق تلك الأهداف المهمة التي تتعلق بالعملية الإرشادية ؟

تبدو بعض أهداف العملية ضرورية لجميع العلاقات الارشادية بينما يبدو بعضها الآخر محصوراً أو خاصاً بالعملاء وبالأهداف وبنوع التدخل كما يبدو بأن بعض أهداف العملية عاماً وواحداً لجميع العلاقات الإرشادية تقريباً بما فيها علاقات الثقة والاطمئنان والتواصل المفتوح ووضع أهداف محددة تتعلق بالنتيجة ، واكتشاف المشاعر والقيم والمعتقدات الأساسية وتكوين وعي وفهم مفيدين كما تتضمن بعض أهداف العملية ، وبخاصة تلك المتعلقة منها بارشاد الاختيار المهني ، تحديداً المهن وبحثاً عن معلومات حول مهن مختلفة وتحديدها وتقويماً للقدرات والاهتمامات والتفضيلات الشخصية واكتساباً لخبرة جديدة حول العمل الموجود

في جميع المجالات المهنية المختلفة من خلال الخبرة الواقعية أو الزائفة ولو استعملنا دراستي الحالة المذكورتين في هذا الكتاب كأمثلة ، لوجدنا بأن المرشدين لكل من (مايك وجانيس) قد اعتبرا أن من المهم اقامة علاقات موثوقة ووضع أهداف محددة لكل من عميليهما • على كل حال ، إن الهدف المتعلق بالعملية والذي كان جزءاً ضرورياً من الارشاد لجانيس ، ولم يكن ضرورياً لمايك ، هو معرفة مشاعر العداء ومشاعر عدم الأمن التي ارتبطت بكونها مقبولة شرطياً للآباء •

يبدو أن هناك ثلاثة أنواع من الأهداف المتعلقة بالعملية الارشادية وتوجد هذه الأنواع الثلاثة في العديد من الأساليب الارشادية كما تعد ملائمة لمعظم العملاء وهي : بناء العلاقة ، اختبار الذات ، وتعميق الوعي • كما يشير تروكس Truax وكرخوف Carkhuff (١٩٦٧) الى أن جميع أساليب المساعدة في مجال العلاقات الشخصية تقوم على افتراض مفاده أن نجاح الارشاد أو فعاليته يعتمد على تكوين العميل لاحساس كبير بالثقة نحو المرشد وعلى اعتقاده بأن من المفيد والصحيح أن يتحدث عن نفسه وعن اهتماماته الشخصية وشكوكه والتباساته ، ومشاعره الداخلية نحو الأشخاص الآخرين • ففي حين أنه قد يكون من المؤلم أحياناً أن ننظر الى هذه المشاعر وتتعرف عليها فانه لن يحدث أي شيء مدمر كنتيجة لها • فالمرشد لن يخدع العميل ولن يستعمل المعلومات التي يشترك هو والعميل فيها لكي يؤذي العميل أو يضره • ولكن من المفيد المجازفة لأن مشاركة الأفكار والمشاعر سوف تقود الى المساعدة على تحقيق الأهداف المرسومة لتلك التجربة الارشادية • فالناس الذين يؤكدون على جوانب العلاقة في الارشاد مثل روجرز (Rogers) (١٩٦١) وتروكس (Truax) وكرخوف (Carkhuff) (١٩٦٧) يقولون إن تقبل العميل وتقديره بشكل ايجابي من قبل المرشد يعد من الأمور التي تساعد على تسهيل الاحساس بالثقة والتواصل التام وسوف نفصل أكثر من ذلك في الفصول الأخيرة من هذا الكتاب •

اكتشاف الذات Self-exploration :

إن كلمة يكتشف فعل يعني الاستعراض والعرض بغرض الاكتشاف كما أنها

تعني إمعان النظر في الذات واختبارها وتفحصها بدقة . وإن اكتشاف الذات بعدئذ هو عملية فعل تعلم واكتشاف أشياء جديدة عن الـذات وأن معظم النظريـات في الإرشاد توافق على أن اكتشاف الذات واختبارها يعد جزءاً مهماً من عملية مساعدة النمو عند معظم العملاء علماً بأن المنظرين قد لا يتفقون حول ماهية الجوانب المهمة من الذات والتي يجب اكتشافها ـ مثلاً بينما يعتقد ايليز (Ellis) (١٩٧٤) بـأن اكتشاف الذات يجب أن يتركز على تلك الأبعـاد العقلانيـة يعتقد بيرلز (Pérls) (١٩٦٩) وروجرز (Rogers) (١٩٦١) بأن الأبعاد العاطفية الحالية والمستقبلية لخبرة العميل يجب أن تكون المركز الرئيس للاكتشاف اضافة لذلك إن هؤلاء المنظريـن قد يختلفون أيضاً حول الأساليب والتقانات التي يجب أن يستعملها المرشـد لكي يستثير اكتشافاً من هذا النوع . مثلاً في حين أن روجرز يتأمل في عملائه ويتقبلهم نجد أن بيرلز يواجههم بشكل مباشر تقريباً . وعلى كل حال إن النقطة الجوهرية هي أن جميع هؤلاء المساعدين يريدون تحقيق الأهداف المتعلقة بالعملية ذاتها وأهمهـا « اكتشاف العميل المركز لذاته » والذي يعتقدون جميعاً أنه بدوره سوف يقـود الى النمو والتوازن الانفعالي والى الاحترام المتزايد للـذات والى اتخـاذ قرارات أوضح والى سلوك أكثر فعالية .

عندما تنبثق الأفكار وتتطور حول المساعدة الفعالة يستمر اكتشاف الـذات أو اختبارها في البقاء كجزء مهم من عملية الارشاد المركزة . لقد كانت السلوكيـة (باندورا Bandura ١٩٦٩ وأولمـان Ullmann ١٩٦٥) وكراسنر Krasner النظام الكبير الوحيد الذي لقيجعل من اختبار الذات هدفاً مركزياً من أهداف العملية الإرشادية . وعلى كل حال ، تقترح الدراسات السلوكية الحديثة من هذا التوجـه (ماهوني (Mahoney) ١٩٧٤) بأن اختبار الذات يصبح مهماً بشكل متزايـد في هذا النظام أيضاً .

لكي نجعل معنى وأهمية عملية اختبار الذات أكثر وضوحاً لا بـد من طرح بضعة أسئلة حول الكيفية التي يستثير فيها المرشدون اختبار الذات لدى العميـل وهـي :

١ ــ كيف أصف نفسي ؟

٢ ــ كيف أصف سلوكي الشخصي في التفاعل مع الآخرين ؟

٣ ــ ما هي الحالات والخبرات التي تجعلني أعيش مسروراً أو عصبياً أو قلقاً ؟

٤ ــ ما هي رؤيتي وتوقعاتي حول السنوات الخمس القادمة من حياتي ؟ وما هي المعلومات التي تشكل الأساس لهذه الرؤى والتوقعات ؟

٥ ــ بالنسبة لمستقبلي الشخصي ، ما هي آمالي الكبيرة أو العظمى ؟ وما هي أعظم مخاوفي ؟ وحول أي جانب من مستقبلي أشعر بعدم الأمن أكثر من غيره ؟

٦ ــ عندما أنظر الى أنماط سلوكي المسيطرة أو الغالبة ، ما هي الأنماط التي أكون سعيداً بها ؟ وما هي الأنماط التي أريد أن أغيرها ؟

٧ ــ ما هي المشاعر التي أعيشها أثناء وجودي مع أشخاص من السلطة ؟ إذا كانت هذه المشاعر سلبية ، فما هي الخبرات السابقة التي ساهمت في نشوء هـذه المشاعر في الماضي ؟

٨ ــ في ظل أية شروط أكون فيها كثير المجازفة أو قليل المجازفة وماذا تعني هذه المعلومة بالنسبة لي ؟

٩ ــ في ظل أية شروط أكون أكثر ميلاً لأن أجد صعوبة في التحكم بانفعالاتي ؟

ــ وما هي الانفعالات التي أكون أكثر ميلاً لأن أجد صعوبة في ضبطهـا والتحكم بها ؟

ــ ما هي مقولات « يجب » أو « يلزم » التي أميل غالباً الى اطلاقها حول سلوك الآخرين ؟ وبماذا أشعر عندما لا تتحقق مقـولات يجب ويلزم هذه ؟

ـ ما هي مقولات « يجب » المتعلقة بسلوكي الخاص التي تخلق لي أعظم الصعوبات ؟

يشير كرخوف (١٩٦٩) الى أن اكتشاف الذات ليس خبرة تامة بل إن هناك نوعاً من مستويات العمق التي ترتبط بالعملية . ويتضمن مستوى العمق الذي يشعر به العميل بعدين هما : نوع المعلومات التي تتم مشاركتها بينه وبين المرشد من جهة وما يقوم به العميل من عمل بهذه المعلومات من جهة أخرى .

فعلى المستوى (١) لا يشارك العميل ببساطة بأية معلومات مهمة عن نفسه ولا يظهر أية ثقة أو مشاركة في عملية البحث في سلوكه .

أما على المستوى (٢) فيشارك العميل ببعض المعلومات الشخصية كاستجابته على استفسارات المرشد ولكنه يمتنع عن مشاركة المعلومات الأكثر أهمية وفي هذه المرحلة ينقل العميل المعلومات الى المرشد ولكنه لا يتعاون معه أو يعمل معه في المحاولة لفهم أهمية هذه المعلومات حيث يوجد هناك قدر عظيم من الامتناع والاحتراس والدفاعية في مشاركة العميل . كما أنه لا يقدم سوى القليل من المعلومات بطريقة تلقائية أو بأسلوب ابتكاري .

على المستوى (٣) يظهر العميل ميلاً لتقديم المعلومات بأسلوب طوعي ولكنه يبدو مرة أخرى بأنه يقدمها بأسلوب ميكانيكي بدلاً من أن يقدمها وكأنها نابعة من ذاته . إن أهمية المعلومات ومعانيها تبدو مستقلة عن الذات . وإذا كان الاهتمام من طبيعة شخصية فلن يكون العميل مالكاً تماماً للمسؤولية عن سلوكه الخاص في الموقف فقد يكون هناك ميل لالقاء المسؤولية عن الصعوبات على الآخرين الموجودين في الموقف بدلاً من الميل لدراسة السلوك الخاص .

على المستوى (٤) تقدم المعلومات بتلقائية أكبر حيث يتم منع أومراقبة معلومات قليلة جداً وتتم مشاركة المعلومات الأكثر عمقاً وأهمية حتى وإن كانت مؤلمة في طبيعتها . وهناك ميل واضح عند العميل لكي يفكر في المعلومات التي تظهر الى

السطح ويفهمها ويربطها بالذات ويكتشف معانيها وأهميتهـا . فالعميـل يستمع للملاحظات ويكيفها مع ذاته. أما المرشد فسيلاحظ محاولات العميل الهادفة لتحاشي البوح ببعض الأمور في مراحل حاسمة عندما تصبح المعلومات غير مسرة أو مؤلمـة وسوف يبتعد العميل عن المسألة التي تتم مناقشتها أو ينتقل لمواجهـة أقل كثافـة من المواد التي ظهرت الى السطح .

على المستوى (٥) تزول الأنماط الدفاعية التي تتصف بها المستويات السابقـة ويتم التعامل مع المعلومات التي تعطى دون تحريف أو تجنب ، ويشترك العميـل بشكل فعال في العمل لفهم ما هو موجود من معلومات وفهم أهمية ومعنى هـذه المعلومات أيضاً . إن العميل يعد اكتشاف الذات مغامرة مثيرة تتضمن خبرة مؤلمـة ترتبط بها لكنها خبرة دائمة وأن نسبة كبيرة من الانتباه تتركز على الذات ومـن المرجح أن تتركز على الخبرة الحاضرة بدلاً من الخبرة الماضية . ونتيجة لذلك فان بضعة عملاء وبضع جلسات ارشادية تحقق هذا المستوى من التركيز الدقيق والصادق وعندما يتحقق هذا المستوى يشعر جميع المشاركين في العملية بالانهاك .

إن السؤال الذي يطرح باستمرار حول هذا الموديل هو ما اذا كانت العمليـة الارشادية يجب أن تصل الى المستوى (٥) كي يكون الارشاد ناجحاً .

وبما أن هناك مستويات لاكتشاف الذات فان هناك مستويات لتأثير الارشاد وان المبدأ العام هو أنه كلما تعاظم مستوى اكتشاف الذات ازدادت قوة الخبـرة الارشادية عند العميل. حيث تقترن أعمق مستويات اكتشاف الذات بأعمق مستويات النمـو والتغير .

بشكل عام كلما كان العميل بعيداً عن المستوى (٥) بقيت الخبرة الارشاديـة أقل قوة وبالتالي فان الارشاد دون المستوى (٣) سوف يكون ذا تأثير بسيط وأهمية قليلة بالنسبة للعميل . وإذا وصلت عملية التفاعل الى المستوى (٣) وتمت المحافظـة عليها في ذلك المستوى فمن المرجح أن تكون ذات فائدة للعميل إذا كانت الاهتمامات متعلقة بالاختيار المهني أو باتخاذ القرارات . لقـد كان معظم الخبرة الارشـادية

لايك على المستوى (٣) أما بالنسبة للعملاء الذين يتضمن هدفهم الضبط الانفعالي مثل جانيس فيظهر بأن التواصل على المستوى (٣) قد يكون مفيداً نوعاً ما ولكن سوف يكون من الضروري تحقيق المستوى (٤) كي تكون المكاسب قوية ودائمة . إننا نطرح هذه المقولة كفرضية مؤقتة ، فهي تحتاج للدعم أو التعديل بوساطة الأدلة المستمدة من أبحاث أخرى وسوف نناقش في الفصل الخامس ما يمكن أن يفعله المرشدون كي يحققوا مراحل أكثر قوة وتقدماً مع عملائهم .

تعميق الوعي Awareness facilitation :

إن مفتاح عملية اكتشاف الذات هو أنها تقود الى اكتشافات جديدة ووعي جديد . فاستثارة الوعي ، بالنسبة لمعظم أنظمة الارشاد ، تعد هدفاً مهماً آخر يرتبط بالعملية الارشادية والافتراض العام وراء هذه المجموعة من الوسائل والأساليب والمنظورات هو أن من المرجح أن يكون الارشاد أكثر نجاحاً وفائدة اذا كان باستطاعة العميل أن يكتسب وعياً وفهماً جديدين وبخاصة فهماً جديداً لذاته . وكلما كان هذا الفهم القائم على الذات أكثر عمقاً وتعقيداً كانت الخبرة الارشادية أكثر قوة وغنى .

بينما يعد تعميق الوعي هدفاً مهماً يتعلق بالعملية الارشادية فان النظريات المختلفة تبدو مختلفة جداً حول ما هي الأنواع المحددة من الوعي التي تعد جديرة بأن تتم مساعدة العميل على اكتسابها . إن الوعي الذي يعد مهماً يعكس النظريات والقواعد المتعلقة باكتساب المبادىء بالسلوك الانساني وبتغير تلك الافتراضات الكامنة وراء هذه النظريات والقواعد نجد أن الوعي الذي يؤكد عليه أسلوب الإرشاد المتمركز حول العميل وأسلوب عقلنة العاطفة يصفان بعض الأنواع المختلفة من الوعي ويريان أنه لمن غير المرغوب فيه بالنسبة للقارىء ، أن يصنف نفسه وفق الوعي الذي يفضله بل بدلاً من ذلك يجب أن يكون القصد هو توسيع وعي الفرد حول مدى الاحتمالات الممكنة .

يعتقد كرخوف (Carkhuff) (١٩٦٩) بأن الارشاد يكون فعالاً عندما يشعر العميل بعملية متطورة للاكتشاف ← تولد الوعي ← الذي يقود لفعل جديد والمرشد الفعال هو الشخص الذي كوّن فهماً رفيع المستوى لهذه العملية ويشعر بذلك بذاته ويستطيع أن يساعد الآخرين على القيام بها وحالما يشارك العميل أفكاره واهتماماته فانه يبدأ باكتشاف أو اختبار مشاعره ومعتقداته ودوافعه الأساسية وقيمه وادعاءاته الأساسية فاذا كان هناك انفتاح في العلاقة عندما يقوم العميل بالاكتشاف فانه يعمل أيضاً لكي يوضح ما هو الشيء الغامض والملتبس بالنسبة لنفسه وللمرشد، وأن يربط المعلومات والافكار المختلفة بعضها ببعض وان يساعد على حل الأفكار المتناقضة والمتعارضة وأن يفهم مصدر المشاعر والدوافع الأساسية للسلوك وبوساطة الاختبار والاكتشاف المستمر يكون العميل فهماً جديداً أو وعياً جديداً ويبدأ بعدئذ بالعمل حول الكيفية التي يمكنه فيها تطبيق هذا الفهم سواء أكان ذلك في اتخاذ قرارات حياتية شخصية من جهة أم كان متعلقاً بطرائق جديدة في السلوك من جهة أخرى .

في بعض الأحيان يظهر الفهم الجديد تدريجياً ويظهر في أحيان أخرى الى السطح كخبرة اكتشافية مفاجئة ، كما تظهر العملية في مجملها كنموذج عن التعلم بالاكتشاف الذي وصفه برونر (Bruner) (١٩٦٠) . في هذا النموذج ليست مهمة المرشد أن يعلم فهماً جديداً بل أن يساعد العميل على اكتساب وعي وفهم جديدين يساعدانه على اتخاذ قرارات مهمة وفي امتلاك السيطرة على المشاعر غير المرغوبة وفي تغيير السلوك غير المرغوب . وفي حين أن الفهم المحدد الذي يجب اكتسابه يعتمد على العميل فان أهداف الارشاد ، وتاريخ حياة العميل ، وظروفه وأنواع الفهم التي تعد مهمة بشكل عام تتضمن :

١ ــ وعي الكيفية التي ينظر بها الفرد لنفسه والكيفية التي يتم النظر اليه وادراكه بها من قبل الآخرين .
٢ ــ معرفة ما هي المشاعر المسيطرة التي يحياها الفرد وما هي المناسبات التي تعاش هذه المشاعر خلالها .

٣ ــ معرفة الكيفية التي تؤثر فيها السمات السلوكية القابلة للشخصية على الآخرين .

٤ ــ معرفة العلاقة بين القيم المعلنة والسلوك الفعلي والدوافع الأساسية لسلوك الفرد (بعبارات ماسلو الحاجات الشخصية التي يحاول الشخص ارضاءها) والافتراضات حول الذات والآخرين وفترة الحياة التي تكمن وراء سلوك العميل .

إن الافتراضات وراء هذا الأسلوب هي أن المعتقدات والمشاعر غير السعيدة تكظم في غالبية الأحيان وعلى الرغم من كظمها فانها تؤثر بقوة في أفعال الفرد بطرائق سلبية أحياناً وإن وعيه لهذه المشاعر والرؤى غير المسرة يساعده على امتلاك السيطرة عليها لأن هذه السيطرة سوف تمكن الشخص من أن يغير سلوكه نحو الأفضل . تلك كانت بدقة الافتراضات التي وضعها مرشد جانيس . لقد اعتقد بأنه لكي تدرس جانيس بشكل أكثر فعالية وكفاية فان من المهم بالنسبة لها أن تصبح مدركة لمشاعرها ومخاوفها الأساسية المتعلقة باحتمال الاخفاق أو الأداء الضعيف وأن إدراك هذه المشاعر المكبوتة سوف يمكّن جانيس من ضبطها وقد عد هذا الوعي هدفاً مهماً من الأهداف المتعلقة بالعملية الإرشادية .

كما سنرى في الفصل (٥) إن محاولات المرشد لمساعدة العميل على تحقيق هذا الفهم تتم بوساطة الاستماع الفعال وبالتلخيص وبعكس المشاعر المهمة التي تنبثق خلال اللقاءات الارشادية وبعرض عبارات « أنا » وبالمواجهة أحياناً وفي هذا المجال نجد أن استجابات الثقة (التصديق) من المستويات العالية هي تلك الاستجابات التي تحدد المشاعر والاعتقادات والافتراضات بدقة للعميل كما تحدد أهميتها بالنسبة له . أما استجابات الثقة (التصديق) من المستوى المنخفض فهي تلك الاستجابات التي تخفق في تمييز الاهمية الأساسية لما يقوم العميل بمشاركته .

إن استجابات الثقة (أو التصديق والتقبل) من المستوى العالي تتحسن في حالة الاكتشاف العميق والفهم الجديد . أما استجابات الثقة (أو التصديق والتقبل)

من المستوى المنخفض فتعوق عملية نمو الوعي • لذلك ، من المهم أن نؤكد ونشدد على أن وعي الذات واكتشافها هو جوهر هذه العملية • أما الاستجابات الفكرية المجردة فهي أداة لفظية واحدة فقط تستطيع أن تسهم في العملية الارشادية واتمامها• هناك أدوات لفظية أخرى تستطيع أن تسهل هذه العملية بقوة أيضاً . فبينما يعد الوعي والفهم أيضاً أهدافاً مهمة تتعلق بالعملية الارشادية في الأسلوب العقلاني ــ العاطفي (عقلنة العاطفة) فإن الوعي الذي ينم تعلمه يكون مختلفاً في اطار هذا النظام • والافتراض الرئيس لهذا الأسلوب هو أن الناس سوف يميلون للفعل بطرائق غير منتجة وطرائق تهزم الذات في ظل وجود أحداث تنشيط معينة (آ)• على كل حال ليست الأحداث ذاتها هي التي تسبب السلوك المخيب للذات بل الأشياء التي يقولها الناس لأنفسهم أو عن أنفسهم عموماً في حالة وجود ذلك الحادث • إن الافتراض الذي يفترضه هذا الأسلوب هو أنه في ظل أحداث تنشيط معينة سوف يقول الناس أشياء محددة لأنفسهم ــ وفي الاعتقادات (ب) التي تكون غير عقلانية ومخيبة للذات • أما الأهداف الاساسية المتعلقة بالعملية في أسلوب هذا النظام فهي مساعدة العميل على الحصول على فهم ووعي حول تلك الاحداث (ب) الداخلية وعواقبها السلوكية (جـ) وبشكل أكثر تحديداً إن الأهداف المتعلقة بالعملية في الارشاد الذي يستخدم أسلوب عقلنة العواطف بالنسبة للعميل هي :

١ ــ أن يحدد أشكال السلوك المسببةلهزيمة الذات وكذلك إحداث التنشيط الذي من المرجح جداً أن تحدث أو تحدث بقوة فيه هذه الأشكال •

٢ ــ أن يصبح مدركاً للمقولات الداخلية والافتراضات والمعتقدات (أي أحداث ب) التي يقوم بها الفرد تجاه ذاته خلال وجود تلك الأحداث المحددة والمنشطة •

٣ ــ أن يصبح مدركاً للجوانب غير العقلانية من مقترحاته ومعتقداته •

ــ أن يصبح مدركاً للكيفية التي تقود فيها المعتقدات غير العقلانية الى أشكال سلوكية غير منتجة •

— أن يصبح مدركاً للافتراضات والمعتقدات الجديدة التي تكون أكثر عقلانية وأكثر عقلانية من غيرها .

— إن يغير الافتراضات التي يأخذها الفرد من لا عقلانية الى عقلانية .

— أن يغير سلوكه الذي يمارسه خلال الأعمال البيتية وبأسلوب المحاولة والخطأ الى سلوك جديد يتم وقف طرائق ثابتة ومتفقة مع المعتقدات والافتراضات (الادعاءات) المكتسبة حديثاً .

كما هو الحال في الأسلوب المتمركز حول العميل ، إن الأهداف المهمة المتعلقة بالعملية هي الأهداف القائمة على الوعي والفهم . على كل حال إن الوعي المحدد وأسباب عده مهماً يختلف ومختلف الى حد كبير . وفيما يلي بعض الادعاءات غير العقلانية التي يعتقد بها الناس والتي تسهم في عدم سعادتهم وهي (حسبما يراها البرت الليز) كما يلي :

١ — إن من الضروري أن يكون الفرد محبوباً ومقبولاً على الأرجح من قبل كل فرد آخر في مجتمعه أو جماعته (هذا أمر غير عقلاني لأنه لا يمكن انجازه ويترك الفرد في موقف يتخذ فيه موقف الخادم في علاقاته الشخصية) .

٢ — لكي يعد الفرد نفسه قيماً يجب أن يكون كاملاً . واذا لم يتصرف المرء بهدف الكمال فانه عندئذ سيكون غير مقبول ، شاذاً ، وغير مناسب . (مرة أخرى هذا سلوك غير عقلاني لأنه مستحيل وما من أحد يستطيع أن يكون تاماً في جميع مساعيه . وإن محاولة الفرد لتبرير سلوكه على أساس نوعية انجازاته يمكن أن تؤدي لزيادة القلق وعدم الأمن بسرعة لديه . حيث يقول « انني لست على ما يرام إن لم أثبت لنفسي وللآخرين بأنني على ما يرام » وهذا موقف حياتي يهزم الذات جداً) .

٣ — تحدث كارثة محققة ومخيفة عندما لا تكون الأشياء حسبما يريدها الفرد بأن

تكون (في بعض الأحيان) الأحداث والظروف سيئة ولا يمكن تغييرها ، ولكن العديد من الناس يهولون درجة السوء المعينة أو الموجودة وبذلك نجد أن الليز وأتباعه يعملون بجدية وبقوة لكي يساعدوا عملاءهم على ضبط ميولهم للقيام بذلك .

٤ ـ هناك باستمرار حل صحيح وتام لكل مشكلة يجب ايجاده وإلا فإن النتيجة سوف تكون مأساوية . (إن من غير المعقول أن نعتقد بأن هناك حلاً تاماً لكل مشكلة أو أن الفرد يستطيع أن يتنبأ بما سيحدث بشكل مؤكد) . في هذا الأسلوب من أساليب الإرشاد يتخذ المرشد موقفاً بأنه يعرف ما هو عقلاني ومعقول . وهكذا فإن الهدفين الرئيسين المتعلقين بالعملية في الارشاد هما كشف ما هو غير معقول واقناع العميل بما هو معقول . إن المرشدين الذين يتخذون هذا التوجه يمارسون بهذا الشكل سيطرة قوية جداً على ما يحدث خلال عملية الإرشاد .

خلاصة :

يمكن أن ينظر للارشاد على أنه عملية مكونة من مراحل متعددة تتضمن اللقاء الأول ، اكتشاف اهتمام العميل ، بناء العلاقة بين العميل والمرشد ، بناء أسلوب يتم استخدامه لتحقيق الهدف ، تقويم النتائج ، ايقاف الارشاد وتحديده ومتابعته ، وسوف تحلل كل مرحلة من هذه المراحل بشكل أوسع في الفصول اللاحقة .

إن الأهداف المتعلقة بالعملية هي تلك التي يعدها المرشد أداة ووسيلة مساعدة على تحقيق الأهداف المتعلقة بالنتيجة . وبشكل عام هناك ثلاثة أهداف متعلقة بالعملية يعدها معظم المرشدين مهمة وهي بناء العلاقة بين المرشد والعميل واختبار الذات من قبل العميل نفسه وتعميق الفهم . لقد نوقشت بعض الجوانب الرئيسة لتكوين العلاقة بين المرشد والعميل في هذا الفصل كما أنها سوف تناقش بشكل أكمل في الفصل الخامس كما أن الفهم الذي تم التأكيد عليه من قبل الأساليب المتمركزة على العميل وعلى عقلنة العواطف قد تم تحليله في هذا الفصل لتوضيح ما معنى تعميق الفهم وأن تكوين فهم اضافي لذلك التعميق سوف يتم تكوينه في الفصول القادمة .

References المراجع

— Bandura, A. Principles of behavior modification. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1969.

— Bruner, J. S. The process of education. Cambridge, Mass : Harvard University Press, 1960.

— Carkhuff, R. R. Helping and human relations, Vol. II. New York: Holt, and Winston, 1969.

— Ellis, A. Humainstic psychotherapy : The rational-emotive approach. New York : McGraw-Hill, 1974.

— Mahoney, M. J. Cognition and behavior modification. Cambridge, Mass : Ballinger, 1974.

— Perls, F. C. Gestalt therapy verbatim. Lafayette. Calif.: Real People Press. 1969.

— Rogers, C. R. On becoming a person. Boston : Houghton Mifflin, 1961.

— Truax, C. B., & Carkhuff, R. R. Toward effective counseling psychotherapy. Chicago: Aldine, 1967.

— Ullmann, L. P., & Krasner, L. Case studies in behavior modification. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1965.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الخـامس

آليـات اللقـاء الارشادي الاول

DYNAMICS OF THE FIRST COUNSELING SESSION

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

آليـــات اللقـــاء الارشادي الاول

قبل اللقاء الاشاري الأول يكون المرشد والعميل غريبين نسبياً عن بعضهما بعضاً وفي المواقع المدرسية ربما يكون الطالب قد تعلـم شيئاً ما عن المرشد من الطـلاب الآخرين في المدرسة وربما كان هذا الطالب موجوداً في صف زاره المرشد أو ربمـا تم تقديم هذا المرشد في برنامج حفل استقبال الطلاب الجدد، اما المرشد فربما يكون قد سمع عن الطالب من المعلمين أوعرف شيئاً عنـه من سجل الأعمـال المدرسية (بطاقة التلميذ) أو عرف عن الطالب من خلال النشاطات المدرسية . ولكن مـن المرجح أن يعرف الفريقان قليلا جداً بعضهما عن بعض وإذا كان للارشاد أن يكون خبرة قيمة ومساعدة فان كلاً من الفريقين يجب أن يتعرف على الآخر على مستوى أكثر عمقاً من العلاقة العارضة ويجب أن يتعلما كيف يحترمـان ويقبلان بعضهمـا بعضاً ويثقان ببعضهما بعضاً ويشعران بالأمن والسلامة حول التواصل بشكل مفتوح وتقديم المعلومات لبعضهما بعضاً ويجب أن يحددا الاهتمام المشترك ويتفقا عـلى المشكلة ويتفقا على موضوع الاهتمام الذي سيعملان على حله كما يجب أن يبدءا بتكوين احساس بالمسؤولية حول الاهداف المتعلقة بالنتيجة في مساعيهما التفاعلية.

بالنسبة للمرشد ان الأهداف المركزية المتعلقة بالعملية في اللقاء الارشادي الأول هـي :

- أن يستثير تواصلاً تاماً وشريفا ومفتوحاً حول الاهتمامات التي يجب مناقشتها وحول العوامل والخلفيات المرتبطة بهذه الاهتمامات .

- أن يعمل بشكل متطور لتحقيق مستويات أعمق من الفهم والاحترام والثقة بين الذات والعميل .

ـ أن يزود العميل بوجهة النظر القائلة إن شيئاً مفيداً يمكن تحقيقه من جلسات الارشـاد .

ـ أن يحدد المشكلة أو الموضوع والاهتمام للعمل والانتباه اللاحقين .

ـ أن يبنى التعميم القائل إن الارشاد عملية يجب أن يعمل فيها كلا الفريقين بقوة للاكتشاف من جهة ولفهم العميل واهتماماته من جهة أخرى .

ـ أن يحصل على معلومات عن العميل ترتبط باهتماماته ومقترحاته لحل المشكلة بشكل فعال .

وبالنسبة لمعظم العملاء تتضمن الأهداف المتعلقة بالعملية ما يلي :

ـ استثارة اختبار الذات .

ـ توليد بعض المهمات المحددة للعميل كي يقوم بها أو بعض المسائل المحـددة كي يفكر بها قبل الجلسة الارشادية التالية .

الغرض من هذا الفصل هو تحليل العوامل والشـروط والظروف المرتبطـة بتحقيق تلك الأهداف ووصف تلك الطرائـق التي يستطيع المرشـدون بوساطتها تحقيق هذه الأهداف .وأن من المهم أن نعرف بأن هذه الأهداف ليست أهدافاً ثابتة بل هي أهداف مستمرة فهي لا تتحقق كلياً تماماً بمعنى من المعاني بل إن الارشـاد هو عملية القيام بعمل مستمر لتحقيق مستويات أكثر عمقاً لهذه الأهداف . ويبـدأ التحليل بمناقشة ما لدى العميـل من توجيهـات ومنظورات يطرحهـا في اللقـاء الارشادي .

لقد أكدنا في الفصل السابق على أن الناس عموماً يأتون الى المرشدين لأنهم يملكون مشكلة وهم يحتاجون بعض المساعدة للتعامـل مع مشكلتهم وينظـرون للمرشدين كمصدر ممكن للمساعدة وقد تتعلق المشكلة بقرار يجب اتخاذه حـول

جملة من الأعمال المستقبلية التي يعاني العميل من نزاع وغموض حولها وحول أي جملة من الأعمال التي يجب عليه أن يقوم بها .

وفي بعض الأحيان يفتش العملاء على مساعدة المرشد كي يحصلوا على معلومات عن أنفسهم وبيئتهم تقودهم الى اتخاذ قرار مهم ويفتش عملاء آخرون عن مساعدة المرشد لأنهم يواجهون صعوبات في بيئتهم ويحتاجون المساعدة على التكيف مع هذه الصعوبات أو على حلها وفي أوقات أخرى يعرف العملاء بأن سلوكهم في أوضاع معينة سلوك غير وظيفي ويرغبون بالمساعدة على اكتساب طرائق أكثر فعالية من السلوك . وهذا يعني أن العملاء يعرفون بشكل دائم أن شيئاً غير صحي يحدث في أنفسهم وأنهم يحتاجون المساعدة على تغيير هذه النماذج المزعجة من السلوك . وتتضمن بعض الأمثلة عن هذه النماذج المعاناة من بعض المستويات العالية من القلق والغضب التي يصعب ضبطها والسيطرة عليها ومن وجهات نظر سلبية نحو الذات ونحو القدرات الخاصة لتحقيق أهداف مهمة ومن الخوف من الاخفاق والخوف من النجاح ومن نقص الامل وعدم امتلاك احساس بالمسؤولية لتحقيق أهداف شخصية مستقبلية .

لا يأتي العملاء الى المساعدة فقط عند وجود عدد كبير من المشكلات أو الاهتمامات لديهم فحسب بل يأتون للمرشد بمستويات مختلفة من الجاهزية والالتزام بالعمل على حل صعوباتهم. ففي بعض الاحيان يفتش العملاء عن المرشدين بمحض ارادتهم ورغبتهم لكن الناس باستمرار يشجعون من قبل أشخاص مهمين آخرين في حياتهم لكي يفتشوا عن المساعدة من المرشدين . من الواضح أن العملاء من النوع الاول يكونون أكثر التزاماً ورغبة بالعمل على حل مشكلاتهم من النوع الثاني ولذلك سيركز الفصل السابع على العملاء غير المتطوعين الذين لا يقبلون على الارشاد بمحض ارادتهم .

إن النقطة المهمة هنا هي أن العملاء يدخلون في العلاقة الارشادية على مستويات مختلفة من الجاهزية للارشاد وفي ظل أفضل الشروط ويأمل المرشد أن يدخل العميل

العلاقة بشكل تام وأن يثق به بشكل غير مشروط وهو متفهم تماماً للمشكلات التي سيعمل عليها ومستعد تماماً لأن يتحدث عالباً وبشكل مفتوح عن نفسه وعن العوامل التي ترتبط بالمشكلات ومستعد لأن يعمل لتحقيق فهم أعظم لنفسه ويستعمل هذا الفهم كأساس لاتخاذ القرارات وللتكيف بفعالية وللتغير بسلام .

من النادر وجود عملاء من هذا النوع حتى من العملاء المتطوعين لأن من المرجح أن لا يكون العميل متأكداً ما اذا كان يستطيع أن يثق بالمرشد ويتعامل إذا كان المرشد يمتلك المقدرة على فهمه ومساعدته . وبما أنهم غير متأكدين بهذا الشكل فان العديد من العملاء يختبرون مرشديهم فاذا نجح المرشد في الاختبار يستمر الارشاد واذا لم ينجح فان فك العلاقة بينهم وانهاء الارشاد هما النتيجة . إن أحداً من أكثر الاختبارات تكراراً هو عرض مشكلة ليست هي المشكلة الجوهرية للدراسة فاذا بدا المرشد بأنه يفهمها وبدا شخصاً موثوقاً وأميناً للحديث معه وقدم مساهمات مساعدة ومفيدة فانه يكون قد نجح في الاختبار وبالتالي فان مشكلة أكثر أهمية وأكثر عمقا سوف تطرح أمامه للمناقشة .

غالباً ما يدخل العملاء العملية الارشادية ومعهم توجه اتكالي أنهم يعرضون مشكلتهم ويتركونها بعدئذ للمرشد كي يقوم بالعمل الضروري للحل وبالتالي يصبح العميل متلقياً سلبياً لجهود المرشد ومساعدته على هذا التوجه يلقي العميل بالمسؤولية على المرشد للقيام بالعمل وفي الوقت نفسه يبعدها عن نفسه ويعد هذا الادراك الأولي لدخول الارشاد نظرة غير دقيقة عن العملية الارشادية اذا تدخل بشكل خطير في احتمالات نجاح هذا الارشاد وفعاليته . وهكذا فالارشاد يجب أن ينظر له من قبل الشريكين على أنه عملية يعمل فيها الاثنان بجد في المشاركة والفهم والاكتشاف والوعي والتوضيح .

بدلاً من أن يكونوا منفتحين أو متقبلين للارشاد يدخل العملاء الى العملية الارشادية من موقع دفاعي واذا كانوا دفاعيين بهذا الشكل فان ذلك يعني أنهم يتحاشون التفكير والحديث عن الأشياء المؤلمة وغير المريحة أو يتحاشون مشاركة

المعلومات التي تستطيع أن تجعل الفرد يبدو أقل صلاحية للآخرين. إن معظم العملاء يمانعون المشاركة بالمعلومات والافكار المهمة التي تكون مهددة لهم وأن أحد أهم تناقضات الارشاد هو ممانعة العملاء لمشاركة المواد (الحقائق والآراء) المتعلقة بهم والتي تكون أكثر أهمية ولذلك فان أحد تحديات اللقاء الأول هو مساعدة العملاء كي يتحدثوا دون خوف أو دفاعية عن الاشياء التي تقلقهم .

ثمة مدخل آخر يتبناه بعض العملاء هو أن البحث عن المساعدة من مرشد ما يعني أن الشخص مضطرب أو في مأزق أو غير قادر نوعاً ما على معالجة صعوباته ، ولذلك فان العملاء يدخلون الارشادولديهم احساس بالارتباك أو بالضعف حول فكرة أنهم يحتاجون الذهاب الى شخص آخر من أجل المساعدة .

من المرجح أن يكون العميل غير المتطوع الذي أقحم في ارشاد معين من قبل الآخرين معادياً ومنحرفاً أو محباً للقتال وفي بعض الاحيان قد يعبر بعض العملاء من هذا النوع عن عدائهم بشكل علني وصريح حيث أنهم يخبرون المرشد بأنهم أرغموا على الارشاد وأنهم غير سعيدين بذلك الارشاد ، أما العملاء الآخرون فيعبرون عن عدائهم بطرائق أكثر براعة وسلبية وذلك بعدم التواصل أو بالهروب من المناقشة وأبعادها من الذات أو بطرح مسألة آمنة لا ترتبط بالمشكلة التي يجب مناقشتها .

نستخلص من ذلك أن التعامل بشكل فعال في اللقاء الارشادي الأول يتضمن قدرة المرشد على التعامل مع هذه التوجهات والتكيف معها والتغلب عليها .

استثارة التواصل المفتوح Stimulating open communication :

تعني استثارة التواصل المفتوح حث المرشد لعميله على المشاركة بجميع المعلومات المتعلقة باهتمامه ومشكلته بشكل تام وهذا لا يتضمن المعلومات الحقيقية وسهلة الملاحظة فقط بل يتضمن :

١ ــ معلومات حقيقية عما يعانيه العميل في عالمه الخاص كالمشاعر الداخلية والمعتقدات والقيم والافتراضات ووجهات النظر عن نفسه وعن الآخرين المهمين وعما يحمله من الآمال والتوقعات والمخاوف حول المستقبل الشخصي.

٢ ــ فهماً للعوامل والشروط الموجودة في حاضره وحيز حياته الشخصي .

٣ ــ فهماً لتلك الأحداث التي وقعت في ماضيه وأدت إلى صعوباته الحالية .

٤ ــ فهماً لشعوره بالخوف والصراع والغموض والشك والغضب .

٥ ــ تكويناً لرؤية واضحة حول القيم حسبما يرغب العميل بأن يحققه لنفسه في المستقبل كنتيجة لمساعدة المرشد .

إن نافذة جو هاري التي صممت من قبل جولوفت وهاري انغهام (لوفت ١٩٦٣ تساعدنا على تصور ما يعنيه التواصل المفتوح بشكل أفضل وتصور كيفية حدوث بعض الصعوبات عند القيام بهذا التواصل .

يبين الشكل (٥ ــ ١) أن هناك أربعة أنواع من المعلومات من أية علاقة بين شخصين فالحقل الأول يشير الى المعلومات التي يعرفها فرد ما عن نفسه ويعرفها الفرد الآخر أيضاً عن ذلك الفرد .

	معروف للآخر	غير معروف للآخر
معروف للذاته	١ عام	٢ خاص
غير معروف للذاته	٣ السمعة والشهرة	٤ غير معروف

الشكل ٥ ــ ١ نافذة جو هاري

في الصدامات العابرة غالباً ما تكون هذه المعلومات إما عامة وحقيقية (أي قابلة للملاحظة ببهولة) أو تكون معلومات ليس الفرد متردداً في اظهارها لمعظم الناس الآخرين .

أما في العلاقات الأكثر متانة فقد تكون هذه المعلومات معروفة من قبل الفريقين في العلاقة ولكنها غير معروفة لأعضاء العلاقة الارشادية .

يشير الحقل الثاني للمعلومات التي يختار شخص ما ألا يظهرها للآخرين مثل المخاوف والقلق والشكوك والحياة الجنسية والمخاصمات والمشاجرات مع الآخرين المهمين ومشاعر الصراع والغموض والحيرة .

ويشير الحقل الثالث الى المعلومات التي يملكها الآخرون عن الفرد والتي قد لا يملكها هو نفسه وهذه هي المعلومات الذي يشار اليها أحياناً على سبيل الدعاية بالسمعة أو الشهرة أو الصيت وتشير عموماً الى الانطباعات التي يملكها شخص ما عن الآخر والى التفسيرات التي يقوم بها لسلوك ذلك الآخر .

ويشير الحقل الرابع عادة الى جوانب الغموض حول الذات والتي لا يمتلك أي من الفريقين أية أجوبة أو معلومات جيدة عنها مثل « لماذا لا أتمالك نفسي عند الغضب ؟ » .

« أو لماذا لا أستطيع التوقف عن التدخين ؟ » .

يمكن المشاهدة من الشكل (٥ ــ ١) أن استثارة التواصل المفتوح تعني مساعدة العميل كي يشعر بالأمان وعدم التهديد حول نقل المواد أو المعلومات من الحقل ٢ (حقل المعلومات المعروفة للفرد وغير المعروفة للآخرين) الى الحقل ١ (حقل المعلومات المعروفة للفرد وللآخر المهم الذي هو المرشد في هذه الحالة). هذا أمر

ليس سهلاً بالنسبة لمعظم العملاء وأن المواد المطلوب مشاركتها قد لا تكون أبداً قد تمت مشاركتها من قبل مع أي فرد كان وغالباً ما تكون مشاعر الخوف والغضب وبعض المعتقدات المحددة غير المقبولة والتي هي جزء من هذه النافذة غير مشاركة من قبل أبداً مع أي شخص آخر لان من الصعب جداً على العميل أن يواجه هذه المشاعر بل إنه من الشائع بالنسبة للمرشد الفعال أن يسمع العملاء يقولون إنهم لم يشاركوا تلك المعلومات مع أحد من قبل أبداً وعندما يحدث ذلك فان الشعور عند العملاء هو شعور بالراحة أكثر مما هو شعور بالقلق .

إن استعمال نافذة جو هاري يساعد أيضاً على فهم مستويات العمق في العلاقات الشخصية وفهم معنى الثقة أيضاً فايه معلومات يعرفها الفرد عن نفسه يمكن تحديدها في الحقلين ١ أو ٢ وأية معلومات يعرفها الفرد عن الآخر تقع في الحقلين ١ أو ٣ ويختار الناس بفعالية أن يكشفوا معلومات حول أنفسهم أو يحتفظوا لأنفسهم بها (مواد في الحقل ٢) كي يختاروا بفعالية أيضاً ما اذا كانوا سيشاركون المعلومات والانطباعات التي يملكونها عن الآخر (الحقل ٣) أم يمتنعون عن مشاركتها . إن قوة العلاقة بين أي شخصين يمكن تقويمها على أساس كمية المعلومات التي يختار كل منها أن يشارك الآخر بها وعلى أساس نوع هذه المعلومات أيضاً يقوم بنقلها من الحقل ٢ الى الحقل ١ . فكلما ازداد حجم المعلومات التي يختار الفرد بفعالية أن يشارك الآخرين بها وكلما ازدادت أهميتها كانت العلاقات أكثر شدة أو قوة وكان مستوى الثقة أكثر عمقاً وبالمقابل ينظر لعدم الثقة على أنه مرتبط بشكل مباشر بمقدار ونوع المادة التي يختار الشخص بفعالية ألا يشاركها مع الآخر . ولذلك ان الفرق بين العلاقات الوثيقة والعميقة من جهة والعلاقات السطحية المصطنعة من ناحيه أخرى هو مقدار المعلومات الشخصية التي يرغب كل منهما أن يشاركها مع الآخر . وهكذا يتضح لنا أن المهم بالنسبة للمرشد أن يكون شخصاً يمكن لعدد من الناس أن يكونوا معه علاقات شخصية عميقة .

إن الثقة هي مسألة اختيار مشاركة المواد الشخصية بشكل فعال ، فكلما ازدادت المادة التي يرغب شخص ما بمشاركتها مع الآخر أصبح مستوى الثقة أكثر

عمقاً . وسواء اختار الشخص أن يثق بالآخر أم لا فان ذلك يعتمد على توقعه بمصير المعلومات التي أدلى بها أو شاركه فيها . أما اذا كان التوقع بـأن بعض العواقب الضارة أو المؤذية سوف تحدث فان المعلومات سوف تكف أو تمنع وبالعكس إذا كان التوقع هو أنه ما من عواقب مؤذية سوف تحدث وأن بعض النتائج المفيـدة سوف تتحقق نتيجة لذلك فان من المرجح أن تتم المشاركة بالمعلومات بشكل جيـد وصريـح .

إن الثقة والعلاقات الانسانية العميقة لا تحدث ببساطة فالمرشدون الفعالـون يجعلون هذه الأحداث تحدث من خلال تبيانهم بشكل أولي للعميل بوساطة أفعالهم أنه لا شيء خطير أو لا كارثة سوف تقع اذا جازف وشاركهم بما لديه من معلومات. وهكذا فان تطور علاقات الثقة يمكن فهمه بسهولة من الاسلوب السلوكي وحالمـا تصبح المجازفة للثقة بالآخر ونتائج المجازفـة معاً مفيدتـين وغير مؤذيتـين ينتهي الامتناع عن الثقة والمشاركة بمعلومات أكثر عمقاً وأكثر أهمية . فالمجازفـة تتعزز وتقود الى المشاركة بمعلومات أخرى من ثم فان المعلومات تتم المشاركة فيها أيضـاً وبالتالي تستمر عملية النمو والتعزيز .

يوحي هذا الموديل بأن الثقة خبرة بين الناس تتكون وتتطور بشكل تدريجي وبعدما تتكون هذه الثقة فان التواصل المفتوح وهذه الثقة سواء تمت المحافظـة عليها أم لا يعتمدان على ما يفعله المرشد بالمعلومات التي تتم مشاركتها .

معلومات يتردد العملاء في مشاركتها Information clients are reluctant to share :

حسبما ذكرنا سابقاً ، يدخل معظم الناس الى الارشاد ولديهم فكرة غامضـة فقط عما يجب أن يتوقعوه . فالمرشد بالنسبة لهم غريب نسبياً وهم غير متأكدين من العمق أو المستوى الذي يمكنهم من الثقة بهذا الشخص غير المعروف بالاضافـة لذلك لقد تعلم بعض العملاء من خبرة الماضي أن يتخذوا أو يتبنوا وجهة نظر تفاؤلية بصدق الناس وعدهم جديرين بالثقة على الصعيد الافتراضي على الأقل حتى يثبتوا العكس بينما تعلم آخرون بأن الناس يجب ألا تتم الثقة بهم الا اذا استطاعوا اثبات

أنهم جديرون بالثقة . ولو وجد شخصان لديهما معلومات واحدة عن نفسيهما فان احدهما قد يكون راغباً بمشاركة تلك المعلومات بينما يكون الآخر غير راغب بذلك .

إن المشاركة في المعلومات حول الذات أو الاحتفاظ بها للذات بالنسبة لكل فرد تعد حقاً مهماً من حقوق الاختيار .وتتضمن العلاقات الفعالة مع الناس القدرة على التمييز بين أولئك الذين يمكن الثقة بهم وأولئك الذين قد تكون الثقة بهم خطيرة . ففي العلاقة بين العميل والمرشد قد تكون الثقة مجازفة في منظور العميل لأن المرشد غريب نسبياً .

في الوقت نفسه يتردد معظم العملاء في مشاركةهذه المعلومات المهمة عن الذات حيث تمنع بشكل عام أية معلومات يمكن أن تقود الى عقاب العميل أو انتقاده أو جعله يشعر بالبلادة .

ومن الأمثلة على ذلك استعمال العقاقير ، أعمال الشغب والاعتداء ، مخالفة القواعد والقوانين أو اتخاذ قرار أو جملة من الأفعال التي يتم ادراكها بشكل متأخر على أنها مؤسفة أو غير ملائمة أبداً . إن مشاركة المشاعر المؤلمة والأحداث المرتبطة بهذه المشاعر صعبة أيضاً لمعظم الناس فمعظم الناس يفضلون كبت أو كظم مشاعرهم بالذنب والاهانة والغيظ والقلق الشديد بدلاً من السماح لها بالخروج الى ساحة الشعور أو الوعي . ولعل السبب هو أن مشاركة هذه المشاعر تعني السماح لها بالخروج الى ساحة الشعور وهذا أمر مؤلم . قد تتضمن الأمثلة على ذلك أمثلة عن السخرية والاهانة من قبل الآخرين أو عن الاخفاق في الأداء بشكل مناسب كشريك جنسي أو عن أفعال تم ادراكها على أنها أفعال صبيانية ، ويكون المراهقون مترددين بشكل خاص في مشاركة أية معلومات تتعلق بأحداث يدركون فيها هم أنفسهم أو يدرك الآخرون بأنها أفعال غير رجولية .

وفي المراحل المبكرة جداً من العملية الارشادية بشكل خاص يكون معظم العملاء مترددين في مشاركة مخاوفهم الداخلية حول احساس أساسي بالصلاحية أو حول صلاحية أدائهم في حالات يكون فيها بخاصة الأداء التنافسي مهماً .

أثناء عملية النمو يكوّن معظم الناس دليلاً أخلاقياً وهو مجموعة من المعايير حول السلوك الأخلاقي المناسب وتنبثق هذه المعايير من دمج للقيم المنقولة للفرد من خلال الأسرة والثقافة ومن توضيح القيم الشخصية التي أثارتها الخبرات في حالات التناقض والصراع ولذلك يكون معظم الناس مترددين كي يتحدثوا مع الآخرين حول المناسبات التي أدركوا أنفسهم فيها على أنهم يخالفون معاييرهم لأن ادراك المخالفة للمعايير الشخصية يثير مشاعر الذنب وأن الشعور بالذنب شعور مؤلم جداً اذا سمح له بدخول ساحة الوعي أو الشعور .

علاوة على ذلك كلما كان دليل القيم عند الفرد جوهرياً أو مركزياً ازدادت وقويت المقاومة لمناقشة الاحداث المرتبطة بالمخالفة المدركة لهذا الدليل .

هنالك قاعدة ثقافية قوية في المجتمع تقول ان ما يحدث ضمن وحدة الأسرة يجب أن يبقى خاصاً ومحصوراً ضمن هذه الوحدة فقط ، فمهما حدث وكان الفضيل وسخاً فانه يجب ألا ينشر أمام الناس .

وهكذا يكون العملاء مترددين غالباً لأن يشاركوا المعلومات الخاصة بوحدة الاسرة والتي تؤثر في حياتهم الشخصية . مثلاً لقد قدر أن (١٢٠٠٠٠) طالب في منطقة كليفلاند العظمى فقط يعانون كل عام من انفصال آبائهم . وبالنسبة لمعظمهم يمثل ذلك نوعاً من الخبرة الجارية التي يمكنها أن تثير مشاعر القلق حول الحاجة للاختيار بين الأبوين والغضب حول الهجر أو الشعور بالذنب لكونهم قد ساهموا في خلق هذا الوضع والخوف من فقدان الاستقرار في بيئة بيت الفرد نفسه . ومع ذلك إن قليلاً جداً من هؤلاء الطلاب يفكرون بمراجعة المرشدين من أجل المساعدة على التعامل مع هذه المشاعر الصعبة وعلى تعلم مواجهة هذه الاوضاع بفعالية .

وقد تكون نظرة هؤلاء الطلاب أو اتجاهاتهم حول قدرة مرشدهم على المساعدة هي بالطبع عاملاً من العوامل ولكن العامل المهم الآخر هو أنه ينظر لهذا الأمر على أنه موضوع خاص بالأسرة وبالتالي يجب ابقاؤه خاصاً .

بشكل عام إن ما يمنع الناس من مشاركة معلومات كهذه هو القلق المتوقع من أنه اذا أعلنت معلومات كهذه فان عواقب سيئة جداً سوف تحدث وإن هذه العواقب المتوقعة هي بشكل عام عقاب ممكن أو اضطراب ممكن أو اهانة ممكنة أو انزعاج ممكن نتيجة لمواجهة مواقف مؤلمة أو مخالفة لمعيار شخصي مهم . والشيء الأساسي هو أن أفضل طريقة مساعدة لتكوين الثقة هي أن تبين للعميل بأن هذه النتائج المتوقعة هي بشكل عام عقاب ممكن أو اضطراب ممكن أو إهانة ممكنة أو انزعاج السيئة للمشاركة لن تحدث فانه لا مبرر لوجود خوف حول ذلك بل على العكس تماماً فانه من الممكن اذا تمت المجازفة ، التوصل الى نتائج ايجابية جداً نتيجة للمشاركة .

كيف يحصل المرشدون الجيدون الثقة (من عملائهم) :
How good counselors inspire trust

بينما توجد هناك بعض الأفعال السلوكية الايجابية والسلبية في عملية تكوين الثقة وتعميقها فان الحصول على الثقة يعد مسألة تطبيق لجملة من الافتراضات حول الذات والدور المهني للفرد ، فالمرشد الذي يرغب بأن يكون موثوقاً يجب أن يسأل نفسه سلسلة من الأسئلة الاستكشافية جداً منها .

- لماذا يجب على الشخص وبخاصة الذي قد يعرف قليلاً جداً عني أن يثق بي ؟
- ما الذي يجعلني أعتقد بأنني شخص جدير بثقة الشخص الآخر ؟
- إذا كانت روابط الثقة تبدأ بالظهور بين هذا الشخص وبيني وذلك الشخص يؤمنني على معلومات مهمة ، فما الذي يجب أن أفعله ويمكن أن يؤدي لتلك الثقة ؟

إن أكثر طريقة وضوحاً يمكن للمرشد فيها أن يخون الثقة هي أن يكشف المعلومات المشاركة من قبل العميل لشخص آخر . قد يكون من السهل أن تقول إن المرشد يجب ألا يشارك أبداً أي شخص آخر في ما تم اشتراكه فيه بشكل خاص

في حالة الارشاد إلا أن هذا المعيار غير معقول باستمرار حتى إنه قد يكون من الحكمة في عدد من الحالات عدم التقيد به . وبالعكس إن المرشد الذي تم وضع الثقة فيه سوف يسأل نفسه في ظل أية حالات تشخيصية سوف أكشف معلومات تم اشراكي بها ؟ ، انه بعدئذ سيكون جملة من المعايير الواضحة للتمييز بين الظروف الملائمة وغير الملائمة للقيام بذلك أو لعدم القيام به .

ولقد وضعت في القسم (ب) من المعايير الأخلاقية للرابطة الأمريكية للمرشدين والموجهين الخطوط العامة التالية :

- إن العلاقة الارشادية والمعلومات الناتجة منها يجب أن تبقى سرية ومتفقة مع واجبات العضو الموجه كشخص مختص (الفقرة ٢) .

- عندما يتعلم العضو من العلاقات الارشادية شيئاً عن الشروط التي يرجح أن تؤذي الآخرين الذين لا يتحمل هو أو وكالته أية مسؤولية تجاههم فانه مسؤول لأن يبلغ تلك الحالة الى السلطة المسؤولة المناسبة ولكن بأسلوب لا يكشف هوية متلقي الارشاد أو العميل (الفقرة ٧) .

- عندما يوجد خطر واضح أو وشيك الحدوث على العميل أو متلقي الارشاد أو على الآخرين يطلب من العضو أن ينقل هذه الحقيقة الى السلطة المسؤولة والمناسبة أو يتخذ تدابير طارئة أخرى حسبما تتطلب الحالة (الفقرة ٨) .

- وهكذا يمكن اعتبار أنه من الملائم كشف معلومات تمت مشاركتها في الارشاد اذا كانت الظروف تلبي أياً من هذه المعايير .

- إذا كان هناك احتمال قوي بأن المستقبل الصحي لأي من العميل أو الشخص الآخر سوف يتهدد بشكل خطير نتيجة لكتمان المعلومات المشاركة .

- إذا كان هناك احتمال قوي بأن الارتكاب المستقبلي لجريمة خطيرة يمكن منعه .

ـ إذا كانت المعلومات المشاركة تشير الى أن جريمة خطيرة قد ارتكبت .

على الرغم مما ذكر أعلاه لا بد من القول إن هنالك حالات خطيرة أخرى لم تتم تغطيتها جداً بهذه المبادىء (الخطوط العامة) الاختصاصية . مثلاً في المواقع المدرسية يرسل المعلمون دائماً الطلاب ضعاف التحصيل الى المرشد وبخاصة أولئك الطلاب الذين يظهرون مشاعر العداء الشديد أو الذين يتم تحديدهم بوساطة الاجراءات السوسيومترية على أنهم منعزلون اجتماعياً أو لديهم صعوبات عائلية أو أنهم منزعجون أو يعانون من ضغط أو شدة وان المعلمين الذين يرسلون هؤلاء الطلاب الى المرشد يريدون غالباً أن يعرفوا إن كان قد تم القيام بالفعل المناسب أو إذا كان التغير متوقعاً . أنهم يعتقدون كمصدر للاحالة للمرشد إنهم أصحاب حق ببعض المعلومات ويشعرون بشكل مستمر بالاهانة المهنية والاختصاصية عندما يعترض المرشد على ذلك . وفي بعض الأحيان يشعر المعلمون بالاهتمام بما قيل عنهم من قبل الطالب المحال الى المرشد . كما أن الآباء أيضاً يعتقدون بأنهم أصحاب حق لأن يعرفوا لماذا يذهب طفلهم الى المرشد وبخاصة اذا كان الطالب في مشكلة وأن مديري المدارس غالباً ما يبررون حقهم لمعرفة شيء ما على أساس أن مسؤوليتهم المحافظة على سلامة الناس في مدارسهم .

من الواضح أن المرشد يمشي على حبل رقيق في مسألة المحافظة على خصوصية المعلومات. فمن جهة أولى يظهر أنه من الضروري بالنسبة للمرشد إن كان سيحصل على أية فرصة ليكون فعالاً في جهوده الارشادية المهنية أن يجعل المعلومات المشاركة خاصة .

وعندما لا يحافظ المرشد على خصوصية المعلومات فان الناس لن يكونوا راغبين بأن يثقوا به . من جهة ثانية إن فعالية المرشد تعتمد على الرغبة الجيدة والاحترام المتكون بينه وبين رفاق المهنة فاذا تم العزل أو البعد بينهما فان فعالية المرشد تتأذى بشكل حاد جداً .

هناك بعض الأشياء التي يمكن للمرشدين أن يقوموا بها حيال هذه المعضلات

الواضحة والشيء الأول هو تكوين مجموعة واضحة من المعايير لتقرير من ستقدم المعلومات له وتحت أية شروط محددة .

فمن الحكمة بشكل عام تطبيق ذلك ومتابعته باستخدام سياسة تفسر ذلك للعملاء المعنيين ولزملاء المهنة فقط وقد يكون من المفيد أيضاً أن تطبق هذه المقولة السياسية من قبل لجنة توجيه تضم ممثلين عن جميع الناس الذين يكون المرشد مسؤولاً أمامهم .

مثلاً في المواقع المدرسية يشمل ذلك الطلاب والمعلمين والاداريين والآباء أما في الحالات الصعبة وبخاصة عندما يظهر بأن العميل على وشك الرغبة بمشاركة المعلومات فيستطيع المرشد أن يخبر العميل عن الشروط التي في ظلها يكون في موقع تصبح فيه مشاركة الآخرين بالمعلومات ضرورية . وإذا تم القيام بذلك فان المرشد يحمي حق العميل في اختيار أن يشارك في المعلومات أو أن يحتفظ بها لذاته ، مع فهم تام للنتائج المحتملة لكل من الخيارين . وفي نهاية المطاف نجد أنه بدلاً من الشعور بالعزلة أو الغربة يتقبل العديد من العملاء الصدق والحيادية الذين قدمهما المرشد ويميزون ويقدرون بأن المرشد قد قام بتفكير شديد وجدي حول هذه المسألة المهمة .

إذا اختار العميل نتيجة لذلك أن يشارك معلومات كهذه فان جزءاً كبيراً من الارشاد اللاحق يجب أن يكون اكتشافاً واتفاقاً (ومن المفضل أن يكون ذلك بموجب عقد) حول ما سيتم كشفه ولمن يتم كشفه وكيف يتم كشفه لحماية مصالح العميل في ظل تلك الشروط . في بعض الأحيان قد يتخذ هذا الجزء من الارشاد شكل مناقشة بحيث يمكن تكوين أسلوب تلبي فيه حاجات جميع الأطراف (انظر تدريب الأب الفعال لكوردن Gordon ١٩٧٠ ، من أجل بعض الأفكار المساعدة والمفيدة حول كيفية تسهيل هذه العملية) فاذا اختار العميل ألا يشارك في المعلومات فان المرشد قد يرغب في اعداد الترتيبات لاحالته الى موقع آخر تكون فيه متطلبات الاتصال مختلفة .

إن الخطوة الثانية التي يمكن أن يقوم العميل بها هي أن ينشىء تفاهماً بينه وبين زملائه حول شروط كشف المعلومات ، وربما تكون المقولة السياسية التي تم وضعها من قبل مفيدة بشكل كبير في مناقشة كهذه . فحالما تتكون هذه المقولة ويتم الاتفاق عليها يمكن للمرشد أن يعود اليها مشيراً الى أنه يشعر بالالتزام الأخلاقي تجاه الخطوط العامة التي تم وضعها وفي الوقت الذي قد يشعر فيه بعض الزملاء بشيء من عدم الرضى تجاه المرشد فان العديدين سوف يحترمونه لمحافظته على المعايير المهنية . يضاف لذلك عندما يتم تحويل العميل لمرشد آخر قبل أن تتم رؤية العميل فانه من المفروض أن توضح مع الشخص المحول ما نوع التغذية الراجعة التي يرغب المرشد بتقديمها إن كانت هناك أية تغذية . قد لا يكون ذلك صعباً حسبما يبدو ، ففي المواقع المدرسية قد يرغب بعض المعلمين بتفاصيل وأمور محددة لكن العديدين سوف يريدون ببساطة بعض الاعتراف بانهم قد حاولوا بأن يكونوا متعاونين ومساعدين بوجود بعض الضمانات بأن الجهود قد بذلت في التعامل مع هذه الاهتمامات التي قاموا بتحديدها ويمكن القيام بذلك دون مناقشة معلومات محددة . فعندما تتم رؤية العميل المحال فيما بعد فانه يجب أن تناقش معه مسألة من يجب أن يخبر المعلومات ولمن حسبما تم وصفه سابقاً وسوف يقال الكثير عن ذلك في الفصل السابع حول العملاء المترددين وغير المتطوعين .

إن كون الفرد واضحاً حول موقف التقويم الخاص به في استعمال المعلومات يعد عاملاً مهماً في تكوين الثقة . ولكنه ليس العامل الوحيد فغالباً ما يمتلك المرشدون شعوراً بأنه يمكن الثقة بهم لكن العميل يظهر عدم رغبة في الثقة . إن المؤشرات على المستويات المنخفضة من الثقة هي المؤشرات نفسها المتعلقة بدفاعية العميل مثل تحاشي المسائل المهمة للمناقشة ومشاركة حقائق جانبية وهامشية ليست في حد ذاتها مشاعر داخلية والقاء المسؤولية عن الحالات الصعبة خارج الذات وعرض مشكلة هامشية بدلاً من المشكلة المركزية والتعبير المباشر الى حد استعمال مقولات مثل « أفضل ألا أناقش ذلك الموضوع » ، وهكذا من الواضح أنه اذا كان لعملية الارشاد أن تكون قيمة للعميل فان هذه الحدود الدفاعية يجب أن يتم التغلب عليها .

هناك أسلوبان أساسيان متوافران للمرشد كي يتعامل مع هذه الحدود هما :
ـ إما أن لا يفعل شيئا وإما أن يعالج المشكلة مع العميل . يفضل بعض المرشدين الا يفعلوا شيئا وفي رأيهم انهم إذا استمروا في تقديم الرعاية والتقدير لعملائهم واظهار ذلك لهم فان العميل على الأرجح سوف يرى هذه الرعاية ويقدرها وبالتالي فان مستويات اعمق من الثقة سوف تتكون مع مرور الزمن .

إنهم يعتقدون أيضاً أنه اذا لم يكن العميل جاهزاً أو مستعداً للثقة فان التاكيد بقوة كبيرة على بلوغ مستوى أعمق من الثقة قد يكون مهددا للعميل وبالتالي سوف يكون ذا مردود عكسي إذ قد يخاف العميل وينتهي الارشاد .

يعتقد العلماء الذين يستعملون الأسلوب المباشر أنه إذا لم تتكون الثقة والاتصالات المفتوحة خلال مدة معقولة من الزمن فان من المهم معالجة المشكلة أو دراستها . حقاً إن معالجة المشكلة تعني عرضها كمسالة بأسلوب غير مهدد قدر الامكان لأن ترك نمو الثقة أو تكونها للصدفة قد تخلقها وقد لا تخلقها وغالباً عندما لا يثق العميل بالمرشد فان ذلك يعود الى أنه تعلم الا يثق بالناس ، وأنه يعمم (أو يحول) عدم الثقة المكتسبة الى المرشد فقد يكون تعلم عدم الثقة موجهاً نحو الناس بشكل عام . أو قد يكون محصوراً بالكبار الراشدين أو أشخاص السلطة أو أنه قد يكون قائماً على معلومات قديمة سمعها العميل من الآخرين .

مهما كان السبب في ذلك فان المرشدين الذين يتخذون هذا التوجه يعتقدون بأن اختبار مستوى الثقة في العلاقة الارشادية يقود الى مساعدة العميل في اختيار احساسه بالثقة نحو الناس بشكل عام ، وأن التفكير بمن يجب أن تتم الثقة به أو لا يوثق به يعد مسالة مهمة لجميع الناس لأنه بدوره يمكن أن يقود الى اختبار مركز لعلاقات الفرد الشخصية مع غيره وهكذا فان معالجة مستوى الثقة مهمة لبعض العلاقات الارشادية المحددة وأنها مسالة نمو مهمة بالنسبة للعميل . وبينما تكون المجازفة بتخويف العميل احتمالاً من الاحتمالات فان هذه المجازفة يمكن تقليصها الى حد كبير اذا استعملت الأساليب المدعمة وبخاصة عندما يظن هؤلاء المرشدون أن هذه المجازفة تساوي الكسب الذي ينتج عنها .

إن المرشدين الذين يتخذون هذا التوجه يستثيرون المعالجة بطرائق مختلفة ويستعملون في بعض الأحيان مقولات التدعيم المتعلقة بالملاحظة على الشكل التالي :

يا كلير أستطيع أن أرى أنه من الصعب بالنسبة لك أن تشاركي هذه المشاعر، أريدك أن تعرفي بأنه من المفيد أن تشاركيها وسوف لن أظر لك نظرة مختلفة أو دونية ولن أنقل ما تشاركيني به لأي شخص آخر ولن أستعمل المعلومات بأية طريقة تكون ضارة أو مؤذية لك .

والمثال الآخر :

في بعض الأحيان إن الناس الذين يتكلمون معي حول مسائلَ شخصية لا يكونون متأكدين هل من الصحيح أن يكونوا منفتحين تماماً معي ويحدث ذلك في بعض الأحيان عندما يكونون متأكدين حول ماذا سأفعل بالمعلومات حالما أتلقاها . ففي بعض الأحيان قد يشك بعض الناس بأنني قد أظر لهم نظرة دونية حالما يخبروني أشياء محددة عن أنفسهم ، ولكنني لا أستجيب بهذا الشكل فاذا كان علي أن أكون مساعداً يجب علي أن أفهم الآخرين بدلاً من الحكم عليهم .

إن الأسلوب الآخر الذي يقوم على دمج الخطابات ومبادىء المواجهة الفعالة (التي ستناقش في الفصل السادس) موضح بوساطة المثال التالي :

يا بيل ، لقد لاحظت أنني منذ أن بدأنا مناقشاتنا أقوم على الأغلب بمعظم الكلام أما أنت فقد قلت : ــ نعم أو لا في بعض المناسبات ولكنك شاركت قليلاً جداً معي في الكلام . إنني أحب أن أكون قادراً على مساعدتك على مشاغلك ولكن القيام بذلك بالنسبة لي هو أن من المهم أن أفهمك وأفهم المسائل التي تشغلك . أعرف أن ذلك قد يكون صعباً ولكنني أعرف أنه من المفيد جداً إن كان بامكانك أن تخبرني عن نفسك وتساعدني على فهمها .

استجاب المرشد في جميع الحالات بطريقة حساسة لمشاعر العميل التي تمت ملاحظتها أو استقراؤها ولم يتهم أو يعاقب العميل لسلوك غير مقبول بل بين له أهمية المصارحة الذاتية في العملية الارشادية . ففي المثالين الأولين شارك المرشدون

بعض وجهات النظر الشخصية والمهمة حول الارشاد وفي المثال الثالث شارك المرشد مشاعر مهمة تم قياسها وفي جميع الأمثلة تمت مشاركة هذه المعلومات من خلال الاستعمال الشريف لخطابات « أنا ». لكي ألخص هذا القسم يمكن القول إن تطورات المستويات الأكثر عمقاً من الاتصال المفتوح والثقة تعد أجزاء جوهرية من عملية الارشاد وأهدافاً جوهرية لعملية الارشاد تتعلق بالعملية في اللقاء الارشادي الأول . ويتم التعبير عن مستوى الثقة بوساطة مقدار ونوع المعلومات التي يرغب شخص واحد بأن يشاركها مع الآخر .

ويعتمد مستوى الثقة الذي يتكون عند العملاء الى حد كبير على توقعات الشخص المشارك حول ما سيفعله متلقي المعلومات بتلك المعلومات حالما يتم الحصول عليها . فمن المرجح ألا يحدث الاتصال المفتوح إذا كان المشارك يتوقع بأن مشاركة المعلومات سوف تنتج عنها عواقب مؤذية وضارة . وهكذا فان الثقة المتكونة تصبح حقاً مسألة تكوين خطوط عامة واضحة لتقرير ما سيعلن ولمن سيعلن وفي ظل أي شروط سيعلن . وحالما يتم اعداد هذه الشروط تصبح مسؤولية المرشد أن ينقلها وأن يتصرف بها بشكل ملائم أو منسجم حتى تحت الضغط . وهكذا فقد قدمنا بعض الاقتراحات حول الأساليب المتعلقة بمساعدة العملاء على الاهتمام والقبول .

الاهتمام والقبول Caring and acceptance :

إن الشرط الجوهري الآخر الذي يعد ضرورياً إذا كان للارشاد أن يكون ذا تأثير مقبول هو أن المرشد يجب أن يحمل احساساً مخلصاً بالاهتمام بالعميل ويجب عليه اظهار هذا الاهتمام للعميل لدرجة يدرك فيها العميل ذلك . حقاً إن الاهتمام الذي يتم الشعور به من المرجح أن ينتقل بشكل طبيعي ولذلك لا يحاول المرشدون الفعالون بقوة كبيرة إظهار الاهتمام ولكن اذا تم الشعور بذلك أو اظهاره فسوف يتم اظهاره وعرضه كجزء طبيعي من تفاعلهم مع العملاء .

إن الاهتمام في جوهره اعتقاد ضمني مخلص نحو الشخص الآخر الذي تهمك كثيراً جداً سعادته الحالية والمستقبلية . وهكذا فإن من المهم أن تحلل أية اهتمامات

أو صعوبات لديك وتقوم بحلها بحيث تستطيع أن تحيا حاضراً أكثر متعة وتتطلع الى الأمام والى مستقبل متفائل مشرق . إن ما يدل عليه هذا الكلام بالنسبة للمرشد تجاه العميل هو أن سعادتك مهمة بما يكفي ليجعلني راغباً بأن أخصص وقتاً وطاقة لك ولأقول ببعض المجازفات المعقولة اذا كان ذلك ضرورياً بأن أكون مساعداً لك.

إن المؤشر الأكثر وضوحاً للاهتمام بالنسبة للمرشدين الذين لديهم هذه النظرة هو مدى التصميم الذي يستطيعون اظهاره للمشاركة في الاستماع الفعال لعملائهم لأن البقاء على صلة مع خطابات العميل والعمل على فهم المعاني الأساسية لاتصالاته وأقواله وعلى فهم مدلولها بالنسبة لحياته تعد أعمالاً صعبة جداً ، فجميع المرشدين يجدون بأن اهتمامهم ينضب أو يخف في مراحل العملية . إنهم يجدون أنفسهم يتحولون الى أشياء وأحداث خارج عملية الارشاد وخارج حياة العميل ولذلك نجد أن الاهتمام يعني كون الفرد قادراً على مراقبة ذاته لمعرفة متى ينحرف اهتمامه بعيداً عن العميل ويعطي التزاماً داخلياً بعودته .

إن مؤشر التقويم الشخي الآخر هو التفكير بالمجازفات التي قد يكون المرشد راغباً في الاقدام عليها كي يساعد العميل على ربط أنواع هذه المجازفة بمسألة انفتاح المرشد ذاته على العميل . والسؤال هنا هو اذا كان ذلك يساعد عميلي فهل أنا راغب فعلاً بأن أجازف في مشاركة شيء شخصي ما عن نفسي مع ذلك العميل ؟ أما المجازفة الأخرى فتقع في مجال المواجهة البناءة لأن تقديم تغذية راجعة غير مسرة أو مريحة للشخص الآخر يعد في غالب الأحيان جزءاً مهماً من الخبرة الارشادية المؤلمة للمرشد والعميل على قدم المساواة .

إن المؤشر الآخر للاهتمام هو ما اذا كان المرشد راغباً بأن يشارك في تلك الخبرة المؤلمة إن كانت ستساعد العميل . لقد لوحظ بشكل عام أن أكثر المرشدين فعالية سوف يقولون بشرف إنهم يقدرون بأن مواجهة العميل مهمة ولكنهم يختارون أن لا يفعلوا ذلك لأنهم يملكون اهتمامات كافية تجاه العميل كي يتجاوز ألم التجربة .

إن المؤشر الثالث الذي يستعمله المختصون الخبيرون لتقويم الاهتمام هو أن

يسألوا أنفسهم ما نوع المتابعة أو الاجراء الذي أرغب القيام به نيابة عن عميلي ؟ وهذا يعني أن الالتزام برفاهية الشخص الآخر يتضمن جانباً اجرائياً من جهة ومتابعة من جهة ثانية .

تتضمن مؤشرات نقص الاهتمام بالعميل لدى المرشد نقصاً في الاهتمام بحاضر العميل أو برفاهه المستقبلي وعدم القدرة على المشاركة في استماع فعال ومركز له وضعفاً في الرغبة أو في الاهتمام به واختياراً بعدم صرف أي وقت أو طاقة خارج الحد الأدنى للعمل المقرر وتردداً في القيام بأفعال متواصلة وعدم رغبة في اتخاذ مجازفات يمكن أن تنتهي لصالح العميل .

وكما أن هناك مستويات من الثقة فإن هناك مستويات من الاهتمام ، فجميع المرشدين لهم حدود حول مدى ما يقدرون على ممارسته من شعور الاهتمام . قليلون جداً أولئك الراغبون بالتضحية بأعمالهم وحياتهم في الأوقات العصيبة وقليلون أولئك الذين يكونون مستعدين في أوقات الليل والنهار ولفترات طويلة للمساعدة . ليس هناك شيء لتشعر بالذنب حياله تجاه هذا الأمر لأن الملاحظات تثبت فقط حقيقة هامة واحدة هي أن جميع المرشدين يجب أن يعترفوا بأن هناك حدوداً لمستوى الاهتمام ولممارسة هذا الاهتمام على الرغم من أهميته .

إن الحقيقة الأخرى حول الاهتمام هي أن يواجه كل مرشد العملاء بشرف وإخلاص وصراحة وإذا لم يكن لديه اهتمام بالموضوع فانه يجب عليه أن يخاطب نفسه قائلاً : يجب أن أعترف ببساطة أنني لا أملك مشاعر الاهتمام بهذا الشخص وأن رفاه هذا الشخص في مستقبله وحاضره لا يهمني وبالنسبة لشخص يدرك نفسه على أنه فرد مهتم فان مشاعر كهذه تعد صعبة للمواجهة لكن الادعاء بالاهتمام عندما لا يكون ذلك الاهتمام موجوداً يعد عملاً ذرائعياً وغير شريف . على الرغم من ذلك يحاول المرشدون الاستبطانيون (الذين يستخدمون منهج الملاحظة الذاتية الداخلية) التعايش مع هذه المشاعر بوساطة السماح لها بالدخول الى ساحة الشعور وبعد معرفة هذه المشاعر يجب عليهم أن يسألوا أنفسهم ما هو الشيء الذي تتضمنه

هذه المشاعر ويجعلهم يشعرون بعدم الحب ، وشعور قلة الاهتمام ؟ • إن معظمهم يعترف بأن وجوهد هذه المشاعر لديهم يعود الى أنهم قد لاحظوا خصائص وصفات في عميلهم يعدونها غير محبوبة • مثلاً : يعترف بعض المرشدين بأن الاهتمام لا يتواجد تجاه الناس المناورين والناس الذين ينقلون اتجاهات تعصبية والناس الذين يعبرون عن عداء مستمر أو الناس الذين لا يكونون مهتمين بالكيفية التي تؤثر فيها أفعالهم في الآخرين • حقاً إن الجزء المهم من نمو المرشد الشخصي يتضمن ادراكه المستمر لمشاعر عدم الاهتمام وتقديره للخصائص الشخصية المرتبطة بهذه المشاعر • ووعيه لها هو وراء هذه المشاعر والتزامه باكتساب السيطرة الشخصية عليها • وعندما يعالج المرشدون مشاعرهم بهذه الطريقة فانهم يجدون غالباً بأن مشاعرهم تجاه العميل تنبع من خبرات ماضية غير سعيدة مع شخص كانت أنماط سلوكه مشابهة لأنماط سلوك العميل وهكذا عندما تقاس مشاعر عدم الاهتمام فان من مسؤولية المرشد أن يملك هذه المشاعر وليس أن يجعل العميل مسؤولاً عنها •

يتساءل معظم المرشدين عما يجب أن يفعلوه عندما يجدون أنفسهم يملكون مستويات منخفضة فقط من الاهتمام والجواب هنا هو استخدام الأسلوب الأول للمواجهة وهو مناقشة هذه المشاعر حسبما افترضنا من قبل • إن بعض المرشدين الخبيرين يستعملون مشاعرهم لمعالجة الخبرة الارشادية وأنهم يعبرون عن مشاعرهم بشكل صريح للعميل ويحاولون استخدام مشاعرهم كتغذية راجعة له •

في بعض الأحيان تكون النتائج مدهشة ولكن في بعض الأحيان لا تنجح أساليب كهذه • فالمستويات الدنيا من الاهتمام تبقى ضمن الحد الأدنى وفي ظل هذه الظروف يجب على المرشد ببساطة أن يقبل المشاعر ويعترف بوجودها دون أن يشعر بالخجل أو الذنب وبالتالي فإنه يجب أن يقوم باختيار من خيارات ثلاثة هي :

١ ــ أن يحاول تحويل العميل الى مرشد آخر •

٢ ــ أن يفك ارتباطه معه •

٣ ــ أن يقدم مستويات من المساعدة متفقة ــ ومتناسبة مع مستوى الاهتمام الذي يتم الشعور به .

وهذه الخيارات معروضة حسب درجة قبولها ومرغوبيتها .

يجدر التأكيد على أنه إذا درست مشاعر كهذه مع عميل مؤقت فانه يجب ألا يكون هناك خجل منها لأن هذه المشاعر جزء من الحياة وأن فهمها يعد جزءاً من النمو . من جهة أخرى إن المرشد الذي يجد نفسه مالكاً لمشاعر كهذه من عدم الاهتمام وعدم القبول على أساس منتظم يجب أن يشترك في نوع من الاختبار الذاتي المركز لمعرفة ما هو الشيء الذي يجعل قبول الآخرين له صعباً لتلك الدرجة .

الاستجابات المساعدة والمعيقة Facilitative and blocking responses :

إن البحث عن التفاعل الانساني (تركس وكرخوف ١٩٦٧ وراز وهارمن وسايمون ١٩٦٦) يفترض أن استجابات بعض المساعدين تبدو مساعدة على التفاعل بعمق وعلى اختبار الذات وعلى توضيح المعتقدات والقيم ، في حين تبدو الاستجابات الأخرى أنها تعيق تلك العملية . وتتضمن استجابات المرشد التي تعيق الاتصال المفتوح في الفترة المبكرة من مراحل علاقة المساعدة ما يلي :

ــ الاهانة والانتقادات الشخصية (مثل يجب أن تكون مازحاً عندما تقول ذلك . قف على الأرض وكن جدياً) .

ــ انتقادات وجهات النظر والمعتقدات الموجودة لدى العميل (مثل أن محاكمتك ليس لها معنى إطلاقاً في هذا المجال أو هنا) .

ــ رفض المشاعر مثل (كن صادقاً فليس هناك أي سبب لك كي تشعر بالعصبية حول امتحان الغد . أو إنك حقاً يجب ألا تشعر بالغضب تجاه أمك) .

ــ إعطاء النصائح أو المطالبة بشكل ملح بجملة من الأفعال وبخاصة قبل أن تعرف

بعض الحقائق المناسبة (مثل أعتقد أنك يجب أن تؤكد نفسك في هذه المسألة وتخبر رئيسك بأنك لا تحب الطريقة التي تتم معاملتك بها) .

- إبداء الآراء وبخاصة اذا أقدمت على أساس أنه لا مجال لأحد كي يقدم وجهة نظر بديلة (مثل أن تعلم مهنة ماهرة هو الخطة الوحيدة المفهومة والمقبولة في اقتصاد اليوم أو الوقت الحالي) .

- طرح سلسلة من الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بجمع المعلومات (مثل ما هي اهتماماتك ؟ هل تفضل الأنشطة في الأمكنة المغلقة أم الأمكنة المفتوحة ؟ هل تفضل أن تكون مع الناس أم وحيداً عندما تكون عصبياً ؟) .

- طرح أسئلة تبدأ بكلمة لماذا . أي طرح أسئلة تتطلب مبررات (مثل لماذا لم تخبر زوجتك في الحفلة بأنك لم ترض منها أن تدخن السجائر وبخاصة أنها تعرف بأن ذلك يربكها ؟) .

- التحيز لصالح الناس في الصراعات والمنازعات (مثل أعتقد بأن بيل على حق في هذه المسألة أو إنك تظهر كثيراً من الازدراء لهذه الأفكار) .

- تقديم الدعم بطريقة التفضل أو المفاخرة (مثل إن كثيراً من الناس لا يتقربون من الآخرين عندما يملكون شيئاً مهماً في عقولهم أو يمنون عليهم وهذا شيء طبيعي فلا تقلق حول ذلك) .

- المحاضرة والتفسير الأخلاقي والوعظ والتوبيخ مثل (عندما كنت طفلاً .....) .

تبدو الاستجابات الأخرى بأنها تسهل التواصل وتستثير مستوى أكثر عمقاً وقوة من التفكير ويتم بشكل عام فتح قنوات الاتصال وتوسيعها عندما يقدم المساعدون استجابات كالاستجابات التالية :

- التلخيص (أريد أن أتأكد بأنني أفهم ما قلت لي) .

- الاستجابات المتبادلة أو القابلة للتبادل وبخاصة تلك الاستجابات التي تصاغ كلماتها لكي تعكس المشاعر والمعتقدات (أسمعك تقول إنك غضبان لأن زوجتك لا تحترم خصوصياتك) .

- استجابات تتطلب التفسير أو التوضيح (مثل هل تستطيع أن تخبرني أكثر من ذلك عن مشاعر الغموض التي تعيشها أو تمر بها عندما تكون وحيداً ؟ هل باستطاعتك أن تعطيني مثلاً آخر عن الوقت الذي تصبح فيه غضباناً لدرجة أنك ترغب أن تضرب الشخص الآخر المعني بالأمر) .

- الاستجابات التي يكون قصدها توضيح مشاعر ومعتقدات وقيم وافتراضات (مثل هل هذا شيء أنت فخور به ؟ هل تعبر عن التزامك بوجهة النظر هذه؟ دعنا نرى إن كنا نستطيع فهم الافتراضات الكامنة وراء وجهة النظر هذه . هل كنت منزعجاً بما فيه الكفاية لدرجة أنك أردت حقاً أن تبتعد عن المناقشة ؟) .

- خطابات « أنا » (أنا متشوق لأعرف كيف تصرفت في تلك الحالة الصعبة وأنا متشوق لأعرف أكثر عن تفكيرك في هذه المسألة . إني أتساءل حول الكيفية التي استجاب والداك بها لهذه الأخبار . أنا مسرور لأن أعرف إن الأمور كانت جيدة بذلك الشكل بالنسبة لك . إني حزين لأن الاشياء لم تكن جيدة بالنسبة لك كما تأملك . إنني مهتم بحقيقة أنك تشترك في نشاط جنسي مكشوف . إنني مرتبك وحائر حول ما تقوله لي ...
فهل تستطيع أن توضح لي ما تقوله حتى أتمكن من فهمك بشكل أتم ؟) .

- الاستدلالات من المستوى المنخفض (أحس أنك كنت حزينة حقاً لأن صديقك لم يهتف لك وعندي فكرة أنه كان من الصعب جداً بالنسبة لك كي تكوني حازمة في هذه الحالة) .

ـ المركبات اللغوية (أسمع الغضب الذي تشعرين به وأحس بأنك قد كنت حزينة لأن والديك لم يخبراك حالاً عن قرارهما . انني أتساءل حقاً فيما اذا كنت ستفسرين أفعالهم على أنها تعني أنهم فكروا بأنك لست ناضجة بما فيه الكفاية لكي تفهمي المشكلة) .

طرائق نقل الثقة Ways to communicate empathy :

منذ أن تحدث روجرز (Rogers) (١٩٤٢) عن قدرة المرشد على وضع نفسه في مقام العميل عد نقل الثقة جزءاً مهماً من تقديم المساعدة الفعالة . فالثقة لا تعني القدرة على فهم الجوانب السطحية فقط من كلام العميل بل المشاعر المرتبطة بذلك الكلام والادراكات التي تكون الجزء الأساسي والمناسب الذي يقوم عليه ذلك الكلام . كما أن الثقة تتضمن القدرة على فهم المعاني والدلائل الشخصية التي يلصقها العميل بما يقوله .

إن نقل الثقة يتطلب قدرة على الاشتراك في استماع فعال ومركز ، أي القدرة على تشرب المعلومات التي يطرحها العميل والاحتفاظ بها وربط هذه المعلومات بالمعلومات الأخرى التي تمت مشاركتها من قبل وأنه يتطلب القدرة على ادراك المعلومات التي يطرحها العميل دون أي تحريف لها وأنه يتطلب القدرة على فهم المشاعر والمعتقدات والقيم والاقتراحات والمنظورات الفينومينولوجية لما يقوله العميل واعطائها انتباهاً خاصاً .

إن استجابات الثقة التي تنقل بشكل فعال تساعد على تحقيق عدد من الأهداف المترابطة التي تتعلق بالعملية الارشادية فالاستجابة الفعالة الصادقة توحي للعميل بما يلي : (إنني لم أفهم الجزء الظاهري من خطابك فحسب بل فهمت الأهمية الأساسية التي يعنيها لك أيضاً) . إن اثبات وجود فهم عميق للفرد يزيد من الاكتشافات العميقة والاضافية للعميل لأن ذلك يجعل الاهتمام يقوم بعمل الاستماع الفعال وبذلك فإن استجابات الثقة الفعالة توجه انتباه العميل الى تلك المشاعر والأبعاد العاطفية وهكذا يتم نقله أو توصيله وبالتالي فانه بهذا الشكل يستثير

امتحان الذات العميق والاكتشاف المركز لها . إن الثقة الدقيقة والكبيرة تعمل كمواجهة مهذبة ومدعمة تنقل الارشاد من المناقشة السطحية الى المواجهة العميقة . وهكذا فان الناس الخائفين من العلاقات ذات المواجهات الشديدة مع الآخرين يجدون من الصعب أيضاً أن يقدموا مستويات عالية من الثقة .

بشكل نموذجي يذكر العملاء أحداثاً وظروفاً تعد جزءاً من حياتهم ولكنهم يلصقون مشاعرهم بهذه الأحداث كموضوع ثانوي (مثل لقد استعار زميلي في غرفة السكن كتابي البارحة دون أن يسألني وهذا أمر أزعجني نوعاً ما) .

تعرض استجابات الثقة الفعالة من أجل أن تبين الجوانب الشعورية في خطاب العميل ومن أجل أن تساعد العميل كي يصبح أكثر وأتم وعياً للمشاعر الأساسية ويوضح المشاعر الغامضة ويكتشف ما هو وراء هذه المشاعر وتساعد العميل ليعرف بدقة نوع المشاعر المعيشة وشدتها .

يجب ألا تتركز استجابة الثقة أو تتمحور على المشاعر بل يجب أن تصف أيضاً تلك الظروف التي قادت لهذه المشاعر والمفتاح هنا أن تجعل المشاعر الجزء الأهم والبارز من الخطاب .

اقترح (كرخوف (Carkhuff) ١٩٦٩ م) النموذج التالي للاستجابة كطريقة للبدء ببناء الثقة : يا سارة أسمعك تقولين أنك تشعرين ... حول ... وباستعمال هذا المثال البسيط يستطيع الفرد أن يقول يا سارة أسمعك تقولين أنك تشعرين بالازعاج لأن رفيقتك في الغرفة قد أخذت كتابك دون أن تسألك قبل أن تأخذه وهذه يمكن توقعها على أنها تساعد سارة على التعبير عن بعض المشاعر الأساسية مثل : نعم إنها فعلت ذلك عدة مرات . إنها تأتي إلى عندي ولا أعرف ماذا أفعل بها أو كيف أعالج الوضع .

ميز كرخوف بين استجابات الثقة المتبادلة واستجابات الثقة الاضافية ، فالاستجابات المتبادلة هي الاستجابات التي تستحوذ بدقة على الجزء الجوهري من

خطاب العميل وتعيده إليه . وفي الوقت الذي لا تضيف أي معنى لخطاب العميل المطروح فانها لا تنقص أي معلومات مهمة منه . وهكذا فانها تعد متبادلة وبالمقابل أن الاستجابات الاضافية تزيد بشكل مهم من مشاعر العميل ومعاني تعابيره بطريقة تعبر بدقة عن مستويات المشاعر التي تقع دون أن يكون العميل قادراً على التعبير عنها علماً أن المرشد يجب أن يستجيب بدقة لجميع مشاعر العميل العميقة والسطحية (كرخوف ١٩٦٩ : ٧٥) وبما أن المستويات الاضافية تتجاوز حدود خطاب العميل فان العناصر التي تضاف يتم استنتاجها أو افتراضها مما قاله العميل وإذا كان هذا صحيحاً فان الاجراءات الاضافية يجب أن تطرح بشكل مؤقت بدلاً من أن تطرح بشكل مؤكد وباستعمال أحد تفصيلات نموذج كرخوف يظهر أمامنا المثال التالي : يا سارة أسمعك تقولين بأنك تشعرين .. حول .. كي أشعر أيضاً ... وأن الفراغ الثالث يحتوي على النتيجة (الاستنتاج) وباستعمال هذا المثال تتكون عدة استنتاجات ممكنة مثل :

- يا سارة أسمعك تقولين إنك منزعجة لأن رفيقتك في الغرفة أخذت كتابك دون أن تسألك أولاً ، وأشعر بأنك أردت أن تقولي شيئاً ما لها ولكن لم تعرفي كيف تقولين ذلك .

- يا سارة أسمعك تقولين إنك منزعجة نوعاً ما من أخذ رفيقتك من الغرفة لكتابك دون أن تسألك أولاً ، وأشعر بأن عملها بالنسبة لك كان نوعاً من عدم الاحترام والتقدير لحقوقك .

- يا سارة أسمعك تقولين إنك كنت منزعجة لأخذ رفيقتك في الغرفة لكتابك دون سؤالك أولاً ، وأشعر أيضاً أنه بينما أردت كثيراً جداً أن تعبري عن هذه المشاعر لرفيقتك فإنك قد ترددت في القيام بذلك .

في كل نوع من هذه الاستجابات يبرز المرشد جانب المشاعر من خطاب العميل ويؤكد عليه ، ولقد ساعد ذلك سارة في مثال التبادل على التحول الى الجانب العميق من مشاعرها وعلى الاحساس بالاحباط والانزعاج نحو الذات نظراً لعدم كونها

قادرة على أن تفعل أي شيء حيال الحادث وفي كل من الأمثلة الخاصة بالثقة الاضافية كان المرشد واعياً في التميز بين ما سمعه (أي تلقاه فعلياً خلال النقل) وما تم استنتاجه (من الفرضيات القائمة على المعلومات المقدمة) .

إن عرض المرشد للاستنتاجات بشكل مؤقت وافتراضي يترك للعميل مجالاً أوسع لكي يستجيب ويجعل من السهل بالنسبة له أن يستعمل ما قدمه العميل له . لو استعملنا مثالاً اضافياً آخر لوجدنا بأنه يمكن لسارة أن تقول « حسناً إن لدي بالفعل العديد من المشاعر المشابهة ولكن عندما أكون مع صديقي أشعر بكثير من الخوف حول فقدان صداقته أما عندما أكون مع رفيقتي في الغرفة فان أكثر شيء أخاف منه هو إنني اذا قلت شيئاً فانها ستفعل شيئاً انتقامياً » . واذا جعل المرشد الاستنتاج جزءاً من الاستجابة بشكل أكثر جزماً فان سارة قد تمتنع عن التعبير عن أفكارها اللاحقة أو من المتابعة .

إن المثال الآخر الذي يقترحه كرخوف هو « الشعور » حول الوضع المطلوب وصفه والرغبة في وصف الحدث المستقبلي المرغوب . وكما افترضنا في الفصل الأول إن الارشاد عملية اكتشاف في الحاضر تساعد العميل على تحقيق شيء مرغوب في المستقبل ويعد النموذج المذكور أعلاه مفيداً بخاصة في مساعدة العميل على توضيح رغباته الشخصية في المستقبل . وبما أن مشاعر الغضب والقلق وخيبة الأمل في الحاضر تأتي من التوقعات حول المستقبل فان استجابة المساعد (المرشد) كالاستجابة المذكورة أعلاه تساعد على توضيح مصادر هذه المشاعر .

لو استعملنا حالة سارة لوجدنا أنه بالامكان القول « يا سارة أسمعك تقولين إنك تشعرين بالانزعاج لأن رفيقتك في الغرفة أخذت كتابك دون أن تسألك أولاً وإنك تفضلين أن تتوقف عن استغلال حقوقك عندما تفعل أشياء كهذه . يمكن أن تكون هذه الاستجابة سهلة بخاصة في الانتقال من اكتشاف المشاعر الى اكتشاف الفعل المستقبلي كما أنها تساعد أيضاً على الاعتراف بأن شيئاً أعمق من الحدث نفسه موجود في الموقف .

يؤكد كل من كرخوف (١٩٦٨) ومينز (Means) (١٩٧٣) على أن الاستجابات الاضافية التي تقدم بشكل مبكر جداً في العملية الارشادية يمكن أن يكون لها تأثير ضار في العلاقة الارشادية فقد تتجاوز هذه الاستجابات الحدود التي وصل اليها العمل في الوقت الحاضر وبالتالي فانها قد تهدد العميل أو تخيفه على الأقل لأن العميل سوف يصبح واعياً جداً لذاته ويراقب ما يقوله وفي أسوأ الحالات إن العميل قد يصبح مهدداً إذا فكر بالتوقف ويقترح كل من هذين الموقفين بأن المرشد يجب أن يقدر استجاباته الواثقة بمستوى العميل من الجاهزية للانفتاح على الذات واختبار الذات حيث أن الاستجابات الاضافية تميل للتركيز على جوانب تكون مثيرة للقلق نوعاً ما .

إن استخدام الاستجابات التجريدية والمتبادلة يجب أن يوضع في المنظور المناسب حيث يقول المتدربون عدة مرات : أكره الوضع عندما يكون الحل ما يفعله الناس هو الجلوس هناك ويعكسون الحياة كما لو أنهم ببغاوات ، وفي أوقات أخرى يكوّن المتدربون فكرة بأن صنع الاستجابات المتبادلة هو الطريقة التي يفترض بأن يستجيب لها الفرد كمرشد وفي كلتا الحالتين تضيع الأهداف الأساسية لعملية الاستجابات المتبادلة . إن الأغراض من تقديم استجابات كهذه هي مساعدة العملاء على التركيز على المشاعر وتوضيحها واكتشاف ما هو موجود وراءها واستعمال هذه المعلومات الجديدة لفهم الذات بشكل أعم واستعمال هذا الفهم الجديد للذات في اكتساب تحكم متعاظم بالمشاعر وعلى التكيف بفعالية أكبر مع المواقف الصعبة كما أن الاستعمال الثابت والمتتابع لاستجابات متبادلة كهذه سوف يضعف تأثيرها المقصود فالمرشدون يجب أن يحددوا استعمال استجابات كهذه للمناسبات التي يريدون من عملائهم أن يركزوا فيها على مجموعة محددة من المشاعر التي تبدو بأن لها أهمية خاصة واذا استعملت هذه الاستجابات بأسلوب تمييزي بهذه الطريقة فان الاستجابة الوقتية المتبادلة قد يكون لها تأثير قوي جداً .

إن النقطة الجوهرية التي يجب أن نذكرها هي أن اكتشاف المشاعر هدف مهم متعلق بالعملية الارشادية يجب تحقيقة وأن الاستجابات المتبادلة هي أداة لفظية لتحقيق هذا التأثير . هناك أدوات لفظية أخرى كهذه . مثلاً : اذا

حدثت المناقشة مع سارة خلال الجلسة الثانية وتم بناء قاعدة للثقة والتواصل المفتوح معها خلال الجلسة الأولى فان المرشد قد يقدم ببساطة استجابات كالاستجابات التالية :

- يا سارة دعينا نعمل لفهم ما يزعجك .

- يا سارة هل تستطيعين تذكر ما جرى حالاً وقد أزعجك أكثر من غيره .

- يا سارة أنت تقولين أنك كنت تشعرين بالانزعاج ولكن عندما أستمع لصوتك يبدو بالنسبة لي كما لو أنك كنت غضبانة جداً مما حدث . فهل من الممكن أنك قد كنت خائفة أيضاً في تلك الحالة .

- إن كل ذلك يمكن متابعته باكتشاف سلبية سارة واكتشاف نوع التدريب المناسب وفي اللحظات المبكرة من الارشاد تستعمل الاستجابات المتبادلة في مراحل مختارة بدقة تستطيع أن تسهل الاكتشاف العميق والحركة نحو انفتاح متعاظم . وعلى كل حال ، قبل أن تكون الثقة والتواصل المفتوح بشكل تام من المفيد أن تستعمل الاستجابات الاضافية بشيء من الحيطة .

لأن الجوانب الاستدلالية التفسيرية من هذه الاستجابات يمكن أن تكون مخيفة وتدفع العميل الى أبعد مما هو مستعد لعمله والوصول اليه .

تغيرات في نافذة جوهاري Changes in the Johari Window :

إن نافذة جو هاري ، التي أشرنا لها سابقاً في هذا الفصل قد تساعدنا على وصف بعض الوعي الذاتي الناتج من عملية الارشاد . فحالما يبدأ العميل بالحديث عن نفسه للمرشد فان حجم المعلومات المعروفة من قبل العميل والمرشد تتسع وتمتد وأن المقدار المعروف فيها للعميل وليس للمرشد يتقلص ويمكن رسم هذه العملية في شكل كما هو مبين في الشكل ٢:٥ حيث يزداد حجم الحقل (١) ويتناقص حجم الحقل (٢) .

الشكل ٢:٥ : عملية المشاركة حسبما هو موضح في نافذة جو هاري

	معروف للمرشد	غير معروف للمرشد
معروف للذات	١	٢
غير معروف للذات	٤	٣

المصدر : أخذ التصميم الأساسي من العمليات الجماعية : مقدمة لآليات الجماعة . اعداد جوزيف لوفت بعد الموافقة من شركة دار نشر ميفيلد (مطبعة الكتب الوطنية سابقاً) طبعة ١٩٦٣ م و ١٩٧٠ م اعداد جوزيف لوفت .

عندما يستمر التفاعل يبدأ المرشد بصوغ انطباعات وفرضيات حول العميل مثل الدوافع لأفعال العميل والفرضيات المطروحة حول الكيفية التي يؤثر فيها سلوك العميل في نفسه وعلى الآخرين المهمين في حياته والافتراضات الموجودة وراء إنكار العميل أو التفسيرات المتعلقة بظهور مشاعر قوية كالقلق والغضب والشك والغموض لديه . إن العديد من هذه الفرضيات التي قام العميل بتوليدها ليست جزءاً من وعي العميل بل يمكن أن ينظر اليها على أنها كما تبدو عليه الحال في الحقل (٣) .

وفي المراحل الأخيرة قد يكون الجزء المهم من عملية الإرشاد هو مشاركة هذه الفرضيات والملاحظات مع العميل وهنا أيضاً يكون استعمال مصطلحات «أنا» ومبادىء المواجهة الفعالة أساساً لأسلوب المرشد في المشاركة وحالما يقوم المرشد بتوقع هذه الملاحظة والفرضيات للعميل من أجل التفكير والاكتشاف فان الحركة تكون من الحقل (٣) الى الحقل (١) وحالما يبدأ العميل أيضاً بتلقي معلومات التغذية الراجعة

ودراستها ، فانه يتعلم بشكل متطور أكثر فأكثر عن نفسه ، فبعض الأشياء المجهولة تصبح قابلة للفهم أكثر مما كانت عليه من قبل ومع مرور الزمن إن ما حدث خلال هذه العملية يمكن رسمه في شكل واضح كما هو مبين في الشكل ٣:٥ • لقد توصل العميل والمرشد معاً الى فهم العميل بشكل أتم وتم تقليص معظم ما هو مجهول أو غير معروف عن العميل وعن سلوكه • أن العملية واحدة من عمليات اكتشاف الذات الموجه وأنها مؤلمة في بعض الأحيان ولكنها مثيرة •

الشكل ٣:٥ : التغير في المعلومات حول الذات كنتيجة لتلقي التغذية الراجعة من المرشد حسبما هو موضح في نافذة جو هاري

	معروف للمرشد	غير معروف للمرشد
معروف للذات	١	٢
غير معروف للذات	٣	٤

المصدر : المصدر السابق نفسه :

خلاصة :

يبدأ الارشاد عندما يسأل شخص ما شخصاً آخر عن المساعدة في التعامل مع مشكلة ما أو في اتخاذ قرار مهم ولذلك كان الغرض من هذا الفصل هو اكتشاف بعض الشروط الضرورية خلال اللقاء الأول لجعل المساعدة الارشادية التي تلي هذا اللقاء فعالة • لقد تم وصف الاهداف الضرورية للجلسة الارشادية الأولى التي تتعلق بعملية الارشاد وقد تضمنت هذه الأهداف استثارة اتصال مفتوح وتام ومخلص حول الاهتمامات ، والعمل بشكل متطور نحو مستويات أكثر عمقاً من الفهم والاحترام والثقة بين المساعد ومتلقي المساعدة وتزويد العميل بوجهة النظر القائلة أن شيئاً مفيداً يمكن اكتسابه من جلسات المساعدة وان الارشاد عملية يجب أن يعمل فيها كل من الفريقين بقوة لفهم العميل واهتماماته •

وبالنسبة للمرشد إن هناك هدفاً اضافياً يتعلق بالعملية هو اكتساب معلومات حول العميل ترتبط باهتماماته أو باهتماماتها وبحل المشكلات بفعالية .

مثلث هذه الأمور الاطار المنظم لهذا الفصل حيث تمت مناقشة المسائل والاهتمامات المتعلقة بتحقيق هذه الأهداف . لقد استعملت نافذة جو هاري كنموذج لوصف معنى وآليات الاتصال المفتوح ودور الاتصالات المفتوحة في استثارة وعي الذات عند العميل . كما تم اختبار المسائل والاهتمامات المتعلقة ببناء الثقة وتمت دراسة دور الاهتمام والقبول والاستماع الفعال وتمت عملية تحديد الاستجابات التي تسهل أو تعيق المساعدة . وأخيراً تمت مناقشة الثقة كصفة من صفات المساعدة التي تستثير الاتصال المفتوح والاكتشاف العميق للذات .

References المراجع

— Carkhuff, R. R. Helping and human relations, Vol. I. Now York : Holt, Rinehart and Winston, 1969.

— Gordon, T. Parent effectiveness training. New York: Wyden Press, 1970.

— Luft ,J. Group processes :An introduction to group dynamics. Palo Alto, Calif : National Press, 1963.

— Means, B. L. Levels of empathicresponse. Personnel and Guidance Journal, 1973, 52, 23-28.

— Raths, L., Harmin, M. M., & Simon, S. Values and teaching. Columbus, Ohio:Merrill, 1966.

— Rogers, C. R. Counseling and psychotherapy. Boston: Houghton Mifflin, 1942.

— Truax, C. B., & Carkhuff, R. R. Toward effective counseling and psychotherapy. Chicago : Aldine, 1967.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل السادس

مبادىء المواجهة البناءة

PRINCIPLES OF CONSTRUCTIVE CONFRONTATION

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

مبادىء المواجهة البناءة

في بعض فترات العملية الارشادية يكتشف المرشد أن على العميل أن يدرك بعض المعلومات ذات المضامين المؤلمة وغير المريحة وأن يصبح قادراً على التعامل معها، وفي بعض الأحيان قد تكون هذه المعلومات غير المسرة حقيقية بطبيعتها مثل « جداول الدرجات التي تتنبأ جيداً باحتمالات ضعيفة للنجاح في عمل مستقبلي مرغوب » أو « الأداء الضعيف في اختبار قومي مهم ، أو القواعد والأنظمة التي تعمل كمعيقات لفعل معين » . في أوقات أخرى قد يمتلك المرشد مشاعر واستنتاجات وانطباعات حول سلوك العميل ، وقد يعتقد بأنه يمكن تسريع نمو العميل واستثارة تفكيره من خلال القيام بتقديم أو عرض بعض الأدلة المطلوبة . اضافة لذلك قد يلاحظ المرشد بأن عميله الذكر يواجه صعوبات متكررة مع الشخصيات الأنثوية في السلطة ويجد في الوقت نفسه أنه يواجه صعوبات أقل مع الأشخاص الذكور في السلطة ، ولذلك يفترض المرشد بأن هذه الصعوبة قد ترتبط بعلاقة العميل بأمه ، وأن أفضل ما يمكن القيام به هو نقل العميل لأهدافه ولمشاعره أو تحويرها من مصدرها الأصلي الى أهداف جديدة . هذا وقد يرى المرشد أيضاً أن العميل غير مدرك لهذا الارتباط وبالتالي فان ادراكاً جديداً قد يساعد العميل على تقليص صعوباته وعدائه ويمكن للمرشد أن يقرر بأن تقديم الملاحظات والأدلة المتعلقة بذلك قد تكون طريقة فعالة لاستثارة هذا الادراك .

في مناسبات أخرى أيضاً قد تحدث بعض الأمور التي تعوق الحركة الارشادية خلال العملية الارشادية مثلاً : قد يتحاشى العميل مجالاً مهماً للمناقشة أو قد يتحدث بافراط حول موضوعات آمنة لكي يتحاشى الدخول في مجالات صعبة أو قد يتحدث عن مشاعر وخبرات بدلاً من أن يحاول فهمها . (وتضم هذه الأمور

أمثلة عن جميع دفاعات العميل) وقد يدرك العميل بأن تقدماً بسيطاً سوف يحدث ما لم يتم التغلب على هذه المعوقات ، ولكي يتم التغلب على هذه المعوقات يجب أن تتم معالجتها ومناقشتها بشكل مفتوح وصريح .

إن كل هذه الأمور هي أمثلة تتضمن مواد غير مريحة يطلب المرشد من العميل مواجهتها والتعامل معها ، لأن عملية عرض المادة للعميل تسمى (المواجهة) ويصف (جونسون Johnson ١٩٧٢) المواجهة البناءة بما يلي :

« هي محاولة مقصودة لمساعدة الشخص الآخر كي يختبر بعض جوانب سلوكه وهي دعوة لاختبار الذات تنبع من رغبة لدى الموجه (أي المرشد) بأن يقحم نفسه بعمق أكثر مع الشخص الذي يواجهه » . وبالتالي فإن المواجهة طريقة في التعبير عن الاهتمام بشخص آخر ورغبة في زيادة المشاركة المتبادلة في علاقة محددة يكون الغرض منها تحرير الشخص الذي تتم مواجهته لكي يشترك في سلوك مثمر ومنتج « ص ١٦٠ » . إن المواجهات الحقيقية تكون مؤلمة لكلا الفريقين ، ويعد استخدام المواجهة قراراً من قرارات المرشد .

وبالتالي فان الفعل الصحيح من أفعال الاهتمام التي يقوم بها المرشد نحو العميل هو أن يقول المرشد خلال المواجهة إنه يهتم كثيراً بالعميل وبمحاولته لفهم الضغوط والآلام الموجودة لديه من أجل أن يحقق تغيراً في سلوكه ونموه . ويوضح « جونسون » هذه النقطة بطرحه لسؤال « من هو الصديق الحقيقي ؟ . هل هو الشخص الذي يتجاهل السلوك المدمر لصديقه أم أنه الشخص الذي يخاطر برفضه من قبل صديقه اذا واجه الشخص الآخر (أي صديقه) ببعض النتائج المترتبة على سلوكه من أجل مساعدة ذلك الشخص لكيلا يرتكب الأخطاء ذاتها مرة تلو أخرى؟ إذا كنت بالفعل صديقاً لشخص ما فهل تتجاوز أخطاءه الشخصية أم هل تواجهه بأخطائه بطريقة تسهل تعلمه ألا يرتكب الأخطاء ذاتها في المستقبل ؟ » (جونسون ١٩٧٢ : ١٥٩) .

إن المواجهة مجازفة وأن تجربة المواجهة سوف تغير طبيعة العلاقة حتماً فاذا لم

يتم ادراك الاهتمام الموجود في المواجهة أو قبولـه أو إذا تمت المواجهـة لتخفيف الغضب بدلاً من تقديم التغذية الراجعة المفيدة فان الضياع هو النتيجة المحتملـة ولذلك اذا كان المرشد يهتم فعلاً وبشكل أصيل بعميله ، واذا كانت دوافعه مبنيـة على الاهتمام بهذا العميل وكان التقدير أو الاهتمام الكامن وراء ذلك الفعل مفهوماً فان من المرجح بعد هذا أن تنتقل العلاقة بينهما الى مستوى أكثر عمقاً وانفتاحـاً وقـوة .

مبادىء عامة للمواجهة البناءة Guidelines for appropriate confrontation :

إن فعل المواجهة خيار وليس اندفاعاً كما هي الحال عليه في جميـع الخيارات المهمة يجب على المرشد أن يعد مجموعة من المعايير لاتخاذ القرار ويعد ما يلي مـن بنود بعض المبادىء المتبعة في اتخاذ القرار حول مدى صلاحية المواجهة وفعاليتها :

١) إن القاعدة الاولى للمواجهة هي : لا تواجه شخصاً آخر اذا لم تكن قاصداً ان تزيد مشاركتك اياه في شيء ما (جونسون ١٩٧٢ : ١٦٠) .

إن المواجهات خبرات مكثفة تتطلب تواصلاً مخلصاً ومجرباً من قبل المساعد ويجب أن يسبق الاستبطان المركز بالفعل عملية المواجهة وأن يتضمن تساؤلات مثل (ماذا يجب أن أقول ؟ ولماذا يعد من المهم أن أقوله ؟ وما هي الدوافع الحقيقية لذلك القول ؟ وكيف سيستجيب العميل ويتعامل مع غضبه وخوفه ؟) . إن جميع هـذه التساؤلات تعد جزءاً من العمل الاستبطاني الأولي . وحالما يتم طرحها فان مسؤولية المرشد هي أن يساعد العميل على التعامل بأسلوب غير دفاعي مع المعطيـات بحيث يفهمها ويستوعبها ويحفظها في ذهنه ويصبح مدركـاً لمضامينها ويدرس مـا تعنيه للخيارات المستقبلية والسلوك المستقبلي . واذا لم يقم المرشد بذلك فان عمله لن يكون مساعداً بل إنه قد يعد فعلاً عدائياً ولذلك اذا لم تكن المشاركة المكثفـة مرغوبة واذا لم يكن الاهتمام المخلص والمكثف موجوداً فلا تقدم على المواجهة لأن ذلك عمل عدائي أو انتقامي .

٢) واجه فقط اذا كانت مشاعر الاهتمام موجودة لديك ولا تواجه ان لم يكن لديك شعور بالاهتمام .

لكي نعيد تأكيد الملاحظات المبكرة لا بد من القول إن الاهتمام اعتناء والتزام بخير الفرد الآخر ، في الحاضر والمستقبل . وإن السبب المخلص الوحيد لتقديم المواجهة هو الاعتقاد بأن ادراك المعلومات في المواجهة سوف يزيد من رفاهية العميل الحالية والمستقبلية واذا لم يكن الاهتمام موجوداً فان عرض المواجهة لا يكون المساعدة بل التعبير عن العداء أو تنفيسه وفي تلك الحالة يكون المرشد مستغلاً للعميل كي يرضي حاجاته الخاصة وليس حاجات العميل .

إن بمقدور الكاتب أن يذكر عدداً من المناسبات التي درست فيها امكانات المواجهة ومن ثم قد رفضت نظراً لعدم الاهتمام الكافي عند المرشد نحو العميل وباختصار لقد كان الشعور المخلص لدى المرشد هو (إنني وباخلاص لا أهتم كثيراً أو بما فيه الكفاية بهذا الفرد لكي أصرف وقتاً وطاقة كي أجعل من مواجهته تجربة مفيدة له . كما إنني لا أهتم أيضاً بتوسيع مشاركتي أو بتعميق وتكثيف علاقاتي مع هذا الشخص في هذا الوقت) .

٣) واجه فقط إذا تجاوزت العلاقة المراحل الاولية من النمو ، او اذا تم بناء الثقة الأساسية بشكل واضح .

يمكن أن تكون المواجهة فعالة فقط اذا كان العميل يمتلك احساساً بالتقدير والاهتمام والاحترام من قبل المرشد وتجاهه ، وإن بناء هذه المشاعر بين الناس يتطلب وقتاً ، وإذا لم تكن هذه المشاعر موجودة فان المعلومات المقدمة في المواجهة سوف تهمل من قبل العميل وأن الانفصال بين أجزاء هذه المعلومات أو تفككها يكون هو النتيجة المحتملة .

٤) اذا كانت الشروط الموجودة اعلاه متوافرة ولم يكن العميل مستعداً للتعامل مع المعلومات بشكل غير دفاعي فعندئذ سوف يجد المرشد نفسه امام خيارين اثنين وهما : إما ان يتجنب المواجهة او يساعد العميل لكي يصبح مستعداً لاستعمال المعلومات حالما تقدم له .

إن العملاء الدفاعيين لا يقبلون المواجهات بشكل جيد جداً وإنهم يهملون المعلومات المقدمة من قبل المرشد إما بوساطة التبرير أو التسويغ أو الانسحاب أو الهجوم اللفظي على المرشد أو بوساطة تقليل أهمية النتائج المتوقعة من الحالة وأن الشخص الذي يهمل مثل هذه المعلومات من غير المرجح أن يستعملها لتحقيق النمو والتغير واتخاذ القرارات. إن جعل العميل مستعداً وجاهزاً يعني التأكد من أن دفاعيته التي قد تتوج باهمال المعلومات أو رفضها واقعة تحت السيطرة أو قابلة للتحكم بها . يشير جونسون الى أنه اذا كان مستوى القلق الشخصي مرتفعاً وكانت دافعية الفرد وقدرته على التغير منخفضة في لحظة المواجهة فان المواجهة لن تكون مفيدة أو مستعملة كدعوة لاختبار الذات ولذلك يجب أن لا تحدث وألا تتم (جونسون ١٩٧٢ : ١٦٠) .

كيف تواجه بشكل بناء How to confront constructively :

إن المواجهة مجازفة في أي وقت وكلما أهملنا الشروط المذكورة سابقاً أصبح من المرجح أن تكون المواجهة أكثر مخاطرة وأقل فائدة ولذلك فان واحداً من أفعال الاعداد للمواجهة هو أنه يجب على المرشد قبل المواجهة أن يقوّم (يقدر) قوة دعم العلاقة للمواجهة وإن الأسئلة التالية سوف تساعد على هذا الأمر .

- ما مدى اهتمامي بهذا الفرد ؟
- هل أرغب بأن أوسع مشاركتي مع هذا الشخص وأكون علاقة أكثر صلابة معه عما يتم الآن ؟
- ما مستوى الانفتاح بيننا ؟ هل هو ضعيف أو متوسط أم عميق ؟
- ما هو تقديري لما سيفعله العميل بالمعلومات حالما أعرضها ؟ هل سيتلقاها بشكل منفتح أم بشكل دفاعي ؟
- ما مقدار أهمية تلقي العميل لهذه المعلومات ؟ وما هي العواقب السيئة التي قد تحدث إن لم يتلق العميل هذه المعلومات ؟ وما مدى سوء هذه العواقب؟ وهل يعد منع هذه العواقب مهماً ؟

بعد اتخاذ القرار بالمواجهة يتم بناء الأسلوب حسب طبيعة المعلومات المقدمة فاذا كانت المعلومات مرتبطة بالحقائق فيجب عندئذ أن توصف هذه المعلومات بطريقة صريحة وبأسلوب غير متحفظ تماماً . يعرض المرشدون المعلومات عادة ويتركون العميل ليستجيب لها . وعندما يستجيب العميل يصغي المرشد باهتمام لمؤشرات الانفتاح أو الدفاعية ، فاذا كانت الدفاعية عالية فان المرشد قد يعيد المعلومات ببساطة لكي يتأكد من أنها قد وصلت بدقة أو تم تلقيها بدقة من قبل العميل أو أنه قد يرسم مضامين وتطبيقات أخفق العميل في ادارتها وفهمها ذاتياً في بعض الأحيان، إن استجابة كالاستجابة التالية يمكن أن تدعم العميل خلال تجربة المواجهة وهذه الاستجابة هي أنني أفهم بأن هذه المعلومات ليست مسرة ومع هذا فان من المهم أن نفهمها معاً وإذا كانت الحقائق مكتوبة فان من المستحسن دائماً أن نجعل المادة المكتوبة متوافرة للملاحظة .

إن المواجهة القائمة على فرضيات المرشد واستنتاجاته أو مشاعره تكون أكثر صعوبة لأنها ذاتية وبالتالي فإنها تكون أكثر عرضة لردود الفعل الدفاعية من قبل العميل وهناك ثلاثة خطوط عامة لتقديم مواجهات كهذه .

١ ـ قدم المعلومات التي ستبنى عليها الاستنتاجات قبل بداية عملية الاستنتاج .

حيث أن هذه المعلومات سوف تكون دائماً على شكل سلوك ملاحظ للعميل، هذا يعني أن سلوك العميل الذي يكون الأساس لاستدلالات المرشد يجب أن يوصف بعبارات واضحة ومحددة وغير غامضة أي بشكل صحيح وليس بشكل ملتبس . إن المرشدين يرغبون أحياناً بأن يخرجوا الأثر العاطفي من ملاحظاتهم ويحاولون القيام بذلك بصياغة مقولاتهم في خطابات حذرة . ومع ذلك قد يكون ذا معنى مفهوم فانه مع ذلك يعد اجراء غير فعال لأن المعلومات لا تعرض بطريقة تساعد العميل حقاً على ادراكها وفهمها والتعامل معها .

٢ ـ ميز بين الملاحظات والاستنتاجات واجعل ذلك التمييز واضحاً لفظياً في الخطاب الموجه للعميل ، وضع الاستدلالات بشكل مؤقت أو فرضي .

إن الاستنتاجات تجريدات أو خلاصات مؤقتة من المعلومات المعروضة وهكذا

فانها قد تكون دقيقة وقد لا تكون دقيقة . هذا يعني تماماً أن عرض نتيجة للعميل كما لو أنها حقيقة يفترض أنه ليس هناك شك حول صحة النتيجة ودقتها ، والمرشد الذي يفعل ذلك انما يعطي نفسه قيمة كبيرة جداً . وبالاضافة لذلك إن عرض النتيجة بهذا الشكل يشوش العميل ويجعل من الصعب بالنسبة له أن يقبلهـا ، صحيح أن بعض المرشدين يفعلون ذلك ببساطة من خلال التمييز بين الاستماع (أي الملاحظة) والاحساس (أي الاستدلال) والمثال على ذلك هو القول التالي : أكاد أسمعك يا بوب حقاً تقول إنك تستطيع أن تقبل الفكرة بأن ابنك سيصبح شرطياً بدلاً من أن يصبح محامياً ولكني أشعر أيضاً بأن قراره مخيب جداً لآمالك .

٢ ـ استعمل الخطابات التي تبدأ بـ انا في جميع مقولات المواجهة .

لأن خطابات الـ (أنا) تتضمن استنتاجاتك ومشاعرك أما خطابات (أنت) فتعزوها الى العميل . إن خطابات (أنا) تجعل من السهل جداً بالنسبة للعميل أن يقبل المعلومات المفروضة اذ أنها تستدعي العمل الضروري لتلك المعلومات أما خطابات (أنت) فتظهر بشكل متكرر وكأنها اتهامية وبالتالي تثير الدفاعية لدى العميل .

في المثال السابق استعمل المرشد كلمة أنا مرتين في المقولة الموجهة للعميل وربما يكون المرشد قد قال أيضاً (وبنغمة اتهامية أساسية) يا بوب أنت تقول أنك تستطيع أن تقبل قرار ابنك الخاص لكن ذلك القرار مزعج لك ومخيب لأملك . لاحظ أن كلمة أنا لم تستعمل في استجابة المرشد هذه . وبالاضافة لذلك لقد عرض الشعور الناتج عن خيبة الأمل لبوب كما لو أنه قد كان حقيقة وكما لو أن (بوب) يجب أن يشعر بالذنب لامتلاكه مشاعر كهذه . إن استجابة العميل المتوقعة لمقولة المرشد هذه ربما تكون « لا ليس فعلاً ما الذي يجعلك تظن ذلك ؟ » . لاحظ أن بوب لا ينفي حدوث مشاعره أو يمنع اكتشافها فحسب بل إنه حوّل مركز الاهتمام الى المرشد وبعيداً عن نفسه وبالتالي فانه لمن الأكثر سهولة بالنسبة لبوب فيما بعد ذلك أن يرفض ويهاجم أي شيء يقوله المرشد مهما كان نوعه .

إليكم فيما يلي بعض الأمثلة من استجابات المواجهة للمرشد : في كل حالة هناك استجابة مرشد فعالة تليها استجابة مرشد غير فعالة تخالف واحداً أو أكثر من

الخطوط العامة المذكورة آنفاً . وفي كل حالة يمكن استنتاج أو استخلاص اهتمام العميل الأساسي ببساطة من مقولات المرشد :

فعالة : يا شيرين أستطيع أن أرى أنك غاضبة من معاملة زوجك لك وأشعر أنه من الصعب جداً بالنسبة لك أن تدعيه يعرف بأنك غاضبة منه .

فعالة اذا كنت غاضبة الى هذا الحد من زوجك لماذا لا تخبريه (يا غبية)

غير فعالة : يا ريتش هذه جلستنا الرابعة وخلال لقاءاتنا شاركتني ببعض الأمور والأشياء عن نفسك ولكني لاحظت أنك تبتعد بشكل دائم تقريباً عن المشاركة بأية مشاعر معي عندما تتكلم عما تشعر به بداخلك وبخاصة عندما تغضب زوجتك حيث تقوم دائماً بتغيير ذلك الموضوع . إن المشاعر التي تعيشها قد تكون مؤلمة حقاً ولكن من المهم أن تشاركني بها .

غير فعالة : كن جدياً يا ريتش لقد ناقشنا هذا الأمر عدة مرات وفي كل مرة يدور حديثنا في دائرة مفرغة ولا نصل الى نتيجة والسبب في حدوث ذلك هو أنك ببساطة تامة لست متكافئاً معي وأنك لا تصل لمستواي أو أنك لا تفهمني ولا تصدقني .

فعالة : يا مرغريت خلال جلستينا الأخيرتين اتفقنا على أن تعملي بعض الوظائف المنزلية وفي كل مرة جئت فيها الى الجلسة التالية تذكرين أنك لم تعملي الوظيفة . إنني أجد نفسي متسائلاً لماذا لا تعملين الوظيفة ونحن كلانا نقدر بأن ذلك هو الجزء المهم جداً من خبرة الارشاد بالنسبة لك ؟.

غير فعالة : يا مارغريت هذه هي المرة الثانية التي أتيت فيها للارشاد دون أن تعملي وظائفك فما الذي يحدث حقاً هنا معك ؟

فعالة : يا جون انطلاقاً مما ناقشناه حتى الآن يبدو أن تهريجك مع زملائك من حولك يمثل طريقتك في المحاولة لجعلهم ينتبهون لك . ولذلك فانني بدوري أعتقد بأنك تأمل أن يقود ذلك الى تكوين أصدقاء . انني أستطيع القول نعم قد

ينجح ذلك إلا أنني أمتلك انبطاعاً بأن الأشياء نادراً ما تحدث بهذا الشكل بالنسبة لك . مثلاً عندما حاولت أن تهرج معي شعرت بأنني غير مرتاح وتمنيت منك أن تتوقف عن التهريج .

غير فعالة : يا جون إن تهريجك يدخلك فعلاً في كثير من الازعاجات فبدلاً من الاعجاب بك لاحظت أن كل الناس يصبحون تعبين من تهريجك ومنزعجين منك أيضاً .

قد يكون هناك عدد من المناسبات التي يستطيع فيها المرشد أن يعبر عن مشاعره على شكل خطابات تبدأ « بأنا » كطريقة لاستثارة حركة مريحة ومجدية من العميل مثل :

- يا توم ، لقد لاحظت خلال حديثنا أنك لم تذكر أباك أبداً وانني متشوق لأعرف ما نوع العلاقة التي توجد بينك وبين أبيك ؟

- يا مارشا أشعر بوجود حاجز غير مريح بيننا وعندما تقتربين من مادة مهمة يبدو بأنك تراوغين أو تهربين منها ولذلك فانني أملك شعوراً بأنك لست متأكدة إن كان من الصحيح أن تثقي بي .

- يا فلويد إنني الآن أملك بعض مشاعر عدم الرضى وإنني أحب أن تعرف من أين تنبع هذه المشاعر . إنني أحاول بصعوبة أن أساعدك كي تفهم ما الذي يجعل الناس ينفرون منك . يبدو أنك تغير الموضوع عندما أحاول مساعدتك على اخبار ما حدث مع شخص آخر ولذلك انني أحب جداً أن أساعدك على فهم علاقاتك مع الآخرين ولكني أجد من الصعب جداً أن أفعل ذلك عندما تخرج عن موضوع المناقشة ولذلك ربما يملك الناس الآخرون مشاعر مشابهة لتلك المشاعر التي أحملها .

- يا إيلوز أريدك أن تعرف بأنني أقدر الانفتاح الذي شاركت فيه هذه المشادة الكلامية معي .

ـ يا شيرلي أحس بأن قرارك لارسال طفلك الصغير ليعيش مع أمك بينما تعملين وتتابعين الدراسة الجامعية يعد قراراً مؤلماً جداً بالنسبة لك وانني أجد نفسي غير متأكد حول ما اذا كنت ستشاركينني فيه أم لا . إذا كنت تودين أن تتركي ذلك المجال خاصاً بك فانني أستطيع أن أفهم وأقبل قرارك ، أما اذا كنت تشعرين بالراحة حول مشاركته فانني أرغب بأن أفهم ذلك منك شخصياً وبصراحة .

المواجهة ونافذة جو هاري : Confrontation and the Johari Window :

إن استعمال نافذة جوهاري (الشكل ٦ـ١ و ٦ـ٢) يساعد على فهم عملية المواجهة الفعالة . فعندما يستمع المرشد للعميل تظهر له الاستدلالات والفرضيات حول العميل واهتماماته وتكون هذه الفرضيات معروفة للمرشد وليس للعميل ولذلك يمكن عدها جزءاً من الحقل (٣) في نافذة جوهاري قد يقرر المرشد بأن المشاركة في هذه الفرضيات تساعد العميل على القيام باختبار الذات وتقوده الى فهم أفضل لذاته ولذلك فان توفير هذه المعلومات للعميل من أجل الدراسة والعمل يعد شكلاً من نقل المعلومات من الحقل(٣) الى الحقل (١) بحيث تصبح متوافرة لكل من العميل والمرشد معاً . ويمكن رؤية العملية على شكل رسوم حسبما هو مبين في الشكل (٦ـ١) .

الشكل (٦ ـ ١) نافذة جو هاري قبل المواجهة

	معروف للمرشد	غير معروف للمرشد
معروف للعميل	١ ↑	٢ ←
غير معروف للعميل	٣	٤

يشير السهم الى تدفق الاتصالات خلال فترة المواجهة (المصدر السابق نفسه) .

الشكل ٦١ ـ ١٢ التغير في نافذة جو هاري بعد المواجهة

	معروف للمرشد	غير معروف للمرشد
معروف للعميل	١	٢
غير معروف للعميل	٣	٤

المرجع السابق نفسه .

إن تقديم التغذية الراجعة بهذه الطريقة يزود العميل بمعلومات جديدة يفكر بها ويستفيد منها . لاحظ أن انتقال المعلومات من الحقل (٣) الى الحقل (١) يعد عملاً من أعمال المرشد أما نقل المعلومات من الحقل (٢) الى الحقل (١) فيعد عملاً من أعمال العميل فالأول مواجهة والثاني انفتاح ذاتي ولذلك فان المواجهة بهذا الأسلوب تعد جزءاً لا يتجزأ من عملية استثارة الفهم في العملية الارشادية .

التعامل مع غضب المرشد تجاه العميل :

: Dealing with counselor anger toward client

يمثل الوقت الذي تحدث فيه المعالجة أو المواجهة الارشادية الجانب الصعب من عملية الارشاد أما عندما تكون بعض المشاعر السلبية كالانزعاج واليأس والغضب والرفض تجاه العميل موجودة لدى المرشد فيزداد الأمر صعوبة ولذلك فالمبدأ الأول المتعلق بامتلاك مشاعر كهذه هو أن مشاعر من هذا النوع هي من مسؤولية المرشد وليس العميل . إن التعامل الفعال مع الغضب يبدأ عندما يسمح المرشد للمشاعر بالدخول الى ساحة الشعور وبما أنه من المفترض أن يكون امتلاك مشاعر الغضب تجاه العميل سيئاً وغير مرغوب به فإن المرشدين يحاولون غالباً أن

يتكيفوا مع غضبهم بكظمه (أي الادعاء بأنه غير موجود ومنعه من الدخول الى ساحة الشعور) وجميعنا يعرف بأن الكبت والكظم طرائق عامة وغير فعالة لضبط الانفعالات غير المريحة .

يحدث الغضب واليأس عموماً عندما لا يلبي سلوك الشخص توقعات الشخص الآخر وآماله ، أو عندما يخذل الشخص شخصاً آخر ، وهكذا فالفرد الذي لم تلب توقعاته في حالة ما من المرجح أن يشعر بالغضب نحو الشخص الذي لم يلب سلوكه تلك التوقعات . اضافة لذلك يحدث الغضب أيضاً عندما يكون سلوك شخص ما غير مقبول أو مؤذياً أو لا يمكن تحمله من قبل الآخرين لأن الغضب بشكل دائم يمثل قناعاً لمشاعر داخلية وأساسية من الخوف والشك والقلق .

بعد وضع هذه المبادىء في الحسبان وبعد أن يصبح المرشد مدركاً لمشاعر الغضب الموجودة لديه ، يجب عليه أن يعالجها أو أن يصبح مدركاً لمصادرها الداخلية الحقيقية ، ويستطيع المرشد أن يفعل ذلك من خلال طرح بعض الأسئلة المهمة على نفسه وهي :

١ ــ ما هي سلوكات العميل التي أجدها مخيبة للآمال وغير مقبولة ؟ وما هي السلوكات البديلة التي قد تكون أكثر قبولاً منها ؟

٢ ــ إذا كنت أشعر بالغضب نحو العميل فاني بذلك أطلق أحكاماً حول السلوك المقبول لذلك العميل . فالعميل لا يحقق معاييري أو توقعاتي وهو غير مطالب بذلك فما هي إذن المعايير أو المقولات التي يجب أن أفرضها على عميلي ؟ وهل من الحكمة بالنسبة لي أن أفرض مثل هذه المعايير عليه ؟

٣ ــ هل أمتلك شعوراً بالخوف وراء غضبي أو يأسي ؟ إذا كان ذلك صحيحاً فما هو الشيء الذي أخاف منه فعلاً ؟

٤ ــ هل أريد أن أعبر عن غضبي أما على شكل تظاهر أو قناع عاطفي أم كطريقة للحماية نفسي ؟

٥ ـ كيف أفهم وأقدر سلوك العميل المرتبط بغضبي ؟ وما المعنى الذي يتضمنه سلوك العميل بالنسبة له شخصياً ؟

إن الغرض من طرح أسئلة كهذه هو فحص الأساس الذي يقوم عليه الغضب وإن المرشدين الذين يمرون بهذه العملية يكتشفون أحياناً بان غضبهم مهم لهم كي يعملوا وحدهم بدلاً من أن يعزوا ذلك الغضب للعميل . ويكتشف المرشدون غالباً أيضاً بأنهم ينقلون ويحولون مشاعر الغضب من بعض المصادر الأخرى في حياتهم فالعميل يذكرهم بشخص آخر في حياتهم يشعرون بالغضب تجاهه . في مناسبات أخرى يكتشف المرشدون علاوة على ذلك بأن غضبهم السطحي هو بالفعل قناع لتغطية الخوف الموجود وراء الغضب وأن التعبير عن هذا الغضب هو نوع من الدفاع . إنهم قد يكتشفون فوق كل ذلك أيضاً بأنهم يرغبون بأن يستعملوا غضبهم كقناع عاطفي ، أي كوسيلة لضبط سلوك الشخص الآخر المعني . على كل حال لا بد أن تكون هناك مناسبات يكون المرشد فيها قد اختبر غضبه ولكنه لا زال يجد بأن تجربة الغضب تجربة عادلة ومعقولة بل إنه ليس من العدل بالنسبة له أن يعتقد بأن مشاعر كهذه يجب الا توجد أبداً . وفي ظل شروط كهذه يكون أمام المرشد ثلاثة خيارات هي :

ـ إما ألا يظهر هذه المشاعر .

ـ وإما أن يعرضها بأية طريقة تظهر بها الى السطح مهما كان شكلها .

ـ وإما أن يقدمها للعميل طبقاً لمبادىء المواجهة البناءة .

يبدو ذلك صعباً بالنسبة للمرشدين الجدد لأنهم يعتقدون بشيء يشبه ما يلي : يجب أن أكون شريفاً ومخلصاً مع العميل واذا كنت أشعر بالغضب فانني عندئذ يجب أن أعبر بشرف عن مشاعري ولكن اذا عبرت عن مشاعري فان العميل قد يشعر بالأذى والرفض وسوف تدمر أية صلة تم بناؤها بيننا .

حالما يتم فهم مبادىء المواجهة البناءة فان الجواب عن هذا السؤال لا يكون صعباً . إن مشاعر الغضب واليأس وعدم الرضى والتعب وعدم الثقة يجب إما أن

تعرض طبقاً لمبادىء المواجهة البناءة أو ألا تعرض إطلاقاً . فاذا تم اختيار عرضها فيجب أن تقدم كمادة علاجية أو كمادة رابحة لمساعدة العميل حيث أنه من غير المناسب التعبير عن هذه المشاعر للتنفيس فقط أو للانتقام والتمويه ، وسواء عرض المرشد مشاعره أم لا فان ذلك يعتمد على العوامل نفسها التي تتعلق باتخاذ القرار حول المواجهة أو عدم المواجهة وعلى مدى استعداد العميل لاستعمال المعلومات المعروضة عليه وعلى ما اذا كانت المعلومات ستساعد العميل على تنمية وتعلم وتطوير سلوك مكافىء أو معزز لديه وهاكم المثال التالي :

ـ يا عيدي ، أفهم بأنك قد أخبرت معلمك بأنك قد كنت معي البارحة بدلاً من أن تكون في الصف . أعتقد بأنك كنت تستغلني وتستغل علاقتنا عندما قلت له ذلك . انني أقاوم وأمانع كثيراً جداً أن أستغل بتلك الطريقة وإنني منزعج على وجه الخصوص لأنني أعتقد بأن بيننا ثقة كبيرة .

خلاصة :

يمكن رؤية المواجهة على أنها عمل من أعمال المرشد يعرض فيه معلومات مهمة للعميل . قد تكون هذه المعلومات متعلقة بحقائق بيئية مهمة أو بانطباعات المرشد الخاصة ببعض جوانب سلوك العميل وإن ما يجعل تجربة المواجهة غير مريحة هو أن المعلومات التي ستعرض خلالها يكون عادة ذات أبعاد سلبية بالنسبة للعميل . وإن المواجهة جزء مهم من عملية المساعدة لفهم الارشاد .

بما أن المواجهة قد تجعل الوضع أفضل أو أسوأ مما كان عليه فان من المهم بالنسبة للمرشد أن يمتلك مبادىء وخطوطاً عامة لتقديم المواجهة بشكل فعال .

وتتضمن المبادىء أو الخطوط العامة التي استخدمناها في هذا الفصل ما يلي :

١ ـ واجه فقط اذا كنت تقصد بأن تزيد مشاركتك مع ذلك الفرد المعني .

٢ ــ واجه فقط عندما تكون مشاعر الاهتمام موجودة لديك تجاهه .

٣ ــ واجه فقط اذا كانت العلاقة بينكما قد تجاوزت مداخلها الأولية من التطـور وإذا كانت الثقة الأساسية بينكما قد قامت وتعززت .

٤ ــ قم باعداد العميل للمواجهة اذا لم يكن مستعداً لتلقي معلومات المواجهة بشكل مفتوح قبل أن تبدأ بالمواجهة .

وتتضمن المبادىء والخطوط العامة المتعلقة بتقديم انطباعات المرشـد حول سلوك العميل ما يلي :

آ ــ اعرض المعلومات التي تستند اليها الاستدلالات والاستنتاجات أولاً بأول .

ب ــ ميز بين الملاحظات والاستدلالات واجعل ذلك التمييز واضحاً في الخطـاب اللفظي الموجه للعميل .

جـ ــ استعمل الخطابات التي تبدأ بأنا في جميع مقولات المواجهة .

لقد استخدمت نافذة جوهاري لفهم المواجهة كجزء من عملية الارشاد وقـد عد غضب المرشد جانباً خاصاً في تجربة المواجهة .


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

References المراجع

— Johnson, D. W. Reaching out. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1972.

* * *


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل السابع

العمل مع العملاء المقاومين

WORKING WITH RELUCTANT CLIENTS

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

العمـــل مع العملاء المقاومـــين

لقد تم بناء معظم ما قيل في الفصل السابق حول افتراض العميـــل المتطوع أو العميل الذي ينطلق ذاتياً نحو الارشاد ويبدأ الحديث عن نفسه حول مسألـــة أو موضوع يتعلق باهتمامه وتعد متابعة العملية الارشادية مع عملاء من هذا النوع عملاً سهلاً حيث يبدأ المرشد بمقولة تزود العميل بفرص للمشاركة والمثال على ذلـــك ، سؤال المرشد للعميل كيف أستطيع أن أقدم لك المساعدة المطلوبة ؟ وإن الاستجابات التي تتعلق بالمشاعر والمعتقدات مثل « أخبرني أكثر وأكثر عن نفسك » والخطابات التي تبدأ بأنا تساعد على تسهيل وتسريع اكتشافات اضافية من هذا النوع .

من هو العميل المقاوم ؟ Who is the reluctant client :

ليس العملاء جميعهم من النوع الذي يرجع لنفسه أثناء الارشاد ولذلك يفرض على المرشدين في العديد من الحالات التعامل مع عملاء يفضلون ألا يتعاونوا مـــع المرشد أو يكونوا معـــه والعميل المقاوم أو غير المتعاون هو أي شخص يختـــار ألا يلتقي المرشد ، اذا أعطي الخيار ، ويفضل ألا يتحدث عن نفسه وقد نجد في المواقع المدرسية طلاباً وجد المرشد بأن لديهم صعوبات أكاديمية أو طلاباً حُوّلوا الـــى المرشد من أعضاء مختصين بالتعليم والارشاد . وفي حالات الارشاد الأسري يصدف أن يأتي أحد أفراد الأسرة الى المرشد وهو متردد لانه قد أرغم على ذلك لسبب أو لآخر ، وبشكل مماثل فان الآباء يصرون بشكل متكرر على أن يتحدث أطفالهم غير الراغبين بالارشاد مع المرشد ويتمنوا من المرشد أن يصوب تفكير الطفل المـــاذج ويظهر له طريقة العمل الصحيحة والمناسبة .

بما أنهم يدخلون التجربة تحت تأثير الضغط من قبل شخص آخر فان منظورات دخول العملاء المقاومين من المرجح أن تتدخل في فرص الحركة الارشادية الفعالة ، فبعضهم قد لا يكون متأكداً لماذا يطلب منه رؤية المرشد أو زيارته ، وبما أن المرشد يتم تحديده وربطه ببنية سلطوية لمعهد أو مؤسسة ما فان العديد من الناس يفترضون أنهم يعانون مشكلة وأنهم سوف يعاقبون وأنهم سيدخلون الارشاد ولديهم توجه نحو حماية أنفسهم وأنهم مستعدون لالقاء اللوم في مكان ما خارج أنفسهم . كما وأن العديد من الناس يدخلون الارشاد ولديهم احساس بالكره تجاه الشخص الذي ألزمهم برؤية المرشد في المقام الأول وإنهم سيحولون ذلك الكره نحو المرشد وإن العملاء من هذا النوع غالباً لا يدركون الحاجة للمساعدة ومن ثم فانهم بعد ذلك لا يأتون الى المرشد وهم مستعدون للمشاركة في عمل استبطاني . ولأنهم يشعرون بالحاجة الى المساعدة فانهم لا ينظرون الى المرشد بوصفه مساعداً ، وبالتالي فانهم لن يكونوا راغبين بالمشاركة في الاتصال المفتوح والمصارحة الذاتية العلنية ، وبالنسبة لمعظم الناس فان مظهر التحدي وراء الولع بالحرب أو المحاربة هو من المشاعر شديدة القلق .

يعبر عادة عن الامتناع الذي يظهره العملاء من هذا النوع بطرائق مختلفة ، فبعضهم يظهر تحدياً مكشوفاً وواضحاً بقوله : « لا أريد أن أكون هنا ولن تستطيع أن تجعلني أعمل أي شيء لا أريد عمله » . ويعبر آخرون عن تحديهم بطرائق أكثر سلبية وذلك باظهار عدم الرغبة في نقل أو قول أي شيء باستثناء الأجوبة المحكمة والموجزة عن الأسئلة المباشرة أو بتوجيه المناقشة بعيداً عن الذات الى موضوعات غير ضارة ، كما أن آخرين أيضاً يحاولون جعل المرشد يتحدث عن نفسه ولذلك لن يأخذوا أية مسؤولية على عاتقهم في الارشاد .

من الواضح أن جميع ردود الفعل هذه تتدخل في الاتصال المفتوح والمخلص ومن ثم تتدخل بعدئذ بالفرص التي يمكن أن يكون الارشاد فيها ذا فائدة كبيرة .

مشاعر المرشد تجاه العميل المقاوم :

: Counselor emotions toward the reluctant client

حسبما يصف داير وفريند Dyer, Vrend (١٩٧٥) عندما يوجد العملاء المقاومون تتكون لدى المرشدين انفعالات غير سهلة للارشاد يشعر العديد منهم بمستويات عالية من القلق وبالنسبة لبعضهم ، سوف يحدث القلق لأنهم يريدون كثيراً جداً أن يكونوا ناجحين ويتوقعوا الفشل ، أما المرشدون الآخرون الذين لديهم حاجات كبيرة للقبول فقد يدركون أفعال العميل المقاوم على أنها رفض شخصي لهم ، كما أن القلق بالنسبة لمرشدين آخرين قد يحدث لأنهم يشعرون بعدم الأمان حول قدرتهم على التعامل مع دفاعات العميل ، وعلاوة على ذلك فان مرشدين آخرين يشعرون بالقلق لأنهم يعانون تناقضاً أو صراعاً حول ما اذا كان من المناسب بالنسبة لهم أن يقدموا الارشاد لعميل لا يرغب فيه أم لا . يشعر معظم المرشدين بمستويات عالية من الغضب تجاه العملاء المقاومين ، وكما بينا في الفصل الثالث فان الغضب يحدث عندما لا يرتقي شخص ما الى مستوى المقولات التي يجب أن يفرضها عليه شخص آخر (أي عندما لا يفهم العميل الكلام الذي يطرحه عليه المرشد) .

فالمرشد الذي يعاني غضباً موجهاً نحو عميل مقاوم ربما يفرض بعض التوقعات على العميل مما يجعله غير قادر على تحقيقها ، وإن هذا الغضب الموجه نحو العميل، يعد مؤشراً مهماً للمرشد كي يفرض على العميل توقعات معينة . وهاكم بعض الأمثلة:

- يجب أن يكون جو أكثر مباهجة وتعاوناً في حديثنا .
- يجب ألا تكون ساندرا عدوانية تجاه أشخاص السلطة الذين يهتمون بها .
- يجب ألا يضرب طوني الطلاب في ملعب المدرسة .
- يجب أن يحصل جيفرسون على معدلات أفضل مما يفعله الآن .
- ألا تفهم اليسيا أهمية التعلم الجامعي وكيفية مساعدته لها في المستقبل .

ـ يجب ألا يقمع لو زوجته بالطريقة التي يفعلها .

ـ يجب ألا تقابل كارول القمع من لو بالطريقة التي تفعلها .

ـ تساعد فرضية الاحباط ـ القلق التي عرضت في الفصل الثالث أيضاً على فهم غضب المرشد فقد يكون لدى المرشد عدد من الأهداف المهمة في ذهنه حول العميل مثل : التواصل المفتوح ، استثارة الفهم ، مساعدة العميل على تخفيف المقاومة ، توضيح المحاكمة العقلية غير المنطقية لدى العميل ومنع بعض الأحداث الخطيرة من الوقوع للعميل في المستقبل والسبب في ذلك هو أن عدم رغبة العميل في التواصل المفتوح تعيق تحقيق أي من هذه الأهداف وتصبح مصدراً للاحباط بالنسبة للمرشد .

سوف يغضب بعض المرشدين نتيجة لخسارة متوقعة في الموقع أو السلطة لأنهم يكونون الاتجاه الذي يرى بأنه يجب أن تكون لهم سلطة على الوضع ولكن العميل من خلال أفعال المقاومة التي يقوم بها يظهر قوة وسيطرة على المرشد ، وليست أفعال العميل هذه هي وحدها فقط التي تمثل تحدياً للعميل وصلاحه بل إن المحافظة على الأدوار مع حفظ الألقاب والمقامات لأولئك المرشدين الذين يرغبون في السيطرة تمثل التحدي الآخر .

ـ إن معظم المرشدين المبتدئين والعديد من المرشدين الجديرين يعيشون واحداً أو كلا من الشعورين الموصوفين أعلاه والشعور هو الذي يصف غالباً قدرة المرشد على بلوغ العميل بفعالية ، وهكذا فانه يجب على المرشد أن يتعامل قبل كل شيء مع نفسه قبل أن يتعامل مع العميل المقاوم ويجب عليه أن يسمح للمشاعر وبأسلوب غير دفاعي بالدخول الى ساحة شعوره وأن يفتش لأن يصبح مدركاً للادراكات الكامنة وراء هذه المشاعر حول نفسه وحول عميله .

العمل مع العملاء المقاومين : مسألة تقويم :

: Working with reluctant clients : A valuing issue

إذا كان متوقعاً من المرشدين أن يتعاملوا مع عملاء غير متطوعين فان ذلك يعد

مسألة مهمة ، فبعض المنظرين يقول أنه يجب على المرشدين أن يتعاملوا فقط مع أولئك الذين يريدون مساعدة المرشد وبخاصة في المواقع المدرسية بينما يجادل بعضهم الآخر أنه يتوقع من المرشد كمختص مهني في المواقع المدرسية العمل مع الطلاب الذين يواجهون صعوبات أكاديمية أو مع أولئك الذين لوحظوا من قبل المختصين المهنيين الآخرين بأن لديهم مشكلات سلوكية ، في بعض المواقع ، يعني هذا الكلام بأن المرشد يصبح مسؤولاً عن تعزيز القوانين والضوابط المدرسية وعن انزال العقاب على السلوك غير المقبول وغير الصالح .

هناك فرق جوهري بين العمل مع طلاب توحي أنماط سلوكهم ببعض الصعوبات من جهة وانزال العقاب من جهة أخرى ، فمن الواضح أنه ليس من المعقول أن نتوقع أن الشخص الذي يُنزل العقاب سوف ينظر له على أنه شخص يمكن للفرد أن يلجأ اليه من أجل المساعدة أو يثق به .

إن وجهة نظر هؤلاء المنظرين هي التي تقول أن من الملائم للمرشدين المدرسين أن يعملوا مع طلاب يكون أداؤهم الأكاديمي أقل من المتوقع من الدرجات في اختبارات معيرة قومياً وإن من الملائم بالنسبة للمرشدين أيضاً أن يعملوا مع الطلاب الذين يلاحظ معلموهم أنهم منعزلون اجتماعياً أو لا يرتبطون بشكل جيد بزملائهم ويظهرون مستويات عالية من العداء المعمم نحو أشخاص السلطة أو أولئك الذين يأتون الى المدرسة وهم متأثرون بقوة بالعقاقير ، أو أولئك الذين يظهرون من خلال سلوكهم أنهم لا يمتلكون أي احساس بالتوجه الشخصي أو أي التزام بمستقبل شخصي .

تعد الأنماط السلوكية من هذا النوع بشكل عام أعراضاً لمشكلات أساسية وغالباً ما يشعر المراهقون الذين ينخرطون في سلوك كهذا بأنهم ليسوا مقبولين من أقرانهم أو من الراشدين المهمين في حياتهم ويعد سلوكهم جهداً غير فعال في الحصول على التقدير والانتباه وبالنسبة لمراهقين آخرين ، تعكس أنماط السلوك هذه مشاعر أساسية من الاستياء والعداء تجاه معاملة يتوقع أن تكون غير عادلة ، وبالنسبة

لمراهقين آخرين يعكس هذا السلوك فقداناً للهوية واحساساً أولياً بعدم الأمن وكراهية للذات ، إن الشخص الذي يهتم بنفسه سوف يفعل تلك الأشياء التي تعد ضرورية وأداة للاهتمام بذاته • أما الشخص الذي لا يهتم بذاته فقد يختار ألا يفعل تلك الأشياء التي تهتم بذاته وتكون أنماط السلوك غير المنتجة والمخيبة للآمال هذه في غالب الأحيان عبارة عن مؤشرات وانعكاسات مهمة لفقدان الفرد لتقدير ذاته واحترامها •

وهكذا فان الأهداف بعيدة الأمد لعملية الارشاد يجب ألا تكون معاقبة السلوك غير المقبول أو محاربته بل مساعدة المشاركين نوعاً ما على تكوين فهم للاسباب الأساسية لذلك السلوك أو للدوافع التي قام عليها ، وعندما يتحقق ذلك يمكن توجيه عملية الارشاد بعدئذ لمساعدة العميل على ايجاد طرائق أكثر فعالية لمواجهة المشكلات وارضاء الحاجات الأساسية ، وكما هو الوضع في جميع الحالات الارشادية يعد التواصل المفتوح والمشاركة في المراحل الأولية من الارشاد مفتاحاً للتدخل بعيد الأمد والفعال في الارشاد ، صحيح أن معاقبة السلوك غير المرغوب فيه قد تكبته أحياناً لفترة مؤقتة ولكن لها تأثيراً بسيطاً في خلق تغير دائم نحو الأفضل •

هناك بعض الملاحظات والافتراضات المهمة وراء قرار المرشد بالعمل مع العميل المقاوم لذا يجب تفسير هذه الملاحظات ، واحدى هذه الملاحظات هي أن يحكم المرشد أي الفريق الثاني أو يحكم الفريقان معاً على صلاح سلوك العميل وعلى قبوله •

وكما ذكرنا في الفصل الثالث ، إن اطلاق أحكام كهذه يعني أن يكون لدى الشخص الذي يطلق الحكم عدة معايير مقبولة وجيدة لفرضها على سلوك العميل وإن الأساس لكل الأحكام من هذا النوع يكمن حتماً في وجهات نظر المرشد حول خصائص الفرد الفعال أو صفاته ، وهكذا فان نموذج المرشد للفرد السليم يكون معياراً ليس لتقويم أنماط سلوك العميل فحسب بل لفهم العوامل المدعمة لما يظهر على السطح بأنه أنماط غير صحيحة وغير مرغوبة •

إن ما يبدو على السطح بأنه غير سليم أو صحيح قد يكون عبارة عن مواجهة أو تكيف غير معقول من قبل العميل وقد يكون عبارة عن فهم مبالغ فيه للعميل وحالته. ومع ذلك ، فان المرشدين يطلقون أحكاماً وإن من الملائم بالنسبة لهم أن يفعلوا ذلك . فاستعمال العقاقير بغزارة والمفارقات المتطرفة بين المقدرة والأداء والفصول المتلاحقة من القتال والوحدانية جميعها أنماط يجب أن نهتم بها على أنها معايير معقولة للصحة الانفعالية .

ليس من السهل تطبيق هذا الموقف ، فمعظم العملاء يكونون غاضبين وغير هيابين لأنهم يجدون أن الآخرين المهتمين يتخذون أحكاماً كهذه ، فالمسألة بالنسبة لهم هي سؤال « من يتحكم بحياتي : أنا أم غيري ؟ » . غالباً ما نرى المقاومة في الارشاد على أنها مقاومة لجعل الفرد محكوماً أو مسيطراً عليه وإن اتخاذ الأحكام حول صلاح سلوك العميل قد يضع المرشد في موقع كموقع أشخاص السلطة في حياة العميل (أي يجعل منه شخصاً يخاف منه العميل ولا يثق به) . وإن ما يجعل الشخص المرشد مختلفاً عن الآخرين وعن أشخاص السلطة الذين يحكمون على السلوك هو ما يفعلونه بالأحكام حالما يتخذونها فغالباً ما يحاول الآخرون اجبار العميل أو قسره الا أن فعالية المرشد تكمن في قدرته على نقل الاهتمام والثقة للآخرين وليس في فرض وضع أخلاقي عليهم ، اضافة لذلك تكمن فعالية المرشد في تحاشي استعمال تكتيك القسر لجعل العميل يتفق مع معيار شخص آخر .

إن الملاحظة الأخرى هي أن التدخل في حياة العميل المقاوم تستند الى الأسلوب الوقائي في الارشاد فمن خلال رؤية الأنماط السلوكية غير المقبولة يقول المرشد بشكل جوهري اذا استمرت هذه الأنماط المزعجة لدى العميل فانها ستؤدي الى مجموعة من النتائج السيئة للغاية وربما الخطيرة للغاية في مستقبله وإن الغرض من التدخل في الوقت الحاضر هو تغيير السلوك بحيث يتم منع هذه النتائج السيئة من الوقوع الممكن .

إنه لأمر افتراضي بالنسبة لشخص ما أن يعتقد بأنه يعرف النتائج المستقبلية لسلوك شخص ما أو أنه يرغب في اجراء تقويم خارجي وحيادي لهذه النتائج ومع

هذا هناك بعض أنماط السلوك عند العملاء كتلك الأنماط التي وصفناها من قبل ، وقد يكون الافتراض السابق ملائماً لها ولدراستها .

البناء : مفتاح للعمل مع العملاء المقاومين :

: Structuring : The Key to working with reluctant clients

من الواضح أن أحد الشروط الضرورية لنجاح الارشاد هو التعامل مع العميل المقاوم ، فاذا كان للارشاد أن يكون ذا قيمة فانه يجب على المرشد أن يرفع استعداد العميل لتجربة الارشاد والطريقة الأخرى لقول ذلك هي أنه يجب على المرشد أن يعلم العميل كيف يكون عميلاً جيداً . وإن أكثر الطرائق معقولية لتحقيق ذلك تتم بوساطة البناء ، والبناء هو مسألة تزويد العميل بالمعلومات حول سبب الطلب منه أن يأتي الى مكتب المرشد وبشكل عام فان الخطوط والمبادىء العامة للبناء هي تلك المبادىء التي تنطبق على عملية المواجهة البناءة ذاتها . وهذا يعني أنه يجب على المرشد أن يخبر العميل بوضوح عن الأسباب الداعية للجلسة وأهدافها . ويجب أن يعرض المعلومات المرتبطة بحالة المشكلة بعبارات وصفية بدلاً من العبارات الاستدلالية أو المجردة ، ويجب أن يكون راغباً باستعمال خطابات « أنا » لكي يشارك ببعض المشاعر الشخصية استجابة لمستوى الحالة ، ويجب أن يعرض المشكلة من زاوية أو توجه إبناء لا من منظور عقابي ، ويجب أن يسمح للعميل بفرصة للاستجابة للمشكلة المعروضة ويجب عرض جميع هذه المعلومات بطريقة أمينة وبأسلوب صريح ومستقيم دون استعمال أي من الخطابات المتحفظة أو الحذرة .

يجد معظم المرشدين أن من الصعب أن يقوموا بالبناء وغالباً ما تتضمن هذه الجلسات الطلب من شخص ما أن يضع على مائدة المناقشات شيئاً قام به وحكم عليه بأنه غير مقبول ، فالمعلومات التي ستعرض تبدو اتهامية ويخاف المرشدون من أن أي عرض لها سوف يضع العميل في موقع دفاعي وتكون النتيجة هي أن يحاول العميل في غالب الأحيان تسويغ المشكلة أو تحميل مسؤولية هذه المشكلة لشخص آخر كقوله مثلاً : (إن جوني هو الذي بدأ القتال ولست أنا) .

بما أن رد الفعل الدفاعي من العميل متوقع تماماً فان جزءاً من عملية نمو الجاهزية لحل المشكلة سوف يتضمن التعامل مع دفاعات العميل ومقاومته وتتبع تقانات الارشاد في الحل مستويات تصنيف مماثلة لمستويات المواجهة البناءة هي (الخفيفة ــ المقبولة ــ الشديدة) . فالتقانات الخفيفة هي تلك التقانات التي تساعد العميل على التحدث بشكل مفتوح مع المرشد حول بعض المسائل المهمة وهذا متنفس مريح للعميل مثل (شاركتني يا جو ببعض أفكارك حول مستقبلك الشخصي) فالمرشد هنا يأمل بأن تلك المناقشة حول موضوع غير محدد للعميل سوف تقود الى نشوء ثقة أعظم وانفتاح أكبر وبالتالي فانها سوف تجعل من الأسهل مناقشة الموضوعات الأكثر تهديداً ولكن الخطر في هذا الأسلوب هو أن العملاء قد يشكون بأن لدى المرشد أهدافاً مخفية وأنهم بالتالي سوف يصبحون أكثر ارتياباً ومقاومة للارشاد .

تنزع التقانات المعتدلة لمواجهة المقاوم مباشرة ولكنها تبين ذلك الجزء الأقل صعوبة بالنسبة للعميل كي يقبله كما هي الحال في الخطاب التالي :

(يا ماريان ، جاذفي بمشاركتي بالشيء الذي يثيرك ويهيجك حقاً) .

في هذه الحالة دعينا نرى إن كنا نستطيع أن نفهمه معاً . وفي دراسة الحالة الموجودة في نهاية هذا الفصل يمثل أسلوب السيد ويلسون مع دانا تقانة ارشادية معتدلة .

إن التقانات الشديدة (القوية) للتعامل مع مقاومات العميل مماثلة للمواجهات المباشرة وتتبع مبادىء المواجهة البناءة جميعها ، إن الأساليب الشديدة (المكثفة) تصف وتسمي مقاومة العميل أو امتناعه عن قبول الارشاد في حين تضيف الأساليب الأخرى تفسيراً لذلك وتحاول مواجهة العميل بأهمية ومعنى سلوكه . وأحد الأمثلة على الأسلوب الأول هو قول المرشد : (يا جاك انني الآن تماماً أعيش قدراً كبيراً من عدم الراحة وإنني أحب كثيراً جدا أن أساعدك ولكن من الواضح أيضاً أنك متردد وممانع لمناقشة هذه المسألة . إن المسألة جدية وإن من المهم أن تتحدث بشكل

مفتوح بعضنا مع بعض ولذلك دعنا نتفق ببساطة على مستوى واحد مع بعضنا بعضاً) .

وفيما يلي بعض الأمثلة من الأساليب التفسيرية :

ـ (يا سارة ربما يكون المعنى الحقيقي لسلوكك هو أنك خائفة من المخاطرة أو المجازفة في أن تتغيري ، ويا ميليبا إن عدم رغبتك في الحديث معي تمثل طريقتك في اخباري بمدى عدم ثقتك بالمرشدين واستخفافك بهم) .

لقد قدمنا أمثلة عن كل مستوى لكي نوضح بعض الطرق المختلفة التي يحاول المرشدون التعامل فيها مع مقاومة العميل ، ومن الواضح أن الأساليب المعتدلة تبدو بأنها أقل مجازفة من غيرها وتبدو الأساليب الشديدة بأنها أكثر تهديداً أو تخويفاً فليس هناك من أسلوب واحد ينجح مع جميع العملاء .

إن جزءاً من حساسية المرشد تكمن في القدرة على اجراء تخمينات تشخيصية حول الأسلوب الذي يرجح بأن يكون أكثر فعالية بالنسبة لعميل معين حصراً . ويكمن البعد الآخر لفعالية المرشد في المقدرة على استخدام كل من هذه الأساليب ، إن معظم المرشدين يقاومون الأساليب الأكثر شدة لانهم يخافون من النتائج المتوقعة التي تخيف العميل وتسبب ضياعاً تاماً في العلاقة وانهاء ليس في حينه للتجربة الارشادية . وبينما تكون هذه النتائج ممكنة فان الأساليب الشديدة يمكن أن يكون لها أيضاً تأثير قوي بالنسبة للعميل . فالمواجهة الفعالة يمكن أن تقود الى مستوى أكثر شدة وعمقاً من اختبار الذات، وبطريقة أكثر قوة من الأساليب الأخرى أثبتت المواجهات الشديدة بأن الارشاد يعد عملية من الجهد الصعب لجميع المشاركين وإن الحصة الكبرى من المسؤولية عن العمل تقع على العميل لأن المرشد شخص يهتم بما فيه الكفاية بالقيام بمجازفات مساعدة ويتوقع تواصلاً أميناً من العميل لأن ذلك التواصل المفتوح والنظرة المخلصة للذات واختبارها يعدان من الأمور المقبولة التي ينبغي ألا نخاف منها . إن كل ذلك يتم التنبؤ به حسب الفكرة القائلة بأن دافع المرشد من استعمال الأسلوب الشديد هو استثارة حركة ارشادية مفضلة وليس تنفيساً لغضب الشخص .

التعامل مع مصادر تحويل العملاء : Working with referral sources

إذا أردنا أن نحلل عملية البناء فان من المهم أن نميز بين العملاء الذين تم تحديدهم للارشاد على يد المرشد وأولئك الذين يحولون له من قبل فريق ثالث وفي كلتا الحالتين يجب أن يكون المرشد مدركاً للاسباب المتعلقة بالزيارة المطلوبة ، ويجب أن يكون واضحاً ومحدداً حول الحقائق المرتبطة بالطلب . على كل حال ، عندما يقبل المرشد العميل المحول من طريق ثالث فان عليه أن يقوم بقدر كبير من الاعداد بالتعاون مع المصدر المحول للعميل وغالباً ما يكون هذا المصدر غامضاً وغير مدرك للسبب الذي يريدون من المرشد أن يفكر به مع العميل ، وكما هو من المهم بالنسبة للمرشدين أن يساعدوا العملاء على توضيح مشكلاتهم فان من المهم أيضاً مساعدة مصادر التحويل على عرض ملاحظاتها بعبارات واضحة ومحددة كما أن من المهم أيضاً مساعدة مصادر التحويل على التمييز بين ملاحظاتها واستنتاجاتها واستدلالاتها، فليس متاحاً بالنسبة للمعلم أن يقول (إن كاترين قد تغيرت كثيراً خلال الامتحانات السابقة حيث كانت من قبل سعيدة لكنها تبدو الآن منزعجة للغاية من شيء ما وأعتقد أن من الضروري أن تشاهدها) . إذاً يجب أن يساعد المرشد المعلم على وصف السلوك والظروف التي قادت الى الاستنتاج بأن كاترين تبدو قلقة . وإن سؤال (هل بامكانك أن تخبرني عن بعض ملاحظاتك حول سلوك كاترين التي أعطتك انطباعاً بأنها قلقة ؟) يعد مثالاً لاستجابة المرشد التي يمكن أن تسهل توضيحاً كهذا .

غالباً ما يكون لدى المرشد خيارات في حالة التحويل ففي بعض الأحيان قد يقرر ألا يقبل التحويل وفي حالات أخرى مثل حالات سوء سلوك الطلاب في الصفوف ، قد يحاول المرشد مساعدة مصدر التحويل ببعض الاستشارات الممكنة والتي يقدر عليها فاذا قرر المرشد أن يقبل التحويل بعد سماع وصف للاهتمام أو للمشكلة وجب عليه أن يتعاون مع مصدر التحويل في ايجاد الحل ، وفي بعض الأحيان قد تتخذ عملية ايجاد الحل شكلاً مماثلا لعملية المناقشة أو لعملية المراهنة . وفي جميع الحالات التي يقوم بها المرشد بالبناء فانه من المرجح بأنه سوف يحتاج الى تحديد مصدر التحويل .

ويجب أن يتم اعلام مصدر التحويل بذلك خلال المناقشة للتحويل ، قد تكون بعض مصادر التحويل غير مسرورة من هذا الاحتمال وقد يكون من الضروري بالنسبة للمرشد أن يفسر بدقة لماذا يعد تحديد الشخص المحول مهماً ، ولكن خلال مناقشة التحويل يجب على المرشد وعلى الشخص المحول معاً أن يتفقا أيضاً حول المعلومات التي يجب أن يشارك المرشد العميل بها • قد يرغب المرشد بأن يجرب لعب الأدوار ، ومقولات البناء الأولية الممكنة لمساعدة الشخص المحول على معرفة المعلومات التي تكون مشاركتها مع العميل معقولة وغالباً ما تكون الفائدة الاضافية للعب الأدوار هي أن الشخص المحول يستطيع تقديم تغذية راجعة مفيدة حول الطرائق الفعالة التي يجب بناؤها والمكائد التي يجب تحاشيها •

يجب على الفريقين أيضاً أن يتفقا بشكل مسبق حول نوع التغذية الراجعة التي سيقدمها المرشد بعد الجلسة الارشادية وكما ناقشنا في الفصل الخامس ، يعد هذا الاتفاق معضلة صعبة للمرشد ، فالشخص المحول يريد عموماً شيئاً من التغذية الراجعة ومع ذلك يريد المرشد أن يعطي العميل فرصة للتواصل الخاص ويعالج بعض المرشدين هذه المعضلة بالتعبير عن مشكلتهم الى الشخص المحول عندما يقولون له شيئاً كالتالي : (أستطيع أن أفهم جيداً رغبتك بالتغذية الراجعة وأفهم أنك تهتم بكاترين وتريد أن تعرف أن شيئاً ما يجب فعله لمساعدتها ولكن من المهم أيضاً بالنسبة لي أن أساعدها على تكوين احساس بالثقة ، وهذا يعني أنني يجب أن أدعها تعرف بأنني سوف أحتفظ بأي شيء تشاركني فيه ضمن ما يتعلق بي) • إن قول (آمل بأن تفهم أهمية عدم خيانة ثقة كاترين) يعني لك بأنني قد أكون قادراً على تقديم الكثير من التغذية الراجعة ، فغالباً ما يكون الأشخاص المحولون مهتمين بخاصة بما سيقوله العملاء المتوقعون عنهم (مثل هل يظن الطالب أنني لست عادلاً أو أنني معلم ضعيف ؟) •

ومن المستحسن بالنسبة للمرشد أيضاً أن يناقش مع الشخص المحول بأنه قد يكون مركز المناقشة أو موضوعها في الجلسة الارشادية ولذلك يجب عليه توضيح مشاعره تجاه ذلك الاحتمال •

ـ دراسة الحالة ٤ : المعدلات المنخفضة لدانا :

دانا طالبة في الصف العاشر عمرها ١٦ سنة ومن خلال درجات التحصيل المعيارية تم التوقع بأن يكون تحصيلها واقعاً بشكل عام بين المستويين جيد ولا بأس ، وبالفعل حتى نهاية السنة الثانية في المدرسة الثانوية كان أداؤها ضمن هذا المستوى مع استثناء واحد فقط هو أنها حصلت على تقدير جيد جداً في العلوم الاجتماعية وتقدير مماثل في حياة الأسرة ، خلال فترة التصحيح الأولى (الامتحانات السنوية الأولى) من سنتها الدراسية حصلت دانا على تقديرات عدة من مستوى لا بأس به وتقدير من مستوى متوسط وقد أشارت درجات اثنين من المعلمين المدونة في سجلاتها المدرسية الى أنها لم توفق دائماً في وظائفها البيتية وأن الوظائف التي وفقت فيها كانت مشغولة بشكل ضعيف وقد ظهرت في فترة التصحيح الثانية نتائج مشابهة للأولى وبالمقابل ذكر عدد من المعلمين خلال السنة الماضية بأن دانا كانت تأتي الى الصف مستعدة للدراسة تماماً وكانت وظائفها مشغولة بشكل جيد وكانت وظائفها تعد في الوقت المحدد .

في أحد الفحوص الروتينية لسجلات الطلاب لاحظ السيد ويلسون المرشد المدرسي لطلاب الصف العاشر ، ذلك التغير المفاجيء في أداء دانا وقرر بأنه من المهم أن يناقش ملاحظاته معها وجاءت دانا الى مكتبه بناء على طلبه ، حيث بدت عصبية ومتضايقة تماماً وبعد الاستقبال كان كلامه الأولي لهـا ما يلي :

ـ السيد ويلسون : يا دانا ، انني متأكد بأنك تتساءلين لماذا طلبت منـك أن تأتي الى مكتبي وأشاهد أنك مضطربة حول ما تتوقعين . إن الهدف من دعوتك الى هنا هدف نبيل ، وانني لن أعاقبك أو أزعجك لأي شيء ولذلك من فضلك حاولي أن تكوني طبيعية . (توقف قليلا وتابع القـول) انني بشـكل دوري ، أتفحص سجلات الطلاب من الصف العاشر لكي أرى جيداً كيف يعملون في أعمالهم المدرسية وانني أتفحص هذه السجلات لكي أعرف من هم الطـلاب الذين يعملون جيـداً وأولئك الذين يعانون من صعوبات ، وخلال تفحص سجلاتك لاحظت أن درجاتـك واقعة بين مستوى لا بأس به ووسط هذا العام في حين كانت درجاتك في العام الماضي

واقعة بين جيد ولا بأس . كما لاحظت بأنك قد حصلت في العام الماضي على تقديري جيد وجيد جداً ولم تحصلي هذا العام على تقديرات كهذه .

إضافة لذلك لاحظ عدد من المعلمين في العام الماضي بأنك كنت تحضرين جيداً للدراسة وعملت وظائفك حسبما هو مطلوب ولكن العديد من المعلمين هذا العام لاحظوا بأنك لم تحضري للدراسة جيداً ولم تؤدي واجباتك أو تجلبي وظائفك في الوقت المطلوب . والآن أشعر أنه ليس من العدل أو من الضروري أن أحدثك عن أهمية المعدلات الجيدة لمستقبلك وفي الوقت نفسه ، إن التغيرات التي وصفتها لك تهمني جيداً وأعتقد أن من المفيد أن نناقش هذه المشكلة ونرى ما يمكن أن نقوم به حيال هذا الوضع .

ـ دانا : حسناً أعرف بأن معدلاتي ليست جيدة مثلما كانت في العام الماضي ولكنني أظن بأنني قادرة على أن أعمل بشكل أفضل في فترة الامتحانات القادمة .

ـ السيد ويلسون : هل بامكانك أن تساعديني على فهم ذلك بشكل أفضل ؟

ـ دانا : حسناً ، لم تكن الأمور في البيت على ما يرام في الفترة الأخيرة ، فوالدي يعملان ، وفي معظم الأحيان يبدو بأنهما يتشاجران دائماً عندما يكونان في البيت ، أظن بأنهما سوف ينفصلان عما قريب ، لقد آلمني ذلك كثيراً في بداية الأمر ولكني حاولت منذ فترة قريبة ألا أفكر بذلك ، لكن من الصعب القيام بذلك ، على كل حال ، أظن بأن هذا الوضع قد أثر في عملي المدرسي .

ـ السيد ويلسون : إنني متأسف حول ما يحدث بين والديك يا دانا ، حقاً إنه من الصعب رؤية الآباء وهم يتشاجرون ومن الصعب قبول ذلك أيضاً ولذلك شاركيني ببعض الأفكار والمشاعر التي تكونت لديك عن مشاجراتهما .

بعد ذلك شاركت دانا المرشد بعدد من الاهتمامات بما فيها الرغبة في أن يعيد والداها الأمور الى مجراها ، ومشاعر الاهتمام بكل منهما ، ومشاعر الخوف بأنها سوف تضطر الى الاختيار بينهما في القريب العاجل ، وفي مرحلة معينة ، سأل السيد

ويلسون دانا ، إن كانت تظن بأنها موضوع بعض المشاجرات بين والديها وقد جلب هذا السؤال سيلاً من الدموع وجواباً يؤكد موضوع هذا السؤال . إن ما ظهر الى السطح حتماً هو شعور بالمسؤولية عن المساهمة في صعوبات والديها واحساس واثق لهذا الشعور بالذنب ، لقد اكتشفت دانا والسيد ويلسون ذلك معاً . لقد ساعد السيد ويلسون دانا حتماً على معرفة أن السلوك التي ظنت بأنه يساهم في صعوبات أسرتها ليس له في الحقيقة سوى علاقة بسيطة جداً بمشكلة والديها ، لأنها كانت تعد سلوكها سبباً لمشكلة أبويها على الرغم من أن ذلك لم يكن صحيحاً ، وعندما عرفت الحقيقة ساعدتها تلك الحقيقة بدورها على التغلب على احساسها بالذنب .

لقد انتهت الجلسة بموافقة دانا على أن تقوم بكثير من التفكير حول الأفكار والمشاعر التي تحملها تجاه شجار أبويها وبموافقة أخرى على أن يلتقيا في الأسبوع القادم ، وفي اللقاء التالي قامت دانا بمشاركة أوسع للأفكار والملاحظات المتعلقة بعدم قدرتها على القيام بالأعمال المدرسية في الفترة الأخيرة مع مرشدها ، وقد درس السيد ويلسون هذه المشكلة وأشار الى أنه بعد أن طرحت دانا بمشاعرها فانها أصبحت قادرة على ضبطها بشكل أفضل وأصبحت بذلك قادرة على تخصيص طاقة أكثر وانتباه أعظم للتعلم والدراسة .

في بداية الجلسة الرابعة أخبرت دانا السيد ويلسون بأن أبويها قد أخبراها بأنهما سينفصلان وأنه سوف يترتب عليها أن تختار مع أي منهما ستعيش ، ناقشت دانا والمرشد هذا الأمر لمدة طويلة وساعد السيد ويلسون دانا على توضيح أفكارها كما ساعدها على ايصال قرارها الى والديها . صحيح أن درجاتها لم تتحسن خلال فترة الامتحانات التالية ولكنها بعد شهر من الانفصال جاءت الى المرشد وذكرت له بأنها قد أصبحت تعيش مع أمها حيث بدا والدها يفهم مبرراتها ويقبلها وأنها الآن قادرة على التركيز بشكل أفضل على أعمالها المدرسية .

تحليل :

تعد حالة دانا مثالاً على تلك الجهود التي تستخدم المجازفة للتوصل الى

العملاء المقاومين بنجاح • لقد أسهم عدد من العوامل في خلق المقاومة عند دانا فهي لم تعرف السيد ويلسون بشكل جيد وقد عرفت عنه من خلال لقبه المهني فقط ولكنها لم تعرف أي شيء عن خصائصه الفردية وأن المشكلة التي كانت تقلقها هي تلك المشكلة التي عدتها مسألة الحرية خاصة يجب بالتأكيد ألا تشاركها مع غريب ، ومع ذلك كانت ضغوط ازعاجها واهتمامها وشعورها بالذنب كافية لتدفعها كي تستجيب لدعوة الحديث مع السيد ويلسون •

كانت استجابة السيد ويلسون الأولية مفتاحاً لمجمل العملية الارشادية حيث راجع المعلومات التي وصلت اليه وكيفية حصوله عليها أولاً بأول ولاحظ لفظياً التحول المفاجيء في أداء دانا الأكاديمي وبدلا من اعطائها نصائح كثيرة حول أهمية الدرجات الجيدة قام بمناقشة وتفسير ذلك التغير المفاجيء على أنه يمثل اشارة أو دليلاً لمشكلة أساسية وقد كان افتراضه هو أن الشيء المهم الذي يساعد دانا على اكتشاف المشكلات الأساسية الموجودة لديها •

كانت استجابة دانا على مقولة السيد ويلسون الأولية دفاعية حيث لم تشاركه باهتمامها الحقيقي ولكنها فيما بعد شاركته استجابة لرغبته بأن يفهم حالتها بشكل أفضل • ربما تكون قد قالت لنفسها (أتمنى ألا أتحدث عنها) ، أو (لقد وجدت صعوبة في بداية هذا العام) • وبشكل عام ان اختيار دانا اليوم للبوح بقلقها يفترض فرضيتين أساسيتين الأولى هي ربما تحمل دانا في مكان ما بداخلها رغبة لأن تتحدث مع شخص ما ، والثانية هي أن دانا يجب أن تكون قد اعتبرت المرشد شخصاً موثوقاً به لكي تجازف بمشاركته ببعض المعلومات التي بحوزتها وان كان السيد ويلسون غريباً نسبياً بالنسبة لها وربما تكون هناك عوامل عدة أثرت في قرارها من أهمها:

أولاً : إن السيد ويلسون قدم لها الكثير من خلال استجابته الأولية ، فمن خلال كونه منفتحاً كان يتصرف كمثال يحتذى وكان يقول ما معناه أن من المفيد أن يكون الفرد منفتحاً •

ثانياً : إن طلبه لأن يفهم أكثر جاء كدعوة وليس كاستعلام أوكاستجواب ومن الممكن تماماً أن دانا قبلت ذلك كتبعير عن الاهتمام بها •

ثالثاً : إن تفسيره لتغير دانا في العمل المدرسي كمؤشر على احتمال وجود مشكلة بدلاً من أن يكون مؤشراً على سلوك كسول من طفل غير ناضج ، وربما يكون قد جعل دانا تتصور بأن مرشدها فرد يفهم الناس ويرتبط بالطلاب كما لو كانوا راشدين . فحقيقة أنه قضى وقتاً في ملاحظة سجلاتها وتفحصها وقام بفعل شيء حول ما قام بملاحظته يمثل في حد ذاته تعبيراً عن الاهتمام بدانا وبمستقبلها . وكانت استجابة السيد ويلسون (شاركيني في بعض الأفكار والمشاعر الموجودة لديك حول مشاجرات والديك) استجابة حساسة جداً . لقد زودت دانا بفرصة لتنفيس بعض المشاعر المؤلمة كبعض المصادر التي كانت تعانيها وكان افتراضه هنا هو أن ادراك المشاعر ومصادرها يمكن أن يؤدي الى التحكم بهذه المشاعر وبآثارها في السلوك عبر الحياة اليومية .

هل كان الارشاد ناجحاً لدانا ؟ اذا كان معيار النجاح هو التحسين المباشر في المعدلات الدراسية فان الجواب عندئذ يكون لا ، فالمعدلات لم تتحسن مباشرة لكن التحسن المباشر في المعدلات نادراً ما يبدو معياراً قيماً وصادقاً للتقويم في حالة دانا لأنها احتاجت أن تميز بين عدد من المشاعر والمنظورات قبل أن يكون بامكانها اعطاء انتباهها لدراستها . لقد شكرت دانا السيد ويلسون على مساعدته لها وقالت أنها سعيدة لأنها تحدثت عن اهتمامها معه وأنه كان مفيداً ومساعداً لها .

إن أدبيات البحث حول فعالية الارشاد تشير الى عدد من الأسباب التي تدعو الى الشك باعتبار تقرير العميل الذاتي عن نفسه مقياساً وحيداً للفعالية ولكن في هذه الحالة يبدو أن هذا التقرير هو المؤشر الوحيد المتوافر والمقبول .

إذا كان من الصعب جداً تحديد مؤشرات النجاح فان من الواضح أيضاً بأن الارشاد لم يكن مخططاً ، فلقد جرت عدة عمليات قوية من اختبار الذات وتوصلت جميعها الى نتيجة مماثلة للنتيجة المحققة ، لقد ساعد أسلوب السيد ويلسون دانا على توضيح وفهم الأفكار والمشاعر التي كانت تربكها وتخيفها بشكل واضح وأعم ولكن المشكلة بالنسبة للباحث هي أن من الصعب قياس عملية كعملية اختبار الذات

وعملية توضيح المشاعر والمعتقدات ومع ذلك فان من الصعب أن ننكر أهمية وفائدة هذه الخبرات الارشادية لدانا •

سوف يتساءل بعضهم عما اذا كان من الحكمة بالنسبة للسيد ويلسون أن يقبل تفسير دانا بأن التغير المفاجيء في دراستها يعود الى مشاجرة الأبوين ، فأمام الضغط قد يستخدم العديد من الطلاب ذلك كقدر دفاعي لتسويغ أداءاتهم المنخفضة وهذه تسويفات يعوزها الصدق واذا كانت دانا تختلق هذه القصة فان السيد ويلسون يكون قد خدع وضلل عن الصواب ويكون العميل قد دخل الارشاد وهو خائف وخرج منه وهو ضاحك •

حقاً ان تلك المشكلة مشكلة صعبة للمرشدين فاذا صدقنا هذه القصة فان ذلك يعني تعزيز جهود العميل لاستعمال الخداع واذا قاومنا الخداع الممكن فان ذلك يعد مجازفة بالضياع والعزل ، ولذلك يستنتج العميل بشكل صحيح أن المرشد لا يثق به وفي هذه الحالة يكون السيد ويلسون قد جازف في قبول ما قاله العميل وقد تمت مكافأته على ذلك ولكن حكماً مماثلاً لهذا الحكم في اليوم التالي قد يكون مختلفاً مع عميل آخر •

ليس هناك جواب حقيقي على هذه المعضلة وإن أفضل الخطوط العامة (المبادىء) هي أنه اذا كان العميل يخدع المرشد بشكل مقصود فان هذه الحقيقة ستظهر حتماً على شكل مفارقات في الحقائق ومتى ظهرت هذه المفارقات بشكل واضح فان المواجهة الارشادية تصبح ضرورية للغاية •

References المراجع

— Dyer, W.V., & Vriend, J. Counseling techniques that work. Washington, D.C.: APGA Press, 1975, Chap. 5. Counseling the reluctant client.

* * *


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الثامـــن

تحديد الهدف وتقويم سمات العميل

GOAL IDENTIFICATION AND ASSESSMENT

OF CLIENT CHARACTERISTICS

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

تحديد الهدف وتقويم سمات العميل

لقد تم فيما سبق تعريف الارشاد كعملية تفاعليـة تواصلية متطورة تهـدف لمساعدة الأفراد على تحقيق بعض الأهداف المستقبلية التي يريدهـا الشخص أن تحدث ، كما تم تحديد بعض الأهداف المناسبة للارشاد في الفصل الثاني ، رافقتها قاعدة توضيحية كبيرة لكي تساعد المرشد على التمييز بين النشاطات الهادفـة ذات المضمون الجيد والصحيح والنشاطات التي لا فائدة منها ، وقد كان الغرض منهـا هو أن تقدم هذه القاعدة من قواعد المساعدة للمرشـد بعض المعايير التي يقـرر بموجبها ما اذا كانت الأهداف المحددة للارشاد مفيدة للعميل ، ومن أهم هذه المعايير معيار يحدد الكيفية التي يسهم فيها الهدف المحدد ، حالما يتم تحقيقه ، في عملية نمو العميل المستقبلي .

لكي تحقق بعض الأهداف المحددة لا بد لـك من أن تنجز بعض الأهـداف الرئيسة للعملية الارشادية المستعملة ، ولعل السبب في ذلك هو أن القسط الأعظم من الارشاد يرتبط بشكل مباشر وقوي بمقدرة المرشد على وصف الأهداف المتعلقة بعملية الارشاد ونتيجتها وبمقدرته على تطوير الاستراتيجيات الارشادية لتحقيـق تلك الأهداف ، وتصبح هذه المفاهيم والأفكار مهمة بخاصة في المرحلة الثالثة مـن تحديد هدف الارشاد . وطالما أن العميل والمرشـد يحددان بشكل منتظـم تلك الأهداف المتعلقة بنتيجة الارشاد ويقومانها خلال هذه المرحلة فانه ينبغي على المرشد أن يصوغ الأهداف المتعلقة بالعملية الارشادية ويصوغ الاستراتيجيات المطلوبـة لتحقيق هذه الأهداف .

إن هذه العملية لا تبدأ الا بعد تطوير مستويات عميقة من الثقة والاتصـال

المفتوح والاهتمام والقبول بين المرشد والعميل ، وهكذا فانه من المناسب تحديد أساس العلاقة التسهيلية الفعالة بين المرشد والعميل بشكل مبكر في العلاقة الارشادية اذا كانت أهداف الارشاد اللاحقة ستتحقق أو سيكتب لها النجاح ، ويمكن عدهذه المرحلة الثالثة، والتي تسمى مرحلةتحديد الأهداف والاستراتيجيات مكونة من أربعة عناصر متداخلة ومهمة هي :

١ ــ تحديد الغاية من الارشاد أو تحديد الأهداف المتعلقة بنتيجة الارشاد .

٢ ــ تحديد سمات العميل التي يمكن أن تؤثر في استراتيجية المرشد ودراستها .

٣ ــ التفكير بالأهداف المتعلقة بالعملية والتي يجب تحقيقها اذا كان للاهداف المتعلقة بالنتيجة أن تتحقق أو سيتم الوصول اليها .

٤ ــ تطوير استراتيجية (أو خطة عمل) قابلة للتطبيق لكي تساعد العميل على إنجاز الهدف المحدد .

تحديد الهدف Goal identification :

يعد وصف أهداف عملية الإرشاد في غالب الأحيان مهمة صعبة ، فالأهداف المتعلقة بالنتيجة يتم وصفها دائماً بعبارات من النماذج التالية : اكتشاف الذات ــ فهم الذات ــ وعي الذات ــ تحقيق الذات ــ وتقدير الذات إلا أن هذه المصطلحات غامضة وغير واضحة أو محددة لكي تكون مقنعة مع العلم أن مؤشرات نجاح الإرشاد يجب أن يتم تحديدها بعبارات تصف سلوكات العمل الجديدة التي يمكن ملاحظتها ودراستها مثل : الاستجابة بقليل من القلق أو الغضب في حالات كانت تستثير مثل هذه الانفعالات من قبل ، والاستجابة للحالات الشخصية المتباينة والمتداخلة بطرائق تجلب الاحترام والتقدير من الأشخاص الآخرين بدلاً من أن تجلب العزل والرفض ، والاستجابة بشكل حازم وثابت في حالات تكون فيها الحقوق الشخصية في خطر أو موضع انتهاك ، والاستجابة بطرح وجهات النظر

الشخصية في المسائل المتناقضة بطلاقة ووضوح والاستجابة لها بتنفيذ أعمال جديدة تتلاءم مع القرار الجديد الذي يحتاج الفرد لاتخاذه .

يمكن للعميل أن يبين أنه قد بدأ يشعر بالتحسن العام وبالثقة بنفسه وبالفهم العميق لذاته وللآخرين أكثر من ذي قبل وذلك نتيجة الإرشاد الذي حصل عليه ولكن على الرغم من أن هذه التطورات قد تحدث فعلاً فإنها ليست أوصافاً للتغيرات التي تحدث في السلوك من جهة وإنها بالتالي قد لا تكون مؤشرات على نجاح الإرشاد من جهة أخرى . فاذا كان على العميل أن يقول : أشعر بإحساس كبير بالثقة بالنفس نتيجة للإرشاد الذي حصلت عليه فإنه سيكون لذلك الشعور تأثير كبير وحقيقي في الطريقة التي يتعامل بها مع الناس . وبعكس الطريقة التي كان يمارسها من ذي قبل فإنه سيجد نفسه الآن مشغولاً بمحادثة مفيدة مع الناس وسيجد ان كلامه أكثر طلاقة . كما أنه سوف يستطيع أن يؤكد مواقفه بقوة من المسائل المختلفة عندما يكون مدركاً ومتأكداً من أن الآخرين لن يوافقوا على آرائه ، كما أنه سوف ينظر الى الناس بشكل مباشر عندما يتحدث إليهم بدلاً من أن ينظر الى الأرض وأنه سيبتسم دائماً وبشكل كبير ، وانه سيتوقف عن استعمال ذلك النوع المستمر من قول أشياء سلبية حول نفسه ، وبعد ذلك فإنه سوف يكون الى حد ما قادراً على وصف التغيرات البارزة في سلوكه وبخاصة تلك التغيرات التي كان هو والمرشد يحاولان تحقيقها .

بينما لا يمكن التأكيد على أن مثل هذه التغيرات قد كانت نتيجة للإرشاد فإن هناك على الأقل ثمة مؤشراً يدل على أن تلك التغيرات المفضلة التي حدثت في سلوك العميل قد تكون نتيجة لتدخل الإرشاد ، ولكن النقطة المهمة التي يجب أن تذكرها هي أن نجاح الإرشاد يجب أن يوصف دائماً بنماذج تغير السلوك . وعلى الرغم من أن هذا المبدأ يصح بشكل عام في جميع الجهود الإرشادية المحددة قد وجدت أصلاً لتحقق تلك التغيرات الخاصة والمحددة لكل عميل وتتفق هذه المقولة أيضاً مع مشاركة المرشد في عملية صنع القرار وتتمثل الخدمة الكبيرة التي يقدمها المرشد لمساعدة العملاء في اتخاذ القرارات حول الخطط والأفعال المستقبلية احدى

هذه الاستراتيجيات الهادفة لإحداث تلك التغيرات • ففي المدارس يحاول العديد من المرشدين مساعدة بعض الطلاب على اتخاذ القرار حول المجال المهني الذي يودون دخوله بعد التخرج بينما يحاول بعض المرشدين ، بالنسبة لطلاب آخرين تقديم المساعدة حول تحديد نوع معهد التعليم العالي الذي سيدخلونه وتحديد الاختصاص الذي سيختصون فيه أما بالنسبة لبعض الطلاب الآخرين فيحاول المرشدون بجدية تحديد ما إذا كانوا سيبقون في المدرسة أم سيتركونها ، وبالنسبة للطلاب الذين يزورون المرشد طلباً للمساعدة في اتخاذ قرارات من هذه الأنواع فإن هدف الإرشاد هو مساعدة هؤلاء الطلاب ليقرروا أن منهاج عملهم الذي يؤمنون به (أي يثقون به أكثر من غيره) سوف يكون مفيداً أو نافعا لهم وبالتالي فإنه سيصبح شغلهم الشاغل في المستقبل • على كل حال إن مؤشرات نجاح الإرشاد لا زالت توصف بنماذج تغير السلوك الى حد ما علماً أنها يمكن أن توصف بأحداث تقع نتيجة المحادثات التي تتم أثناء العملية الإرشادية وتكون متعلقة بالنجاح الذي تحققه برامج العمل المطبقة من قبل العميل والمرشد في المستقبل • يتضح مما ذكر أعلاه أن المعيار النهائي في حالات صنع القرارات لا ينفذ إلا عندما يقوم العميل بوضع القرار الذي توصل إليه ويقوم بشكل طبيعي ببعض الأفعال والممارسات الضرورية لتطبيق الاختيارات التي قام بها ويقوم بعد المتابعة بنقل ما مفاده أن القرار الذي تم التوصل إليه هو بالفعل أفضل وأحكم قرار تم التوصل إليه وفي الفصل القادم سوف نقدم تحليلاً أكثر شمولاً من ذلك لعملية اتخاذ القرار •

استجابات المرشد التي تسهل وضع الهدف

: Counselor responses that facilitate Goal setting

إن المهمة الأساسية للمرحلة الثالثة هي توضيح الأهداف المتعلقة بنتيجة الإرشاد وكما ذكرنا في الفصل الثاني فان الافتراض العام الرئيس هو إذا كان للإرشاد أن ينجح فإنه لا بد أن يمتلك المرشد والعميل معاً أفكاراً واضحة عما يحاولان تحقيقه ويجب أن يتفقا حول ضرورة الأهداف المرغوبة ووضوحها • هناك استجابتان للمرشد يمكن أن تكونا مفيدتين وبخاصة في استثارة عملية وضع

الهدف وتوضيحه وهما (١) تركيز تفكير المرشد على المستقبل (٢) شعوره بالوضع واهمبنـــه .

يضع العملاء اهتماماتهم غالباً انطلاقـاً من التوجه الحالي والوضع الحـالي ولكنهم على الأغلب لن يكونوا واضحين حسبما هو مطلوب فيما يتعلق بما يريدونه أن يتحقق في المستقبل ، ولذلك فإن تفكير المرشد المنصب على المستقبل يمكـن أن يساعد على تحقيق شـيء من الوضوح لمـا هو مرغوب بـأن يحدث في المستقبل ، وتشتمل هذه الاستجابة بشكل عام على عنصرين : أولهما امتلاك ملخص للمفاهيم والأوضاع الحالية وثانيهما اجـراء تقدير استقرائي لما قد يظهر على أنـه التحسن المستقبلي . مثلاً ، بالنسبة لزوجين يواجهان مشكلات زواجية خلال مرحلة توضيح الهدف يمكن للمرشد أن يقول : « لقـد ناقشنا بعض المشكلات التي يراها كـل منكما وكأنها جزء من علاقتكما الحالية وانطلاقاً مما يقوله كل واحد منكما أشـعر أن كلاً منكما يعتقد بأن الهدف الهام بالنسبة له من الإرشاد هو أن يصبح أكثـر قدرة على التواصل بشكل مفتوح من الآخر . وتعد استجابة المرشد هذه تحديـاً مقبولاً ولطيفاً للعميلين لأنها تساعد كلاً منهما على معرفـة ما إذا كان ذلك هـو ما يعتقد به حقاً وما إذا كان تعلمه للتواصل بشكل أكثر انفتاحاً هو الهدف الـذي يرغب بتخصيص الوقت والجهـد له .

إن استجابة المرشد التمهيدية المقصودة تسهم في عملية وضـع الهدف بثلاث طـرائق هي :

١ ــ دعوة العملاء لوصف المجردات بعبارات أكثر تحديداً .

٢ ــ مساعدة العملاء على ربط الأحداث السلوكية بالظروف البيئية المحددة.

٣ ــ مساعدة العملاء على الحـد من المبالغة في التعميم .

ولو استعملنا مثال الزوجين المذكور أعلاه لوجدنا أنه من المهم بالنسبة لكـل شريك أن يوضح ماذا يعني بتحسين الاتصال أو التواصل مع شريكه الآخر ومـن

الأمثلة على استجابات المرشد التمهيدية المقصودة التي ربما تحقق ذلك نقدم التالية : يا بوب أريد أن أفهم منك أكثر بكثير عما يعنيه التواصل المفتوح بالنسبة لك ، وإنه من الأهمية بمكان أيضاً أن تحدد الحالات التي يجد فيها كل واحد منكما أقل وأعظم صعوبة للتواصل المفتوح ، ومن أجل هذا التوضيح قد تكون استجابة تمهيدية مقصودة أخرى من استجابات المرشد كالاستجابة التالية مفيدة : يا سوزان ــ أخبريني عن أقرب مناسبة وجدت فيها صعوبة في الاتصال بشكل خاص • وفيما بعد هاتين الاستجابتين التمهيديتين فإن استجابة المرشد التمهيدية المقصودة التالية يمكن أن تكون مفيدة : أخبريني عن مناسبة حديثة العهد لم تجدي فيها أية صعوبة في التواصل المفتوح • وبما أن الإرشاد الخاص لهذين الزوجين سيقدم المساعدة لكل منهما كي يتواصل مع الآخر بشكل فعال في مناسبات يكون فيها التواصل صعباً على وجه الخصوص فإنه يكون من المهم توضيح ما يقصدونه بالتواصل المفتوح وتحديد الظروف التي يبدو فيها هذا التواصل أكثر صعوبة •

على الأغلب ، إن معظم العملاء يستخدمون التعميم كي يصفوا اهتماماتهم كقولهم : إنني أتورط دائماً في المقاتلات ولا أستطيع أن أفعل أبداً أي شيء صحيح ، وانني دائماً أتلقى النقد من الآخرين ولا أستطيع الثقة بالناس الآخرين ولذلك فإن من الضروري خلال المرحلة المبكرة للإرشاد أن نساعد هؤلاء العملاء على التعبير عن مشاعرهم بأسلوب تطهيري ولكن إذا أردنا الانتقال بالإرشاد من التطهير الى العمل الذي تكون له فوائد كثيرة وبعيدة المدى بالنسبة للعميل فإنه سيكون من الضروري أن تساعد العميل على وضع حدود لمثل هذه المبالغة في التعميم ويمكن أن تكون بعض استجابات المرشد التمهيدية المقصودة مفيدة أيضاً هنا مثل : أخبرني عن حادثة أو مناسبة حديثة العهد شعرت فيها بأنك تتلقى النقد بشكل غير عادل • حقاً إن استجابة المرشد يمكن أن تساعد العميل على تمييز الأوقات التي لا تواجه فيها جهوده بالنقد ، ويمكن أن يساعد هذا بدوره على تغيير وجهة نظره تجاه ذاته كشخص يتم انتقاده أحياناً وليس دائماً • وتقدم الأمثلة التالية تفسيراً واضحاً لتأثيرات هذا النوع من الاستجابة •

العميل : لا أستطيع أن أركز فعلاً وهذا يؤثر في عملي في المدرسة ، فدرجاتي تتدنى وأعلم جيداً أنني لا أعمل جيداً في المدرسة ومهما يكن الأمر فانني لا أستطيع أن أركز في دراستي مهما حاولت أن أفعل ذلك .

المرشد : أخبرني ماذا تعني عندما تقول إنك غير قادر على التركيز .

العميل : حسناً انني أحلم أحلام يقظة حول أشياء لم أكن أفكر بها وأفضل الا أفعل ذلك .

المرشد : ام ام .

العميل : أبدو أنني لست قادراً على القيام بأي شيء صحيح مهما حاولت أن أفعل ذلك بجدية تامة فليس ذلك كافياً أبداً وانني أجد باستمرار من ينتقد الطريقة التي أتصرف بها ولم يخبرني أحد أبداً أني عملت أي شيء صحيح واني أشعر الآن بأنني لا أستطيع القيام بأي شيء أو أي عمل على الاطلاق .

المرشد : أخبرني عن أحدث مناسبة انتقدك فيها شخص ما .

العميل : لقد حدث ذلك البارحة عندما جاء والدي الى البيت من عمله فقد كنت مكلفاً بأن أقص العشب من الحديقة بعد الظهر ولكن والدي وجد خطأ في ذلك وأنه يجد دائماً أخطاء في كل ما أعمله .

المرشد : ام ام .

العميل : المصاعد ، لم أركبا أبداً وكما قلت لم أركب واحداً منها منذ شهور فأنا أصعد الأدراج دائماً بينما يستعملها معظم الناس ، كما أمشي دائماً بينما يركب الأشخاص الآخرون جميعاً في السيارات . لقد ذهبنا الى شيكاغو منذ مدة قصيرة جداً بعد أن شاهدتك في المرة الأخيرة وقد صعد جميع رفاقي الى المطعم الموجود على سطح ذلك البناء الضخم أما أنا فلم أصعد معهم فقد كانت معدتي في ورطة علماً أنني كنت جائعاً جداً .

المرشد : نعم ، كما تحدثنا الآن ، هل تنطبق هذه المشاعر حول المصاعد على أي شيء آخر بالنسبة لك ؟ .

العميل : نعم تنطبق على الطائرات وعلى القطارات والباصات أحياناً أريد أن أقول الى حد ما ، إنني لا أستطيع أن أخرج من الشيء المتحرك عندما أريد .

تحديد مدخلات العميل Determination of client input :

لاحقاً لتحديد أهداف الإرشاد وتعريفها وتوضيحها فإنه ينبغي على المرشد أن يقوم بتقويم المعلومات الجسمية والنفسية التي يحضرها العميل معه الى عملية الإرشاد . هناك بعض الأدوات والتقانات التي تستخدم في التقويم ولكن ضرورة التقويم ومداه ، على أية حال : يعتمدان بشكل مباشر على الهدف المحدد للإرشاد . مثلاً إن التخطيط المهني واتخاذ القرارات المهنية يتطلبان تقويماً لمعلومات العميل أكثر من دراسة مشكلة عادة ما ولكنهما يتطلبان تقويماً أقل من مشكلة في ميدان اضطرابات الشخصية وإن استخدام أدوات متعددة يرتكز على مستوى تدريب المرشد وعلى خبرته وخلفيته التعليمية .

التقويم الجسمي والطبي والنفسي Physical / psychiatric assessment :

إذا كان المرشد يشك بوجود ضعف جسمي أو اعاقة جسمية لدى العميل يمكنها أن تعيق تطور العميل وتقدمه المستمر نحو هدفه المنشود فانه لا بد عندئذ من احالة العميل الى طبيب عام أو طبيب نفساني نظراً لوجود ضرورة لذلك ، ومن حيث المبدأ فان الاحالة للتشخيص الطبي أو الطبي النفسي تكون مناسبة لواحد أو أكثر من الأسباب التالية وهي عندما :

١ ــ يشك المرشد بأن السلوك المقصود أو السلوك المستهدف يقع خارج قدرة العميل (أي لا يمكنه بلوغه) نظراً لوجود أسباب جسمية .

٢ ــ يشك المرشد بأن سبب المشكلة التي تم تحديدها هو شيء جسمي .

٣ ــ يظن المرشد أن المشكلة يمكن أن تعالج بشكل أفضل من خلال التدخل الطبي؟
٤ ــ يعتقد المرشد أن التقرير الطبي ضروري لاستمرار عملية الارشاد .

التقويم النفسي والتشخيص Psychological assessment and diagnosis :

يشير التقويم الى عملية وصف سمات العميل وخصائصه ويرتكز التقويم دائماً على ما يلاحظه المرشد من سلوك العميل الذي تحدث ملاحظته أحياناً بشكل غير مقصود في جلسات الارشاد أو فيما بينها . وعندما يستمع المرشد للعميل يقوم بشيء من الاستدلال حول سلوكه منطلقاً مما يقوله هذا العميل . مثلاً ، إذا كان العميل يريد القول « أنا لا أبدو على الاطلاق بأنني قادر على أن أعمل أي شيء صحيح ، أو لا يبدو أن بوسعي أن أجد أصدقاء ، أو إنني أعمل بشكل ضعيف في المدرسة ، أو أنا بدين جداً وينتقدني والدي دائماً ، أو أن أختي الصغيرة أكثر شعبية مني وهي تعمل أفضل مني في المدرسة وأن والديّ حقاً يحترمانها ويفضلانها علي » ، فان بامكان المرشد أن يستنتج من هذه الأقوال بأن العميل يرى نفسه على أنه دوني وغير قادر أو أن لديه احساساً ضعيفاً بقيمته الذاتية ، وفي بعض الاحيان يتم اجراء هذه المراقبة بشكل رسمي أو نظامي من خلال القيام باجراء اختبارات متعددة .

يقوم التقويم أحياناً على وجود أو عدم وجود بعض السمات الرئيسة وتستخدم بعض أبعاد الشخصية لوصف العميل . وعندما تستخدم هذه الأبعاد يرتكز التقويم بشكل مباشر وعام على الكيفية التي يقارن فيها هذا العميل مع بقية الناس وبخاصة أولئك الناس الذين هم من جنسه نفسه وعمره ذاته ووضعه كعميل ، وسوف نصف فيما يلي بعض الأبعاد المهمة التي يبني عليها المرشدون تقويمهم .

مستوى الاداء العقلي او النمو العقلي
Level of intellectual functioning or intellectual development :

إن الذكاء مفهوم بسيط لأنه يتضمن معاني عديدة ، فهو درجة رقمية في اختبار يزعم أن فحواه قياس الذكاء وهو القدرة على التفكير المجرد أو القدرة على العيش

في بيئة عدوانية أو ظروف عدوانية أو القدرة على حل المشكلات الصعبة الخ . وهناك العديد من اختبارات الذكاء الفردية والجماعية التي تزعم بأنها مصممة لقياس الذكاء . حقاً إن المرشدين ، في حالات الارشاد ، يبنون استدلالاتهم حول مستوى عميلهم العقلي أو مستوى أدائه العقلي على بعض العوامل مثل المفردات التي يستخدمها العميل ، وصحة القواعد النحوية التي يستعملها ، وقدرته الظاهرة على التفكير بعبارات مجردة الخ ، ويعتقد معظم المرشدين بأن تقويم مستوى النمو العقلي للعميل أمر جوهري لاستراتيجية الارشاد التي يرتكز عليها هذا التقويم . ولذلك فان استراتيجيتهم مع الأطفال سوف تختلف عن استراتيجيتهم مع الراشدين لأن الاثنين يختلفان فيما يتعلق بمستوى نموهما العقلي ، ولكن بعض المرشدين الآخرين يعتقدون أن مستوى النمو العقلي للعميل لا يرتبط باستراتيجية الارشاد التي يستعملونها ولذلك فانهم يعتقدون أن مثل هذا التقويم غير ضروري علماً أنه ضروري جداً .

الحالات العاطفية (الانفعالية) Emotional states :

تعد المشاعر الانسانية عناصر حيوية للسلوك الانساني ولذلك يعدها الناس عناصر مهمة في عملية الارشاد ، أما مساعدة العملاء على فهم مشاعرهم الخاصة حول الخبرات والمواقف الحياتية المهمة على أتم وجه فتعد هدفاً دائماً من أهداف العملية الارشادية بالنسبة للعديد من العملاء . وبما أن الوضع كذلك فان معظم الناس الذين كتبوا حول الارشاد يعتقدون أن من المهم فهم المشاعر الغالبة أو المسيطرة على سلوك العميل وفهم الأوضاع أو الحالات التي ترغم العميل على معايشة بعض المواقف المحددة لهذه المشاعر القوية وتجريبها . ومن الانفعالات المهمة للمرشد بشكل خاص والتي يجب أن يكون حساساً لها ومنتبهاً لها بشكل دائم القلق ، والخوف ، والحقد ، والعدوان ، والاكتئاب والحزن والتعاسة ، والشعور بالذنب ، والسعادة ، والمرح الخ ..

عموماً يمكن للمرشد أن يسأل نفسه أسئلة عديدة تتعلق بالسلوك العاطفي لعميله وهي :

١ ــ هل تسيطر المشاعر الخاصة أكثر من غيرها على العميل ؟ أي هل تعد مشاعره الذاتية هي المشاعر الغالبة عليه ؟

٢ ــ هل يمتلك هذا العميل ميولاً قوية وغير عادية ليفرج عن أحزانه أو ليزداد اكتئاباً ؟

٣ ــ هل توجد هناك حالات حاسمة أو خطيرة في حياة العميل ترغمه على اعطاء بعض ردود الفعل العاطفية القوية ؟

٤ ــ بما أن الحياة مليئة بالمواقف المثيرة عاطفياً فكيف يستجيب العميل في هذه المواقف المثيرة للعواطف بالمقارنة مع غيره من الناس ؟ مثلاً ، عندما يعبر أحد أقران العميل عن عداء لفظي قوي تجاهه فكيف يستجيب هذا العميل بشكل عاطفي ؟ وكيف يستجيب للنقد الموجه له من قبل شخص في موقع السلطة ؟

٥ ــ يمكن أن توصف العواطف بوساطة بعد الشدة أو الكثافة بحيث تكون ضعيفة أو قوية ، كثيفة أم خفيفة ، فقد يعبّر بعض العملاء عن انزعاج بسيط بينما يعبر آخرون عن غيظ شديد وعنيف وعندما يشعر عميل ما بشيء ما أو يعبر عن عاطفة معينة فانه يمكن للمرشد أن يسأله عن مقدار شدة أو كثافة تلك الاستجابة العاطفية ولعل السبب في ذلك هو أن كون المرشد عاطفياً وحساساً تجاه مشاعر العميل لا يعني أبداً أنه يستجيب لنوع واحد من العاطفة فحسب بل يستجيب لكثافة العاطفة أو لشدتها بشكل كبير أيضاً .

بما أن عواطف العميل ليست قابلة للملاحظة بشكل واضح فانه يجب على المرشدين أن يجروا بعض أشكال الاستدلال من استقراء واستنتاج حول ما يلاحظونه أو لا يلاحظونه من سلوك العملاء عندما يصفون بعض المواقف الحياتية المهمة بوجودهم وإن القاء نظرة ثانية على المفاهيم التي تم شرحها في الفصل الثالث سوف يساعد المرشد على تقويم نوع العاطفة المجربة المعيشة من قبل العملاء كما

ونوعا ولذلك عندما يناقش العميل موقفاً ما ويكون من المناسب أن يصف ذلك الموقف كموقف لحباطي فانه سيكون بامكان المرشد أن يفترض بأنه قد يستجيب بشيء من القلق والغضب والاكتئاب في ذلك الموقف ، فبعض أشكال الغضب تعد استجابة متكررة بخاصة في المواقف المحبطة وعندما يصف العميل بعض الحالات التي تتم فيها الاساءة لأمانته ولأمنه ولصحته فيرجح أن يكون الخوف هو الاستجابة المرافقة لهذه الاساءة . واذا كان على المرشد أن يستمع الى وصف العميل للحالة التي يحطم فيها معياراً أخلاقياً أو معنوياً مهماً أو يخالفه فانه قد يفترض بأن ذلك العميل يعيش بعض مشاعر الذنب حول تلك الحالة ، وبما أن قدرة المرشد على الاستجابة لعواطف العميل تعتمد على مدى الدقة التي تتم بها دراسة تلك الحالة دراسة استدلالية (استقرائية واستنتاجية) فان تقويم مشاعر العميل تقويماً شاملاً يعد نشاطاً أساسياً من نشاطات ذلك المرشد وهدفاً مهماً من أهدافه .

مفهوم الذات : Self-concept :

إن العنصر الآخر ذا الأهمية البالغة للعمل الانساني والذي يقومه المرشدون بشكل متكرر هو جملة معتقدات العميل واتجاهاته نحو ذاته ومفهومه لها ونظريته حولها . من المعلوم أنه يمكن أن تكون هناك عدة أبعاد متعلقة بمناقشة معتقدات العميل حول الذات فهل تعد هذه المعتقدات قيمة أم غير قيمة ؟ وهل هي واقعية أم غير واقعية ؟ وما هو الحد الذي تتوافق فيه أفكار هذا العميل ومثله حول ذاته مع المعتقدات الفعلية حول الذات ؟ وما هي المعاني والتطبيقات التي تتضمنها هذه المفارقة بالنسبة لقدرة العميل على ممارسة وظائفه بشكل فعال ؟ إن النموذج الرئيس هنا هو أن التغير المرغوب في اعتقاد العميل حول ذاته يمكن أن يتجسد في تطوير جيد لقدرته على المشاركة في سلوك منتج ومكافيء وربما تكون الاستراتيجية الارشادية المناسبة لمثل هذا العميل هي العمل لاحداث تغير في صورة الذات (مفهوم الذات) لأن ذلك سيؤدي الى حدوث تغيرات مفضلة في مجالات أخرى .

خصائص العلاقة الشخصية Interpersonal relationship characteristics :

إن نسبة كبيرة من السلوك الانساني اجتماعية بطبيعتها فالكلام مثلاً سلوك

اجتماعي هادفه التواصل مع الآخرين ولذلك قد يتوقع شخص ما بشكل عقلاني أن العلاقات الشخصية المتبادلة هي دائماً أصل المشكلة الحالية أو جذرها لعملاء عديدين بشكل عام ، لقد تم تطوير وارتكار أبعاد كثيرة لوصف السلوك الشخصي بين الأفراد ومنها بعد الثقة (عدم الثقة) الذي تتم الاجابة عنه بطرح الأسئلة التالية : هل يظهر العميل الثقة أم أنه وبشكل اعتباطي تقريباً لا يثق بأي شخص آخر بما في ذلك المرشد ؟ وهل يستطيع بدقة وبشكل صحيح أن يميز بين أولئك الذين تعد الثقة ملائمة لهم وأولئك الذين سينجم عن اعطاء الثقة لهم نتائج غير مرغوبة ؟ كما تعد فضيلة الاخلاص مقابل التظاهر الكاذب بالثقة بعداً من أبعاد العلاقات المتبادلة بين الأشخاص فهل يعرض العميل نفسه باخلاص في العلاقات المتبادلة بين الأشخاص الآخرين أم يعرض تظاهراً كاذباً يهدف لخلق انطباع معين لديهم ؟ اضافة لذلك ، إن كون العميل منطلقاً أم منسحباً يمثل بعداً من أبعاد العلاقات الشخصية المتبادلة . وعلاوة على ذلك تعد العلاقة بين عواطف محددة وحالات من العلاقات الشخصية المتبادلة ذات أهمية كبيرة فهل يكون العميل متوتراً في مواقف التفاعل الشخصي مع الآخرين أم يكون مسترخياً ومرتاحاً وما هي المواقف الشخصية المتداخلة والتي تكون مايئة بالضغوط بالنسبة له ؟

توقعات العميل Client expectations :

من العوامل المهمة التي تتعلق بأداء العميل هناك مجموعة التوقعات التي يحملها هذا العميل وتضم هذه المجموعة جميع التنبؤات المتعلقة بماذا سيحدث في مواقف أو حالات معينة وبالنسبة لبعض العملاء فان بعض هذه التنبؤات تكون غير مناسبة وغير واقعية علماً بأن توقعات العميل المتعلقة بالمرشد وبعملية الارشاد هي المسؤولة عن الاختلاف بين النجاح والفشل في التدخلات الارشادية . وإذا كان الأمر كذلك فان الجزء الرئيس من استراتيجية المرشد قد يتجسد في كيفية التعامل مع هذه التوقعات المتداخلة وان استراتيجية الارشاد وعمليته فيما بعد سوف تهدفان لمساعدة العميل على تعديل توقعاته حول بعض مواقف الحياة المحددة والمهمة . مثلاً إن العميل الذي يتوقع العقوبة من الراشدين بشكل عام ويظهر خوفاً قوياً خلال

وجود الراشدين يمكن مساعدته الى حد كبير على دراسة هذه التوقعات وتعديلها بحيث يتعلم أن بامكانه توقع التشجيع والدعم من بعض الراشدين وليس منهم جميعاً .

ابعاد بنية الشخصية Personality construct dimensions :

يمكننا اكتشاف وتحديد عدد من أبعاد الشخصية أو مركباتها المتنوعة خلال تقويم العملاء وأحد هذه الأبعاد هو بعد الانبساط (الانطواء أو الانفتاح) الانغلاق الذي يتم اكتشافه من خلال طرح أسئلة مثل : هل هـذا العميل محترس ودفاعي مقاوم أم أنه منفتح ومخلص ونزيه ؟ وما مدى رغبته في أن يكون مخلصاً مع ذاتـه ومـع المرشـد ؟

إن البعد الآخر الذي يتعلق بذلك هو بعد الكبت/الحساسية . فالمكبوتون هم الناس الذين يمنعون الأفكار الضاغطة والمخيفة من الخروج مـن وعيهم أمـا الحساسون فهم الناس المهتمون وبشكل متطرف بنواقصهم وعيوبهم المدركة وهناك بعد الصلابة/المرونة الذي يشير الى الدرجة التي يرغب العميل في أن يدرس بهـا البدائل المتوفرة له فالعملاء الذين يوصف سلوكهم بأنه صلب هم العملاء الذيـن يمتلكون معتقدات ثابتة وغير قابلة للتعديل أما العملاء الذين يوصفون بأنهم مرنون فهم العملاء الذين لا يفحصون المواقف المختلفة والبديلة بجدية ودقة ولذلك فـان التقويم وفق هذه الأبعاد بالنسبة لبعض العملاء والبعض أهـداف الارشاد سوف يؤثر في استراتيجية المرشد الارشادية أما بالنسـبة لبعض العملاء الآخرين فـان استراتيجية التدخل من قبل المرشد ستكون مستقلة عن مثل هذا التقويم .

بالنسبة للعملاء الذين تكون مشكلتهم المطروحة متعلقة بصنع القرارات حول التعليم والعمل فان جـزءاً رئيساً من دور المرشد هو مساعدتهم على تطوير مهاراتهم ومواهبهم وقدراتهم واهتماماتهم وهذا يعني مساعدة العملاء على وصف أنفسـهم بوضوح وعلى التعبير عن أنفسهم باحترام مبرزين لنقاط قوتهم وضعفهم . فبالنسبة لما يتعلق بالقدرات على الأداء العقلي هناك اختبارات عديدة يمكن تطبيقها فردياً

أو جماعياً وهناك اختبارات أخرى مثل اختبار الاستعداد التفريقي الخاص (١٩٦٦) واختبار الاستعداد العام (١٩٤٧) اللذين يستعملان لقياس بعض الأنواع المحددة من المهارات ، وهناك اختبارات أخرى تساعد العميل والمرشد على تقويم مهارات معددة جداً مثل معدل القراءة وقراءة الفهم والموهبة الموسيقية الخ ..

من أجل الحصول على نبذة مختصرة عن هذه الاختبارات يمكن للقارىء أن يرجع الى الكتاب السنوي السابع للقياس العقلي (١٩٧٢) لمؤلفه بوروس Buros أما بالنسبة لمن يود الحصول على قراءات حول استعمال هذه الاختبارات وتطبيقها وتفسيرها فيمكن أن يعود الى الأعمال التي تعالج مسألة الاختبارات النفسية والى الاختبارات المستعملة في ميدان الارشاد النفسي وقياس الشخصية والقياس النفسي بشكل عام .

تشكل اهتمامات العميل مجموعة أخرى من المتغيرات التي تكون مرتبطة بشكل كبير بالاختيار المهني والتعليمي وتشير الاهتمامات عادة الى درجة التفضيل التي يظهرها الفرد تجاه أنواع معينة من النشاطات ، فبعض الناس يفضلون السير في الغابات على قراءة الكتب أو المطالعة ، أما بعضهم الآخر فانه يفضل العكس تماماً وهناك بعض الناس الآخرين يفضلون بناء الأشياء وتركيبها بأيديهم على النشاطين السابقين . ومن الواضح تماماً أن تفضيل الشخص لنوع واحد محدد من النشاط أو اهتمامه به يبدو مرتبطاً بأنواع المهن التي يجد فيها متعة (شريطة أن يمتلك الموهبة لأداء أدوار عملية ومهنية متنوعة بشكل جيد) . ولقد تم تصميم سجل التفضيل الكودر Kuder (١٩٥٤) وقائمة الاهتمامات لسترونغ وكامبل Campbell & Strong (١٩٧٤) بشكل جيد وتوفيرها من أجل مساعدة العميل والمرشد على دراسة اهتمامات العميل الدراسية والمهنية العامة والخاصة .

إن مستوى الطموح يعد بعداً آخر يعتقد العديد من المرشدين أنه مهم في مساعدة العملاء على دراسة القرارات واتخاذها ولكن اجراء التقويمات الصادقة والثابتة التي تتعلق بهذا البعد يمكن أن تكون في حياتهم كالآباء والمعلمين

والأصدقاء ، ولكن حالما يصبحون في كلياتهم الدراسية الجامعية بعيدين عن البيت وسلطته فانهم يخفقون في التصرف بشكل ينسجم انسجاماً فعالاً مع تلك المستويات المعلنة من الطموح وإن العملاء الذين تكون مستويات طموحهم غير معقولة أو غير متناسبة مع مواهبهم تمثل حالات متحدية ومثيرة للمرشدين وإن كلا النموذجين من المفارقات المذكورة هذه يمثل تحدياً خاصاً له . فبالنسبة للعميل الذي تكون لديه موهبة كبيرة وطموح قليل ربما يشعر المرشد باندفاع قوي نحوه لكي يرفع مستوى طموحه وقد يمثل ذلك في بعض الأحيان مفارقة خطيرة في اصدار أحكام قيمية تتعلق بما هو لمصلحة العميل وفي أوقات أخرى فان هذا المستوى المنخفض وغير الملائم من الطموح يمكن أن يعكس بعض أشكال الكف (الكبح) الخطيرة للعميل . من جهة أخرى يمكن أن يجد المرشد بعض العملاء الذين تكون لديهم مواهب محدودة ومستويات طموح عالية جداً ومثل هؤلاء العملاء سوف يواجهون حتماً مجموعة أو سلسلة من الاخفاقات التي قد تكون مدمرة .

يجب تقديم بعض الأفكار الرئيسة والضرورية حول التقويم والتقدير والاختبار ، فعملية التقويم هي سلوك المرشد الذي هو كسلوك المرشدين الآخرين عبارة عن نشاطات تقويمية غرضية وموجهة نحو هدف . وفيما يتعلق بالمشاركة مع العميل فيمكن أن يكون للتقويم الذي يجريه المرشد ونشاطه التشخيصي أيضاً ما يبررهما وبخاصة اذا كانت نشاطات المرشد في عملية الارشاد متأثرة ، بطريقة أو بأخرى ، بالتقويم والتشخيص الذي يقوم به . لقد قام المرشدون والمعالجون النفسيون في الماضي بممارسات ارشادية نفسية جربوا فيها الاختبار ، والتشخيص والتقويم والتقدير ، حيث أصبح التقويم هدفاً في حد ذاته . وفيما يتعلق بالعميل فان التقويم هدف من أهداف العميل الارشادية يعمل لتسهيل انجاز الأهداف المتوخاة والتي تتعلق بنتيجة الارشاد واذا لم تكن نشاطات المرشد خلال العملية الارشادية متأثرة بالتقويم الذي يجريه فانه لا يجوز له أن يمارس عملاً كهذا والاستثناء الوحيد لهذه القاعدة هو استعمال الاختبارات واجراء التقويمات الأخرى لجمع المعلومات المطلوبة للمشاريع التي يتم تصميمها بدقة وحذر .

يعتقد العديد من المرشدين أن للاختبارات المطبقة في عملية الارشاد نتائج مرغوبة أقل من النتائج غير المرغوبة على المدى البعيد وأنهم يعتقدون أن أخذ المعلومات من الامتحانات ونتائجها يلزم المرشد بأن يعامل العميل كعضو في هيئة بدلاً من معاملته كشخص ما ويسهم هذا الالزام بقولبة العميل أو تنميط سلوكه بحيث يشعر بأنه عميل ويتصرف وفقاً لذلك وليس كشخص عادي . مثلاً ، افترض أن المرشد يرشد ولداً مراهقاً علم منذ فترة قريبة جداً أن تحصيله في اختبار مشهور للذكاء قد كان دون المتوسط ، فكيف سيتصرف معه هذا المرشد ؟ هل ستكون استجابته التفريقية (التمييزية) مبنية على أساس تصنيف العميل لفئة ذكاء معينة ؟ وهل سيكون ذلك التصنيف لصالح العميل ؟ وهل سيزيد هذا التصنيف من فعالية المرشد أم سيقللها ؟ إن الفكرة التي يقدمها هؤلاء النقاد هي أنه من الصعوبة بمكان تجنب تصنيف الشخص أو اجراء بعض الاستدلالات والتنبؤات حوله حالما يتم الحصول على معلومات عنه من نتائج الاختبار المستعمل لقياس الذكاء علماً بأن مثل هذه النزعة تخالف الافتراض القائل بفردية الانسان وتميزه والذي يعده المرشدون عنصراً حيوياً وأساسياً لفعاليتهم الارشادية .

لاحقاً لتحديد خصائص العميل النفسية والجسمية فانه يجب على المرشد تطوير الاستراتيجية المناسبة التي سوف تسهل نمو العميل نحو الهدف المحدد ويتطلب ذلك من حيث المبدأ موافقة المرشد وثقته بأن الهدف الارشادي المحدد قيم جداً للعميل وأنه هدف واقعي وقابل للتحقيق . وهناك ثلاثة شروط يجب الأخذ بها من أجل أن تحدث هذه المساهمة .

اولاً : إن الأهداف المتوخاة التي تتعلق بالنتيجة يجب أن تكون منسجمة مع أخلاق المرشد المهنية ولكن المشكلة المهمة هنا يمكن تذليلها من قبل العميل الذي جاء الى المرشد طالباً منه المساعدة في ايجاد طرائق لتجنب المسؤولية . فمن الواضح جداً أنه ينبغي على المرشد أن يمتلك فهماً للأخلاق والقيم والمبادىء العملية التي توجه سلوكه وتؤثر في قراراته عندما يرغب باتخاذ أي قرار .

ثانياً : يجب على المرشد أن يكون قادراً ومؤهلاً ليساعد العميل على تحقيق

هدفه أما مسكلة المرشد المتدرب فهي واضحة وتتجلى في مساعدة العميل علماً أنه يجب عليه أن يعتقد بأنه مؤهل وقادر وهو عارف أنه لا يمتلك الأساس الذي يبني عليه كفايته أو يحكم به عليها نظراً لبساطة خبرته الارشادية .

ثالثاً : يجب أن تكون الاستراتيجية المستخدمة لمساعدة العملاء متفقة مع الدليل الأخلاقي للمرشد فالمرشد يستطيع بسهولة أن يعدل السلوك الاندفاعي لعميل متوتر يشد شعره بقوة بقص شعر رأسه دوماً وكلياً ، ولكن إذا تم ذلك فانه لم يعد مشكلاً أخلاقياً من أشكال التدخل الارشادي .

إذا كانت المساعدة التي يفتش عنها العميل واقعة ضمن مقدرة المرشد الحقيقية (أي أنه قادر لها) وليس هناك أدنى شك بقدرة المرشد المهنية وسمعته الشخصية والأخلاقية فانه سوف يتابع في تطوير استراتيجيته للتدخل الارشادي أما اذا كانت المساعدة المطلوبة منه من قبل العميل تتجاوز كفاية المرشد فانه يجب اخبار العميل بذلك واحالته الى مقدم آخر للمساعدة واذا لم تتوافر المصادر القيمة لتحويله لها أو لم تكن متوافرة في ذلك الوقت فان من مسؤولية المرشد أن يستمر في العمل مع العميل ضمن الأطر والمجالات التي يستطيع أداؤها بكفاية وفعالية واذا لم يكن المرشد راغباً باعطاء المساعدة المطلوبة للعميل ، لأسباب شخصية وأخلاقية ، فان مصدر التحويل يعد بديلاً مفتوحاً للمرشد ومع ذلك فانه يحتمل وجود ثلاثة بدائل أخرى هي :

١ ــ أن يشرح المرشد بشكل ودي وصريح للعميل سبب عدم رغبته بالمساعدة وأن يسمح له بأن يقرر ما اذا كان يريد أن يستمر في العملية مبيناً له ما هي مشاعره حول الهدف .

٢ ــ يمكن وضع هدف ثانوي آخر بحيث يصبح هذا الهدف مركز العملية الارشادية .

٣ ــ يمكن أن يحاول المرشد اقناع العميل بدراسة هدف آخر بحيث يصبح هذا

الهدف مركز العملية الارشادية ويكون متفقاً مع المشعور الأخلاقي للمرشد من جهة ومع الظروف المحيطة من جهة أخرى .

إن احالة العميل الى مصدر آخر يمكن أن تتم بسهولة كبيرة في بعض المناطق ضمن بلد واحد أكثر من غيرها ولكن المشكلات الكبيرة التي تحدث دائماً في هذا المجال تتجلى فيما يلي :

آ — إن مصدر التحويل قد لا يكون متوافراً بشكل دائم وهذا يعني عدم وجود أي مصدر آخر يمكن للمرشد أن يحول العميل له .

ب — على الرغم من توافر مصدر آخر لتحويل العميل له فقد يشعر المرشد بأنه لا يوجد هناك مرشد آخر أكثر كفاية منه . وبغض النظر عن عمل المصدر المحول له وعن لغته ووظيفته ، فان المرشد مسؤول عن التاكد ، على كل حال ، من أن لدى ذلك العميل رغبة بذلك وفي ظل هذه الظروف إن أفضل البدائل المتوافرة للمرشد هي أن يستمر في المحافظة على العلاقة التي أسسها أو قام ببنائها حيث تزود هذه العلاقة العميل بغرضه لاكتشاف الذات ووعيها .

عندما يقترح المرشد احالة العميل لمرشد آخر فانه يكون قد ترك الأمر مفتوحاً للعميل لكي يجري اتصالاته الخاصة مع المصدر المحول له وربما يقوم بالاتصال الأول مع هذا المصدر نيابة عن العميل وذلك بعد موافقة العميل وقبوله وتفهمه لذلك . اضافة لذلك قد تكون بعض أشكال المتابعة ضرورياً مع المصدر المحول له أو مع العميل وذلك لتحديد ما اذا كانت مساعدة المرشد الاضافية للعميل ضرورية بأي شكل من الأشكال .

استراتيجيات الارشاد Counseling strategies :

حالما يتم توضيح الأهداف المتوخاة من الارشاد ويتم الاتفاق عليها بين المرشد والعميل تصبح مهمة المرشد الرئيسة هي تطوير استراتيجية التدخل الارشادي أو

خطة المساعدة المحددة للعميل المقصود ، وتتضمن عملية التخطيط هذه أخذ سمات العميل بالحسبان لتقرير ما هي المشكلات الضرورية والمهمة التي تتطلب استكشافاً اضافياً في المستقبل وما هي الاستبصارات المهمة بالنسبة للعميل كي يكتسبها وما هي المدركات والبنى الفكرية الجديدة التي قد تكون مفيدة للعميل وما هو المدخل المحدد أو جملة المداخل التي تبدو واعدة ولها فرصة عظيمة بالنجاح الخ .

وهكذا فان هناك العديد من الأسئلة المتداخلة التي ترتبط بالفعل الارشادي والتي يجب على المرشد أن يسالها لنفسه مثل : ما هي استراتيجيات أو خطط العمل التي يرجح أن تحدث أكثر من غيرها وتقود الى تحقيق الأهداف المتعلقة بالنتيجة وما هي الأعمال المطلوبة مني والتي يمكن أن تتدخل في تحقيق هذه الأهداف ؟ هل هناك سياق للأشياء التي يجب أن تحدث قبل غيرها في بداية عملية الارشاد لكي يكون الارشاد ناجحاً وإذا كان الامر كذلك ، هل أستطيع بوضوح أن أصف أهداف هذه العملية التي تعد ضرورية ومفيدة لتحقيق الأهداف المرجوة التي تتعلق بالنتيجة؟

بما أن تحقيق أهداف الارشاد يرتبط بشكل مباشر بالطريقة التي يتصرف بها المرشد خلال وجود العميل فان هذه الأسئلة تتطلب من المرشد أن يركز انتباهه بوضوح على سلوكه الارشادي (أي سلوكه أثناء عملية الارشاد) والسؤال الرئيسي هو ما نوع سلوكات المرشد التي سيكون لها التأثير المطلوب في العميل فلان من النوع الفلاني خلال مرحلة كذا من العملية الارشادية ؟ . حقاً إن مهارة المرشد ترتبط بشكل مباشر بما يلي :

- القدرة على توقع نوع التأثير الذي يرغب هذا المرشد بأن يمارسه على عميله بدقة .

- القدرة على التصرف بطرائق كهذه لإحداث هذا التأثير المقصود .

إن حالة المعرفة العملية المهنية الحالية في علوم التدخل في السلوك لا تزال بعيدة جداً عن تحديد الأجوبة عن تساؤلات يمتلكها العميل حول اهتمام معين قد

يكون ذا مضمون محدد ولكن واجبات المرشدين ومسؤولياتهم ، على أية حال ، لا تزال قائمة . علاوة على ذلك هناك بعض الأهداف العامة للعملية الارشادية يمكن عدها ملائمة ومناسبة لعملاء عديدين لديهم اهتمامات متعددة معينة وهناك أيضاً أنواع عديدة من الاستراتيجيات التي تظهر أكثر فعالية لبعض الاهتمامات المحددة لعميل معين وسوف تتفحص في الفصل القادم بعض الاستراتيجيات المختلفة للارشاد مع نموذج للسلوك الانساني ترتكز عليه هذه الاستراتيجيات .

تعلم العميل اجراءات الارشاد Client education to counseling procedures :

هناك فترات محددة في عملية الارشاد يكون من المرغوب فيه خلالها تعلم العميل على الاجراءات الارشادية التي ستستخدم لتسهيل نمو العميل وتقدمه نحو الهدف المرغوب ولذلك فان من الضروري أن يكون المرشد مدركاً لهذا الاجراء وللاسباب التي قرر المرشد بموجبها أن يختار مثل هذا الاجراء وأن يختار الكيفية التي سيشعر العميل بها خلال العملية الارشادية ويختار ما الذي يعنيه بلوغ الهدف المرغوب بالنسبة للعميل وما اذا كان ذلك سيسهل عملية النمو ويدفعها مقدماً الى الأمام . وتعد التفسيرات والشروح والعروض ومواد القراءة ملائمة لتعلم العميل ذلك ولكن قد لا يكون من المرغوب فيه في أوقات محددة ، على أية حال ، أن يتعلم العميل الاجراءات التي سوف تستخدم في الارشاد ، وأحد الأمثلة على ذلك هو المرشد الذي قرر أن يعزز تعابير العميل التي تتضمن تعبيراً ايجابياً عن ذاته وأن الاجراءات والمعالجات المستعملة في هذه الحالة سوف تناقش فيما بعد .

التزام العميل بالاستراتيجية الارشادية Client commitment to strategy :

بناء على الفهم الذي كونه المرشد في هذه المرحلة عن معلومات العميل وهدفه المرغوب من الارشاد الذي يقرن بموافقة المرشد وتقويم هذه العوامل فان من الضروري بالنسبة للمرشد أن يساعد العميل على أن يلزم نفسه بالمساعدة المقدمة لتسهيل النمو نحو الهدف المرغوب، إن معظم العملاء يمتلكون مجالات وموضوعات عديدة يفتشون فيها عن المساعدة وخارج مرحلة تحديد الهدف من العملية الارشادية

يساعد المرشد العميل على عزل ذلك المجال وتحديده الذي يرغب في أن يحصل فيه على المساعدة . وهكذا فانه يجب على العميل أن يلزم نفسه لفظياً بالعمل في هـذا المجال ويتم التركيز على مجال واحد يمكن اعطاء بعض أشكال المساعدة المحـددة فيه للعميل بدلاً من المساعدة القائمة على أرضية واسعة ويمكن تسمية التزام العميل « العقد اللفظي » .

بعض المعايير لتقويم المرحلة الثالثة الناجحة

: The criteria for assessing a successful third stage

من أجل أن يقيس المرشدالنجاح الذي حققهفي مساعدة العميل لتحديد الهدف من الارشاد ولبناء الاستراتيجيات الارشادية الفعالة تم تقديم المعايير التالية عـلى شكل أسئلة وهي :

١ ـ هل ساعدت العميل لكي يتكلم بأسلوب معين وذلك من خلال :

آ ـ تحديد المصطلحات التي يستعملها ؟
ب ـ ربطها بأحداث تاريخية معينة ؟
جـ ـ القاء نظرة على أية ردة فعل ربما كان هو قد قام بها في وقت معين ؟
د ـ مساعدته على مقارنة السلوك في مواقف مختلفة وفي ظـل ظروف مختلفـة ؟

٢ ـ هل ساعدت العميل لكي يحدد الهدف من مشاركته في تلك الخبرة الارشادية؟
٣ ـ هل تم تحديد الهدف بعبارات سلوكية ؟
٤ ـ هل هو بالفعل متأكد من أن العميل ليست لديه اعاقة فيزيولوجية أو ضعف ما يمكن أن يعيق تقدمه نحو تحقيق الهدف ؟ وإذا كانت هناك عدة أسئلـة مطروحة عليه فهل استمر بأسلوب مناسب حسبما هو موصوف ؟

٥ ـ هل توجد لديّ فعلاً بعض المعلومات الضرورية التي يتم جمعها خلال عملية التقويم النفسي والتي قد تعد ضرورية لذلك الهدف المعلن للعميل ومعتمدة عليـه ؟

٦ ــ هل أعتقد أن هدف العميل واقعي وقابل للتحقيق ؟ واذا لم يكن قابلاً للتحقيق فهل اتبعت خطة عمل مناسبة ؟ .

٧ ــ واضعاً في الحسبان قدرتي فهل أستطيع مساعدة العميل على تحقيق هدفه أو أنه يجب عليّ أن أتبع طريقة أخرى للعمل مثل تحويل العميل لمرشد آخر أو أنه يجب علي ببساطة أن أحافظ على العلاقة التسهيلية ؟ واذا كان الجواب لا فهل اتبعت طريقة عمل مناسبة ؟

٨ ــ هل أشعر بشكل أخلاقي وشخصي أنني أريد مساعدة العميل لكي يصل الى هدفه وهل أنا قادر على ذلك ؟ وإذا لم يتحقق ذلك فهل اتبعت خطة عمل مناسبة ؟

٩ ــ هل الاستراتيجية التي اخترتها تعد متفقة ومتناسبة مع كفايتي الواقعية ؟

١٠ــ هل فهم العميل ماذا أنا فاعل لمساعدته ؟

١١ــ هل العميل ملتزم بقبول مساعدتي المعروضة في تسهيل النمو نحو أهدافه المرجوة ؟

الخلاصة Summary :

إن الهدف الرئيسي لهذه المرحلة من عملية الارشاد هو تحضير العميل والمرشد واستعدادهما لمرحلة تنفيذ الاستراتيجية من عملية الارشاد . لقد حدد العميل الهدف من عملية الارشاد بمساعدة المرشد وقدقوم المرشد سمات العميل الفيزيولوجية والنفسية التي يحضرها معه الى عملية الارشاد وبخاصة تلك السمات التي تتعلق بتحقيق أهداف الارشاد . اضافة لذلك لقد قبل المرشد مساعدة العميل وقام بتطوير الاستراتيجية المناسبة لمثل هذه المساعدة . أما العميل فقد جهز نفسه للاجراءات التي سوف يتم استعمالها في الارشاد وأقام عقداً فعلياً مع المرشد ومع نفسه في هذا المجال . وبعد انتهاء هذه المرحلة بشكل مقبول وبعد أن نكون قد حافظنا على العلاقة التسهيلية المطلوبة لتنفيذ عملية الارشاد يصبح المرشد والعميل جاهزين للانتقال الى المرحلة المقبلة لعملية الارشاد .


وقل رب زدني علما
Damascus University

References المراجع

— Bennett, G. K., Seashore, H. G., & Wesman, A. G. Amanual for the differential aptitude test's fourth edition. New York: The Psycyological Corporation, 1966.

— Buros, O. K., Ed. The seventh mental measurements yearbook. Highland Park, N. J.: Gryphon, 1972.

— Kuder, G. F. Kuder preference Record-Personal. Chicago : Science Research Associates, 1954.

— Strong, E. K., & Campbell, D. P. Strong-Campbell Interest Inventory. Stanford, Calif.: Stanford University Press, 1974.

— U.S. Department of Labor. The general aptitute test battery. Washington, D.C.: U. S. Department of Labor, Employment Service, Occupational Analysis, and Industrial Services Division, 1947.


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل التاسع

استراتيجيات الارشاد واساليبه

COUNSELING STRATEGIES AND METHODS

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

استراتيجيات الارشـــاد واساليبـــه

سوف ندرس في هذا الفصل بعض الاستراتيجيات الارشادية التي يضعهـا المرشد لكي تساعده على تحقيق التغير المقصود والمرغوب به من قبله وعميله ، وبما أن استراتيجيات التغير هذه تقوم على مبـادىء اكتساب السـلوك الانساني فان الأسلوب المتبع هنا سوف يعتمد على توضيح بعض هذه المبادىء والاستراتيجيات التي تبنى عليها ، ولذلك فان هذا الفصل سوف يقدم عرضاً لتلك المبادىء المتعلقـة بنمو السلوك الانساني والتي تستخدم فعلياً في العملية الارشادية .

قبل أن نعرض هذه المبادىء ونشرحها من المفيد جـداً أن نؤكد أن سياقهـا وزمن تطبيقها يعدان من العوامل المهمة جـداً للتطبيق الناجح لهـذه المبادىء لأن التطبيق السريع وغير الناضج لهذه المبادىء قد ينتهي بتأثير مدمر ولذلك يمكـن تطبيقها بشكل منتج فقط بعد بناء علاقة ارشادية فعالة وبعد أن يتم توضيح أهداف الارشـــاد .

المبادىء والاستراتيجيات التي لا تقوم على الوعي كهدف من اهـداف العمليـة الارشاديـة :

المبدأ (١) ــ يتعلم الناس سلوكات جديدة من خلال تلقي التعليمات اللفظية مـن الآخرين المهمين .

تتضمن بعض الأمثلة الواضحة على هذا المبدأ تعليم الآباء لأطفالهم عن أهمية السلوكات المناسبة في البيت ،وتعليم المتخصص الرياضي للمبتدىء كيفية تطبيق بعض المهارات الرياضية وهذا هو النموذج الـذي تـقوم عليه معظـم الأنشطة الصفية

والمدرسية لأن كثيراً من الناس يرون أن الطلاب يتعلمون بوساطة التعليم اللفظي من قبل الشخص الآخر الذي يسمى المعلم أو بوساطة التعليمات والمعلومات والتوجيهات البسيطة التي تقدم له بشكل واضح ومفهوم من قبل المعلم .

يعني ذلك إن إحدى استراتيجيات التغيير الممكن عند المرشد هي تعليم العميل السلوكات المناسبة وكيفية تعلم هذه السلوكات أو اكتسابها . ولكن لا بد من كلمة تحذيرية هنا وهي : هناك بعض النتائج الثانوية الخطيرة في تطبيق هذه الاستراتيجية . ففي سلوك المرشد الحقيقي تتخذ هذه الاستراتيجية بشكل عام شكل إسداء النصائح مثل يجب أن تفعل هذه ... أو يجب أن تفعل ذلك بهذه الطريقة ... وإن اسداء النصائح بهذه الطريقة قد لا يكون تكيفياً أو مفيداً في التكيف ، أي أنه قد يتدخل فعلاً في تحقيق الأهداف النهائية للارشاد فاذا أعطيت النصائح بشكل مبكر جداً فانها قد تكون غير ملائمة أما اذا تصرف العميل وفقاً للنصيحة غير الملائمة فان فعله اللاحق سوف يكون غير ملائم وفي حالة كهذه يكون المرشد مسؤولاً لأنه قام باقناع العميل بأن يتصرف بطرائق مخالفة بالفعل لصالحه.

على كل حال ، إذا رفض العميل نصيحة المرشد المقدمة له فانه سوف يصل من خلال قيامه بذلك الى نتيجة مفادها أن الشخص الذي أعطى تلك النصيحة غير الملائمة لا يعد مصدراً قيماً للمساعدة . وهذا يدل على أنه قد رفض المرشد كشخص مساعد وأن العلاقة بينهما قد تكون في خطر حتى وإن لم يفعل ذلك . علاوة على ذلك ، إن ما يشعر العديد من المراهقين في المواقع المدرسية أنهم بحاجة له هو راشد آخر في بيئتهم لكي يخبرهم ما الذي يجب عليهم أن يفعلوه علماً أن بعض المراهقين في المدارس سوف يميلون لرفض النصيحة حتى وإن طالبوا هم أنفسهم بها .

أخيراً إن معظم الناس الذين يكتبون حول أهداف التربية يعدون عملية مساعدة الطلاب لتعلم السلوك بشكل مستقل هدفاً تربوياً مهماً (وتعني كلمة مستقل هنا أن يقرر المرء بنفسه ما هو الفعل المناسب له ويتصرف بعدئذ وفقاً لذلك القرار) ، ويعتقدون أن تقديم النصيحة لا يمكن أن يكون متطابقاً بشكل واضح مع الاستقلال كهدف تربوي وبالتالي فانه لا ينصح باستعمال « اسداء النصيحة » كاستراتيجية

تدخل ملائمة للمرشدين لأن إسداء النصح سلوك غير تكيفي عموماً وبخاصة اذا تم اسداء النصيحة بشكل مبكر جداً في عملية الارشاد، وهذا يعني عدم اعطاء النصيحة قبل بناء علاقة ارشادية قوية بين المرشد والعميل . هناك ملاحظة خاصة حول الميل لاعطاء النصيحة لا بد من ايرادها هنا وهي ذكر ذلك الميل من قبل المرشد لأن العميل يسأل المرشد بشكل متكرر عن النصيحة أو يطلبها منه وإنه من خلال القيام بذلك يرغم المرشد على اعطاء النصيحة وهذا أمر صحيح بخاصة بالنسبة للمرشدين في المراحل الأولى من تدريبهم المهني .

إن هدف التقانات المستخدمة في الأسلوب التعليمي من الاجراءات الارشادية هو تعليم العميل طرائق جديدة ومختلفة من السلوك في ظروف محددة ويعد هذا التعلم نتيجة لتعليم المرشد وتدريبه وقوله وتوضيحه وتوجيهه وتفسيره ولذلك سوف نتناول التقانات التالية لهذه الطريقة التي يتم استخدامها في الارشاد .

١ ـ التخفيف المنتظم والتدريجي للحساسية .
٢ ـ القصد المتناقض أو المعاكس (اللا ايحاء) .
٣ ـ التوجيه المباشر .
٤ ـ العلاج بواسطة المادة المكتوبة .
٥ ـ التدخل الفكري .
٦ ـ التدريب على التوكيد أو الحزم .
٧ ـ التدريب على النفور .

التخفيض المنتظم للحساسية : Systematic desensitization :

إنه أسلوب مهم من أساليب المعالجة نشأ من أدبيات ودراسات ادارة السلوك الانساني ، ويستعمل هذا الأسلوب بشكل عام لتخفيض جميع استجابات القلق غير التكيفية وغير المرغوبة عند العميل وازالتها أو لاستبدال بهذه الاستجابات استجابات الاسترخاء والراحة والتي تعد غير متفقة مع استجابات القلق أو مخالفة لها . إن

الحكمة وراء ذلك هي أن استجابات القلق تستثار بوساطة شروط مثيرات معينة وإن بناء هذه الرابطة بين المثير والاستجابة يمكن أن يتم وفق مبادىء الاشراط • وحالما يصبح الفرد مشرطاً (أي تحت الاشراط) فانه يصبح الى حد كبير غير قادر على التحكم بحدوث استجابات القلق عندما تواجهه شروط مثيرة معينة • فمن المعلوم من الناحية النظرية إن استجابات القلق ضارة وتتدخل بمحاولات الفرد للتكيف بفعالية كبيرة في المواقف أو الحالات المختلفة • أما من الناحية التقانية فيقال إن الشخص الذي يعاني من مثل هذه الصعوبات مصاب بالرهاب ، علاوة على ذلك وفقاً لمبدأ التعميم أن الحالات المتشابهة لحالة الرهاب قد تستثير استجابات القلق ، على الرغم من أنها ليست شديدة جداً في كثافتها ، وأن الناس الذين لديهم هذه الرهابات يستطيعون عادة أن يرتبوا شروط المثيرات حسب أهميتها بناء على أساس شدة القلق التي تستثيره وهذه ملاحظة مهمة لازالة الرهاب تعتمد على استخدام مبدأ التعميم•

يتضمن استخدام التخفيض المنتظم للحساسية من أجل تقليص الرهاب ثلاث مراحل رئيسة هي : بناء هرم الاستجابة (أو القائمة التي ترتب شروط المثير على أساس شدة القلق التي يستثيرها كل منها) •

وتدريب الشخص كي يصبح عميق الارتياح ومساعدته الكي يتصور نفسه في كل من الحالات على الهرم عندما يكون في حالة من الاسترخاء الكبير والارتياح العميق وباستثناء استعمال العقاقير (التي يكون لها دائماً تأثيرات جانبية غير مرغوبة) • فأن أقوى أساليب مساعدة الناس كي يصبحوا مرتاحين هو الأسلوب الذي يسمى استرخاء العضلات العميق ، وباستعمال هذا الاجراء يتم تدريب العميل كي يوتر مجموعات محددة من العضلات ويرخيها فجأة بعدئذ وبوساطة التحكم الدقيق بشدة التوتر ومدته وبالبرمجة التامة لعمل مجموعة العضلات ولسياقها يستطيع المرشد عادة تدريب العميل لكي يصبح مرتاحاً بعمق أكثر من أي وقت مضى •

أن الاسترخاء العميق لا يتفق مع القلق والاثنان استجابتان قطعيتان • فاذا

كان بالامكان اشراط استجابات الاسترخاء كي تحدث في ظل شروط مثير معين فانها قد تمنع أو تكبح حدوث استجابات القلق في هذه المواقف أو الحالات نفسها .

بناء على مبدأ تعميم المثير يقوم المرشد بشكل منتظم باشراط الاسترخاء لكي يحدث بدلاً من القلق وتدريب العميل لتحقيق حالة من الاسترخاء العميق يطلب المرشد منه أن يتصور نفسه في كل موقف من المواقف الموجودة في الهرم ، ومن خلال الضبط الدقيق لفترة كل تصور من هذه التصورات يمتلك المرشد أسلوباً قوياً لاستبدال استجابات القلق باستجابات الاسترخاء . إنه يبدأ بالومضات القصيرة الموجودة على مدخل الهرم والتي لا تستثير سوى قلق بسيط . وبعد التقدم نحو الفترات الأطول من ذلك التصور يتابع الى التصور التالي على الهرم ويضبط مرة أخرى تصور ذلك المدخل وعندما يصل العميل الى مرحلة لا يظهر فيها أي قلق بعد عدد من محاولات التصور يتابع المرشد انتقاله الى المرحلة التالية في الهرم ويمر خلال العملية السابقة نفسها وبهذا الأسلوب يتابع مسيره خلال كل مدخل في الهرم مبتدئاً بالمدخل الذي يستثير القلق الأقل ويتابع سيره الى الخطوة الثانية في الهرم وهكذا في الوقت الذي يتم التوصل فيه لأعلى حالة على الهرم تكون شدة استجابات القلق على هذه المواقف قد خلصت بشكل مسبق .

القصد المتناقض او المعاكس (الايحاء) Paradoxical Intention (anti-suggestion)

تقوم هذه التقانة على الافتراض القائل أن الخوف يجعل الشيء المخيف (المخوّف) حقيقة وأن الوصف الايجابي لأعراض الخوف يجعل ذلك الشيء المخيف (المخوّف) يبدو سخيفاً . مثلاً من جهة أولى كلما زاد العميل الذي يخاف من شيء أو ظرف ما من محاولته لئلا يكون خائفاً ازداد خوفه ومن جهة أخرى اذا حاول هذا العميل رغم أن يكون خائفاً ويشعر بأعراض الخوف فانه سوف يشعر بخوف أقل .

ونعرض فيما يلي اجراءات ثلاث حالات ناجحة قد أخذت كلها من سجلات ارشاد حقيقية حول استخدام هذه التقانة .

الحالة ٩ ٢ :

كان بيل ، عمره ٢٧ سنة يخاف من أنه مصاب بمرض القلب . وعلى الرغم من أن الفحوص الطبية الجسمية ، بما فيها تخطيط القلب ، لم تكشف أية أدلة لأمراض القلب عنده ، إلا أنه كان لا يزال منزعجاً ويشعر بالضيق والتوتر والآلام الحادة أحياناً في صدره ولذلك كان هدف الارشاد بالنسبة له هو ازالة الخوف من مرض القلب بوساطة أسلوب القصد المتناقض أو المعاكس والغرض من هذا الأسلوب هو تمكين العميل من تكوين احساس الاستقلال عن خوفه أو البعد عنه وذلك باستبدال هذا الخوف برغبة مناقضة ربما تكون من النوع التالي :

إن قلبي سوف يدق بسرعة أكبر وسوف يتوقف وسأموت تماماً عندئذ .
وقد يحاول العميل ممارسة ذلك عملياً من خلال قيامه بعمل يؤدي للتسرع في دقات القلب وعندما يخفق ذلك في احداث أي ضرر فعلي يتلاشى الخوف تدريجياً من مرض القلب .

لقد تم تشجيع العميل لأن يضع نفسه في المواقف الموصوفة خلال مرحلة تحديد الهدف ولكي يساعد نفسه على استعمال هذه التقانة .

الحالة ٩ ب :

لدى الآنسة « جون » خوف شديد من الركوب في المصاعد . لقد نقل رب عملها مكتبه الى الطابق العلوي في مبنى خاص بالمكاتب جاعلاً بذلك من الضروري بالنسبة للعميل (أي للآنسة جون) أن تركب المصعد يومياً ، وبناء على ذلك كان هدف الارشاد هو مساعدة الآنسة جون على التخلص من خوفها من المصاعد .

لقد علمها المرشد أن تتصور دخول المصعد وتعرض خوفها من ذلك بشيء من التفصيل في محاولة منه لفصلها عن خوفها ولقد كانت التعليمات المعطاة لها شبيهة بالتعليمات التالية ــ أو من نوعها ــ : أظهري شيئاً من الخوف الحقيقي الآن . هلمي الآن وكوني صادقة كلياً . خافي وطوفي في الغرفة والخوف يتملكك . الخ ــ ثير

دعابتها الساخرة أو حسها الجمالي وتساعدها على ازالة الخوف من نفسها . وقد تم تشجيع الآنسة جون لكي تستمر في ممارسة هذه التقانة في المواقف الحقيقية وبعد مدة تلاشى خوفها من ركوب المصاعد .

الحالة ٩ جـ :

إمرأة شابة تخاف من اللصوص عندما تكون وحيدة في البيت . لقد كانت متكيفة جداً من حيث المبدأ وليس لديها سوى أسباب حقيقية قليلة جداً لكي يتكون مثل هذا الخوف لديها ولذلك تم تعليمها كي تصف خوفها عندما تكون في حالة الارشاد حيث تستثار دعابتها الساخرة بوساطة تعليمات المرشد لها كي تترنح وتتأتىء وتتمرق الخ ... ومن خلال هذه المحاولات المتكررة للقيام بذلك فان هذه الشابة لم تكن قادرة على عرض خوفها ولذلك طلب منها أن تستخدم هذه التقانة وتطبقها على نفسها عندما تكون وحيدة في البيت . وقد تكللت الجهود بالنجاح في تقليص خوفها من اللصوص .

التوجيه المباشر Direct Instruction :

يستعمل هذا الاجراء لمساعدة العميل على التفكير والتصرف بطرائق معقولة وبأسلوب عقلاني أكثر من ذي قبل . ففي بعض الأحيان يمكن للفرد محاربة المخاوف المتعلقة بذاته بشكل مباشر ويمكن كشف المنطق الخاطىء المرتبط بهذه المخاوف بشكل مباشر أيضاً وبوساطة التعليم المباشر . وتقوم تقانة التعليم المباشر هذه على محاربة المخاوف الذاتية التي يحملها الفرد عن ذاته وفضحها واظهارها على أنها مجرد هراء أو وهم . واستبدال عمليات تفكير منطقية وصحيحة . وتمثل الحالتان التاليتان توضيحاً مختصراً لهذا الاجراء أو الأسلوب :

الحالة ٩ د :

لقد حددت العميلة خوفها من الخجل واحمرار الوجه كمشكلة رئيسة وقد أزعجها هذا الخوف الى حد كبير في صفوف الكلية وفي اللقاءات والتجمعات

الاجتماعية وفي الحالات المدهشة كلقاء غير متوقع مع صديق لم تره لفترة من الزمن ونظراً لخوفها من الخجل واحمرار الوجه ومن الاندهاش الذي ينجم عنه أصبحت لديها صعوبة كبيرة في السلوك بشكل مناسب في هذه الحالات • ولقد تحدثت عن الخجل واحمرار الوجه على أنه مخيف ومرعب ومزعج ومهين •

قام المرشد بمساعدة هذه الآنسة على تغيير تفكيرها حول الخجل الى مرحلة أصبحت قادرة على قبولها • ولقد تم القيام بذلك بوساطة استعمال الحكمة والمنطق والعقل والتعليم والايحاءات فتقلص خوفها وتصرفت بشكل أكثر فعالية في المواقف والحالات كما تضاءلت حوادث الخجل بشكل كبير وسريع •

الحالة ٩ هـ :

(حالة جورج) • جاء جورج طالب المدرسة الثانوية العليا الى المركز الارشادي بسبب الصعوبة التي كان يجدها في قبول نفسه كشخص ذي ذكاء وتحصيل متوسطين لقد كان والداه متضايقين لأنه لم يقبل في أي من البرامج العديدة التي تعد لكليات الطب والتي تقدم لها بطلبات انتساب • ولقد تحدث هذا العميل عن نفسه كولد فاشل وعاق وكانت هذه الأفكار تأخذ معظم وقته وطاقته •

حاول المرشد اقناع العميل بأن أفكاره غير عقلانية وإنه بحاجة لكشف الأخطاء في ادراكه لنفسه ولذلك فقد بين للعميل كيف أن عمليات تفكيره تجعله غير سعيد وعصابي ، ونتيجة لذلك فقد تمت مهاجمة هذه الأفكار ومعارضتها من قبل العميل وقام بعد ذلك باستخدال فلسفة عقلانية محل فلسفته السابقة وأصبح يقوم بممارستها في حياته •

العلاج بالمادة المكتوبة : Bibliotherapy

بعد هذا الاجراء تقانة تعليمية تستعمل مادة مكتوبة في نصوص كالقصص والمسرحيات والروايات والكتيبات الخ •• ومن خلال توحد بعض العملاء مع

الشخصيات في القصة ، وذلك بمساعدة المرشد ، يصبحون قادرين على اكتساب نوع من الفهم الذي يمكنهم من حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم ، ويتم هذا الأسلوب كما يلي :

١ ــ يختار المرشد بعض المواد الكتابية (النصوص) التي تعكس حاجات العميل أو وضعه .

٢ ــ يقرأ العميل هذه المادة ويتوحد مع الشخصية الموجودة في الرواية أو القصة.

٣ ــ يستجيب العميل بشكل عاطفي خلال القراءة لما تتم قراءته .

٤ ــ يُسقط العميل ذاته في القصة (أي يتصور نفسه فيها) .

٥ ــ يناقش العميل مع المرشد ما قرأه وكيف استجاب لما قرأه .

٦ ــ يكتسب العميل تبصراً جيداً وجديداً حول نفسه .

هناك العديد من الطرائق التي يمكن أن يستعمل فيها هذا الاجراء إلا أن هذا الاستعمال يعتمد على أمور منها : عمر العميل وجنسه وتوافر المادة المكتوبة (النصوص) .

التدخل في التفكير Thought interference :

تقوم هذه التقانة على افتراض أن عمليات التفكير المعرفية تكبح السلوك أحياناً . فمن خلال حديث العميل لنفسه عن نفسه يستطيع أن يشوه الحقيقة ويجعل الحالة أو الورطة تبدو على الأغلب غير قابلة للسيطرة عليها وغير محمولة . وبتحطيم هذه الأفكار والأحاديث الذاتية يستطيع المرشد مساعدة العميل لاستبدالها بأحاديث أكثر واقعية عن نفسه وتستطيع هذه التقانة أن تقلل عمليات التفكير الكفية (الكبحية) وذلك بضبطها وتعد الحالة التالية توضيحاً لهذا الاجراء .

الحالة ٩ و ن ايلين طالبة دراسات عليا عمرها ٢٣ سنة جاءت الى المركز الارشادي وهي تشكو من عدم سعادتها في حياتها الاجتماعية وكان همها الرئيس هو أنها تشعر بأنها لن تتزوج أبداً وتشعر بأنها سوف تنتهي كعانس عجوز إذ أنها لم تحظ بموعد غرامي من أحد الذكور منذ أن كانت في المدرسة الثانوية • صحيح أنها كانت تحظى ببعض المواعيد التي يرتبها لها أصدقاؤها وزملاؤها في الدراسة ومع ذلك بدأت منذ فترة حديثها بتقديم الأعذار لنفسها بأنها مريضة أو مشغولة جداً بدلاً من أن تقبل هذه الترتيبات التي يعدها الأصدقاء لملاقاة الشبان الذكور ولذلك فقد أصبح من الواضح بأنها كانت تتوقع أسوأ الاحتمالات في كل حالة تلتقي بها الرجال • وكانت تخاف من أنها ستفعل شيئاً خاطئاً أو تقول شيئاً بليداً أو تبدو غبية الخ وانها ستظهر كانسانة قلقة بحيث تقول وتفعل أي شيء أرادت كثيراً الا تقوله أو تفعله •

لقد اعتقدت في البداية إن الاجراء الارشادي المستعمل كان تدخلاً ولكن تم تعليم العميلة بعدئذ كيف تغمض عينيها وتتحدث عن مشكلة نموذجية تكون سياقاً تفكيرياً معيناً ولكن مقاطعة هذا السياق كانت تتم فجأة من قبل المرشد بوساطة أمر هو « قفي » •
ومن خلال اعادة هذا الاجراء واخبار العميلة لنفسها بالتركيز على أفكار أخرى بعد الأمر تعلمت كيف تتوقف بناء على أوامرها الذاتية وكيف تغير جهة تفكيرها وقد ساعدها ذلك في مواقف الحياة الحقيقية بتقليص قلقها مما سمح لها بالتصرف بأسلوب مريح أكثر من ذي قبل •

التدرب على الحزم وتوكيد الذات Assertive training :

لقد أصبحت مساعدة الأفراد في السنوات الحديثة لتعلم الاستجابة بحزم وتوكيد الذات في المواقف التي تنتهك فيها حقوقهم هدفاً ارشادياً مهماً ففي بعض الأحيان يخفق الناس في الاستجابة بشكل حازم عندما يجب عليهم أن يفعلوا ذلك لأنهم يتوقعون بعض النتائج التي قد تكون سيئة وتحدث نتيجة للاستجابة بشكل حازم ومؤكد •

يتضمن تعلم الاستجابة بشكل حازم وتوكيدي القدرات التالية :

١ ــ تمييز الحقوق التي يمتلكها الفرد والكيفية التي تنتهك بها هذه الحقوق

٢ ــ تمييز معوقات وأشكال قلق الشخصية حول الاستجابة بحزم .

٣ ــ الاستجابة بشكل يحافظ على تلك الحقوق وعدم الاضرار بحالة الفرد في الوقت نفسه ويتضمن هذا الجزء من التدريب تعلم الفرق بين الاستجابة الحازمة (جملة الحقوق الشخصية والمحافظة عليها) والأسباب العدوانية (الهجوم وايقاع الألم اللفظي) .

يتضمن نموذج الارشاد الذي يتبنى استراتيجية تعليم الحزم وتوكيد الذات تعليماً مباشراً (من النوع الذي تمت مناقشته سابقاً) وشرحاً لفظياً وتمثيلاً للادوار . وحالما يتم وصف الحالات التي يكون فيها العميل متردداً في الاستجابة بثبات وحزم يقوم المرشد بمساعدة العميل على تحديد المعتقدات التي يمكن أن تكون غير عقلانية وراء تردده وممانعته (مثلاً ان الفرد المشارك الآخر سوف يظن بأنني فرد مخيف ومزعج وهذا أمر مرعب) وهكذا يتم تحديد بعض المعتقدات العقلانية الأخرى (مثلاً إن الشخص الآخر سوف يحترمني ويتوقف عن المحاولة لاستغلالي) يلي ذلك أن العميل والمرشد يعملان معاً لتحديد الاستجابات الحازمة والفعالة والتي يمكن القيام بها فيما يتعلق بالوضع وبالآخرين المهمين وتستعمل تقانات التمرين ولعب الأدوار والتعزيز لتساعد العميل على اكتساب هذه الاستجابات الحازمة الفعالة وعندما يتحقق النجاح في ذلك يتقلص الكف أو الكبح حول الاستجابة بشكل فعال ويتعمم الميل للاستجابة بحزم في الحالات الأخرى معاً .

الحالة ٩ ز : كارل ، عمره ٣٢ سنة ، لا يستطيع ان يقول لا لأي شخص فلقد مرت عليه حديثاً ثلاث حالات أزعجته كثيراً . أولها أنه اشترى ثلاثة قمصان من بائع في حانوت الألبسة الرجالية علماً بأنه لم يوجد في المحل أية قمصان من

قياسه . ثانيها عندما كان كارل يسير في محل تجاري اشترى تلفازاً ملوناً علماً أنه لا يستطيع أن يدفع ثمنه . ثالثها ، لقد خفضت مرتبته من مدرب رئيسي في المدرسة الاعدادية وان رئيسه قد شعر بأن تلك هي رغبة كارل وإن كارل لم يمتلك الشجاعة الكافية ليرى المشرف (الرئيسي) أو ليطلعه على رغبته الحقيقية بأن يبقى هو المدرب الرئيسي . وباستعمال هذه الحالات الثلاث قام كارل والمرشد باستعراض هذه الحالات في الارشاد وتمرنا على إعطاء الاستجابات المناسبة كما تمرن كارل على طرائق مختلفة لمعالجة الحالات التي وقع فيها وقد تم تقرير استجابة حازمة واحدة لكل حالة وطبقت هذه الاستجابة حتى أصبح العميل قادراً على التصرف في الارشاد طبقاً لذلك . وتابع كارل بعدئذ بنجاح كبير ليعيد القمصان ويلغي طلب التلفزيون ويصحح تصور المشرف الخاطىء لما يرغب به هو حقاً .

التدريب على النفور Aversion training :

يتضمن هذا الاجراء استعمال الاسترخاء المتدرج والكره لارشاد العميل فبدلاً من أن يكون الهدف هو تقليص القلق كما هي الحال في مسألة تخفيف الكره التي شرحناها من قبل يكون الهدف هنا هو زيادة القلق حول مثير معين لدى العميل مما يكشف بذلك كرهه للمثير وتكون الخطوة الأولى هي استعمال إجراء الاسترخاء المتدرج . فعندما يكون العميل قادراً على الاسترخاء يتم تعليمه لأن يتصور الوضع الذي يتصرف فيه بأسلوب غير مرغوب ويتم صنع هذا المشهد بأكبر قدر من الحيوية من خلال إصرار المرشد على التفصيل . وحالما يبدأ العميل بربط أسلوبه غير المرغوب في السلوك الذي يكون على وشك أن يؤديه في المشهد ، يقدم المرشد له بعض النتائج أو الاستجابات لسلوكه كالدهشة والاستغراب ويتم تكرار هذا المشهد عدة مرات في كل جلسة ارشادية أو على الأقل مرتين من قبل العميل نفسه عندما يبدأ العميل بالسلوك غير المرغوب .

الحالة ٩ ح :

جاء تشارلز وعمره ٢٣ سنة الى المرشد بسبب عاداته الغذائية القسرية ، أنه يزن ٢٤٨ ليبرة وليس له حياة اجتماعية جيدة وهو غير سعيد بشكل عام وكان هدفه

هو أن يكتسب سيطرة على عاداته الغذائية . ولذلك احتفظ بسجل لكل شيء أكله فقد كان يشرب عدة مرات بين الجلسات الارشادية كما يعطي اهتماماً كافياً لنوع الطعام وكميته ولزمان تناول الطعام ومكانه . وبما أنه قد تم تدريبه بشكل ناجح على الاسترخاء المتدرج فقد تم تطبيق التدريب على الكره تجاه جميع الحلويات وعلى تناول الطعام بين الوجبات. ولقد كان ما يلي مثالاً على تعليم الكره المستعمل: أريدك أن تتصور بأنك قد تناولت الغذاء وأنك على وشك أن تأكل الحلويات التي هي فطيرة التفاح . وحالما تشعر أنك على وشك أن تمسك الشوكة فانك تمتلك شعوراً مضحكاً في جزء من معدتك ، وأنك تبدأ الشعور بالغثيان والوجع والقرف في جسمك كله . وحالما تلمس الشوكة فانك تستطيع الشعور بأن مواد الطعام تخرج من بلعومك وأنك على وشك أن تتقيأ وحالما تضع الشوكةفي الفطيرة وتجلب الفطيرة الى داخل فمك يصل الطعام القادم من البلعوم الى فمك وحالما تصل الى فتح فمك فانك تتقيأ (إن هذا المشهد من الاقياء يستمر بتفصيلات حية مملة بما فيها الرائحة والتعبير المنفر للآخرين الموجودين على الطاولة) . وفي هذه المرحلة تترك الطعام وتبدأ بالشعور بأنك أفضل من قبل وتخرج من الغرفة وعندما تركض فتشعر بأنك أفضل من قبل أكثر بكثير . لقد علم تشارلز ليكره هذا المشهد مرتينعلى الآقل يومياً بين جلسات الارشاد كما يتم قضاء وقت مساوٍ في التدريب على كره الحلويات من خلال تقديم التعزيز الايجابي والثناء والتصورات المسرة له عندما لم يأكل العميل الطعام . وقد استعمل الاجراء ذاته مع تشارلز بالنسبة لعادات الأكل بين الوجبات .

المبدأ (٢) ـ يتعلم الناس التصرف بطرائق جديدة ، وذلك بتقليد سلوك الآخرين المهمين ومعتقداتهم وقيمهم واتجاهاتهم .

يساعد هذا المبدأ على اتخاذ التدابير لتحقيق الكثير من النمو والتغير في سلوك العميل بما في ذلك نمو اللغة والمهارات العقلية والمواقف والقيم والمعتقدات والعواطف ومن ثم فان الآخر المهم يوصف كنموذج يتم تقليده من قبل المتعلم . هناك عدد من العوامل التي يمكن أن تؤثر في شخص معني لتقليد شخص آخر ومن الواضح تماماً إن العلاقة مع المتعلم تعد عاملاً مؤثراً من هذه العوامل وكلما كانت هذه العلاقة

وثيقة ازداد احتمال تقليد النموذج المطلوب • أما المجموعة الأخرى من العوامل المؤثرة في الشخص فتتعلق بصفات النموذج المحتمل حيث أن من المرجح أن يقلد المتعلم المرشد اذا شوهد من قبل المتعلم على أنه شخص ذو مقام عال وامتياز كبير أما المتعلم فيرجح أن يقلد تلك الأفعال الخاصة بشخص معروف له على أنه خبير ومختص فالمتحمسون الجدد للرياضة يتعلمون كيف يلعبون اللعبة بتقليد أفعال أولئك الذين يعدون خبراء في ذلك الميدان •

اضافة لما ورد أعلاه فان هناك عاملا مؤثرا آخر يتعلق بالقيمة العملية (الادارية) لسلوك معين فالناس الذين يؤدون وظائفهم بشكل فعال يتكلمون كيف يفعلون ذلك من خلال ملاحظة الآخرين وتقليد سلوكاتهم وينظر لذلك على أنه مفيد (أو أداة) لتحقيق الأهداف ومهم بالنسبة للمتعلم • وإن المبدأ القائل إن السلوك الانساني غرضي وهادف (موجه نحو هدف) قابل للتطبيق على وجه التحديد هنا •

مثلاً : أن طالب المدرسة الثانوية الذي يجد صعوبة في تكوين الصداقات والمحافظة عليها قد يراقب زملاءه وأقرانه ويتوحد مع أولئك الذين يكونون صداقاتهم ويحافظون عليها بسهولة أو يحاول بعدئذ تقليد سلوكهم الشخصي •

إن مرشداً ما قد يساعد عميله أيضاً على أن يتعلم كيف يؤدي عمله بفعالية أكبر لتحديد نفسه كنموذج يمكن تقليده ومن ثم يتصرف بتلك الطرائق التي يعتقد بأنها ستكون مفيدة (أدائية) للأداء الفعال للعميل •

هناك بعدان آخران يستحقان مناقشة اضافية هما النمذجة العلنية مقابل النمذجة الضمنية والنمذجة المباشرة مقابل النمذجة البديلة • ففي حالات النمذجة العلنة يكون جميع المشتركين مدركين بأن الأشخاص يتعلمون بوساطة تقليد الآخرين مثلما يكون عليه الامر في حالات لعب الادوار التي تستعمل بشكل متكرر في الارشادين الجماعي والفردي ، أما في حالات النمذجة الضمنية فلا يكون المتعلم مدركاً بأن سلوكه يكون متأثراً بالميل للتقليد كما يبدو

عليه الأمر في المثال الذي تعلم فيه العميل بشكل لا شعوري كيف يسترخي بوساطة تقليد المرشد .

في حالات النمذجة المباشرة يقلد المتعلم نموذجاً موجوداً في بيئته القريبة أما في حالات النمذجة البديلة وغير المباشرة فيلاحظ المتعلم شخصاً آخر يقوم هذا الآخر نفسه بتقليد شخص ثالث (أي النموذج) . خذ مثالاً على ذلك حالة الطفل الذي أظهر خوفاً قوياً من الماء . إن استخدام النمذجة البديلة كاستراتيجية ارشادية مع هذا الطفل سوف يتم اذا كان المرشد سيسجل وسيصور بطريقة الفديو شخصاً يظهر خوفاً من الماء في الوقت الذي يقوم فيه هذا الشخص بمشاهدة أقرانه وهم يقفزون في الماء ويخرجون منه ويرشون بعضهم بعضاً ويظهرون بشكل عام المتعة في هذا النشاط الذي يقومون به . وبعدئذ سوف يعرض المشهد على العميل وتجري في الارشاد بعدئذ مناقشة ما تتم ملاحظته ويبين هذا المثال أيضاً الاستعمال الممكن لتقانات الفيديو في عملية الارشاد حيث تتلقى هذه الاستراتيجيات في الوقت الحاضر كثيراً من الاهتمام في أدبيات الارشاد .

سوف تساعدنا بعض دراسات الحالة على عرض التطبيق الفعلي لبعض هذه المبادىء في عملية الارشاد وسوف تصف دراسات الحالة هذه ما يلي :

١ ــ استعمال لعب الأدوار .

٢ ــ المحافظة على العلاقة الارشادية ومتابعتها .

٣ ــ استعمال وسائل الاعلام في عرض النماذج .

استعمال لعب الادوار The use of role playing :

يمكن استعمال تقانة النمذجة هذه لمساعدة العميل على اكتساب شيء من الفهم لنفسه وللآخرين في البيئة وعلى تحديد كيف يمكن تعديل سلوكه في بيئة معينة وممارسة تلك السلوكيات المعدلة التي يصفها ويعدلها ويمكن أن يقود الاستعمال

المناسب لتقانة لعب الأدوار هذه الى تغيرات عديدة ومحددة ودقيقة في سلوك العميل .

أن الخطوة الأولى في استعمال هذا الاجراء هي توزيع الأدوار وتعد هذه الخطوة بالطبع شرطاً لتحديد هدف الارشاد ، وتعريف المشكلة واختيار أسلوب بدور ذلك الشخص المهم الآخر بينما يأخذ العميل دوره ذاته . فالمرشد قد يصف أم العميل ورئيسه وشريكه أو أي شخص آخر يتعلق العميل به أو كان يتعلق به عندما يرغب العميل بتعديل سلوكه. وبعد هذا الوصف يتم تحليل دور كل فرد (عميل أو مرشد الخ) في محاولة لكسب نوع من الفهم للآليات أو الديناميات التي تعمل في الموقع. وبعد أن ينتهي هذا التحليل تكون الخطوة التالية هي عكس الادوار بحيث يقوم المرشد بدور العميل ويلعب العميل دور الشخص المهم الآخر، وتكون الخطوة التالية هي تحليل تلك الأدوار في محاولة لمساعدة العميل على فهم حالة الشخص المهم الآخر ومشاعره أما الخطوة الأخرى فهي تحديد مايرغب العميل القيام به بشكل مختلف عما هو في الحالة أو الواقع . إن هذه التغيرات في سلوك العميل سوف تمارس بوساطة لعب الأدوار وعكس الأدوار حتى يصل العميل الى حالة الدور الارشادي المرغوب وعندما يتصرف العميل بسهولة في جميع الأدوار يتم تعليمه لتجريب ذلك في المواقع البيئية الحقيقية ، وقد يكون من الضروري ايجاد وقت اضافي للارشاد وذلك لأجل تعديل الدور الجديد بعد أن يتم تجريبه .

قد يتطلب هذا الاجراء استخدام أناس آخرين بالاضافة الى المرشد كي يلعبون الادوار وقد تكون أدوات التمثيل كالأثاث والملابس ضرورية في بعض الأحيان (مثل التليفون للمحادثة) ، وبشكل عام إن القاعدة التي يجب اتباعها هي أن تدور المواقع الحقيقية بلغة الناس وأدواتهم وتعد الحالات الناجمة التالية حالات موضحة لهذا الاجراء .

الحالة ٩ ط :

يمتلك آل سلسلة طويلة من خبرات العمل غير الناجحة فلم تستغرق معظم فترات عمله سوى عدة أشهر فقط وفي مرحلة مبكرة من الارشاد ذكر آل أن مشكلته الرئيسة هي طبعه الاندفاعي الذي يتوجه عادة نحو السلطة وأفرادها وبخاصة نحو أولئك المشرفين عليه في العمل .

وبعد قضاء فترة من الزمن مع هذا العميل اعترف المرشد بأن ذلك المجال هو المجال ذو الاهتمام الأعظم (أي المجال الذي تكمن فيه المشكلة حقاً) أما الاجراء الذي تم اختياره لمساعدة آل لتعديل سلوكه فكان تمثيل الأدوار .

مثل آل نفسه ـ ومثل المرشد دور المشرف ـ في مواجهة مكنت كلاً منهما من التوصل الى فهم لسلوك آل وبعد ذلك جرت المناقشة بينهما . أما الخطوة الثانية فقد كانت عبارة عن عكس للادوار بحيث مكنت العميل من التوصل الى شيء من الفهم لاستجابات المشرف على آل . وبعد ذلك قام العميل بتعميم الطرائق الأخرى التي بستطيع استعمالها واستقر في نهاية المطاف على واحدة من الطرائق التي كانت مرغوبة أكثر من غيرها في الحالة الموضوعة تحت الدراسة وقد تمت أخيراً ممارسة هذه الطريقة بشكل متكرر من قبل آل خلال فترة أسبوعين وقد أصبح السلوك الجديد سلوكاً عادياً له في حالة المواجهة مع المشرفين عليه وعلى عمله .

الحالة ١٠ ي :

جاء جورج الى الارشاد يطلب المساعدة على تعلم كيف يقابل الفتيات ويتحدث معهن بفعالية . أنه طالب في المرحلة الثانوية أدرك أنه يعاني كثيراً من الصعوبات في الاتصال والتفاعل مع أفراد الجنس الآخر في المواقف والمناسبات الاجتماعية وقد زاد هذا الادراك من هم العميل واهتمامه وجعله يشعر بالقلق والشدة في المواقف المشكلة مما كان عليه الحال من قبل . لذلك قرر المرشد استعمال تقانة لعب الأدوار بعد رسم الأدوار والأدوار المقلوبة (المعكوسة) ومساعدة العميل لكي يشعر

براحة أكثر وبسهولة أعظم في المواقف والحالات طلبت سكرتيرة المكتب أن تصبح طرفاً في الاجراءات الارشادية • لقد مثلت نفسها عندما كان جورج يمثل نفسه بمساعدة تعليمات المرشد الفجائية له • وعندما قام جورج بالمحاكاة بشكل صحيح وفعال ثم تعزيز سلوكه بوساطة الاستحسان اللفظي لسلوكه من قبل المرشد • لقد تكرر ذلك عدة مرات وثم ترتيب البيئات المختلفة على مراحل فتناقصت التعليمات الفجائية حتى توقفت كلياً فيما بعد • وهكذا تم تعليم جورج كي يتحدث للفتيات• لقد كان ذلك صعباً في بداية الأمر ولكن بمساعدة المرشد المستمرة ودعمه المستمر طوال فترة أسبوعين لاقى جورج نجاحاً كبيراً وتمكن في نهاية المطاف من معالجة هذه المواقف والتعامل معها بسهولة بالغة •

الحالة ١٠١ ف :

كانت جانيت تكمل المتطلبات والواجبات المطلوبة لنيل الاجازة الجامعية وكانت مدركة بأنها ستجري مقابلة للحصول على عمل وخافت من أن تقول شيئاً خاطئاً فشعرت بالعصبية وبأنها لن تكون قادرة على اعطاء انطباع مقبول عن نفسها لمن يجرون لها المقابلة • ولذلك فقد قام المرشد باختراع حالات لتمثيل الأدوار وثم تمثيلها فعلاً من قبله هو والعميلة ومن خلال ذلك تعلمت جانيت كيف تتصرف أمام عدد كبير ممن يجرون المقابلات سواء أكانت هذه المقابلات رسمية أم ودية أم عرضية الخ •• وتعلمت كيف تضع نفسها أو تعرضها في أفضل صورة للمنصب الذي كانت تتقدم له •

المحافظة على العلاقة الارشادية

: The maintenance of the coonseling relationship

في بعض الأوقات يكون الاستمرار في علاقة انسانية جيدة اجراءاً ارشادياً في حد ذاته أو قد تتسم هذه العلاقة بالفهم الصادق والدفء والأصالة والشرف وأخلاق المهنة ولقد نوقشت بعض هذه السمات بالاضافة لسلوكات المرشد المرافقة لها والضرورية لاكتسابها في الفصل الرابع •

إن المفهوم الأساسي في استعمال العلاقة الارشادية كعملية « نموذج » يكون فعالاً عندما يمتلك العميل التقدير والاحترام للمرشد . وينجح هذا الاجراء بشكل فعال وكبير مع بعض مشكلات العميل مثل عدم القدرة على المحادثة مع الآخرين بطريقة مفهومة وعدم القدرة على التعبير عن المشاعر الشخصية وطرح العلاقات الشخصية والاقدام عليها بطريقة باردة وغير واثقة أو عندما يكون العميل دجالاً أو محتالاً ولذلك بعد أن يتم بناء هدف التغيير السلوكي هذا ويقوم المرشد باختيار التقانة المناسبة لمساعدة العميل على بلوغ هدفه يقوم المرشد بعدئذ بالمحافظة على العلاقة ويعززها لأقصى درجة ممكنة .

حالما تتقوى العلاقة وتتعزز ، يتصرف المرشد كنموذج للعميل وبمحاكاة سلوك المرشد يتعلم العميل طرائق جديدة في السلوك نحو الآخرين بما في ذلك استعمال العميل لاستجابات الاستماع والانتباه والتفكير التي تقود الى التأثير في الآخرين وتكون النتيجة النهائية هي أنه عندما يتصرف العميل بطرائق مختلفة فانه سوف يكون قادراً على المحادثة مع الآخرين بأسلوب مفهوم وعلى التعبير عن مشاعره للآخرين وعلى الاقدام على العلاقات الشخصية بأسلوب دافيء وواثق وعلى تعلم كيف يكون سلوكه نابعاً من نفسه ومعبراً عنها وعلى تعلم كيف يحب نفسه ويقدرها ويحترمها .

استعمال وسائل الاعلام لعرض النماذج The use of media to present models :

تضم هذه التقانة استعمال الوسائل السمعية والسمعية البصرية لعرض النماذج التي يتطلب محاكاتها . أما الاجراء فيكون بسيطاً كبساطة العلاج بالمراجع الكتابية ولكن بوجود استثناء واحد فقط وهو أن المادة المستعملة لا تكون موجودة ضمن نص في حد ذاتها بل تتضمن استعمال أجهزة عرض الفيديو والأشرطة والتسجيلات والاجهزة السمعية وأشرطة الفيديو والأفلام . ويكون الأسلوب المتبع كما يلي :

آ ـ يختار المرشد بعض المواد السمعية والسمعية البصرية التي يعكس فيها النموذج المستعمل حاجة العميل أو حالته .

ب ــ يستمع العميل الى العرض ويشاهده ويتوحد مع النموذج بدقة .
جـ ــ يناقش العميل ما رآه مع المرشد .
د ــ يجرب العميل السلوك الذي تعلمه حديثاً مع المرشد .
هـ ــ أخيراً يجرب العميل السلوك المذكور في مواقف الحياة الحقيقية (أي لعب الأدوار) .

إن المبدأ الأساسي الذي يتعلمه الناس من تقليد الآخرين موثق جيداً في أدبيات البحث . على كل حال ، لقد بدأ البحث الارشادي في اكتشاف آثار هذه الأفكار في العملية الارشادية وفي التطبيق الممكن لها ، وبما أن هناك بعض الشكوك حول تطبيق هذه المبادىء الأساسية فانها لن تعد دواء عاماً لجميع عيوب ومشكلات الارشاد ولذلك فان من المهم أن نميز بأن المرشد الذي يجعل نفسه نموذجاً يرجح أن يتم تقليده ، سواء أكان مدركاً لذلك أم لا ، وإنه يستطيع بشكل منتظم أن يستخدم هذا المبدأ ليزيد من فعاليته في الارشاد .

أن المرشد الذي يحدد نفسه كنموذج يجب أن يقبل أيضاً المسؤولية التي تتضمن وعياً للدور الذي يلعبه سلوكه واتجاهه وقيمه ومعتقداته التي قد يقلدها العميل . ويجب أن يستوعب أيضاً ما اذا كان من المفيد للعميل أن يكتسب هذه السلوكات الجديدة ويفكر ما اذا كان يمتلك الحق للتأثير في العميل دون أن يعرف العميل ذلك .

المبدأ (٣) ــ تؤثر الحوادث المعززة في بيئة الفرد على الطريقة التي يتصرف بها في تلك البيئة ويتوقع بان تغيير هذه الحوادث المعززة يؤثر في تغير السلوك .

هذه بالطبع هي العقيدة العملية لأسلوب تعديل السلوك نحو الارشاد وان الارشاد المنتظم لهذا المبدأ في حالة الارشاد يتطلب فهماً لجميع قوانين ومفاهيم التعلم الموصوفة بوساطة هذا النظام ولكن وصف هذا النظام بتفصيل مفهوم يقع خارج مجال هذا الكتاب وباختصار فإن التطبيق المنتظم لهذا النظام يتطلب فهماً للمفاهيم التالية :

التعـزيز ـ العقاب ـ الاطفاء (المحو) التمييز ـ وجداول التعزيز .

من الواضح إن تطبيق مبـادىء الأشراط الاجرائي متوافقة ومتلائمة مـع الافتراض الأساسي الذي يقول إن السلوك الانساني غرضي وهادف وموجه نحو هدف وإن تطبيق هذه المبادىء يجب أن يبدأ بوصف واضح للسلوكات الجـديدة التي يتطلب اكتسابها ويجب أن يحدد بعدئذ ماهي الأحداث البيئية التي تعمـل كمعززات فعالة للعميل (أي ماهي الأهداف المهمة للعميل لكي يحققها) يلي ذلك ، أنه يجب على المرشد أن يحدد كيف يستطيع أن يضبط حدوث هـذه المعززات مـن أن يشكل السلوكات المرغوبـة كما أنه يجب أن يدرس الآثار الاضافية للتطبيق المنتظم للمبادىء التي توصف فيما بعد في هذا الفصل .

من الضروري أن نناقش أنماطاً عديدة من النتائج البيئية ويمكن أن توصف النتائج التي تحقق مدخلاً مرغوباً للعميل مثل المديح والحلوى والنقود والانجـاز الناجح لهمة هامـة بأنها معززات ايجابية أما تلك النتائج التي تحقق مدخلاً غـير مرغوب فيـه مثل العقاب فإن السلوكات التي تتوج بنتائج معززة ايجابياً سـوف يزداد حدوثها وتكرارها ، ولكـن السلوكات التي تنتهي بنتائج عقابية لا تتناقص عموماً في حدوثها وتكرارها مع أن حدوثها يكظم بشكل مؤقت فقط .

يستطيع المرشد أحياناً أن يضبط البيئة بحيث تنتهي السلوكات بنتائج خارجية غير مقصودة واذا حدث ذلك بشكل مستمر وثابت فإنه يتوقع بأن السلوك يمكـن أن يتناقص عموماً في الحدوث والتكرار ويشار الى هذه العملية بالمحو . وفي أوقات أخرى سوف يتصرف الناس بطرائق يتحاشون بها النتائج المدمرة وغير المسرة واذا لم يتكلل سلوكهم بتحاشي هـذه النتائج ، فإنه يتوقع بأن يزداد حدوثها وتكرارها عندما تحدث حالات مشابهة لها مرة أخرى وهذه هي عملية الاشراط الانسحابي ، ولكي تستعمل تقانات التعزيز في الارشاد يجب أن يكون المرشد مدركاً للمكافآت(١) الأجرائية وللمكافآت (٢) الملائمة . فالمكافآت الإجرائية هي سلوك العميل المحدد الذي سيعززه المرشد ومن أجـل إحداث أقوى تأثير تعليمي في العميل يجب أن يعرض العميل بحرية تامة السلوك الاجرائي الذي سيتم تعزيزه وبشكل مثالي يجب

أن ينتظر المرشد السلوك الاجرائي بصبر وروية . على كل حال يستطيع المرشد أن يستعمل التقرب المتدرج والناجح ، وهذا يعني ، مكافأة سلوك العميل القريب من السلوك المرغوب وقيادة العميل بعد ذلك شيئاً فشيئاً نحو السلوك الملائم . أن الأسلوب الآخر الذي هو استقبال المرشد للاستجابات التفسيرية يقود العميل لأن يتصرف حسبما هو مرغوب وفي أي مناسبة أو حادثة من المهم أن يظهر العميل السلوك المرغوب بمفرده وحالما يفعل ذلك فإنه يكون بامكان المرشد أن يكافيء العميل لهذا السلوك .

في حالة الارشاد يدخل معظم المرشدين هذه المبادىء بشكل منتظم في استراتيجيات التدخل التي يستخدمونها وينون أساليبهم على تطبيق مبادىء التعزيز الايجابي . إنهم يسألون أنفسهم ، ما نوع الأحداث السيئة التي تعمل كمعززات ايجابية فعالة لهذا العميل المعين ؟ وكيف أستطيع بعدئذ أن أضبط بشكل منتظم تلك الأحداث المعززة ؟ بالنسبة للأطفال الصغار جداً تبدو المعززات المادية والقابلة للاستهلاك فعالة جداً (مثل الحلوى أو اللعب الصغيرة الخ) أما بالنسبة للأطفال الأكبر سناً فيبدو أن نوعاً من المدخلات الاجتماعية الايجابية يمتلك تأثيراً تعزيزاً قوياً (مثل الاهتمام الأصيل والقبول والتقدير) وبالنسبة للعديد من الناس يبدو أن الاكمال الناجح لمهمة متحدية يمتلك تأثيراً تعزيزاً قوياً جداً .

في معظم الأحيان يتم تطبيق اثنين أو أكثر من مفاهيم الاشراط الاجرائي هذه بشكل متناوب فالمرشد ينظر للعميل على أنه يستعمل حالياً سلوكات غير ملائمة وغير مرغوبة وفي حالات محددة ، وفي هذه الحالات ربما تكون بعض السلوكات الأخرى ملائمة وفعالة ومرغوبة أكثر منها . وهكذا فإن للمرشد مهمتين مرتبطتين ببعضهما بعضاً : أولهما إزالة أنماط السلوك غير الملائمة من خزينة سلوك الشخص باستعمال عملية قائمة على المحو وثانيهما البناء التلقائي لسلوكات جديدة ومرغوبة في خزينة سلوك الفرد باستعمال عملية قائمة على التعزيز الايجابي (انظر الحالة ٩ هـ تحت عنوان التدريب على النفور) .

ليست الصعوبة هي أن بعض العملاء يتصرفون عموماً بشكل غير ملائم بل أنهم يستعملون سلوكات محددة تكون ملائمة في مواقف وحالات معينة ولكنها غير

ملائمة في حالات أخرى ،ولذلك فإن مساعدة الناس على تعلم التمييز بين الحالات والمواقف التي تكون فيها بعض الأفعال المحددة ملائمة وتلك الحالات التي تكون فيها هذه الأفعال نفسها غير ملائمة يتمثل في عملية التدريب على التمييز وباستعمال هذه الاستراتيجية تكون مهمة المرشد هي مساعدة العميل على تعلم الشروط التي يكون فيها فعل معين ملائماً في ظلها وعادة ما تكون هذه الاستراتيجية قائمة على مساعدة الشخص في تحديد الطرائق التي تكون فيها الحالتان المدروستان مختلفتين عن بعضهما بعضاً . وحالما يتم تعلم الفروق بين الحالات فإن المهمة عندئذ تصبح مساعدة الشخص كي يتعلم السلوك بشكل مناسب ومقبول .

إن تقانات التعزيز الارشادية التالية سوف توصف وتناقش من أجل عرض أساليب هذا الاجراء ١ ــ الاشراط الاجرائي ٢ ــ الاقتراب التدريجي من الهدف ٣ ــ الانتباه الايجابي ٤ ــ المحو بوساطة عدم التعزيز ٥ ــ التدريب على التمييز .

الاشراط الاجرائي : Operant conditioning :

تتصف هذه التقانة بالمكافآت المباشرة لسلوك العميل المحدد ،ويتم ربط هذا المحدد مباشرة بالهدف من الارشاد حسبما يؤديه العميل بمساعدة المرشد . وتوضح الحالة التالية استعمال هذه التقانة .

الحالة ع ل : كان دواين الطالب الجامعي يجد صعوبة في ايجاد الأصدقاء وقد أصبح واضحاً للمرشد أن عميله هذا ينفر الآخرين منه بأسلوبه الذي يتحدث فيه عن نفسه ، ومن خلال استعماله السلبي المتكرر للحديث عن نفسه ونقده لذاته استطاع دواين أن يفهم لماذا لا يحبه الآخرون فقد كان يخاطب نفسه قائلاً : انني لا أمثل شيئاً يريد الناس معرفته ولكنه يرغب بأن يتغير من أجل أن يعطي الآخرين فرصة كي يحبوه .

لقد قضى العميل وقتاً لا بأس فيه وهو متعلق بحياته المنزلية عندما كان ينمو ولكنه اكتسب بمساعدة المرشد نوعاً من الفهم لانتقاصه لنفسه . وبشكل تدريجي

بدأ المرشد بتعزيز الأوصاف الايجابية لدواين من نفسه وقد عمل ذلك باعطاء الانتباه له واجراء المراقبة الدقيقة لسلوكه والتعبير اللفظي عن سروره عندما كان العميل يقول شيئاً جيداً عن نفسه ولكن لم تكن سلوكات المرشد اللفظية وغير اللفظية تستعمل أبداً عندما كان دواين يقول أشياء سلبية عن نفسه • وخلال مدة استغرقت سبع جلسات أشار دواين لنفسه بشكل ايجابي وقد تجلى ذلك في اتصالاته اليومية وكان مسروراً من ذلك بحيث ارتبط بالمرشد وشعر بأن الآخرين مسرورين منه وقد ذكر بشكل عام إنه يشعر بأنه أفضل بكثير حول نفسه والآخرين •

التقرب التدريجي من الهدف Successive approximation of goal :

تستخدم هذه التقانة أسلوب الخطوة ـ خطوة في التوصل الى الهدف المرغوب به فبعد تحديد الهدف وبنائه وقياس الفائدة العملية للعميل في مجال الهدف المقيس يتم إعداد سلسلة إجراءات العمل التي تستخدم خطوات متسلسلة نحو الهدف من قبل المرشد بمساعدة العميل لقد كانت الحالة التالية التي استخدمت هذا الاجراء ناجحة وهي توضح الأسلوب الناجح للتقرب التدريجي من الهدف •

الحالة ٩ م : كان عمر ليزا عشر سنوات وهي تعاني من خوف كبير من الماء ولا تلعب في بركة سباحة العائلة ومن خلال استخدام تقانة فعالية التقرب التدريجي ساعدها المرشد على أن تحب البركة وتستمتع بها فقد بدأ يجعلها تألف منطقة بركة السباحة وذلك باللعب بقربها ومن خلال الاقتراب التدريجي مثل وضع القدم في الماء وغسل القدم واليدين بالماء والجلوس على حافة البركة وهكذا حتى الغطس الكامل في الماء ـ ساعدها المرشد بنجاح على تحقيق هدفها مستفيدة منه كصديق وشريك لعب معززاً لسلوكها •

الانتباه الايجابي Positive attention :

تقوم هذه التقانة على إمكان تعزيز الانتباه الايجابي للسلوكات المرغوب بها في الوقت الذي يتم فيه تجاهل جميع السلوكات غير المرغوبة وتعرض الحالة التالية

الاستعمال الناجح لهـذا الاجراء من قبل معلم الصف الذي خضـع للتوجيهات الاستشارية للمرشد .

الحالة ٩ ن : فيليب ولد عمـره ١١ سنة كان متظاهراً ومتعالياً في الصف . انـه يتجول في الغرفة ويقطـع الأنشطة الجماعية ويغضب عندما يتم تصحيحه أو معاقبته . لقد أظهرت نتائجه الاجتماعية أنه يمتلك ذكاءً متوسطاً ولكنه يعمل بشكل ضعيف في الموضوعات الدراسية ولقد عرض فيليب للمرشد أنه يرغب بألا يحتـاج للتصرف بتلك الطريقة التي يتصرف بها ولكنه لا يعرف أية طريقة أخرى ليتصرف بهـا كما اعترف بأنه يتمتع بالانتباه والاهتمام اللذين يجلبهما سلوكه المشاكس لـه ولكن استشارة المرشد للمعلم وحصوله على مساعدته جعلتا من حاجة فيليب للاهتمام مقدمة لمساعدته على تغيير أسلوبه في السلوك . فلقـد أعطاه المعلـم اهتمامه كلما شاهده يعمل على مقعده بهدوء وكلما وجده يتصرف بأسلوب مقبول اجتماعياً في الأنشطة الجماعية وقد ساعده ذلك على ارضاء حاجته للاهتمام في الوقت الذي كان يعـدل فيه سلوكه اجتماعياً .

المحو (محو التعلم) من خلال عدم التعزيز

: Extinction through non-reinforcement

إن سلوكاً قد كان في أحد الأوقات السابقة سلوكاً مثاباً يمكن أن يتم تعديله بتغيير شكل المكافأة وبنيتها بحيث لم تعد مكافأته للسلوك بتلك الطريقة أو بذلك الأسلوب بكلمات أخرى ، ان السلوك غير المرغوب ينطفىء ويستبدل بـه سـلوك آخـر .

الحالـة ٩ س :

لقـد أحضر بوبي الذي عمـره ٥ سنوات الى المركـز الارشـادي بسبب النمو الضعيف لكلامه (القدرة على الكلام) فلقد كان يتحدث قليـلاً ويستعمل كلمات مفردة ومقاطع بسيطة فقط وفي غالب الأحيان كان يعبر عما يريد بالايماءات

والحركات ، شعر أحد الأطباء أنه ليس هناك أساس عضوي لمشكلته حيث أن نموه في المجالات الأخرى قد كان طبيعياً ، ولذلك كان هدف الارشاد هو تغيير سلوك بوبي غير اللفظي الى سلوك لفظي .

لقد قادت مراقبة تفاعلات الأسرة ومقابلة أفرادها الى افتراض مفاده ان سلوك بوبي غير اللفظي يتلقى التعزيز من الأسرة فقد كان له بالفعل ثلاث أمهات يهتمين به ويتوقعن حاجاته ويلبين كل واحدة من هذه الحاجات ، وهذه الأمهات هي أمه وأخاه اللتان تبلغان من العمر ١٣ و ١٥ سنة وهكذا فإنه لم يكن لديه حاجة لأن يتكلم فالايماءة تجلب له ما يريد .

لقد أخبر المرشد جميع أفراد الأسرة كي يتعاموا عن ايماءات بوبي واشاراته وكي يظهروا بالاشارة الى أنهم لم يعرفوا ما يريد وأن عليه أن يخبرهم عما يريده وعندما أخفق السلوك غير اللفظي في كسب التعزيز بدأ بالانطفاء أو المحو وبدأ بوبي تدريجياً باستعمال الكلام لطلب ما يريد وهكذا فقد حدث تحقيق الهدف الذي عزز بدوره سلوك الطفل الكسول .

التدريب على التمييز Discrimination training :

لا يحدث السلوك ببساطة ، فالناس يستجيبون للحالات وبالتالي يعتمد السلوك جزئياً على الحالة المحددة التي يحدث فيها وفي بعض الأحيان يعمم الناس السلوك على أنه ملائم في حالة واحدة وكلمات لزداد تشابه الحالات فان من المرجح أن يزداد التعميم . وكما تبين الحالة التالية ، فان التأثير المقصود للتدريب على التمييز يهدف لمساعدة العميل في التمييز بين حالتين بحيث لا يستعمل السلوك الموجود في احدى الحالتين لتعميم حالة أخرى لا يكون فيها هذا السلوك ملائماً وإن أساس هذه الاستراتيجية هو مساعدة العميل لتحديد الفروق بين الحالتين .

الحالة ٩ ع :

طلقت ايلينوز في منتصف الأربعينات من عمرها وتزوجت . كان زوجها الأول يعاملها بقسوة الى حد أنها تعلمت أن تستجيب في حضوره بكثير من الخوف والقلق

وقد عممت استجابة الخوف هذه الى حالات أخرى حتى إن مناقشة علاقتها بزوجها بعد طلاقها بفترة طويلة كانت تثير خوفاً قوياً لديها . لقد سجلت هذه المرأة في دورة دراسية يحضرها ١٥ طالباً وكان المعلم يطلب كثيراً من التفاعل في الصف فيما بين الطلاب وقد استجابت المرأة بكثير من الخوف تجاه المعلم . وبما أن الدورة الدراسية تتطلب تفاعلاً صعباً كانت إيلينوز تعاني صعوبات كبيرة . ومن خلال المناقشة اتضح أنها تعمم استجابات الخوف التي تعلمتها من زوجها الى المعلم حيث بدت لها معظم الملامح الجسمية لمعلمها شبيهة بملامح زوجها . وبعد ذلك طلب المرشد منها أن تصف بعض الطرائق التي اختلف فيها الرجلان ، وعندما كانت تتحدث وجدت كثيراً من الطرائق التي يختلفان فيها ولذلك قابلت المعلم أخيراً وتابعت في التركيز على تلك الظروف . وخلال جلسة المتابعة ذكرت بأن الفروق بين الرجلين واضحة تماماً وبخاصة فيما يتعلق بسلوكهما تجاهها وإنها لم تعد تستجيب بخوف قوي من الرجال أو من المعلم. ولقد استغرقت عملية تعلم التمييز كلها ١٠ ــ ١٥ دقيقة فقط .

المبادىء والاستراتيجيات القائمة على الوعي كهدف من اهداف العملية الارشادية :

إن الوعي مفهوم رئيس في عملية الارشاد وأن الفكرة المهمة هنا هي أن تطوير الوعي (بالنسبة لبعض العملاء الذين يستوعبون التجديدات أو التطورات بسرعة ، ولا يكونون متقاعسين بل يكونون قادرين على ربط المجردات بالسلوك المناسب، يعد طريقة قوية للمساعدة على تحقيق أنواع محددة من الأهداف المتعلقة بالعملية وبينما يوافق كثير من المنظرين على أن الوعي هدف مهم من أهداف العملية الارشادية فانهم يبدون وكأنهم يتفقون حول أنواع محددة من الظواهر التي يرغبون بأن يدركها عملاءهم ويعونها .

إن المسألة الجوهرية هنا يمكن أن يعبر عنها بوساطة طرح سلسلة من الأسئلة المتداخلة مثل :

- ما هو الوعي الذي سيقود الى نوع التغيير الذي يلائم عميلاً معيناً ؟

- ما نوع الوعي الذي يساعد العميل على تحقيق الهدف النهائي للارشاد اذا كان هذا العميل ذا صفات خاصة ولديه هدف محدد ؟

- ما هو التأثير الذي سوف يحدث اذا تمت مساعدة العميل لادراك بعض المعلومات المحددة ؟

في الوقت الذي لا يزال البحث في السلوك الانساني بعيداً جداً عن اعطاء جواب مؤكد عن هذه الأسئلة المهمة فان الافتراض الذي يمكن طرحه هو أن نوعاً من الوعي يكون هدفاً مهماً من أهداف العملية بالنسبة لعميل لديه عدد من الأهداف النهائية ولذلك من المهم أن نميز بين الخصائص المرتبطة بوعي الذات والخصائص المتعلقة بوعي الصفات البيئية أو ادراكها .

انطلاقاً من هذه النقطة يصبح الارشاد أكثر حكمة وتعقيداً وأقل قابلية للبناء. وبالنسبة لأي عميل محدد له هدف محدد فاننا لا نستطيع أن نكون متأكدين أي نوع من الوعي سوف يكون صاحب التأثير المقبول والأعظم . وهكذا فان الأسلوب المطلوب هو مساعدة المرشد على دراسة بعض أنواع الوعي التي يرغب في أن يكتسبها العميل ودراسة بعض التأثيرات الممكنة لتلك الأنواع من الوعي . هذا يعني ، أن هذا الأسلوب سوف يهدف لتوليد بعض البدائل المهمة وأن البدائل (أو جملة البدائل) التي يجب أن تنفذ تعتمد على أهداف العميل وخصائصه وعلى فطنة المرشد وقدراته .

بالنسبة لبعض العملاء ، وبخاصة أولئك الذين يرغبون في اتخاذ قرارات تربوية ومهنية ويرغبون في امتلاك بعض المهارات والمواهب والاستعدادات والاهتمامات الضرورية المحددة وبالنسبة لبعض العملاء أيضاً سوف يكون ادراك الصفات المطلوبة من البيئة بالغ التأثير بخاصة بالنسبة لآخرين فان وعي القيم والمعتقدات سوف يكون ذا قيمة أداتية مهمة . أما بالنسبة للعملاء الذين لديهم

صعوبات شخصية فان ادراك كيفية تأثير سلوك فرد ما في الآخرين المهمين سوف يبدو ضرورياً (مثلاً كيفية ادراك النتائج الشخصية والاجتماعية لأفعال الفرد نفسه) ، وبشكل مشابه فان ادراك تأثير سلوك الآخرين سوف يبدو بأنه ذو قيمة حقيقية للعميل الذي تكون لديه هذه المشكلات .

يمكننا أن نستفيد من الأفكار الرئيسة في الفصل الثالث لكي نولد شيئاً من الوعي المهم عند العميل . لقد أشرنا في ذلك الفصل الى افتراض جوهري وهو أن السلوك الانساني غرضي وموجه نحو هدف ومن هذا الافتراض نستطيع أن نطلق بعض المقولات المهمة حول النتيجة الطبيعية له منها : إن الأداء الفعال يتأثر بشكل مباشر بالوضوح والدقة والتحدي والخصوصيةالتي يحدد العميل أهدافه بوساطتها، فكلما زادت فعاليته فان من المرجح أن يزداد أداؤه ، وأحد الأسباب التي تؤدي الى اخفاق الافراد وفي أداء مهماتهم بشكل فعال هو أنهم لم يحددوا بشكل واضح تلك الأهداف التي يطمحون لتحقيقها . وهكذا فان توصل الفرد الى ادراك الأهداف الحقيقية المهمة التي يناضل من أجلها يمكن أن ينظر له على أنه هدف رئيس مرغوب من أهداف العملية ، وبالنسبة للعديد من العملاء . ان استجابات المرشد من النوع التالي تكون مفيدة بخاصة في بناء أبعاد الوعي وتطويرها :

١ ــ إذا توافرت لك أفضل الظروف الممكنة فما الذي تحب أن تحققه أولاً ؟

٢ ــ خلافاً للأشياء الموجودة لديك حالياً ، كيف ترغب بأن تكون ؟ وهل أنت متأكد من ذلك ؟

٣ ــ كيف سيعرف كل منا متى سيكون الارشاد ناجحاً وما هي المعايير التي يجب استعمالها لتحديد مثل هذه النماذج ؟

وإذا كنا أمام عميل مدرك بأن سلوكه سيء التكيف ويساوره الغموض حول سبب استمراره في ذلك فان المرشد يرغب في أن يستجيب بما يلي :

ـ إذا كنت تتصرف بهذه الطريقة (غير المرغوبة) علماً أنك لا ترغب بذلك ، فربما يرجع ذلك الى أن هناك غرضاً لسلوكك ، هذا يعني أن أفعالك ربما تحقق بعض الأهداف المرغوبة بالنسبة لك فهل بامكانك أن توضح كيف أن أفعالك ناجحة ومفيدة بالنسبة لك ؟

من الواضح أن الهدف المقصود لاستجابات المرشد هذه هو مساعدة العميل لكي يصبح أكثر وعياً للاهداف المقصودة لأفعاله .

ـ إن الافتراض الآخر المرتبط بأي فعل معين هو مجموعة من النتائج وكنتيجة نهائية يمكن أن يقال أيضاً إن الأداء الفعال يعتمد على قدرة الفرد على توقع نتائج أفعاله الخاصة بدقة (سواء منها المعجلة أم المؤجلة والقابلة للملاحظة وغير القابلة للملاحظة) . وكلما ازدادت الدقة التي يتوقع نتائجه بها فان من المرجح أن تزداد فعالية في الأداء والعمل . وهكذا فان مساعدة العميل لكي يصبح مدركاً للنتائج الحقيقية لأفعاله السابقة وللنتائج الممكنة لأفعاله المستقبلية تمثل إدراكاً اضافياً ممكناً للاهداف المتعلقة بالعملية ، ولتحقيق هذا التأثير ربما يرغب المرشد بدراسة بعض الاستجابات التالية :

ـ ما الذي تعتقد أنه قد حدث كنتيجة لأفعالك اذا أخذت بالحسبان الحالة التي يصفها والأشخاص المعينين الذين ارتبطوا بهذه الأفعال ؟

أن اعطاء وصف دقيق ومعقول للنتائج يفوض على المرشد أن يقدم استجابة قيمية توضيحية مثل :

ـ هل كنت سعيداً بهذه النتائج ؟

ولو فرضنا أن العميل قد أخفق في ملاحظة بعض المبادىء المهمة فان المرشد يستطيع أن يستمر بقوله :

ـ ما هي النتائج الأخرى التي ربما تحدث أيضاً ؟

— ما الأشياء التي قد تحدث كنتيجة لذلك اذا كنت ستفعل الأشياء التي تقول إنك قد تفعلها ؟

— هل ستشعر بالسعادة أو الأسى حول تلك النتائج ؟

— لو سلمنا أنك لم تحب ما حدث في الموقف أو الحالة التي تصفها فما هي االنتائج التي كنت تفضلها ؟

إن التأثيرات المقصودة لاستجابات المرشد هذه اثنان وهما :

١ — مساعدة العميل على أن يصبح أكثر وأتم وعياً للنتائج المهمة .

٢ — وليصبح أكثر وأتم وعياً للكيفية التي يقوم بها النتائج ، لأن تقويم النتائج يعد عملية مساوية في أهميتها عملية توقع النتائج ذاتها .

اضافة لذلك يجب أن توضح العلاقات المتداخلة بين البنى الثلاث المهمة وهي الأهداف والافعال والنتائج المرغوبة . يقال إن الناس يؤدون وظائفهم أو يقومون بأفعالهم بشكل فعال عندما تكون النتائج الحقيقية لأفعالهم متفقة مع أهدافهم المرغوبة ولكن الناس على كل حال يتصرفون دائماً بطرائق تكون فيها النتائج الفعلية لأفعالهم غير متلائمة وغير متوافقة مع أهدافهم المرغوبة . فالمراهق الشاب الذي يريد القبول والتقدير من أقرانه ولكنه يرتبط بهم بتكتيكات استعلائية يعد مثالاً جيداً على ذلك . ولذلك من المرجح أن يرفضه أقرانه كنتيجة لأفعاله هذه . والمثال الآخر على ذلك هو الطالب الذي يضبط وهو يغش فقد كان هدفه هو أن يفعل جيداً في الامتحان وقد حقق هدفه لكن النتائج الاضافية التي حدثت وصفت سلبية بشكل قوي بالنسبة له .

تعد مساعدة الناس لكي يصبحوا مدركين للعلاقات المتداخلة بين الأهداف والأفعال والنتائج الحقيقية المرغوبة مجموعة رئيسة من الأهداف المتعلقة بالعملية

الارشادية وأن الجزء الجوهري من هـذه العملية هو مساعـدة العميل على بحث وادراك وتطبيق البدائل الجديدة التي ستحقق بفعالية أكبر تلك الأهداف المرغوبة وتتوج بنتائج أقل سلبية . وأن استجابات العميل كتلك الاستجابات التي أشرنـا لها أعلاه، تساعد على تطوير العملية القائمة على الوعي. وفيما يلي بعض الاستجابات الاضافية الممكنـة :

ـ لو فرضنا أننا قد ظرنا في نتائج أفعالك فهل تعتقد أنك قد حققت هدفـك المرغوب حقاً ؟

ـ انطلاقاً مما تقول يبدو أن ما حدث فعلاً كان عكس ما أردته حقاً فهل تستطيع أن تفكر بطرائق مختلفة أخرى كان بامكانك فيها معالجـة الحالة بطريقـة كنت تعتقد أنك ستحقق بها ما أردته ؟ لو وضعنـا في الحسبان ما أردتـه والطريقة التي تقول إنك تقصد بأن تحصل بها على ما تريد فما هي النتائـج الاضافية التي ربما كان ستحدث فيما لو استمرت بخطتك ؟ وكيف تشـعر فيما لو كانت هذه النتائج الاضافية ستحدث وهل تستطيع أن تفكر ببعض الخطط الممكنة التي يمكنك أن تحصل بهـا على ما تريد دون أيـة نتائج سلبيـة ؟

يشير المستوى الآخر للوعي الى وعي العواطف ويمكن وصف هذه العمليـة باستعارة شيء ما من أسلوب التعلم البسيط (مثـير ← استجابـة) ومن مفاهيم العواطف أيضاً ، لو نظرنا الى العواطف أولاً فانه يمكن القول إن استجابات عاطفية محددة بالنسبة لأي فرد معين من المرجح أن تحدث في أنواع محددة من المواقف أو الحالات . علاوة على ذلك إن كثافة أو شدة أي عاطفة معينة قد تعتمد على حالـة محددة وهكذا فان مساعدة العميل لكي يصبح مدركاً للعواطف المسيطرة لديه والتي يميل لأن يحياها ولشدة النوع المعين من العواطف التي يميل ليحياها وللحالة التـي يرجح أن تحدث فيها هذه الأنواع تعد هدفاً من الأهداف العملية القائمة على الوعي المؤثر جداً . خذ مثلاً استجابة العميل التالية : (وهو شاب ذكر في المدرسة الثانوية

العليا خلال المقابلة الثانية له من قبل المرشد) يقول : لأنني أسود لا يصدقني الناس ولا يقولون ذلك لي بصراحة ولكني أعرف في أعمق أعماقي أنهم يستصغروني ويحطون من قدري ويعاملوني كما لو كنت دونياً، انني أفرض ذلك بشدة. وهكذا فان الهدف القيم من أهداف العملية قد يكون لمساعدة هذا العميل كي يصبح مدركاً لرفضه الشديد أو لمقاومته الشديدة ولغضبه أو للعداء الذي يشعر به وللمواقف التي يشعر فيها بتلك الطريقة . وفيما بعد قد يكون الهدف الآخر من الأهداف المتعلقة بالعملية الارشادية هو مساعدته على أن يتعلم مواجهة مشاعره ومواجهة المواقف والحالات المحددة التي تواجهه بطريقة جيدة وقد تكون استجابة المرشد المؤثرة هي: أظن أن مشاعر الغضب والرفض هذه هي أشياء تشعر بها بقوة كبيرة في معظم الأحيان فهل تستطيع أن تخبرني عن بعض الأوقات المحددة التي شعرت خلالها بأنك مرفوض ومنبوذ ؟

يمكننا أن نبدأ بعنصر آخر في النموذج لكي نقدم أسلوباً مختلفاً قليلاً لتطوير وهي العواطف لأن بعض الحالات تثير أو تعرض عواطف محددة . اضافة لذلك إن شدة هذه العواطف تعتمد في معظمها والى حد كبير على الحالات وهكذا فان مساعدة العميل لكي يصبح مدركاً لبعض الحالات المحددة ولبعض أنواع العواطف وشدتها التي تثار بوساطة هذه الحالات تعد هدفاً آخر من أهداف العملية القائمة على الوعي الممكن . إن أحد الأمثلة قد يكون فتاة مراهقة تناقش علاقاتها بأشخاص السلطة وتنقل الصعوبة التي تعانيها من هذه العلاقات ولكنها لا تعطي أية معلومات محددة أكثر من ذلك . قد تكون استجابة المرشد لها كما يلي : يبدو أنه يحدث لديك بعض المشاعر القوية جداً وتكون هذه المشاعر موجودة عند وجود أناس يملكون سلطة عليك أو قوة فوقك وتجدين صعوبة في ضبط هذه المشاعر فهل تستطيعين أن تخبريني بالتحديد ما أنواع المشاعر التي تتملكك في هذه الحالات ؟ . إن استجابة كهذه يمكن أن تساعد العميل على اكتساب هذا النوع من الوعي . فما أن تتجدد المشاعر يستطيع المرشد أن يساعد العميل لكي يصبح مدركاً للطريقة التي تؤثر بوساطتها هذه المشاعر في قدرته على التكييف مع هؤلاء الناس وفي الارتباط بهم

وأن وعي العميل سوف يقدم أدلة مهمة لوصف الأهداف المتعلقة بالنتيجة ويقدم أفكاراً مهمة للمرشد حول الكيفية التي يصبح بها ذا فائدة كبيرة وقيمة للعميل .

من الواضح إن أسلوبي وعي العواطف متفقان وكلاهما يعد مرغوباً بشكل دائم بالنسبة للعديد من العملاء القادرين على الوعي . لاحظ أن استجابة العميل في كلتا الحالتين قد اتخذت شكلاً أساسياً واحداً . لقد حددت أولاً ما سمعه ومن ثم استجاب باستجابة قيادية بارعة من المرشد وكان هدفها مساعدة العميل ونفسه لكي يصبح مدركاً للعلاقة بين الحالات والمشاعر الشديدة .

إن مجالاً من مجالات الارشاد الذي يصبح فيه الوعي ضرورياً على وجه الخصوص يقع في عملية اتخاذ القرار ولذلك يصف القسم التالي عملية اتخاذ القرار ويرتبط تطوير الوعي بتلك العملية .

المبدأ (٤) ـ يتعلم بعض الناس تادية وظائفهم بفعالية اكبر من خلال وعيهم لخصائص معددة حول انفسهم او بيئتهم .

كما ذكرنا في الفصل الثاني إن الهدف الارشادي الرئيس هو مساعدة الناس على اتخاذ قرارات حياتية مهمة وإن الخيارات المتعلقة بالخطط التعليمية الحالية والمستقبلية وبالمهن وبالزيجات وبالأسرة تعد مجالات رئيسة لاتخاذ هذه القرارات لأن الناس يفتشون فيها وبشكل منتظم عن مساعدة المرشد .

يتخذ بعض الناس قراراتهم استجابة للدوافع دون أي تفكير بالنتائج أو أية دراسة لها . ومن الأمثلة الحية على ذلك ـ المرأة التي ترى ثوباً في واجهة دار لعرض الأزياء وتصرخ بقوة « يجب أن أشتري ذلك الثوب » إن الثمن لا يهم وسوف أشتريه سواء أحب زوجي أم لا . فان ذلك لا يهم ! . والرجل الذي يطلب وجبة طعام في مطعم ويقول : أشعر بأنني أرغب بأكل الشرائح هذا المساء ، ولكن القرارات الأخرى تكون آلية أي أنها على الأغلب أفعال منعكسة . اذا أن قليلاً من التفكير يكون ضرورياً أو مطلوباً للتوقف عن السير عند رؤية اشارة مرور حمراء .

أما القرارات الأخرى فتتطلب تفكيراً أكثر ودراسة أكبر . هنـاك منهج أو عمليـة يتم التوصل بوساطته الى هذه القرارات ويتضمن ذلك بعض الأهداف المهمة المتعلقة بالعملية الارشادية الهادفة لمساعدة العملاء على اتخاذ قرارات مهمة .

يتكون منهج (عملية) اتخاذ القرارات من :

١ ـ تحديد المشكلة .

٢ ـ تحديد الأهداف .

٣ ـ وصف الشروط الموجودة التي تتعلق بالمشكلة .

٤ ـ توليد جميع البدائل الممكنة .

٥ ـ التنبؤ باحتمال وقوع جميع النتائج المكنة (القريبة أو المؤجلة والقابلة للملاحظة وغير القابلة للملاحظة) .

٦ ـ الحكم على كون جميع نتائج البديل مرغوبة أم لا ؟

٧ ـ اختيار البدائل .

٨ ـ تطبيق البدائل المختارة .

٩ ـ تقييم النتائج الفعلية .

وطبقاً لمنهجية القرارات الأساسية يجب أن يكون البديل الذي تم اختبـاره هو البديل الذي يرجح بأن يحقق الأهداف المرغوبة أكثر من غيره ، وهو البديـل الذي ستنجم عنه أقل النتائج السلبية ، وهو البديل الذي يتوافق مع القيم الأساسية أكثر من أي بديل آخر .

إن كل عنصر في هذه المنهجية يصبح هدفاً ضرورياً وأساسياً من أهداف العملية للمشاركة التامة في مساعدة العميل الذي يكون هدفه هو اتخاذ قرار ما • وبعبارات أخرى إنه يجب أن يصبح كل عنصر في هذه المنهجية مهمة محدودة يجب أن يقوم بها المرشد في الارشاد لكي تكون ذات فائدة كبيرة للعميل • وهكذا فإنه يجب على المرشد أن يكون متأكداً من أنه قد ساعد العميل على القيام بما يلي :

١ ــ تحديد المشكلة بدقة •

٢ ــ إدراك الأهداف الأساسية المتعلقة بالقرار الذي يرغب العميل باتخاذه وتحقيق هذه الأهداف •

٣ ــ وصف وإدراك الشروط الموجودة التي تتعلق بالقرار واتخاذ التدابير المناسبة تجاهها •

٤ ــ توليد وإدراك البدائل الممكنة التي تحقق الأهداف المرسومة •

٥ ــ توقع وإدراك النتائج الممكنة التي قد تحدث لكل بديل فيما لو طبق هذا البديل واحتمال وقوع هذه النتائج أيضاً •

٦ ــ إدراك القيمة الأساسية المرتبطة بتقويم مدى مرغوبية أو عدم مرغوبية تلك النتائج التي يتوقعها أو يتنبأ بها •

٧ ــ تطوير مجموعة من المعايير الضرورية فعلاً لتقويم كل بديل مطروح بحيث تكون المعايير المطورة عبارة عن تركيب أو ملخص مكوّن من الأهداف المحددة والشروط الموصوفة والنتائج المتوقعة والقيم المحددة •

ــ بالإضافة الى ذلك يجب على المرشد أن يساعد العميل على تقويم كل بديل في ضوء المعايير الموضوعة أعلاه • وحالما تكتمل هذه العملية يكون العميل قد قلص المدى الممكن للبدائل المتوافرة • وعلى كل حال إن الارشاد لا ينتهي

بذلك بل يجب على المرشد أن يساعد العميل على تحديد الخطوات التي يجب أن يتبعها والمهمات التي يجب عليه أن يحققها لتنفيذ البديل المختار أو البدائل المختارة .

ـ إضافة لما ذكر أعلاه من المهم أن نحلل بعض هذه المهمات الأساسية وسنبدأ بالمهمات المترابطة والمتداخلة من تحديد المشكلة ووضع الأهداف .

فبينما يكون نص المشكلة عادة مؤشراً على بعض الحالات في الأمور غير المرضية فإن نص الأهداف يعد مؤشراً على الشروط التي ستوجد في المستقبل إذا حلت المشكلة الحالية .

إن طالب المدرسة الثانوية العليا قد يدخل العملية الإرشادية ولديه مشكلة مثل « لا أستطيع أن أقرر أية كلية سوف أتقدم اليها بطلب القبول وأحتاج لشيء من المساعدة لكي أقرر ذلك » .

إن مشكلته هي أنه « لا يستطيع » أن يقرر ، وأن هدفه هو أن يدخل الكلية الأفضل بالنسبة له ، وهذا يعني أن ينظر للإرشاد على أنه حقاً عليه تقرير ما هو الأفضل وما معناه ، وأن القسم الأعظم من المهمة هو تطوير المعايير لتحديد الكلية الأفضل .

لكي يتحقق هذا الهدف يحتاج العميل والمرشد معاً لأن يفكرا بالبدائل الممكنة ولأن يستبعدا تلك الخيارات التي تخفق في إرضاء المعايير الموضوعة أو تلبيتها . على كل حال ، إن تحديد الأهداف يزداد عمقاً أكثر مما تصور . فدخول الكلية يعد هدفاً واحداً فقط من الأهداف المتعلقة بالعملية الارشادية ولكنه يعمل لتحقيق أهداف أخرى ولذلك فإن من المهم أن يكتسب العميل وعياً للأهداف الكامنة وراء هدف دخول الكلية . وقد تتضمن هذه الأهداف دخول مجال مهني يعد التعليم العالي ضرورياً والرغبة في التعلم والدراسة والتوافق مع المعايير الاجتماعية والالتزام وتحقيق امتياز أو مركز اجتماعي والخضوع لضغوط الوالدين وإرضاء دافع حاز وفرصة للقاء أشخاص جدد . وهكذا فإن مساعدة العميل لكي يصبح

مدركاً للاهداف المرغوبة لا تعد مهمة بسيطة أو سطحية بل ان توضيح الأهداف بالنسبة لبعض العملاء ربما يصبح تجربة صعبة حقاً .

- بما أن الابداعية يمكن أن تعرف إجرائياً على أنها الميل لتوليد بدائل جديدة لكل مشكلة ما فإن من الواضح بأن الابداعية جزء لا يتجزأ من عملية اتخاذ القرار . وبعد مساعدة الفرد لانتقاء بديل من عدة بدائل أي لأن يصبح ابداعياً مهمة ارشادية رئيسة ويشار عادة الى اختيار كلية أو مهنة على أنه عملية اكتشاف ، والاكتشاف في اتخاذ القرار هو عملية توليد البدائل وعرض للذات في كل بديل ، وسؤال للنفس عن النتائج التي ستحدث إذا تم اختيار هذه البدائل فعلاً .

ومن هنا فإن العملية عملية تقويم للنتائج وعملية حكم على مدى مرغوبيتها وجاذبيتها وأن القسم الأعظم من الارشاد لاتخاذ القرار هو مساعدة العميل على عملية الاكتشاف هذه .

- يمكن فهم « عصف الدماغ » أيضاً على أنه من أوجه عملية توليد البدائل ففي جلسات عصف الدماغ لا يقوّم أي بديل الا بعد أن تولد مسبقاً جميع البدائل الممكنة . والمبرر لذلك هو أنه عندما تقوّم البدائل بسرعة كبيرة فإن بعض البدائل غير المغرية قد ترفض بسرعة كبيرة وأن عواقب ذلك على الارشاد المتعلق باتخاذ القرارات تكون واضحة تماماً .

- سوف نربط لاحقاً في هذه المناقشة بين خطوة توليد البدائل في عملية الإرشاد وأنظمة المعلومات ومضامينها وتطبيقاتها في الإرشاد الفعال .

يشير وصف الشروط الموجودة الى عمليتين متداخلتين من التقويم هما تقويم الذات وتقويم البيئة . إن عملية مساعدة العميل على تقويم ذاته تعد نوعاً من المساعدة له لكي يصبح مدركاً لتلك العوامل والصفات الخاصة بذاته والمرتبطة بمشكلة القرار والتي يجب عليه أن يضعها في حسبانه . وأن هذه العملية واحدة من عمليات

تسهيل اكتشاف الذات والتي يعد أحد أهدافها مساعدة العميل لتحقيق وعي متعاظم لذاتـــه .

إن أبعاد التقويم التي ناقشناها في الفصل الثامن يمكن أن ترى أيضاً على أنها أبعاد لوعي العميل وهكذا فان وعي الذات يمكن أن يتضمن أشياء مثل وعي الفرد لمستوى نموه العقلي العام ، ووعيه لمستوى نموه في مهارات واستعدادات وقدرات محددة ووعيه للنشاطات المتنوعة (الاهتمامات) التي يفضل أن يشارك فيها ووعيه للخصائص الشخصية الغالبة لديه :

ـ يكتسب الناس وعياً لذواتهم من خلال مقارنة الذات بالذات (المقارنة الذاتية) أو بمقارنة الذات بالآخرين (المقارنة المعيارية) والمرشد الذي يساعد العميل كي يسأل نفسه « في أي نشاط يكون أكثر مهارة ونجاحاً وأكثر قدرة عـلى بحث ومراجعة الأدبيات المنشورة أو على الكتابة بابداعية أكبر يساعد العميل على اجراء مقارنة ذاتية لقدراته » . اضافة لذلك إن العميل الذي يسـأل نفسه : أيهما أفضل أكثر : لعب رياضة خارجية أم الجلوس في البيت للقراءة؟

يقوم قدراته أيضاً بشكل مقارن . تلك هي أنواع المقارنات التي نسأل عنها عبارات وفقرات قائمة اهتمامات سترونغ وكامبل Campbell and Strong (١٩٧٤) وسجل التفضيل لكودر Kuder (١٩٥٤) . إن المبرر لذلك هو أن الانخراط في مقارنات ذاتية كهذه سوف يجعل الفرد مدركاً للنشاطات التي يفضلها كثيراً أو قليلاً وسوف يصبح هذا الادراك عامل تأثير رئيساً في عملية الاختيار .

ويمكن للمرشد أن يجعل وعياً للذات كهذا جزءاً طبيعياً من مناقشته مع العميل ويمكن له أن يطبق اختبارات كتلك الاختبارات المذكورة أعـلاه لكي تساعـد عملاءه على الشروع بعملية مقارنـة الذات ووعي الـذات ، والغرض من استعمال اختبارات كهذه هو مساعدة العميل على تحديد ما قام باكتشافه عن نفسه بأسـرع وقت ممكن بعد اجراء الاختيار ومن ثم مساعدة العميل على اكتشـاف كيف تؤثر

هذه الاكتشافات في معتقداته عن نفسه . إن الحوار الوهمي التالي قد يساعدك في توضيح هذه العمليـــة :

ـ المرشد ١ : حسناً يا تيد لقد جئتني طالباً للمساعدة على اختيار مهنة وقررنـــا أن نساعدك على اتخاذ خيار معقول من خلال مساعدتك لتتعلم كثيراً عـــن أنواع النشاطات التي تفضلها أو لا تفضلها كثيراً وقررنا أن سجل تفضيلات كودر (١٩٥٤) يمكن أن يساعدنا على تحقيق هذا الهدف . لقـــد أجريت الاختبار وصححته بنفسك فهل تستطيع أن تخبرني عـــن بعض الأشياء التي ربما تعلمتها عن نفسك عندما كنت تجيب عن الفقرات ؟

ـ العميل ١ : لست متأكداً حقاً أين أبدأ فهل تستطيع مساعدتي كي أبدأ ؟

ـ المرشد ٢ : حسناً ربما كانت هناك بعض الفقرات التي يمكنك أن تتذكرهـــا جيداً بشكل خاص وربما تكون لديك بعض الأسئلة التي لم تستطع الاجابة عليها بسهولة وانك بحاجة لأن تتوقف وتفكر بها .

ـ العميل ٢ : حسناً .. نعم فكرت بذلك وأعتقد أنه قد كانت هناك مسألتـــان من هذا النوع أولهما المسألة التي تضمنت ثلاثة اختيارات وهي العمـــل في شركة لصناعة السيارات أو العمل في السيرك أو العمل في حقول المحاصيل ولقد وجدت كثيراً من الازعاج في ذلك الاختيار لأنني أحببت تلك الخيارات الثلاثة . وثانيهما إنني أفضل أن أعمل في الأمكنـــة المكشـــوفة أو خارج الجدران وأفضل الأداء أمام الناس وأحب بناء الاشياء ووضع الأشياء معـــاً ولقد وجدت صعوبة في ذلك أيضاً .

ـ المرشد : م ـ م ـ م إن المشكلة في تلك الفقرة هي أن جميع البدائل تبـــدو جذابة فهل تستطيع أن تتذكر أي البدائل قومتها على أنها مفضلة أكثر مـــن غيرها وأي البدائل قومتها على أنها أقل تفضيلاً من غيرها ؟

ـ العميل ٣ : م ... أعتقد أنني أعطيت العمل في السيرك المقام الأول وأعطيت العمل في صناعة السيارات المقام الأخير .

ـ المرشد ٤ : م .. م .. هل تستطيع أن تخبرني عن التفكير الذي قمت بـه أو مررت به حتى توصلت الى ذلك القرار ؟

ـ العميل ٤ : (يتأنى قليلاً) حسناً ظننت أنني إذا اشتغلت في السيرك فسأقابل أناساً كثيرين وسأقوم بكثير من السفر والرحلات وسأرى أمكنة جديدة... الخ ..

ـ المرشد ٥ : أعتقد أنك تعني بأن السفر ومقابلة الناس الجدد هما النشاطان اللذان تقومهما عالياً .

ـ العميل ٥ : نعم هذا صحيح بالتأكيد .

ـ المرشد ٦ : حسناً كيف يرتبط ذلك بتفكيرك حول المهنة ؟

ـ العميل ٦ : حسناً أنا متأكد بأنني أريد مهنة سوف أقابل فيها الكثيرين من الناس الجدد ولكن بالفعل عندما أفكر بذلك فانني بما أشعر بالتعب بعد فترة من السفر وأعتقد أنني لا أريد أن أستمر في السفر بشكل دائم .

يجب أن تكون هناك عدة أشياء واضحة من هذا الحوار . أولاً حالما انتهى المرشد من ملاحظاته التمهيدية كانت استجاباته قصيرة جداً حيث كانت مؤلفة من جملتين أو ثلاث جمل . ولكن في كل حالة اختيار كان هدفه هو تسهيل وخلق وعي ذاتي أعظم لدى العميل وقد كانت كل استجابة أعطاها هادفة بشكل واضح لتسهيل تلك العملية . إنه يقدم نصيحة ولم يفسر شيئاً بل كانت كل استجاباته هادفة لمساعدة العميل على اجراء الاستبطان حول نفسه .

ثانياً : جاء العميل من أجل المساعدة على الاختيار المهني وهكذا فقد كان الجزء الأعظم من مسؤولية المرشد هو ربط عملية الاستبطان بالقرار المطلوب .

وهذا ما قام به المرشد في استجابته رقم ٦ المذكورة أعلاه . ومن هنا فان المرشد قد ساعد العميل على القيام بالعملية ذاتها من خلال التعامل مع فقرات أخرى موجودة في قائمة كامبل سترونغ وفي المقاييس والموازين التي قدمتها قائمة الصفات تلك .

عندما يسأل عميل ما نفسه « كيف تقارن مهاراتي الخاصة كميكانيكي سيارات مع مهارات أولئك الآخرين المهمين ؟ أو هل يفضل الآخرون العمل المكتبي كثيراً مثلما أفعل ؟ فان أجوبته عن هذه الأسئلة ترتبط بشكل واضح بالخيارات المتعلقة بالمهنة المستقبلية أو بالتعلم المستقبلي . فالشخص الذي يريد أن يكون موظف تأمين مثلاً سوف يريد أن يتنبأ بأكبر دقة ممكنة ان كانت لديه المهارات والقدرات الضرورية لمنافسة الآخرين بنجاح في هذا المجال أم لا ، وهكذا فانه سيريد أن يعرف ما هي المهارات والقدرات المرتبطة بالأداء الفعال في هذا الميدان ويعرف مستوى هذه المهارات الذي يرتبط بالنجاح ويعرف ما اذا كان عملاً تنافسياً ويعرف مستوى المهارات الموجودة عند أولئك الذين تم تحديدهم على أنهم ناجحون في هذا المجال .

وهكذا فان جزءاً من الهدف المتعلق بالعملية والذي تم تحديده على أنه « وصف للشروط الموجودة » هو بالفعل جزء من عملية تقويم الذات واكتشاف الذات ووعي الذات . وإن الجزء الجوهري من المهمة هو جمع المعلومات حول الذات أما مصدرا المعلومات الأساسية حول ذلك فهما اعادة جمع السلوك من التجارب الماضية وانتقاء واستعمال الدرجات المحصلة في الأنواع المختلفة من الاختبارات .

يشير « وصف الشروط الموجودة » أيضاً الى عملية تحديد وادراك تلك العوامل البيئية المهمة التي يجب أن تؤخذ بالحسبان في التوصل الى القرار وتتكون هذه العملية من خطوتين : الأولى هي تحديد الخصائص البيئية المهمة للدراسة والثانية هي تحديد المستوى المرغوب من كل خاصة، بالنسبة لطالب المدرسة الثانوية العليا الذي يريد أن يدخل الكلية ربما يكون عدد الطلاب أو حجم الكلية صفة مهمة بالنسبة للكلية كي ندرسه . على كل حال ، حتى ولو فعل الطالب ذلك فانه يكون

فقط قد أنجز المرحلة الأولى وهي تحديد خاصية مهمة . أما الخطوة الثانية في الأهمية فهي تحديدها أي ما هو حجم الكلية المرغوبة .

في الحقيقة يكون العميل مجموعة من المعايير لكي يستعملها في اكتشاف وتقويم البدائل الممكنة إنه سيدرس تلك البدائل التي تلبي معايير وسيرفض تلك البدائل التي لا تلبيها واذا لم يولد أية بدائل تلبي معاييره فانه عندئذ يجب أن يعيد تقويم المعايير ليحدد من منها يجب أن يضحي به . إن هذا الجانب من اتخاذ القرار هو من حيث المبدأ عملية ازالة أو محو حيث تمحى أو تزال بها تلك البدائل التي لا لا تلبي معايير معينة ، وبما أن كل معيار جديد يمحو بعض الخيارات فانه يمكن للعملاء بسهولة أن يكونوا معايير لا تضاهيها أية بدائل أخرى . وعندما يحدث ذلك فانه يجب على العميل أن يقرر ما هي المعايير ذات الأهمية الأقل .. وحالما يعد معياراً معيناً فان بدائل أكثر تصبح أكثر قابلية للتطبيق . إن عملية تقويم واعادة تقويم المعايير تعد جزءاً من عملية توضيح القيمة فمن حيث المبدأ يسأل العميل « من بين جميع المعايير التي حددتها ما هو المعيار الأقل أهمية بالنسبة لي كي أدرمه ؟ أو ما هي المعايير التي أشعر بأنني قادر بسهولة أكبر على التخلي عنها ومع ذلك أبقى مقتنعاً باختياري ؟ ».

تلك هي العملية التي يمر بها العميل الذي يستخدم أنظمة المعلومات التي يقدمها الكمبيوتر ، فهي تقترح صفات معينة وتطلب من العميل معرفة إن كانت الصفة المعطاة له مهمة أم لا ، ومعرفة ما هو مستوى هذه الصفة ، اذا كان الأمر كذلك ، وعندما يشير العميل الى كل صفة يمر الكمبيوتر بسرعة على كامل المخزون من البدائل ويشير الى عدد الخيارات التي لا زالت تنطبق على هذه الصفة ، ومع كل صفة يمكن محو خيارات أكثر وعندما يتبقى الحد الأدنى فان العميل قد يستفسر حول البدائل الباقية أما نظام المعلومات فيشير بعدئذ الى تلك البدائل التي تلبي المعيار وتعطي معلومات أساسية حول كل بديل .

يوجد فيما يلي بعض صفات الطلاب المهمة المرتبطة بالكلية والتي يرغب الطلاب بدراستها عند اختيار الكلية :

١ ـ الاقليـم .
٢ ـ مجالات الدراسة الرئيسة .
٣ ـ نوع المدرسـة .
٤ ـ الكلفـة .
٥ ـ صفات جسم الطلاب (الحجم ـ الوزن ـ قياس الطول ودرجاتـه .. .. الخ) .
٦ ـ المؤهـلات .
٧ ـ حجم التسجيل (العدد المطلوب للتسجيل) .
٨ ـ مصدر الضبط أو السيطرة والتحكم .
٩ ـ الشروط الأوليـة .
١٠ـ نهاية فترة تقديم طلبات التسجيل .
١١ـ احتمالات المساعدة المالية .
١٢ـ البرامج والخدمات الخاصة المتوافرة .
١٣ـ الحياة الجامعية داخل الحرم الجامعي .
١٤ـ البرامج الرياضيـة .
١٥ـ قيمة الامتياز أو الشهرة .

إن عملية مساعدة عميل ما على تطوير معايير التقييم للمهن البديلة هي من حيث المبدأ عملية مماثلة لذلك تماماً الا أن الأبعاد التي يجب أن تؤخذ بالحسبان مختلفة بالطبع وفيما يلي بعض الصفات المتعلقة بالمهنة والتي يرغب المرشد في أن يساعد العميل على دراستها :

١ ـ المكافآت الماليـة .

٢ ــ المكافآت غير المالية (مثل مكافأة مساعدة الآخرين كما هي الحال في الطب والارشاد والتعليم) .

٣ ــ فرص التقدم والترقية .

٤ ــ مهارات وقدرات ضرورية للعمل الجيد في مجالات مهنية متعددة ومحددة .

٥ ــ صفات مطلوبة (ما هو المتوقع من فرد يعمل في مجال مهني معين) .

٦ ــ الاستقرار المستقبلي للمجالات المختلفة المدروسة .

٧ ــ أمن العمل (ضمان العمل) .

٨ ــ ضغوط العمل .

٩ ــ أنواع العلاقات التي يتطلبها الآخرون .

١٠ــ تأثير الاختيار المهني في أوضاع العمل الخارجية (مثل تأثير أسرة الفرد في العمل في مجال معين) .

١١ــ القيم المطلوبة للأداء الجيد وعلاقتها بقيم الفرد الجوهرية (مثل اذا كان الفرد يقيم التعاون عالياً فهل يستطيع أن يعمل عملاً جيداً دون أن يشعر بالذنب كعضو رئيس في مؤسسة كمؤسسات الاعلان مثلاً) ؟

في حين أن التحليل الاضافي لهذه العملية لا يمكن أن يستوعبه هذا النص إن من المفيد أن نلاحظ أن اجراءات التمثيل تستعمل بشكل متزايد لمساعدة العملاء على تصور ووضع أنفسهم في مجالات مهنية مختلفة وتقديم قدرتهم في تلك المجالات . إن الأنواع المحددة من الشدة الموجودة في مجال مهني معين والتي تعد عوامل ملائمة للقرار يتم تجاهلها بشكل متكرر من قبل العملاء والمرشدين معاً فلكل من الطب والتعليم والبيع بالأمانة وقيادة الآلات وأعمال البناء والهندسة مصدره الفريد للشدة والتوتر ومع ذلك فإن الناس خلال عملية الاختيار نادراً ما يكونون مدركين للأنواع المحددة من الشدة المرتبطة بهذه المجالات المهنية ،

ونادراً ما تتم مساعدة العملاء لكي يصبحوا مدركين لكيفية الاستجابة لها • وتبدو صور الأفلام والفيديو أنها تمتلك مقدرة عالية لمساعدة العملاء على اكتساب وعي أو إدراك كهذا • مثلاً يمكن عرض شريط فيديو قصير لعميلة مهتمة بالعمل كمصففة شعر مرة أو مرتين فتشير به الزبونة العجولة بغضب سريع الى المصففة على الشاشة بأنها قد قامت بعمل مزعج • على كل حال يتضح بأن المصففة قد عملت بجد وحاولت القيام بعملها وفقاً لما يمليه الضمير وبمتابعة هذا الشريط القصير يمكن أن يسأل المرشد بعض الأسئلة التالية للعميل :

١ ــ افترضي أنك كنت المصففة في المشهد فكيف تشعرين حيال ما قالته الزبونة ؟ •

٢ ــ كيف تريدين أن تستجيبي لها ؟ •

٣ ــ كيف تفكرين أنه يجب عليك فعلاً أن تستجيبي لها ؟ •

٤ ــ هل تعتقدين بأن مثل هذا النوع من الأشياء قد يحدث ؟ • وما مدى حدوثه ؟ •

٥ ــ كيف يمكن أن تؤثر الأجوبة عن هذه الأشياء على اختيارك بأن تكوني مصففة ؟ •

لقد ذكرنا بأن توقع نتائج تطبيق عمل بديل تم توليده سابقاً يعد خطوة رئيسة في اتخاذ القرار وفي عملية الارشاد والخاصة بالمساعدة على اتخاذ القرار وقد ذكرنا أيضاً بأن ذلك يعد جزءاً رئيساً من عملية اكتشاف البدائل وترتبط هذه الخطوة بأحد الافتراضات الأساسية في الفصل الثالث إذ أن سلسلة من النتائج ترتبط بأي فعل معين •

لو سلمنا بأن بعض النتائج المحددة يتم تأخيرها (تأجيلها) وان بعض النتائج الأخرى لا تكون قابلة للملاحظة فإن هذه الخطوة ربما تكون واحدة من أبلغ الصعوبات في عملية اتخاذ القرار • انا قد لا نستطيع أن تتنبأ بجميع النتائج المترتبة

على فعل معين ، وعلاوة على ذلك ان التنبؤ في وقت القرار يعد دائماً مسألة تقدير لاحتماله حدوث نتيجة معينة كما أننا لا نستطيع أن نتنبأ بدقة بالنسبة لأية نتيجة محددة تتعلق ببديل معين في أرجحية أو احتمال حدوث تلك النتيجة وهكذا فإن هناك عاملين يعطلان الفعالية الإنسانية وهما : عدم القدرة بدقة على توقع جميع النتائج التي قد تحدث كنتيجة لفعل معين وعدم القدرة بدقة على توقع أرجحية حدوث نتيجة معينة . (وانطلاقاً من هذا التبرير حدد ويري الذكاء بأنه القدرة على توقع نتائج أفعال الفرد بدقة) .

على كل حال توحي هذه الأفكار بشيء ما عن الإرشاد الفعال وتوحي بأن جزءاً من الارشاد المتعلق باتخاذ القرار هو عملية مساعدة العميل على دراسة النتائج الممكنة التي ربما لم يكن قد قام بدراستها من قبل والجزء الآخر هو مساعدة العميل على أن يقدر بدقة أكثر أرجحية وقوع النتائج المتعددة واضعاً بالحسبان البديل المطلوب للدراسة . ويجب أن يكون المرشد بعدئذ فرداً قادراً على مساعدة عميله لكي يتنبأ بدقة أكبر بجميع النتائج الملائمة وباحتمال وقوعها وأن مساعدة العميل لكي يصبح أكثر إدراكاً للنتائج ولاحتمال وقوعها تفترض بأنه يجب على المرشد نفسه أن يكون مدركاً لنتائج كهذه .

في الارشاد المتعلق باتخاذ القرار قد تبدأ هذه العملية الصعبة ببضع استجابات بسيطة من قبل المرشد مثل لقد اطلعنا حتى الآن على بعض البدائل وأخذنا بالحسبان بعض المعايير المفيدة لتقويم هذه البدائل وبذلك ضيقنا المجال لثلاثة بدائل ، فدعنا نحاول أن نفكر بما سيحدث لك إن كان عليك أن تختار كل بديل من هذه البدائل .

إن الاختيار عملية انتقاء للبديل المرتبط بأقل النتائج سلبية وان تقليص النتائج السلبية ممكن لكن إزالتها غير ممكنة دائماً . فإذا قرر عميل بأن امتياز الكلية بالغ القيمة فإن نتيجة اختياره لكلية كهذه من المرجح جداً أن يرغمه هو أو أسرته على دفع مبلغ كبير للتدريس أو لتحمل أعباء القرض المالي واذا كانت الأموال قليلة فقد يكون من الضروري أن يختار كلية أقل كلفة وخلافاً لذلك انه قد يدخل

كلية أقل اعتباراً وهكذا فإن جزءاً من اتخاذ القرار هو عبارة عن كون الفرد مدركاً للنتائج السلبية والايجابية ومستعداً لمواجهة النتائج السلبية عندما تحدث وبذلك فإن الارشاد يتضمن مساعدة العميل على توقع بعض النتائج السلبية الممكنة التي تتعلق باختياره ومجابهة تلك النتائج .

في هذه العملية الكلية سوف يكون المرشد قد ساعد العميل لكي يصبح مدركاً للأهداف المهمة المتعلقة بالقرار وبالعوامل المتعلقة بنفسه وبيئته وللشروط الموجودة حوله وللبدائل المتوافرة وللنتائج الممكنة ولاحتمال حدوثها وللقيم الشخصية المهمة التي تتعلق بالقرار . وهكذا يكون المرشد قد ساعد العميل لكي يصبح مدركاً للمعايير بحيث يستطيع أن يقوّم البدائل المحددة . فإذا كان المرشد ماهراً وجاداً فإنه سيكون قد ساعد العميل لكي يصبح مدركاً لكل خطوة ضرورية للوصول الى القرار بحيث يمكن العميل في المستقبل من تعلم العملية وتطبيقها بنفسه في حالة أخرى مهمة لاتخاذ القرار .

من المنهج الأولي لعملية اتخاذ القرار يمكننا أن نكون قائمة التفحص التالية لأهداف العملية التي ستساعد العميل على اتخاذ القرارات .

١ ــ هل ساعدت العميل على تحديد المشكلة ؟

٢ ــ هل ساعدت العميل ليصبح مدركاً للأحداث المرتبطة بالقرار ؟ .

٣ ــ هل ساعدت العميل على توليد البديل الممكن المتوافر ؟ .

٤ ــ هل هناك أنظمة معلومات متوافرة تقدم معلومات حول البدائل المتوافرة . واذا كان الأمر كذلك هل ساعدت العميل على تعلم استعمال أنظمة كهذه لصالحه ؟ .

٥ ــ هل ساعدت العميل على عملية تحديد تلك الخصائص المتعلقة بنفسه والتي ترتبط بالقرار ؟ .

٦ ــ اذا كانت معلومات الاختيار متوافرة فهل ساعدت العميل على فهم ما هي النتائج التي يستطيع بصدق أن يستخلصها حول نفسه وما هي التوقعات التي قد تحدث لكل بديل لو تم تطبيقها ؟ .

٧ ــ هل ساعدت العميل كي يتوقع ويدرك القيم الأساسية المرتبطة بتقويم مرغوبية أو عدم مرغوبية النتائج المتوقعة أو التي تم التنبؤ بها ؟ .

٨ ــ هل ساعدت العميل على توقع وإدراك النتائج الممكنة التي قد تحدث لكل بديل فيما لو طبقت هذه البدائل ؟ .

٩ ــ هل ساعدت العميل لكي يصبح مدركاً للقيم الأساسية المرتبطة بتقويم مرغوبية أو عدم مرغوبية النتائج المتوقعة والتي تم التنبؤ بها ؟ .

في هذه العملية يمكن اعتبار المعلومات وأنظمة المعلومات على أنها مساعدة العميل على القيام بأربع وظائف وهي : تحديد البدائل الممكنة وتوليد معايير للتقويم وتوقع نتائج ممكنة لتطبق على كل بديل وتقويم احتمال التطبيق الفعال لكل بديل وكما أشرنا مسبقاً ان العديد من الذين يحتاجون المساعدة في صنع القرارات لا يكونون مدركين للبدائل الممكنة والمقترحة لهم . فطالب المدرسة الثانوية العليا الذي يريد أن يدخل الكلية يمتلك بشكل عام فكرة محدودة جداً عن الكليات الجامعية وغير الجامعية الموجودة كما أن الناس الذين يريدون مهناً جديدة يكونون غالباً مدركين للمهن الممكنة والجذابة المتوافرة لهم .

ان الدور الرئيس لأنظمة المعلومات هو أن تقدم المعطيات الكافية حول البدائل الموجودة وهناك العديد من أنظمة المعلومات المتوافرة لطلاب المدارس الثانوية الذين يريدون أن يختاروا كلية ما تساعدهم على اتخاذ القرار للالتحاق بها . ان كل نظام عبارة عن مستودع للمعلومات التي تم بناؤها بطريقة يستطيع النظام أن يدل الطالب بسرعة على البدائل التي ترضي معاييره حالما يضع الطالب تلك المعايير لاختيار الدراسة . وعندما يضع المرشد والطالب المعايير يصبح الطالب أكثر إدراكاً لبعض

الخصائص المرتبطة بنفسه ، وباستخدام نظام المعلومات يجد الطالب نفسه ملزماً لمواجهة البدائل الجديدة التي لم يكن مدركاً لهـا من قبل .

في مشكلة اختيار الكلية قد لا يفكر معظم الطلاب بحجم المسجلين كخصوصية تؤخذ بالحسبان في تطوير المعايير التي تتحكم بدخول الطلاب للكليات لأن أنظمة المعلومات لا توحي بهذه الصفة فحسب بل حالما يتم اختيار البديل فإن النظام يشير الى تلك الصفة كنتيجة . مثلاً لو افترضنا أن عدد طلاب الدراسات الجامعية الاولى / ٥٠٠٠ / طالب وعدد طلاب الدراسات في المعاهد المتوسطة / ١٠٥٠٠ / طالب فإن نظام المعلومات سيشير لطالب المدرسة الثانوية العليا أنه سيكون واحداً من هؤلاء الـ / ١٠٥٠٠ / بينما اذا اختار الجامعة فسيكون من بين خمسة آلاف . وبشكل مماثل اذا حددنا الدرجات اللازمة لدخول المعهد أو الجامعة في مقاييس معيرة متعددة فإن نظام المعلومات سيشير الى أن درجة معينة سوف تقع ضمن مدى معين في كلية معينة . افترض مرة أخرى أن تحصيل الطالب في اختبار (سات) اللفظي ٥٥٠ وان درجة المتوسط لدخول الدراسات الجامعية هي ٦٥٠ بينما تكون الدرجة المتوسطة للالتحاق بالدراسات في المعاهد المتوسطة ٥٠٠ فإن هذه المعلومات آنئذ سوف تدع الطالب يعرف أنه حتى وإن قبل في المؤسستين (الجامعة والمعهد) فإن إحدى نتائج اختياره للجامعة هي أن درجة في اختبار / سات / سوف تكون دون المتوسطة في المدرسة ، وهكذا فإن المعلومات سوف تساعده على التنبؤ بالنتيجة وإن دور المرشد طبعاً هو أن يساعده على فهم المضامين الممكنة لهذه النتائج وفي هذه الحالة سوف يرغب المرشد بأن يساعد العميل على أن يسأل نفسه إن كان سيعمل بشكل أكثر فعالية كعضو فوق المتوسط أم كعضو دون المتوسط ضمن مجموعة من الطلاب الجامعيين .

بشكل مماثل تساعد المعلومات الناس على تقويم احتمال حدوث نتيجة ممكنة كنتيجة لاختبار منفذ وتستعمل جداول التوقعات عموماً كمساعدات على هذه التنبؤات والتوقعات . افترض أن اختبار استعداد وتصليح الأجهزة المنزلية قد تم إعداده وتعييره وبعد إعطاء هذا الاختبار لجميع الناس الذين يدخلون هذا الميدان

العملي وجد أن ٩٥٪ من أولئك الذين يحصلون على درجة ٥٠٪ أو أكثر بقوا في العمل بعد عام في حين أن ٤٠٪ فقط من أولئك الذين أحرزوا درجة ٤٩ فما دون بقوا في العمل مدة أطول من المجموعة الأولى فإن هـذه المعلومات سوف تساعد بشكل واضح المتدرب المنتسب على أن يتنبأ باحتمال بقائه في الميدان بعـد عام فيما لو اختـار هذا المجال المهني .

إن الغرض من هـذا القسم بعد ذلك هو أن يساعد المرشد على ربط هـذه الأفكار حول القيم الموجودة في نظام المعلومات بالارشاد الفعال . فدور المرشـد ليس عبارة عن مسيرة مختصرة بهدف تقديم معلومات مرتبطة باتخاذ القرار لكـل عميل بـل ان جـزءاً من دوره أو عمله هو أن يكون شخص يمكن الاعتماد عليـه لأنه يعرف أين تكمن المعلومات وكيف يتم الحصول عليها بسهولة ويعـرف كيف يساعد العملاء على استعمال المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الحكيمة كمـا أن الجـزء المهم من عمل المرشـد هو أن يساعد العميل ليصبح مدركاً للنتائج القيمة وللاستدلالات والتنبؤات التي يستطيع أن يولدها أو يستخلصها عن نفسه من هذه المعلومات وكيف يستطيع أن يربط الادراكات الجديدة بالقرار المطلوب اتخـاذه وفي هذه العملية يجب على المرشد أن يتذكر بأن تسهيل إدراك ذاتي كهذا يعد هدفاً متعلقاً بالعملية الارشادية التي تسعى للحصول على هدف يتعلق بنتيجة اتخـاذ قـرار حكيم .

المبدأ (٦) : يتعلم بعض الناس تأدية اعمالهم بشكل اكثر فعالية من خلال تكوين احساس مفضل بقيمة الذات .

كما ذكرنا في الفصل /٣/ ان الآراء التي يكونها الناس عن أنفسهم ذات تأثير قوي في الفعالية التي يرتبطون فيها بالآخرين وفي الأحداث التي يضعونها لمستقبلهم الشخصي وفي قدرتهم على اتخاذ قرارات حكيمة ، فالناس الذين يحبون أنفسهم ويحترمونها من المرجح أن يرتبطوا جيداً ببعضهم بعضاً ويكونوا علاقات عميقـة لا علاقات سطحية ويضعوا أهدافـاً قابلة للتحقيق ويمتلكوا أفكاراً مطورة جيداً

لتحقيق الأهداف التي يرسمونها ويتخذوا قرارات في صالح ذواتهم وذوات الآخرين ويحتمل قليلاً أن تكون أفعالهم اليومية سيئة التكيف أو غير قيمة وهكذا فإن مساعدة العميل على اكتساب احساس مفضل بقيمة الذات يعد هدفاً ارشادياً مهماً في غالب الأحيان . على كل هناك عدة استراتيجيات متوافرة لتغيير مفهوم الذات وتقوم كل استراتيجية منها على مجموعة مختلفة من الافتراضات النظرية المتعلقة بتلك البنية أما الأسلوب المستخدم هنا فسوف يهدف لاختبار الافتراضات النظرية باختصار ولاختبار المضامين التي تحملها هذه الافتراضات للاستراتيجيات الارشادية الممكنة .

الاسلوب الفينومينولوجي The phenomenological approach :

يبين هذا الموقف بأن احساس الشخص بقيمة ذاته يتأثر بنوع الاعتبار والتقدير الذي يلقاه من الآخرين المعتبرين وبالاثبات أو النفي المهم لأحداث الحياة ، فالشخص الذي يشك زملاؤه باستمرار بقيمته ويعدونه أقل من ملائم أو مقبول أو قادر من المرجح أن يكوّن احساساً سلبياً من الشك بالذات وأن يحمل وجهة نظر نحو ذاته على أنه شخص غير مناسب ودوني وغير مقبول وبالمقابل ان شخصاً على احتكاك واتصال مع أشخاص مهمين آخرين يعدونه شخصاً قيماً وجديراً بالاحترام وقادراً على الحياة الفعالة سوف يكوّن احساساً ايجابياً مفضلاً من احترام الذات وهكذا فإن الأسلوب الأساسي للتوجيه الفينومينولوجي هو أن يزود العميل بمجموعة مكثفة وقوية من الخبرات والتجارب من فرد تكون اتجاهاته مختلفة بشكل حاد عن اتجاهات الأشخاص المهمين السابقين في حياته والافتراض الأولي الذي يحمله المرشد حول العميل من هذا التوجه هو أنه شخص ذو قيمة وإن قيمته غير مشروطة وانه يستحق أن ينظر له باحترام ولديه ملكة فطرية للنمو المقبول . إن هذه الافتراضات تنقل الى العميل من خلال الأعمال والطاقات والجهود التي يبذلها المرشد في عرض مستويات عالية من الشروط الجوهرية وبما أن وجوده يترافق مع حضور الآخر الذي يقدم هذه الشروط فإن ذلك يقود الى تطوير احترام متعاظم للذات ولكن عقبة أو مشكلة هذا التوجه هي ان تقديم الرعاية والاهتمام من الآخر يقود الى زيادة الاهتمام بالذات .

مفهوم الذات كمجموعة من الاتجاهات حول الذات

: Self-concept as a set of attitudes about self

إن الأسلوب المختلف لتغيير مفهوم الذات هو تحديد مفهوم الذات كمجموعة من الاتجاهات التي يحملها الفرد عن نفسه وبهذا التعريف يمكن تطبيق مبادىء تغيير الاتجاه على الاتجاهات المتغيرة نحو الذات .

تنبع احدى مجموعات المبادىء هذه من نظرية التنافر المعرفية وتعتقد هذه النظرية أنه اذا كان لدى فرد ما في ادراكه فكرتان أو مقطوعتان من المعلومات وكانت هاتان الفكرتان أو المقطوعتان غير متفقتين مع بعضهما بعضاً فانه سيكون هناك ميل موروث لتقليص المفارقة بين الاثنتين وهكذا فان عمل المرشد هو أن يساعد العميل لكي يصبح مدركاً للاتجاهات الأساسية نحو الذات ومن ثم لكي يواجه العميل بأفكار ومعلومات تكون غير متفقة مع تلك الاتجاهات الأولية أو الأساسية . فاذا كان العميل يمتلك اتجاهاً بإنه غير قادر على النجاح فان تزويد العميل بالخبرات الناجحة يعد طريقة من الطرائق الجيدة لخلق هذا التنافر . لكن الخطير أو المجازفة في هذا الأسلوب هو أن العميل قد يحاول المحافظة على وجهة النظر الأصلية عن ذاته من خلال رفض أو عدم تبرير المعلومات المتناقضة .

إن الاستراتيجية المتعلقة بذلك والتي يستعملها المرشدون أحياناً هي وضع العميل في دور المحاولة لاثبات أن المرشد يجب أن يقبل المعتقدات التي يحملها العميل عن نفسه على أنها حقيقة محضة مثلاً :

ـ أنت تعرف أنك تتحدث دائماً عن نفسك كشخص غير مقيد وذلك هو ما تعتقد به حول نفسك لكن رأيي فيك مختلف عن رأيك حول نفسك فهل تستطيع أن تقنعني بأن طريقتك في رؤية نفسك هي الطريقة التي يجب أن أراك بها ؟

إن استخدام هذا الأسلوب يقوم على فكرة مفادها أن جزءاً من مساعدة العميل

على اكتساب معتقدات جديدة حول نفسه قد تتضمن عملية فك أو انتزاع وتمييز معتقداته من معتقدات أولئك الآخرين المعتبرين مثلاً :

ـ مما قلته يبدو أن أمك تظن بأنك أقل من مقبول لكن ما أريد أن أعرفه هو كيف تنظر لنفسك .. من يقل أنك يجب أن تنظر لنفسك بالطريقة التي تراها بها الآن ؟ ..

إن الفكرة المرتبطة بذلك تقوم على تعريف مفهوم الذات كمجموعة من المقولات والاستنتاجات النظرية التي كونها شخص ما عن نفسه (مثلاً استنتج شخصياً بأنني غير مقبول من الأقران) ولكي تكون هذه المقولات والاستنتاجات النظرية صحيحة فانها يجب أن تكون متفقة مع الحقائق . وطبقاً للمحاكمة المنطقية فانه عندما تكون الحقائق والاستنتاجات غير ثابتة أو غير متفقة مع بعضها فان الاستنتاجات هي التي يجب أن يتم تغييرها .

References المراجع

— Kuder, G. F. Kuder Preference Record—Personal. Chicago : Science Research Associates, 1954.

— Strong, E. K., & Campbell, D. P. Strong-Campbell Interest Inventory. Stanford, Calif. : Stanford University Press, 1974.

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل العاشر

عملية الارشاد الزواجي

THE PROCESS OF MARRIAGE COUNSELING

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

عمليـــة الارشـــاد الزواجـــي

تتشابه أهداف الارشاد الزوجي وأهداف الارشاد الفردي بنواح متعددة فهي تعني مساعدة أولئك الذين يخضعون لعملية الارشاد على اكتساب طرائق جديدة للمشاركة في أنماط سلوكية معززة ، والسلوك المعزز هو قـــرار شخصي في الارشـــاد الفردي وبخاصة عندما تتم دراسة العلاقة بين شخصين يسعيان للمساعدة من أجل مواجهـــة بعض الصعوبات التي يواجهانها في علاقتهمـــا . على أية حال هناك أيضـــاً بعض الاختلافات المهمة في مضمون كل من الارشادين الفردي والزواجي وعملياتهمـــا ، فبينما يكون العميل أو الشخص الذي يتلقى المساعدة هو العميل الفرد في الارشاد الفردي فان العلاقة الزوجية نفسها هي العميل في عملية الارشاد الزواجي أو العلاقة التي توجد بين شخصين هما العميل والمرشد ومع أن عملية الارشاد الزواجي تتضمن شخصين اثنين وسلوكهما ، فان تركيز الاهتمام يكون موجهاً نحو الشخصين ذوي العلاقة ونحو العلاقة نفسها . في بعض الأحيان قد يكون هنالك دليل على وجـــود صعوبات في العلاقات الشخصية عند أحد الشريكين أو كلاهما ، وبالتالي فقد يكون الارشاد الفردي ضرورياً للفرد المتضايق شريطة أن يكون هذا الارشاد مترافقاً مع الارشاد الزواجي الذي يركز على العلاقة بين الاثنين . عـــلى كل حال يمكن عـــد الارشاد الزواجي من عدة وجوه شكلاً من أشكال التدخل في الأزمات إذ يبدو في معظم الحالات بأن هناك أحداثاً راهنة أو ظروفاً معينة في محيط الزوجين تجعلهمـــا يطلبان المساعدة وإن هذه الاحداث قد ترتبط ارتباطاً مباشراً بالزواج وقد تشـــكل الأساس الذي تقوم عليه الصعوبات التي قد توجد في الزواج كما أنها قـــد تشكل الضغوط التي يشعران بها كنتيجة لتردي العلاقة وتقع معظم الاحداث في واحـــدة أو أكثر من الحالات التالية :

- تدخل شخص ثالث في العلاقة ، أي نشوء علاقة عاطفية مع شخص آخر من قبل أحد الشريكين أو كليهما .

- الافتقار الى الرضا الجنسي عند أحد الشريكين أو كليهما في العلاقة .

- تغيرات في بنية الأسرة تقلب الروتين ضمن وحدة الأسرة كالصعوبات الناشئة من ممارسات تربية الطفل في الأسرة أو انفصال الطفل عن الأسرة نتيجة أعماله الخاصة كالذهاب الى المدرسة أو الزواج .

- المرض في الأسرة وبخاصة مرض الطفل الدائم .

- تدخل الأقرباء أهل الزوج أو الزوجة في العلاقة أو قوة ولاء أحد الشريكين لأسرته وللروابط الاسرية السائدة في أسرته .

- اختلافات قوية في أنظمة المعتقدات لدى الشريكين وبالتالي وجود صراعات قوية في انشاء أساليب العيش .

- الخوف من تقدم السن والموت .

- تغير الأدوار كنتيجة للتأثيرات الاجتماعية .

- العمل ، اعادة تنظيم العمل أو التقاعد .

- بدء الزوجة بالعمل أو انتهاؤها منه .

- التورط في انتهاك القانون .

- ضغوط مالية .

- الحمل .

- توقعات غير واقعية عن الزواج والعيش معاً .

على الرغم من التحديد المقبول لهذه الأحداث الا أن الصعوبات الحقيقية التي تحدث في العلاقة غالباً ما تكون خفية .

وقد تكون الصعوبة الحقيقية هي عجز الشريكين عن التحديد الواضح للصعوبات ، أو عجزهما عن التركيز على العلاقة عندما تتعلق بادراكاتهما الفردية الخاصة أو بحاجاتهما الشخصية ، وفي الوقت نفسه ، فان تحليل الحدث قد يستخدم لتسهيل أو تقديم نظرة أوضح للاختلافات الشخصية بين الشريكين ولمساعدتهما على اكتشاف العلاقة بعمق أكبر ، وبالتالي كشف الغطاء عن بعض الحاجات المختفية في العلاقة والتي لم تتم تلبيتها وارضاؤها .

اهداف العملية : Process goals :

إن أهداف عملية الارشاد الزواجي تتضمن التعامل مع الأسئلة التالية :

١ ـ كيف يمكننا جعل الصعوبات التي تواجهنا أكثر واقعية ودقة ووضوحاً ؟

٢ ـ عند معرفة أسباب هذه الصعوبات ، ما هي البدائل الموجودة لدينا والتي ترتبط بالعلاقة ، وماذا يمكننا في الواقع أن نفعل بهذه البدائل ؟

٣ ـ كيف يمكننا أن نقرر أي بديل من هذه البدائل سنختاره ؟

٤ ـ عندما نقرر ماذا ينبغي أن نفعله بالعلاقة الزوجية ، ما نوع الاجراءات التي يمكن استخدامها لتساعدنا على تحقيق الهدف المرغوب ؟

٥ ـ كيف بامكاننا أن نقوم الاجراءات التي استخدمناها ؟ ومتى نعلم أننا قد حققنا هدفنا في العلاقة ؟

وللمساعدة على اضافة بنية ما لهذه العملية ، يمكن تحديد المراحل على الشكل التالي :

١ ــ الاتصال المفتوح •

٢ ــ اكتشاف أو ايجاد البدائل •

٣ ــ اتخاذ القرار وتحديد الهدف بما في ذلك تحديد المرشد لاستراتيجيات الارشاد •

٤ ــ تنفيذ استراتيجيات المساعدة •

٥ ــ التقويم والانهاء ، والمتابعة للارشاد •

سيتم تحليل كل مرحلة وفق النظام التالي :

الاتصال المفتوح Open communication :

يتضمن هدف العملية الذي يحدد نشاطات المرشد خلال المرحلة الأولى من عملية الارشاد الزواجي مساعدة الزوجين على تطوير نظام اتصال فعال فيما بينهما ويعني هذا أن على كل زوج أن يتعلم نقل ما لديه بشكل دقيق وواضح جداً حتى يؤديا الهدف المطلوب ويتم ادراك ما ينقله كل منهما من قبل الآخر بالشكل المطلوب• وكما هو صحيح في الارشاد الفردي . فان معظم العملاء في الارشاد الزواجي يجدون صعوبة في المشاركة المفتوحة والواضحة والصريحة مع المرشد • ففي عملية الارشاد الزواجي تكون مشكلة الاتصال الدفاعي والاحترازي مركبة لأن كلا من الشريكين قد طور من قبل أسلوبه الدفاعي الخاص به في الاتصال مع الطرف الآخر • إن المشاركة في المشاعر، والمعتقدات، والادراكات حول المشكلات الموجودة في العلاقة الزوجية تتعرض لخطر الهجوم والنقد من الشريك الآخر كونه المسؤول عن المشكلة•

وإن المشاركة تهدد كلا الشريكين لأن لكل منهما طريقته الدفاعية الخاصة به للتعامل بنجاح مع ذلك التهديد • مثلاً ، يمكن لأحدهما أن يهاجم الآخر بشكل مباشر بينما يستطيع الآخر أن يراوغ ويدافع باستخدام هجوم ماكر ومع ذلك ، لكي

يكون الارشاد الزواجي فعالا فانه يجب أن يساعدعلى تسهيل عملية الاتصال المفتوح وأن يقلل الدفاع والممانعة . كما يجب أن يتعلم كل شريك أن يصغي بامعان وفعالية ودون دفاعية الى مشاعر وأفكار وحاجات الطرف الآخر ويمكن أن يكون تطبيق هذه المهارات على العلاقة الزوجية التي توجد فيها اضطرابات واحباطات مؤلماً ومتعباً .

هناك عدد من الطرائق الممكنة لازالة الحواجز المعيقة للاتصال ، ويعتمد معظم هذه الطرائق على تطبيق مبادىء المواجهة البناءة وتتراوح هذه المبادىء بين أشكال المجابهة البسيطة وأشكال المجابهة الشديدة والقوية وسوف نستعمل التفاعل التالي بين بوب وجين للاشارة الى بعض طرائه المجابهة المختلفة .

— جين : لقد أصبح بوب مؤخراً يعاني من كثير من الضغوط في العمل ، فهو غالباً عندما يأتي الى البيت ، يوجه النقد لي حول أي شيء ويصرخ على الصغار ، ويبدو بأن الأمر يزداد سوءاً لدرجة أنني أصبحت فعلاً أخاف من بوب عندما يأتي الى البيت .

— بوب : (صارخاً) أنا لا أصرخ على الأطفال وعندما أنتقدك فانت تستحقين ذلك . انني فعلاً أتضايق عندما أرجع الى البيت وأجد نفسي ملزماً بأن أنتظر ساعة حتى يصبح الغداء جاهزاً ولو كنت تفهمين كم أكون تعباً عندما أرجع الى البيت لكنت تحضرين الغداء أبكر من ذلك .

هدوء . يظن كل من الشريكين أنه قد برر مشاعره وكل منهما يفعل ما بوسعه ليتهم الآخر ويدافع عن نفسه فما من واحد بينهما يتساهل قليلاً أو بما يكفي لكي يطور أساليب فعالة لحل المشكلة ، مع أن كلاً منهما عليه أن يتعلم أن يصغي بامعان لحاجات الآخر ، وعلى كل منهما أن يتعلم مهارات حل النزاعات بشكل فعال .

لنلق نظرة على بعض الطرائق التي يمكن أن يستخدمها المرشد لمساعدة الشريكين على الاتصال الأكثر انفتاحاً وصراحة ، ويجعلهم يتصرفون بمسؤولية أكبر لمعالجة المشكلة .

المجابهة في الحادة Mild Confrontation :

حسناً لنحاول فهم ما يحدث الآن يا جين أنت تشعرين بأنك في خطر (أو في موضع تهديد) وأنت يا بوب ، أظن أنك غاضب جداً .

المجابهة المتدنية Moderate Confrontation :

أحس بمشاعر شديدة عن كل منكما الآن تماماً . فأنت يا جين تشعرين بقلق شديد وأنت يا بوب تشعر بالغضب الشديد فهل هذا مثال واضح عن كيفية تطور مجادلاتكما وخروجها من اليد ؟

المجابهة المتدنية Moderate Confrontation :

انك يا جين حتى الآن تشعرين بالقلق الشديد وأنت يا بوب تشعر بالغضب الشديد وكما يبدو أن كلاً منكما يركز على نفسه وليس على الآخر .

إلا أن المسايرة لحاجات ومشاعر الطرف الآخر ستؤدي الى براعة أو مهارة مهمة جداً وستؤثر في كلا الطرفين .

المجابهة الشديدة Intense Confrontation :

يا بوب ، لقد قالت جين أنها غالباً ما تخاف عندما تكون معك ، وبخاصة عندما تأتي الى البيت ، ونتيجة لصراخك على جين يبدو أنك تريد أن تقول إن خوفها أحمق ولا يمكن تبريره .

المجابهة شديدة :

يا بوب ، لقد سمعتك تصرخ بغضب وكأنك تتصور أنك قد اتهمت ظلماً . ولكن خلف هذا الغضب أظن أنك تتألم كثيراً مما قالت جين .

تعد المجابهات من هذا النوع مجازفات يمكن أن تؤدي الى اتصال مفتوح وأكثر صراحة بين الشريكين والمرشد ، وكما وضحنا في الفصل السادس فان مستوى

الشدة يعتمد على تقويم المرشد لمدى استعداد العميل للمواجهة وعلى موقفه من فترة المجابهة وعمله حيالها . إن المشكلة الحالية تؤكد بأن العلاقات الزوجية الصحيحة تتطلب اصغاءً فعالاً واتصالا صريحاً ومفتوحاً وفهماً عميقاً للمشاعر والأفكار والدوافع لكلا الطرفين . إن كل هذه العوامل ضرورية للاستخدام الفعال في مهارات حل الصراع ، وإن تطوير هذه المهارات غالباً ما يكون الأهداف الرئيسة لعملية الارشاد الزواجي .

أحياناً عندما يعاق الاتصال (أحد الشريكين يسيطر على الآخر أو يرعبه) فان المرشد سيقابل كلاً من الشريكين على حدة . وفي هذه اللقاءات الفردية ، غالباً ما تتضمن القضايا المكتشفة ما يلي :

- ما هي المشاعر والافكار التي تملكها أو تحملها حول الأشياء التي كنا قد ناقشناها ؟

- هل نناقش القضايا التي يجب علينا أن نتحدث حولها معاً . إن كان الجواب « لا » فما هي الأفكار التي ترى أن نناقشها ؟

- هل ترغب أن تشارك زوجك بالأشياء التي تحدثت بها معي ؟

يجب على المرشدين أحياناً اللجوء الى اللقاءات الفردية كحل أخير ولكن على أية حال إن هذا الاجراء محفوف بالمخاطر ، فبينما يكون أحد الشريكين يتحدث من المحتمل أن يتساءل الطرف الآخر عما يمكن أن يقال حوله وقد يخاطر المرشد عندما ينحاز الى أحد الشريكين أو يستغله من خلال تفضيله للشريك الآخر عليه . وكذلك فان اجراء المقابلة مع أحد الشريكين دون وجود الطرف الآخر يجب أن يتم بتعقل حذر ، وبعد أن ينقل المرشد لكل من الشريكين بحذر القواعد الأساسية لما يفعله ولما لا يفعله هذا المرشد .

مع مرور الزمن على الزواج وطول مدته تتكون لدى الزوجين الى حد كبير وربما بشكل تدريجي اتصالات قصيرة وكلمات مختصرة ورمزية وفي عملية الارشاد

الزواجي ، فان مهارة الاستماع الفعال لدى المرشد تتطلب القدرة على التوفيق بين هذه الخطابات ليتعرف على أهميتها لكل من الشريكين وللعلاقة نفسها وفيما يلي بعض الأمثلة :

ـ الزوجة : يبدو وكأنك لم تعد تأتي الى البيت في الوقت المناسب أبداً فأنت تذهب بعد العمل عادة الى الحانة حيث تشرب مع أصحابك .

ـ الزوج : أتمنى لو أنك توقفت عن مناداتي بالسكير . إنني أرفض ذلك لأنه غير صحيح .

ـ الزوجة : أنا لم أنادك بالسكير . أنا فقط كنت ببساطة أقول أن .....

تعبر الزوجة هنا عن غضبها من شرب زوجها الخمر ومع ذلك يظن الزوج أنها تناديه بالمخمور . لقد حدث فهم الزوج على هذا النحو الاستدلالي السريع والمفاجيء لأن هذا المجال مجال مؤلم له أو لأن لهذا الوضع أسبقية تاريخية ، أي أنه قد تكرر مرات ومرات في العلاقة الزوجة .

إن مواجهة تعتمد على أسلوب توضيح من مستوى بسيط ، يمكن أن تساعد هنا حيث يمكن أن يكون الكلام الموجه الى الزوج كما يلي : « تحدثت زوجتك حول شربك الكثير بعد العمل مع رفاقك يبدو أنك سمعتها وهي تدعوك بالسكران» .

أما المثال الآخر للعملية المختصرة أو التي تعتمد الكلمات الرمزية فهو ما يلي:

ـ الزوج : يبدو أننا نسرع دائماً بفعل ما تريدين فعله الى حد أن الاتصال الجنسي بيننا يحدث بتلك الطريقة السريعة فعندما أتقرب منك أو أتجه نحوك فانني لا أعرف إن كنت ستقبلين أم أنك سترفضين بطريقة أو بأخرى .

ـ الزوجة : أنا لست أنانية ، ولا باردة فاذا كان لواحد منا مشكلة فيما يتعلق بالجنس فأعتقد أنها لديك .

لم يستعمل الزوج الكلمات المستهجنة مثل « أنانية أو باردة جنسياً » في مقولاته ومع ذلك كان ذلك هو الشيء الذي استجابت الزوجة له . وهنا نجد أن قفزة الزوجة الاستدلالية توحي بأنها تتوقع ما تؤدي اليه أو ما تعنيه مقولة الزوج من جهة وتمثل محاولة لتعيل خط المحادثة من جهة أخرى . لاحظ جهود الزوجة للدفاع ضد الهجوم المعاكس . حقاً إنه من الواضح تماماً أن الجنس مشكلة في هذا الزواج فبدلاً من الالقاء بالمسؤولية عن المشكلة على الفرد نفسه نجد أن كل شريك يلوم الآخر وبالفعل انه ما من حركة سوف تحدث وما من تقدم سوف يتحقق إلا اذا حمل كل واحد جزءاً من المسؤولية الشخصية عن المشكلة وقدم مساهماته الخاصة نحو حل هذه المشكلة . كما يجب على المرشد أن يوصل كل شريك الى مرحلة يخاطب فيها نفسه قائلاً : « إنني أقدر وأشجع وأدعم العمل الذي يقوم به شريكي ليتغير وأتوقع الدعم من شريكي في جهودي لأتغير » . وعندما يتوصل كلا الشريكين الى هذه النقطة فان من الممكن آنئذ بناء معاهدة متوازنة بين الاثنين .

لكي نسهل التواصل المفتوح ، يكون دور المرشد عبارة عن تدخل في تلك العمليات الاتصالية ومساعدة لكل شخص لأن يفكر بما يريد أن يقوله ولأن يقول ما يقوله بدقة ، ولأن يتقمص في الوقت نفسه من خلال استخدام التغذية الراجعة من الآخرين ، ما اذا كان الاتصال دقيقاً أم لا . وفي الوقت نفسه تتوفر للمتلقي ، عند تقديم التغذية الراجعة المتعلقة بملامسة وصلاحية ما تم ارساله للمرسل فرصة للاستجابة بطريقته الخاصة . فاذا كان المرشد يبحث عن وسائل مختصرة للتواصل ويحدد هذه الوسائل ويعرض ما يجري ، ويحدد مهمة ارسال وتلقي الخطابات ، بدقة ووضوح ، ويقدم تبريراً لذلك كله فانه بذلك يساعد الشركاء لكي يتواصلوا معاً بشكل أكثر انفتاحاً .

يستعمل مرشدو الزواج غالباً تمرين الاستماع الفعال للتدخل من أجل ارسال الخطابات وتلقيها بدقة أكبر . وهناك قاعدتان في هذه العملية البنائية : أولهما هي أنه قبل أن يكون بامكان الشخص الثاني أن يستجيب للشخص الأول يجب عليه أن يكرر وبدقة ما قاله الشخص الأول له . وثانيهما إن استجابة الشخص الثاني التي ستلي ذلك يجب أن تكون على شكل خطاب يستعمل عبارة « أنا » .

وباستخدام الأمثلة المذكورة آنفاً يمكن أن تسير العملية وفق ما يلي :

ـ الزوج : إنك تقولين على ما يبدو بأنني أفضل أن أشرب مع أصحابي على المجيء الى البيت أليس ذلك صحيحاً ؟

ـ الزوجة : تقريباً .

ـ الزوج : ربما أشعر بشكل مختلف فيما لو كانت الأمور أفضل مما هي عليه في البيت .

ـ الزوج : يبدو أننا نفعل دائماً ما تريدين أن نفعله الى حد أن جماعنا الجنسي يكون كذلك . فعندما أتقرب منك لا أعرف أبداً ما اذا كنت ستقبلينني أم ستخذلينني بطريقة ما .

ـ الزوجة : إنك لا تعرف أبداً كيف سأستجيب لك وبخاصة عندما تصل الأمور الى مجال الجنس فهل هذا ما تقوله ؟

ـ الزوج : حسناً .

ـ الزوجة : ربما أكون مختلفة فيما لو تغير أسلوبك .

في كلتا الحالتين ، كرر الشريك ما قاله الشريك الذي بدأ الحديث قبل التعليق وفي كلتا الحالتين أيضاً قدم الشريك توكيداً سمعه المستمع بدقة ، وفي كلتا الحالتين كان خطاب المستجيب في مجمله يعني ما يلي : « اني أركز أكثر على أمرين فلا زال الشريكان معاً يحملان عداء شديداً تجاه بعضهما بعضاً لكنهما يثيران طرائق تواصلهما مع بعضهما بعضاً ، وبخاصة في حالات الصراع » .

حالما يتعلم الزوجان الاتصال بهذه الطريقة يقوم المرشد بالاستماع الفعال لما يقولانه وهو حامل لتوجه تشخيصي وإن توجهه هذا هو أن يحاول فهم جذور الصراع ـ أي الرغبات التي لا تتم تلبيتها ـ وكذلك الطرائق التي يواجه كل منهما الاحباط بوساطتها ، وفيما بعد يستطيع المرشد أن يعرف جذور الصراع ومن ثم

يساعد الزوجين على تطبيق مهارات الاستماع الفعالة التي اكتسبوها حديثاً لحل صراعات كهذه .

ايجاد البدائل Exploration of alternatives :

من غير المرجح أن تتم المراحل الأخيرة للارشاد الزواجي ما لم يتم على الأقل تحقيق الحد الأدنى من الاتصال المفتوح (المستوى الثالث لمقياس الانفتاح الذاتي لكرخوف والذي تم شرحه في الفصل الخامس) . ويمكن أن يستغرق ذلك عدة جلسات بالنسبة الى العديد من الأزواج ولو فرضنا أن هذا المستوى قد تحقق فانه يمكن لعملية الارشاد أن تنتقل الى المرحلة الثانية وهي مرحلة ايجاد البدائل أو اكتشافها وخلال هذه المرحلة يكون هدف العملية الرئيس هو اكتشاف البدائل الأولية للوضع الزواجي الحالي ، ويتضمن ذلك عملية تحديد الاحتمالات المتوافرة التاليه وتحليلها :

- الانفصال : من سيترك ؟ كيف سيترك هو/هي وأين سيذهب أو ستذهب ؟
- الطلاق : كيف يتم هذا ؟ ما هو دور المحامي (الوكيل) وما هو دور الزوجين في عملية الطلاق ؟ كيف ستتم الترتيبات وعلى أي الأسس ستتخذ القرارات المتعلقة بهذه الترتيبات ؟
- ما هي مسؤولية كل من الزوجين تجاه الأطفال بعد الطلاق أو الانفصال ؟ وكيف تتحقق هذه المسؤوليات ؟
- تحسين العلاقة : ما هي الأبعاد والحدود التي يرغب كل شريك خلالها أن يتعلم ويكتشف ويتغير وما هي القيود (الحدود والتوقعات) التي يملكها كل زوج تجاه الآخر بما في ذلك درجات الواقعية المتعلقة بهذه البدائل ؟

باتباع هذه الاجراءات يمكن للمرشد أن يرغب بمقابلة كل زوج بشكل فردي ليكتشف الاحتمالات والبدائل لتلك العلاقة ، يضيف بعضها ويقرب بعضها الآخر .

وتظهر الحالات عند مناقشة البديل الوحيد للعلاقة بينما يكون غرض المرشد من الاجتماع بكلا الزوجين هو تطوير العلاقة أو تحسينها .

عندما يقابل المرشد أحد الشريكين بشكل افرادي فان ذلك الشخص يمكن أن يحدد بديلاً آخر كالطلاق كما يمكن أن يؤدي هذا الاكتشاف الى سؤال الزوج عن سبب عدم اظهاره لذلك أثناء وجود الزوج الآخر وفي بعض الأحيان تكون أسباب ذلك هي شعور أحد الطرفين بأن الطرف الآخر سوف لن يعرف كيفية معالجة اقتراح الطلاق ، وانه لن يكون قادراً على قبوله ، أو أنه يمكن أن يصبح شديد الانفعال أو مؤذياً جسدياً عند مغادرة مكتب الارشاد . وفي أحيان أخرى قد تمنع الضوابط الدينية لأحدهم الشريك الآخر من ابداء هذا الاحتمال وتهدف العملية في هذا الوقت الى بناء الأبعاد والحدود التي يمكن للشريكين أن يتحركا ضمنها بحرية . وهكذا فان بدائل الزواج أو عرض البدائل والحدود يمكن أن توجد لأي سبب من الأسباب التي يجب اكتشافها جيداً .

ويمكن تقسيم البدائل الى ثلاثة أقسام :

١ ـ تطوير العلاقة الزوجية .

٢ ـ تأكيد وجود العلاقة وترسيخها .

٣ ـ انهاء العلاقة إما بالانفصال أو الطلاق .

يمكن لهذه الخيارات أن تكون متوافرة لبعض الأزواج ولكن ليس لبعضها الآخر لاسباب اجتماعية أو اقتصادية أو دينية أو شخصية ومن المناسب للمرشد أن يساعد الشريكين على فهم أن نوعاً من الاتفاق يجب أن يتم التوصل اليه بينهما فيما يتعلق بحدود الحرية التي لديهما ودرجاتها في اكتشاف اتجاه علاقته وفي اعادة توجيه هذه العلاقة .

اتخاذ القرارات وتحديد الاهداف Decision making and goal identification :

بناء على التحقيق الناجح للهدفين الأولين للعملية الارشادية (يصبح الشريكان قادرين على تقويم رغباتهما والتزاماتهما تجاه مستقبل العلاقة الزوجية) ومن الملائم بالنسبة للمرشد أن يساعد الزوجين على فهم أن المساعدة التي يتلقيانها يجب أن تكون مبنية على اتخاذهما للقرار بنفسهما ويستطيع المرشد أن يساعدهما على التفكير بذلك القرار ولكنه لا يستطيع أن يقودهما لافضل القرارات فالمرشد يجب أن يعمل مع الزوجين وأن يستعرض المجالات التي اكتشفاها من قبل ويحاول مساعدتهما لتكوين فهم واقعي لما يحدث في علاقتهما الزوجية ولما يحدث في عملية الارشاد الزواجي ، ويمكن استعمال توضيحات مثل : ما هي علاقتهما الآن وما هي المرحلة التي يمران بها وما نوع التدخلات التي يمكن استخدامها لمساعدتهما حالما يقرران ما يريدان أن يفعلاه بعلاقتهما وتعد هذه التوضيحات أموراً مهمة لتحقيق أهداف الارشاد المتعلقة بالعملية الارشادية . ولذا كانت هناك صعوبات في تحقيق أهداف العملية هذه فانها قد تدل على أن المزيد من العمل يعد ضرورياً لتكوين أنظمة اتصالات أفضل أو أن مزيداً من الوقت والطاقة يعد ضرورياً لاكتشاف البدائل المتوفرة لهما وايجادها ولاكتشاف الاحتمالات الممكنة لعلاقتهما .

تطبيق استراتيجيات المساعدة Implementation of helping strategies :

بعد اتخاذ القرار المتبادل والمتعلق بمستقبل العلاقة الزواجية يصبح المرشد في موقع يؤهله لاستخدام استراتيجيات معينة تساعد الزوجين على العمل لتحقيق الأهداف التي قاما ببنائها نتيجة لقرارهما وتتضمن المجالات الثلاثة التي ستدرس هنا ما يلي :

١ ـ المحافظة على العلاقة .

٢ ـ الطلاق والانفصال (تحديد العلاقة) .

٣ ـ تحسين العلاقة .

١ ـ المحافظة على العلاقة Maintenance of the relationship :

يقرر الزوجان أحياناً المحافظة على زواجهما حتى وإن كان زواجاً فقيراً أو ضعيفاً لاعتبارات متعددة وتتضمن هذه الاعتبارات المسائل المالية والمعتقدات الدينية المناهضة للطلاق والصفات الشخصية وبعض الضغوط والقوى الاجتماعية المحددة ... الخ. وفي الوقت الذي يستطيع فيه الفرد استنتاج أن قرار المحافظة على العلاقة يقوم على أي من هذه الاعتبارات بشكل عام فان هذا القرار يعد قراراً ضعيفاً وقد يكون البديل الأقل. وفي حالات كهذه يستطيع المرشد مساعدة الزوجين كي يستمرا بالاتصال مع بعضهما بعضاً ويساعدهما ليكونا أكثر انفتاحاً واخلاصاً فيما يتعلق بمشاعرهما تجاه بعضهما بعضاً ولأن يحاولا قبول التغذية الراجعة الضرورية للمحافظة على المستوى الأدنى من العلاقة . وقد يكتشف المرشد بالتعاون مع الزوجين بعض المجالات التي تساعدهما على مقاومة التوتر والشدة الموجودين في زواجهما وسوف نحدد هذه المجالات فيما بعد .

٢ ـ الطلاق (الانفصال) Divorce (Separation) :

يقرر الزوجان أحياناً نتيجة للارشاد الزواجي أو لبعض العوامل الأخرى الموجودة في علاقتهما أن ينهيا زواجهما إلا أن هذا القرار على كل حال لا ينهي عملية الارشاد الزواجي، فالطلاق بشكل عام خبرة مأساوية تستثير مشاعر الشدة والتوتر، فبعض الشركاء يعيشون مشاعر قوية بالذنب لأنهم خالفوا القانون الأخلاقي الذي يعدونه قيّماً ، ويعاني الآخرون من مشاعر الاخفاق وعدم الصلاحية ، كما أن بعض الآخرين يعانون من الأذى والرفض . إن الشريك ذا الاتكالية العالية قد يعيش قلقاً حول قدرته في الاعتماد على ذاته في المستقبل ويكون تأثير قرار الانفصال في الأطفال والأقرباء والاصدقاء مسألة صعبة الحل ولكن التأمل والاستماع الفعال والتوضيح والقبول تساعد المشاركين على التعامل مع هذه المشاعر ويستطيع المرشد أن يساعد المشاركين على تكوين طرائق للتكيف مع استجابات الأطفال والأقرباء والأصدقاء كما يستطيع المرشد بالاضافة الى ذلك أن يساعد المشاركين على تكوين توقعات واقعية حول اجراءات الطلاق .

٣ ـ تحسين العلاقة الزوجية Improving the marriage relationship :

إن جوهر اتخاذ القرار لتحسين العلاقة الزوجية في حد ذاته يساهم في تحسين تلك العلاقة • فكلا المشاركين يجب أن يكون قد قام بشيء من البحث الشخصي المركز قبل التوصل الى القرار • ويعد هذا القرار توكيداً لأهمية العلاقة كما أنه يمثل في حد ذاته تعبيراً عن الاهتمام ، وفي بعض الأحيان تكون الحاجة لاتخاذ مثل هذا القرار سبباً كافياً لتحسين العلاقة الزوجية •

وتتضمن المجالات الرئيسة لتحسين العلاقة الزوجية ما يلي :

١ ـ العلاقات الجنسية •

٢ ـ العلاقات بين الزوجين وأهل الزوج أو الزوجة •

٣ ـ ممارسات تنشئة الأطفال •

٤ ـ الفروق في الدين •

٥ ـ التخطيط المالي •

وسوف ندرس كلاً من هذه المجالات لوحده •

١ ـ العلاقات الجنسية Sexual relationship :

على الرغم من أن كل شركة زواجية تكوّن أنماطها الفريدة في التعبير الجنسي ، فان العلاقة الجنسية الفعالة والممتعة لكل من الشريكين تعد بشكل عام عاملاً رئيساً في الزواج السليم • ففي معظم حالات الارشاد الزواجي تكون العلاقة الجنسية للشريكين مسألة مهمة للمناقشة مع أنه من الصعب عادة بالنسبة للزوجين مناقشة ممارساتهما الجنسية مع أي شخص آخر بما في ذلك المرشد ويعني ذلك أن على المرشد أن يعمل بقوة لكي يجعل من المريح للزوجين أن يتحدثا بشكل مفتوح وصريح عن اهتماماتهما الجنسية •

سواء أكان المرشد قادراً على عمل ذلك أم لا فـان هذا يعتمد عـلى مشاعره الخاصة حول الجنسية الانسانية ، فالمرشد الذي يتضايق من الحديث بشكل مفتوح وصريح حول الأمور الجنسية أو المرشد الذي يجد بأن ممارسات جنسية محددة تكون مقرفة ومولدة للصدمة سوف لن يكون قادراً على استثارة الحديث عن العمل في هذا المجال . وبالمقابل ، فان المرشد الذي يعترف بأن الجنس جزء مهم وطبيعي من حياة الراشدين وإن هناك طرائق عديدة للتعبير عن الجنس سوف يجد الأمـر أقل صعوبة لمساعدة الزوجين على الحديث بحرية عن سلوكهما الجنسي .

ويعد تعلم مساعـدة الآخرين للتغلب على صعوباتـهم ومعيقاتهم توضيحـاً لمشاعرهم وعواطفهم الخاصة حول السلوك الجنسي الانساني أكثر مما هو تعلـم استعمال تقانات محددة .

إن مهمة المرشد في الارشاد المتعلق بالعلاقة الجنسية هي أن يساعد الزوجـين على توضيح حاجاتهما في العلاقة الجنسية القائمة بينهما وأن يرى كيف تلبي هـذه الحاجات وأن يحدد ما اذا كان من الضروري دراسـة اجراء بعض التعديـلات في ممارساتهما . ويستطيع المرشد أن يساعد كل شريك ليرى ما الذي يحدث في هذا المجال وليفهم ديناميات العلاقة ، ويساعد كلا منهما على فهم حاجات الآخر ورغباته كما يستطيع أن يشجع الزوجين لتجريب أساليب مختلفة في الجنس لكي يزيد من غنى الممارسات الجنسية لديهما . كثيراً مايجد المرشد أن الزوج في الارشاد الزواجي لا يتحدث بشكل صريح ومفتوح الى الزوج الآخر حول علاقتهما الجنسية ولذلك يجب عليه أن يشجعهما للقيام بذلك ويساعد كل شريك كي يحدد الأشياء التي تسره أكثر مـن غيرها ، ويساعد الشريكين على فهم بعض المسرات التي يحصلان عليها من العمليـة الجنسية ويشجعهما لكي ينوعا طرائق تحسين متعتهما الجنسية وفي بعض المناسبات يجد المرشدون بأن هناك في هذا المجال بعض المشكلات أو الصعوبات الخطيرة التي تتطلب مساعدة أكثر عمقاً . فقد تكون هناك مشكلات مثل العنة الجنسية عند الرجل أو البرود الجنسي عند المرأة ، وعلى كل حال يتطلب الارشاد في هذا المجال تدريباً مركزاً من جانب المرشد وامتلاك مؤهلات لاجراء المعالجة الجنسية واذا كان المرشد

يمتلك هذه المؤهلات فان بامكانه أن يتابع في استعمال استراتيجيات موجهة للتدخل في الصعوبات أو يقرر بأن يحيل الزوجين الى شخص آخر يحمل هذه المؤهلات والمهارات وإن من مسؤولية المرشد اكتشاف هذه المجالات مع الزوجين لتحسين العلاقة في زواجهما حتى وان لم تكن قد عرضت له أية صعوبات خلال فترة الارشاد الزواجي .

العلاقة بين الزوجين واهل الزوج والزوجة

: Relationship between the couple and their in-laws

تنجم بعض الصعوبات الخطيرة في العلاقة الزوجية أحياناً عن تدخل أهل الزوجة أو الزوج في علاقتهما الزوجية وبخاصة عندما يحشرون أنفسهم في تلك العلاقة سواء أكانوا آباء أم أخوة ولذلك يجب على المرشدين في الارشاد الزواجي أن يساعدوا الزوجين على اكتشاف تلك المجالات ويساعدوهما على فهم مشاعر كل منهما للآخر وبخاصة ما يتعلق بالأبوين الطبيعيين ومن هو بحكمهما وفي بعض الاحيان قد تسبب بعض الممارسات البسيطة جداً والتي تنشأ خلال زمن طويل هموماً لأحد الشريكين وإن ذلك قد يكون عبارة عن قضاء وقت مع والدي أحدهما أكثر من والدي الآخر وقد يسبب ذلك بعض الاهتمام لابن الأبوين أو ابنتهما اللذين لم يتلقيا الاهتمام الكبير من الزوجين وتتكون هذه العادات في العلاقة الزوجية عبر الزمن ويجد الافراد أحياناً أن من الصعب أن يتحدثا عنها أو أن يحدداها أو أن يفكرا بها في مجال مناقشات العلاقات مع أهل الزوجة أو الزوج . ومرة أخرى فان مسؤوليات المرشدين تتضمن اكتشاف هذه المشكلات عند الزوجين . فاذا كانت هناك صعوبات فان هدف الارشاد يصبح مساعدة الزوجين لايجاد حلول عملية لها .

ممارسات تنشئة الطفل Child-rearing practices :

هذا هو البعد الآخر للعلاقة الزوجية والذي يجب على المرشدين اكتشافه بالتعاون مع الزوجين . مرة أخرى ، قد لا توجد أية صعوبات في هذا المجال ولكن

من المفيد حقاً اجراء البحث في هذا المجال واكتشافه فاذا لم تكن هناك أية هموم محددة فانه يجب على المرشد على الأقل أن يشجع الأبوين على قضاء وقت معين في مناقشة أساليبهما في تنشئة الأطفال وأن يحاولا تكوين بعض النماذج الثابتة في هذا المجال . من جهة أخرى اذا عرضت بعض الصعوبات ، أو المشكلات في تنشئة الطفل من قبل الزوجين فانه يجب على المرشد أن يكون مستعداً لاكتشافها بشكل تام ولكن اذا كانا يمتلكان الأهلية لذلك فانه يجب عليه أن يدخل في استراتيجيات وتدخلات يمكن أن تساعدهما على ازالة المشكلات الموجودة بينهما وبين أولادهما. بكلمات أخرى اذا كان الزوجان قد كونا أساليبهما لتنشئة الطفل وكانت هذه الأساليب ثابتة ومنطقية ومشابهة لممارسات الآخرين الذين ربوا أطفالهم بنجاح فانه يجب عندئذ تشجيع الأبوين ببساطة ليتحدثا كثيراً عن هذه الممارسات مع بعضهما وعلى الاستمرار في ممارساتهما . كما يجب أن يمتلك المرشدون مؤهلات في هذا المجال لكي يساعدوا أولئك الازواج الذين يواجهون صعوبات في الاتفاق على تنشئة أطفالهما أو صعوبات في تحديد الاساليب التي يجب أن يستخدموها في موضوعات محددة من تنشئة الأطفال .

الفروق في الدين Differences in religion :

يُعد هذا البعد مجالاً حساساً جداً بالنسبة للعديدين من الازواج ولذلك يجب على المرشدين أن يتقربوا من مناقشة الفروق في الدين بشكل جريء وصريح وواقعي . ويجب أن يتم التركيز هنا بالنسبة للمرشد على تلك الفروق التي يمكن جعلها منسجمة مهما بدت كثيرة وبخاصة اذا قرر زوجان باخلاص تحسين علاقتهما الزوجية ويمكن ادراك أهمية هذا الانسجام في المواقف التي يمتلك فيها أحد الزوجين اعتقاداً دينياً قوياً في أحد المجالات ويشعر بأن هذه المعتقدات في مجملها تخلق نظاماً وتوجهاً وعزماً وهدفاً لحياته ككل وعندما لاتكون هذه الارتباطات الدينية القوية موجودة عند الزوج الآخر فان الصعوبات تظهر غالباً في مجالات أخرى كتنشئة الطفل والممارسات الجنسية ، ولذلك يركز المرشد على مساعدة الزوجين على امتحان هذه المجالات بشكل صريح ومفتوح وعلى التعبير عن مشاعرهما وعلى المحاولة لفهم مكانة الشريك الآخر . وقد يجد المرشدون في بعض الأحيان أن من الضروري احالة

العملاء الى رجل الدين من أجل توضيحات اضافية لهما حول الدين والمواقف الدينية المختلفة ولكن من المهم أن نلاحظ هنا بأن المرشد يجب أن يعرف الشخص الذي سيحول الشخصين (الزوجين) له لأن المصدر المحول له يجب أن يكون شخصاً يمتلك وجهة نظر أوسع ليس عن دينه فحسب بل عن الأديان بشكل عام ويمتلك فهماً عن مدى انسجام حياة الشخص المعني وسلوكه مع دينه وقوانينه العامة .

التخطيط المالي Financial planning :

يدخل الأزواج في صعوبات مالية نتيجة التخطيط المالي الضعيف أو الاسراف في الصرف أو الاستعمال غير المناسب للبطاقات المالية أو المصادر المالية الضعيفة أو النقص في فهم فوائد الاستثمار الخ ، ولذلك يجب على المرشد أن يشدد على التخطيط في مناقشة مفتوحة للكيفية التي يجب أن تصرف بها النقود في العلاقة الزوجية ويجب أن يوصي بمشاركة المسؤوليات في اتخاذ القرارات وفي تنفيذ الصرفيات ، فاذا كانت هناك صعوبات مالية فانه يجب على المرشد أن يكون في موقع يساعده على تزويد الزوجين بوكيل تحويل آخر يستطيعان أن يأخذا له صعوباتهما المالية ويناقشوها معه ، وقد يكون هذا الوكيل القادر على المساعدة في هذا المجال هو المرشد المالي نفسه .

التقويم والانهاء والمتابعة Evaluation, termination, and follow-up :

إن أهداف العملية الارشادية المتعلقة بتقويم الارشاد الزواجي وانهائه ومتابعته مشابهة واهداف العملية الموجودة في الارشاد الفردي فالمرشد يقوّم فعالية تدخلاته في مساعدة الزوجين وفي تقرير ما يريدان عمله في علاقة يشتركان بها وفي تنفيذ هذا القرار . فالعملية تنتهي حالما تتحقق أهداف هذه العملية ويتم اجراء المتابعة لتحديد ما اذا كان بامكان المرشد أن يقدم المزيد من المساعدة أو ليحدد مدى فعاليته في المساعدة الارشادية .


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصـــل الحـــادي عشـــر

انهـــاء الارشـــاد والمتابعـــة

TERMINATION AND FOLLOW - UP

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

انهـاء الارشـاد والمتابعـة

يعالج هذا الفصل إنهاء عملية الارشاد ومتابعتها ويعالج استعمال كـل اجراء ارشادي أو تقانة ارشادية وحدها .

لقد بدأت الخطوة الأولى من هذه العملية الارشادية في الجلسة الاولى حيث استشار المرشد مع العميل تواصلاً مفتوحاً في جو شعر فيه العميل بالراحة كي يقول الأشياء التي أراد أن يقولها .

أما الخطوة الثانية فقد كانت بناء علاقة مهنية تسهيلية بين العميل والمرشـد تتصف بالفهم الصادق وبالدفء والأصالة والخبرة وتلى هذه المرحلة تحديد العميل لذلك المجال الذي يستطيع المرشد أن يكون فيه قادراً على المساعدة وعلى تحديـد كيفية المساعدة للعميل بأفضل طريقة ممكنة .

وقد نوقشت هذه المساعدة مع أفضل الاجراءات الارشادية وأكثرها صلاحية في الفصل التاسع .

انهاء الاستراتيجية الارشادية ومتابعتها

: Termination and follow-up of the counseling strategy

عندما يتوقف المرشد عن القيام بالارشاد يمكن القول إن استعمال الاجراء قد انتهى . فقد يوقف المرشد اجراءات الارشاد إما لأنهـا ناجحـة أو غير ناجحـة في مساعدة العميل على الوصول الى هدفه . ولكي يقوّم المرشد نجاحه فانـه يقـوم

بمتابعة التقويم بذاته و يطلبه من العميل أو من الآخرين المهمين في حياة العميل كالأب والمعلم أو الزوج • وبناء على هذا التقويم فان المرشد قد يقرر :

١ ــ استعمال اجراء آخر إذا ثبت أن الاجراء الاول غير ناجح •

٢ ــ إذا كان الارشاد ناجحاً فان المرشد يساعد العميل على تحديد هدف محدد آخر وذلك لاستمرارية الارشاد الذي يمكن أن يبدأ بمرحلة تحديد الهدف من العملية الارشادية •

٣ ــ أن ينهي العملية الارشادية اذا كانت العملية الارشادية ناجحة وليس هناك ثمة هدف آخر مهماً أو ملائماً في ذلك الوقت •

انهاء العملية الارشادية ومتابعتها
: Termination and follow-up of the counseling process

عندما لا يرى المرشد والعميل بعضهما من أجل الارشاد فان عملية الارشاد تعد متوقفة ، وإن من مسؤولية المرشد أن يقوّم النجاحات التي قدمها الارشاد للعميل • ويتم اجراء هذا التقويم من خلال متابعة العميل لكي يحدد ما اذا كان الهدف المتحقق نتيجة للارشاد قد بقي مستقراً أو ثابتاً عبر الزمن فاذا لم يكن قد بقي مستقراً فان تواصلاً كهذا أي ارشاداً كهذا قد يقود الى ارشاد اضافي ويعد اجراء المتابعة هذا جزءاً لا يتجزأ أو لا يمكن استبعاده من العملية الارشادية الكاملة •

انهاء المرشد لعملية الارشاد : Counselor terminanting behavior

تركز أهداف جلسة انهاء الارشاد على :

١ ــ تعزيز التغيرات في سلوك العميل نحو جهة الهدف حسبما هو مرسوم من قبل العميل •

٢ ــ التأكد من أنه ليس لدى العميل أية اهتمامات ملحة أخرى .

٣ ــ مساعدة العميل على التأكد من أنه يستطيع أن يطلب أية مساعدة من المرشد في أي وقت مستقبلاً لأن باب المرشد يجب أن يكون مفتوحاً بشكل دائم .

انهاء الارشاد كجزء من عملية الارشاد

: Termination as part of the counseling process

هناك عوامل انفعالية مهمة لدى المرشد والعميل معاً تتواجد بقوة في مرحلة انهاء الارشاد ولذلك يجب على المرشد باستمرار أن يكون متناغماً أو متناسقاً مع تلك الانفعالات التي يرجح أن تحدث عند العميل الى حد كبير على المنحنى الذي أخذته عملية الارشاد ، وعلى مدى نجاح الارشاد في تحقيق أهداف متعلقة بالنتيجة وبخاصة تلك الأهداف التي تم تحديدها في المرحلة الثالثة أي مرحلة تحديد الأهداف ، وتمثل الأساليب التالية بعض الأنواع الأساسية من الحالات والانفعالات المرتبطة بهذه الظروف والمواقف .

انهاء الارشاد المبكر (غير الناضج) الذي يختاره المرشد

: Premature termination chosen by the client

قد تتطلب الأحداث الخارجية في الحالة الارشادية أحياناً أن يتوقف الارشاد قبل أن يحدث الانجاز الناجح للهدف .

ويحدث هذا لعدة أسباب وبشكل متكرر في المواقع المدرسية : مثل انتهاء العام الدراسي أو انتقال العميل الى مدرسة جديدة ، أو انتقال المرشد الى مكان آخر . بيد أن هذه الوقائع قد لا تشكل صعوبات خطيرة ما لم يكن قد تم بناء علاقة وثيقة بين المرشد والعميل ولكن حالما يتم بناء العلاقة الوثيقة فان الايقاف غير الناضج (أو في الوقت غير المناسب) للارشاد قد يولد بعض مشاعر الشدة والتوتر عند العميل .

وقد يحدث ذلك عندما يكون العميل والمرشد قد تعلما أن يثقا ببعضهما بعضاً بشكل عميق الى حد أو درجة يكون فيها العميل قد أفضى للمرشد بالعديد من الأمور الخاصة جداً والتي يمكن أن تضايقه وتزعجه مثل احساسه بالشك الدائم بذاته واحساسه بالأشياء التي يشعر حولها بالذنب وبالأشياء التي يمكن أن تورطه بمشكلات أو تزعجه اذا عرف الآخرون بها .

من الواضح أن اخطار العميل بانهاء الارشاد سوف يكون له تأثير عاطفي قوي عليه فقد يشعر العميل بأنه قد خدع من قبل المرشد ويصبح بالتالي غاضباً منه . وبالفعل إن تأثير الارشاد قد يكون قوياً الى هذا الحد لأن المرشد في هذه المرحلة يكون قد كشف العميل على حقيقته ولكنه لم يساعده حتى الآن على تعلم وقبول وعيه الجديد أو تعلم ما يفعله به . فمن المرجح جداً أن يشعر العميل بالرهبة وقد يسأل نفسه عما اذا كان الارشاد أكثر ضرراً أم أكثر فائدة . ومن الممكن أن يلوم المرشد لأنه أقحمه في هذا الوضع الصعب ولكن بعد ذلك كله ، ليس المرشد هو المسؤول عن خلق الوعي المؤلم لدى العميل فحسب بل وعن الانهاء المبكر وغير الناضج للعلاقة الارشادية ، وفي ظل شروط كهذه سوف يندر وجود شخص لا يعد نفسه قد خدع من قبل المرشد .

إن أياً من هذه المشاعر يمكن توقعه ولكن على الرغم من أنه من المرجح أن تكون هذه المشاعر شديدة فانها لن تزول بسرعة ولذلك يجب على العميل والمرشد أن يعالجاها معاً . ربما يشعر المرشد بالذنب حول التأثير الذي يمارسه على العميل وربما يؤثر ذلك على مقدرته على مساعدة العميل فعلاً في التعامل بفعالية مع هذه المشاعر . ولكن بما أن المشاعر التي يحملها العميل نحو المرشد تكون شديدة وسلبية فانها قد تكون مخيفة للمرشد ونتيجة لذلك فقد يفضل المرشد تحاشي دراسة مشاعر العميل أو تحاشي العمل لفهمها .

من الواضح أيضاً أن استراتيجية التحاشي هذه هي الاستراتيجية (الأقل ملاءمة) من غيرها وهي أكثر البدائل شذوذاً لأنها ليست في صالح العميل فمشاعر

العميل يجب التعامل معها وتقديرها وإن على المرشد دوماً أن يبدأ ذلك التعامل وهذا التقدير . ولكي يفعل المرشد ذلك حقاً فانه يحتاج الى شعور قوي بالأمن الشخصي فالمرشد غير الآمن لا يمكن أن يساعد العميل على مناقشة المشاعر السلبية نحوه .

إن عملية التعامل مع مشاعر العميل نحو المرشد هي من حيث المبدأ المشاعر نفسها المتعلقة بعملية التعامل مع مشاعر العميل في أية مرحلة من مراحل العملية الارشادية ولذلك يجب التعامل معها بشكل مفتوح وودي من قبل الفريقين ويجب أن تكون مقبولة من قبل المرشد بأسلوب غير دفاعي وغير تقويمي معاً . ومن المفيد كثيراً بالنسبة للمرشد أن ينقل مشاعره حول الوضع أو الحالة الى العميل . لأن استجابة مرشد معينة (مثل : لا أحب ما حدث وأتمنى أيضاً ألا يكون الأمر كذلك، فأنا أفهم مشاعرك جيداً ، ولكن على الرغم من أنها تجرح فأنا سعيد لأنك أخبرتني كيف تشعر) قد تقدم دعماً أو تأييداً قوياً للعميل وإنها قد تساعد المرشد أيضاً على التعبير عن مشاعره حول فقدان العلاقة مع العميل كأن يقول مثلاً : (أريدك أن تعرف بأنني أشعر بالألم أو بالأذى من ذلك أيضاً فعلاقتنا تعني لي الكثير وتهمني وأنا أشعر بأنني سأكون سيئاً جداً فيما اذا انتهت العلاقة بهذه السرعة كما أشعر بأنني سيء . إن كنت من ينهيها قبل أن يحين موعد انهائها) .

لو عرف المرشد قبل بداية الارشاد بأنه سيترك الارشاد في مرحلة قريبة لكان من الأفضل له أن يتحاشى استراتيجية توجيه الوعي أو اعلام العميل بشكل مسبق بأن الوقت الذي سيقضيه معه يجب أن يكون محدوداً وهكذا فان إخبار ترك المرشد للارشاد لن يكون مدهشاً للعميل أو للمرشد لأن كلاً منهما سيكون مستعداً لذلك ولكن مع ذلك أن المناقشة هنا على كل حال ، تفترض بأن المرشد لا يعرف مسبقاً بأن الانهاء المبكر للارشاد سوف يكون ضرورياً .

في ظل ظروف كهذه ، ربما تكون الاستراتيجية الملائمة لانهاء الارشاد هي اكتشاف امكان مقدرة مرشد آخر على المتابعة مع العميل وباختيار استراتيجية كهذه يجب أن يكون المرشد حساساً لمشاعر العميل من غضب وصراع . فقد يستجيب

العميل على افتراض المرشد هذا بمقاومة قوية وربما يستجيب بقوله : « لماذا سنعيد الموضوع كله مرة أخرى • لقد وثقت بك وكانت هناك ثقة كبيرة تربطني بك وأنا حقاً لا أعتقد بأنني قادر أن أكوّن مثل هذه الثقة مع أحد آخر فمن المؤلم جداً أن تكون بين شخصين علاقة عميقة جداً مثل علاقتنا ويفقدانها بعد ذلك • إنني لا أريد أن أعيد التجربة مرة أخرى مع شخص آخر • بالاضافة لذلك ما الذي سيحدث لو تركني المرشد الجديد أيضاً • إن ذلك سيكون خداعاً آخر • أو خيانة أخرى » • تلك هي الاستجابة الأولية للعميل • على كل حال ، مع مرور الزمن ، يعيد بعض العملاء دراسة امكان المتابعة مع المرشد أو ايجاد مرشد جديد • فاذا كان المرشد سيحول العميل الى مرشد آخر فانه يجب عليه أن يكون مستعداً ليطمئن العميل بأن المرشد الجديد سوف يكون قادراً • وهذا يتطلب من المرشد أن ينظر الى المرشد الجديد (المحول له) كاختصاصي كفي ومؤهل •

إذا اختار العميل ألا يتابع الارشاد مع مرشد جديد فانه يجب على المرشد أن يقبل ذلك القرار • ولكن الاستثناء الوحيد لذلك هو ما يحدث عندما يعتقد المرشد مخلصاً بأن أداء العميل المستقبلي سوف يتأثر بشكل حاد • اذا ترك ذلك العميل بعد توقف الارشاد • على كل حال بما أن المرشدين يقدرون النتائج المحتملة للبدائل الأخرى ولعواقبها ، فانهم ملزمون بمساعدة العميل على فهم العواقب الممكنة لخياره • إن هذا العمل ليس كالاقناع تماماً لأن مساعدة شخص ما لكي يدرك عواقب الخيار الذي يتخذه تمثل شيئاً مختلفاً عن اقناعه فعلياً لتفضيل بديل على آخر •

لقد تمت دراسة الانهاء المبكر للارشاد الذي يعود لتدخل خارجي من قبل المرشد لأن له بعض المضامين والتطبيقات المهمة في المراحل الأخرى من العملية الارشادية ، ولكن لب المشكلة هو مشاعر العميل السلبية والشديدة تجاه المرشد وتعد الحالة التالية مثالاً واحداً فقط على عميل يحمل مشاعر سلبية قوية نحو المرشد أما الخبرات الأخرى فقد تتضمن مواجهة من قبل المرشد ، أو الزاماً للعميل

بدراسة أشياء يفضل أن يتحاشى النظر اليها ، وفي الوقت الذي يعتقد فيه العميل بأنه ما من شيء قيم يتحقق بالنسبة له . لقد نوقشت هذه المسائل بشكل مطول في الفصل السادس والنقطة الأساسية التي يجب ذكرها هي أنه متى يحدث شيء ما خلال العملية الارشادية ويؤثر هذا الشيء في مشاعر العميل نحو المرشد فان التعامل بشكل مفتوح مع المشاعر الجديدة تكون له أولوية كبيرة كهدف ملح من الأهداف المتعلقة بالعملية الارشادية . ويصح هذا المبدأ سواء أكانت المشاعر الجديدة سلبية أم ايجابية وبشكل مستمر ، يجب أن يكون المرشد هو الذي يبادر بطرح المسألة . فعندما تكون مشاعر العميل سلبية يجب أن يقبل بها المرشد دون عداء أو دفاعية فهذه المشاعر خاصة بالعميل وله الحق فيها .

إن الاستراتيجية الأولى من بين الاستراتيجيتين الأساسيتين التي ستستعمل في هذه الحالة هي التي تساعد العميل على اكتشاف مشاعره والتوصل الى نتيجة حول ما اذا كانت تلك المشاعر مقبولة أو ملائمة . أما الاستراتيجية الثانية فهي اكتشاف شروط عملية الارشاد (بما فيها سلوك العميل تحديداً) التي أثرت في المشاعر ومعرفة ما اذا كان من الممكن تغيير تلك الشروط أم لا . ولذلك يجب أن يكون الفرد حذراً هنا لأن تعبير العميل عن الغضب نحو المرشد في جوهره قد يكون في بعض الاحيان عملاً ابتزازياً للسيطرة على أفعال المرشد أو التحكم بها والسيطرة عليها وبالتالي فان المسألة المهمة التي يجب دراستها هي معرفة ما اذا كان من الجيد أم من السيء بالنسبة لعميل معين أن يكون قادراً على ابتزاز المرشد . وبالنسبة لبعض العملاء الذين لديهم صعوبة محددة قد يكون للقدرة على ابتزاز المرشد تأثير مباشر ومرغوب .

الانهاء المبكر للارشاد بناء على رغبة العميل
: Termination as a consequence of successful counseling

تحدث الحالة المهمة الأخرى في العملية الارشادية عندما يوصل العميل الى المرشد ما معناه بأنه قد رفض المرشد كمصدر قيم للمساعدة وقد يحدث ذلك في أية

مرحلة من مراحل الارشاد ، وسوف يعبر العميل عن رفضه هذا وبخاصة اذا كان عميلاً صامتاً ، منذ فترة مبكرة جداً من الارشاد لكن عميلاً آخر قد يظهر الرفض بالنسبة للمرشد فيما بعد .

ربما يكون بامكان الفرد التعبير عن هذا الرفض ببساطة من خلال عدم حضوره الجلسات الارشادية التالية ، في حين قد يخبر عميل آخر المرشد بأنه يشعر أن الارشاد غير قيم أو مفيد بالنسبة له وأنه يرى ألا جدوى من الاستمرار ، وفي بعض الأحيان قد تكون المقولة التالية التي يطرحها العميل مناسبة تماماً لتوضيح رفضه للارشاد وهي : « لا فائدة من الارشاد » ولكن مقولة كهذه في أحيان أخرى، وبخاصة عندما يكون الارشاد قائماً على الوعي ، قد توحي بأن العميل خائف من تأثير الارشاد فيه .

إن الخطوة الرئيسة الأولى في ظل شروط كهذه هي أن يحدد المرشد مشاعره الخاصة حيال موقف العميل الرافض له . ومن المرجح أن يكون الخوف والغضب الموجهان نحو العميل هما استجابتا العميل الانفعالية في ظل هذه الشروط ، كما أن من المرجح أن يستجيب المتدربون على الارشاد بشكل خاص تجاه الرفض بالقلق وبخاصة اذا كان رفض العميل لهم معداً على أنه مؤشر لعدم كفاية المرشد . إن هدف المرشد هو أن يكون ناجحاً مع عميله ، ولكن اذا أخبر المرشد بعدم فعالية ارشاده فان ذلك قد يمثل صدمة خطيرة لتحقيق الهدف وتخلق هذه الصدمة حالة من الاحباط لديه يكون الغضب والقلق استجابتين فيها لسوء الحظ ، ان استجابات انفعالية كهذه غالباً ما تؤثر في فعالية الارشاد ومرة أخرى يصح المبدأ العام السابق وهو : عندما يحدث الضغط أو الشدة في العلاقة بين العميل والمرشد فانه من المفيد التعامل بشكل مفتوح مع هذه الشدة بدلاً من مجرد تحاشي التعامل معها لأن الاستجابة للشدة في العلاقة يرجح أن يحدث نتائج مقبولة أكثر من تحاشيها . خذ مثالاً على ذلك الشابة المراهقة التي حضرت ثلاث جلسات ارشادية وفي بداية الجلسة الرابعة قالت لقد فكرت في الأمر كثير أوقد قررت تقريباً بأن الارشاد لا يقدم لي أية فائدة فلا شيء تغير ولا يبدو أن أي شيء سيتغير . أنت شخص لطيف

ولكنني لا أريد أن أجعلك تشعر بأنك سيء أو ضعيف لكن الارشاد بالفعل مضيعة للوقت بالنسبة لي .

من المرجح أن استجابة عميل كتلك تجعل المرشد يشعر بالقلق والغضب وربما بالذنب فلقد تحدى العميل قدرة المرشد وأمنه ولم يكن المرشد مدركاً للتأثير العاطفي أو الانفعالي لاستجابة عميله لأنه لم يكن يتوقعها بأن تحدث بهذه القوة في هذه المرحلة .

لو استعرنا شيئاً مما قلناه في فصل المبادىء الأساسية لوجدنا أن استراتيجية المرشد الفعال هي أن يناقش ما يتضمنه قرار العميل وإن استجابة كالاستجابة التالية يمكن أن تكون مفيدة : « لقد أوضحت لي بالتحديد أنك لا تعدين الارشاد مفيداً لك ولكنني أريد منك أولاً أن تعرفي أنه على الرغم من أن ما قلته لي يزعجني فانني مع ذلك سعيد جداً لأنك أخبرتني به فهل تستطيعين أن تخبريني كيف توصلت الى هذه النتيجة ؟

ـ العميل : كما قلت لا شيء يبدو بأنه يتغير ولا شيء جديد قد حدث ويبدو أننا ندور وندور في دوائر لا نصل فيها الى شيء .. انني لا أشعر بأننا نتوصل الى نتيجة فيما يتعلق بمشكلتي .

ـ المرشد : أظن أن خبرة الارشاد هذه قد كانت محبطة تقريباً بالنسبة لك وإنك تتوقعين عن الأمل بأن أي شيء قيم يمكن أن يحدث .. فهل تستطيعين أن تخبريني بما تعتقدين بأنه يجب أن يحدث هنا في الارشاد لكي يكون مفيداً لك .

ـ العميل : حسناً كما يبدو لي إنك تحاول فهمي وفهم مواقفي من نفسي ومن والدي ومعلمي والآخرين . حسناً انك تعرف بأن ذلك ممتع تماماً ولكنه لم يساعدني على التعامل مع قلقي عندما أتقدم للامتحانات مثلما حدث معي عندما أجريت اختباراً في الأسبوع الماضي ، لقد عرفت المواد المطلوبة في

الامتحان ولكني تجمدت وأخفقت في الامتحان مثلما أخفقت في الامتحانات الأخرى .

لاحظ : أن المرشد في هذه المرحلة اختار أن يتعامل مع المسألة بشكل مفتوح فلقد استجاب أولاً لمشاعره وانتقل بعدئذ لاكتشاف مسألة ما يجب أن يحدث ولم يكن يحدث ولذلك نجد بوضوح أن استجابات المرشد البديلة التي تقود الى انفتاح العميل قد تكون استجابات اقناعية من النوع التالي : حسناً أظن أن من مصلحتك أن تقرري عدم متابعة الارشاد وأتمنى لو أن الأمور قد جرت على ما يرام بالنسبة لك لقد قلت إن الارشاد يمثل بالفعل مضيعة للوقت بالنسبة لك وإنه ما من شيء قد تغير لكني أتساءل حقاً عما اذا كان ذلك صحيحاً فهل تشعرين حقاً أنه ما من شيء قد تغير ؟ انطلاقاً من هذه الحالة حاولي أن تفكري بالتأثير الذي تقود اليه كل من الاستجابات المطروحة في عملية الارشاد. إن الحالات الخطيرة كالحالة التي وصفناها أعلاه ترغم المرشد على اتخاذ قرارات خطيرة ومهمة . إذ يجب عليه أن يقرر ما اذا كانت انتقادات العميل التي تعني أنه ما من شيء مفيد لتحقيق الأهداف المتعلقة بالنتيجة يعد قيماً ، أم أنها عبارة عن مجرد مقولات تعبر عن المقاومة والرفض . فاذا قرر المرشد بأن هذه الانتقادات قيمة فانه يجب أن يعيد تقويم أسلوب الارشاد وتقديره .

يجب في الارشاد المكثف ، أن يقوّم المرشد دائماً ويعيد تقويم ملاءمة وصلاحية وفعالية استراتيجية التدخل في الارشاد . فعندما لا تكون فعالة يجب عليه أن يعمل لتغييرها . في المثال السابق كان هدف الارشاد تخفيف القلق الامتحاني وأن ذلك الهدف لم يحدد في جلسات الارشاد المبكرة ولكن من خلال كلام العميل وملاحظاته بدا واضحاً أن استراتيجية المرشد مبنية على تسهيل الوعي وتعميقه ، وإن التغذية الراجعة التي تلقاها المرشد من العميل هي أن تلك الاستراتيجية لم تكن مثمرة . فالمرشد يجب أن يقرر بعد ذلك ما اذا كان الاستمرار بتلك الاستراتيجية سيكون مثمراً أم إن تطبيق استراتيجية جديدة سوف يكون على الأرجح أفضل منها في تحقيق الهدف وتخفيف القلق .

وعادة ما يكون الإضعاف المنتظم والتدريجي استراتيجية مختلفة جداً تبدو أنها تمتلك احتمالاً كبيراً للنجاح وبخاصة لتحقيق هدف ارشادي من هذا النوع .

انهاء الارشاد كنتيجة للارشاد الناضج

Termination as a consequence of successfol counseling :

في مرحلة وضع الأهداف يحدد العميل والمرشد أهداف الارشاد ويضعان المعيار المطلوب لتحديد متى تعد هذه الأهداف متحققة . وفي مرحلة انهاء الارشاد يجب عليهما أن يدرسا المعايير ويقوّما التغيرات التي حدثت وبناء على ذلك يقدران ما اذا كان الارشاد ناجحاً أم لا . فاذا كان الارشاد ناجحاً فان سلوك العميل خارج مكتب المرشد يجب أن يكون قد تغير ويجب أن تقوّم السلوكات الجديدة على أنها مرغوبة أكثر من جملة السلوكات القديمة ، اضافة لذلك قد تحدث بعض الانفعالات المهمة التي يجب التعامل معها بحذر كبير حتى مع وجود ارشاد ناجح في حالات مشابهة .

إن واحداً من أسس الارشاد المكثف والتي سنضعها هنا هو العلاقة بين العميل والمرشد . فلكي يكون الارشاد ناجحاً وذا تأثير كبير يجب أن تكون هذه العلاقة وثيقة قوية بشكل غير عادي وعندما تتحقق أهداف الارشاد يحين الوقت لانهاء هذه العلاقة .

إن انهاء علاقة قوية كما يشهد على أثره أي شخص له خبرة بالانفصال عن محبوب لا يعد أمراً سهلا لأي شخص فاللحظات الأخيرة من العلاقة يمكن أن تكون بشكل مستمر هي اللحظات الأكثر صعوبة .

هناك ميل طبيعي للشعور بالضياع ، والعزلة والوحدانية عندما تنتهي أية علاقة وثيقة بين الفرد وغيره ولذلك لا يستطيع المرشد التعامل مع هذه المشاعر بمجرد الابتعاد عنها أو تحاشيها بل يجب عليه أن يتعامل مع عملية انهاء الارشاد بحيث يشعر العميل بأنه مستقل عن المرشد وأن بامكانه الابتعاد عنه .

ربما يكون الأسلوب الأسهل هو مراجعة وتلخيص ما حدث ـ أي مراجعة تلخيص مراحل الارشاد ونوع التغيرات التي حدثت ـ وحالما ينتهي ذلك فان من الملائم والمفيد بالنسبة للمرشد أن ينقل التأثير الذي مارسته خبرة الارشاد عليه وينقل المشاعر التي تولدت عنده نحو العميل لأن ذلك يسهل على العميل مشاركة مشاعره والتعبير عن شكره وتقديره للمرشد وبخاصة إن كانت مشاعر المرشد جيدة .

وحالما يحدث ذلك يكون الانهاء الرسمي للارشاد أكثر سهولة . يشعر العملاء باستمرار أنهم ليسوا متأكدين من أنهم مستعدون لانهاء الارشاد ، فلقد شاهدوا أشياء تتغير خلال الارشاد لكنهم شعروا عندما كانت أوضاعهم وأحوالهم سيئة أن بامكانهم مراجعة المرشد من أجل المساعدة والدعم وعندما يتم انهاء الارشاد لا يعود المرشد متوفراً ولذلك اذا كان المرشد يشعر بهذا النوع من عدم الأمان فانه يجب مناقشته قبل أن يتم الارشاد أو ينتهي .

طبعاً إن من الحكمة توقع هذه الصعوبة وحلها في جلسات عديدة قبل انهاء الارشاد ولكن ذلك لا يكون ممكناً دائماً .

ربما تكون استجابة المرشد الملائمة التي تقود الى دخول هذه المنطقة هي : لقد أنجزنا بالتأكيد بعض التغيرات المهمة منذ أن بدأنا باللقاء معاً وفي الحقيقة يبدو بأننا قد حققنا نوعاً ما من خططنا أو ما صممنا لتحقيقه . وفي بعض الأحيان يتساءل الناس الذين تغيروا بشكل أو بآخر ما اذا كانوا مستعدين حقاً للتعامل مع حالات صعبة أو حالات جديدة قد يواجهونها في المستقبل ، وإنني أتساءل وأتعجب إن كنت تشعر بهذه « الطريقة » .

إذا أجاب العميل بلا وقبل المرشد جوابه على أنه جواب صحيح فان الأمور تكون جيدة أما اذا قال العميل نعم فان عدم الامان عندئذ يجب أن يتم بحثه ودراسته . وإذا كانت هناك حالات يتفق العميل والمرشد على أنه من الصعب على العميل مواجهتها وحده ، فان ايقاف الارشاد عندئذ يعد مبكراً وغير ناضج وإذا قال

العميل : « انني لست متأكداً » وواجه في مناقشة لاحقة قلقاً عادياً في دخول حالة جديدة فانه سيكون بامكان المرشد أن يساعده لكي تطمئن نفسه وذلك باسترجاع الحالات الجديدة السابقة التي عالجها أو واجهها بشكل فعال .

إن البعد الآخر الذي ينبع من هذه المناقشة هو اتكالية العميل على المرشد فالمرشدون يعتقدون بشكل عام إن من الجيد ومن المرغوب به بالنسبة لعملائهم أن يكونوا معتمدين على ذواتهم وليس على الآخرين في تحقيق الاهداف المهمة بالنسبة لهم ، ولكن هذه المسألة بشكل عام تكون أكثر تعقيداً . فبما أن العميل يفتش عن مساعدة من المرشد فان ذلك يعني بأن العميل متكل بطريقة ما على المرشد وتعد هذه الاتكالية جزءاً أصيلا ولا يمكن تحاشيه من عملية الارشاد في المساعدة على التعامل مع أية اهتمامات يرغب هذا العميل بمناقشتها . وعندما يتم وضع أهداف الارشاد يصبح من الواضح تماماً بأن العميل معتمد على المرشد من أجل المساعدة على تحقيق هذه الأهداف ومن خلال الاستمرار في الارشاد يبين العميل أنه يعتقد بأنه قد وجد فرصة أفضل لتحقيق الأهداف المتعلقة بالارشاد وذلك بفضل مساعدة المرشد له وبعد ذلك اعترافاً واضحاً بالاتكالية على المرشد .

هناك بعض المسؤوليات المهمة المرتبطة بكون الشخص فرداً يعتمد عليه فرد آخر ، واحدى المسؤوليات الأخلاقية هي أن المرشد قد لا يستغل اتكال العميل عليه لمصلحته الخاصة . وهذا مبدأ مهم بخاصة عند المرشدين الذين يستمتعون بجعل الآخرين يتكلون عليهم (كأشخاص الآباء والأمهات) .

إن المسؤولية الثانية هي أن ترسم حدود الاتكالية لأن اعتماد العميل على المرشد من أجل المساعدة على تحقيق هدف ارشادي شيء واعتماده عليه كمصدر رئيس للاهتمام والرعاية والانسانية يمثل شيئاً آخر ومن الواضح ، أنه اذا استمر الأسلوب الثاني طويلا فلن يكون لمصلحة العميل أو المرشد معاً .

كما أنه ليس من مصلحة العميل أن يفتش عن القبول والدعم من المرشد لأي فعل تقوم به لأن هذا العميل يجب عليه حتماً أن يتخذ القرار حول أي الأفعال

هي الأفضل من بين أفعال المرشد دون قبول المرشد ويجب تحقيق هذا الهدف قبل أن يكون بالامكان انهاء الارشاد بشكل فعال .

إن المجال الثالث للمسؤولية هو أن المرشد يجب أن يساعد العميل على أن يصبح معتمداً على ذاته في استعمال السلوكات الجديدة فمهما كانت العلاقة الارشادية شديدة وقوية فانها تكون مؤقتة دائماً ولذلك عندما تنتهي هذه العلاقة فان من المفضل بشكل عام لجميع الفرقاء المعنيين أن ينهوا هذه العلاقة على أتم وجه ممكن ، ويعني ذلك أن على العميل في نهاية العلاقة الارشادية أن يكون قادراً على أن يعمل وحده دون أية اتكالية على المرشد من أجل مساعدة أخرى .

معايير لتحديد النجاح في الارشاد Criteria for determining success :

لو استعرنا شيئاً من مضمون الفصلين ٢ و ٨ لكي نقوّم به ما إذا كان الارشاد ناجحاً أم لا فانه يجب علينا تحديد معايير نجاح الارشاد . فاذا كان الارشاد ناجحاً فان بعض التغيرات الظاهرة والقابلة للملاحظة يجب أن تكون قد حدثت وهكذا فان بناء معايير النجاح يتضمن تحديد سلوكات جديدة سوف تحدث وتحديد الشروط والحالات التي ستحدث هذه السلوكات في ظلها .

تجد فيما يلي عرضاً لبعض الأهداف التي تحدد نجاح الارشاد لكل عميل من خمسة عملاء :

جاء العميل الى المرشد وهو فتاة وأشارت الى أنها تتجمد عندما تجري اختباراً وتصبح منقبضة وتلعن الامتحان . أما العميل الثاني فقد ذكر بأنه لا يستطيع على ما يبدو له بأن يكوّن أصدقاء . وقد حول العميل الثالث للمرشد من قبل أحد معلميه وذكر المعلم بأن هذا العميل قد بدأ بازعاج رفاقه من خلال القيام بالمشاجرات وإثارة بعض المشكلات الأخرى . وكان العميل الرابع امرأة راشدة أتت وحدها ووصفت نفسها على أنها ضعيفة الشخصية تخاف قول أي شيء في أي وقت وفي أي مكان وذكر العميل الخامس وهو رجل بأن لديه تصوراً ضعيفاً عن نفسه وثقة ضعيفة بها .

خلال مرحلة وضع الهدف ، ثم بناء المعايير المحددة لنجاح الارشاد لكل من العملاء الخمسة وقد عرضت هذه المعايير كما يلي :

- العميل ١ : سوف يكون الارشاد ناجحاً عندما يأخذ العميل اختبارات ويذكر بأن القلق المعيش خلال الاختبار قابل للتحكم به ولا يؤثر في الأداء الفعال لهذا العميل في الاختبار .

- العميل ٢ — سوف يكون الارشاد ناجحاً عندما يتفاعل العميل مع أقرانه في باحة المدرسة وخارج المدرسة ويذكر بأن جماعة معينة قد قبلته على أنه مساو لأعضائها الآخرين .

- العميل ٣ — سوف يكون الارشاد ناجحاً عندما تمر ثلاثة أسابيع متتالية دون وقوع حادث قتال واحد على يد العميل أو على يد أي عميل في الكلية أو المدرسة .

- العميل ٤ — سوف يكون الارشاد ناجحاً عندما يبين العميل أو السيدة المعنية بأنها تستطيع اثبات موقفها بقوة وبعنف في مسائل مطروحة للمناقشة وستكون قادرة على عرض ذلك عندما يتم تبني أو قبول موقف معارض لموقفها من قبل شخص مهم آخر .

- العميل ٥ — سوف يكون الارشاد ناجحاً عندما يتوقف العميل عن القول لنفسه أنه غير جدير وغير كفي حتى عندما لا يلبي أداؤه معايير القبول الموضوعة .

لاحظ أن السلوك الجديد أو المرغوب به في كل الحالات والمواقف التي يجب أن يحدث فيها ذلك السلوك المرغوب محددة بشكل واضح وبالنسبة لكل عميل قد يكون الارشاد ناجحاً عندما تكون المعايير الموضوعة متبعة جيداً ، ومتحققة فعلاً . وخلال مرحلة ايقاف الارشاد ، يدرس العميل والمرشد بشكل متبادل المعايير الموضوعة خلال مرحلة تحديد الهدف ويقدران ما اذا كان قد تم تحقيق هذه

الأهداف ، ولذلك فان الغرض الأول من مرحلة ايقاف الارشاد بعد ذلك هو تحديد ما اذ كان الارشاد ناجحاً ، أما الغرض الجوهري الآخر فهو اكتشاف الاستثمار العاطفي المرتبط بكثافة وشدة العلاقة الوثيقة التي تحققت بين المرشد والعميل وبين العميل ونفسه والتي تمت المحافظة عليها طوال عملية الارشاد .

دراسة الحالة (٥) دورين جلسة انهاء الارشاد :

كان هذا العميل امرأة متزوجة عمرها (٣٦) سنة فتشت عن الارشاد نظراً لوجود عدة صعوبات لديها في التعامل مع عواطفها وفي علاقتها مع زوجها وأولاد زوجها الثلاثة . لقد تركز الهدف الموضوع للارشاد على صعوباتها الشخصية في التعامل مع الآخرين . حيث يصيبها صداع حاد وتحبس نفسها في غرفتها لمدة أيام عندما تكون متضايقة أو منزعجة. وترى فيما يلي تسجيلاً مكتوباً لما دار في الجلسة الارشادية الثامنة والأخيرة/وسوف يبين هذا التسجيل اجراءات انهاء الارشاد حسبما تمت مناقشتها في هذا الفصل :

ـ العميل ١ : بامكانك أن تسألني كيف حالي فأنا جيدة .

ـ المرشد ١ : كيف حالك ؟

ـ العميل ٢ : أنا جيدة وأستطيع أن أتمالك نفسي .

ـ المرشد ٢ : أنا سعيد لسماع ذلك .

ـ العميل ٣ : لدي مشكلات ولكنها ليست كبيرة كما كانت من قبل فلقد خرجت عن طوري مرة واحدة فقط .

ـ المرشد ٣ : خلال أسبوعين ؟

ـ العميل ٤ : نعم .

ـ المرشد ٤ : هذا مدهش وعظيم .

ـ العميل ٥ : نعم . أعني كالعادة انني لم أتمكن من ايجاد أي شيء لأكسره ولذلك رفعت حذائي البيتي وضربته بعرض الحائط . لم يعطني زوجي فرصة لأكسر أي شيء (وتضحك) انه يخاف تماماً .. لقد كنت أرفع الأشياء من على الارض وأرميها فيصدم ويتضايق ولذلك بدأ يرفع الأشياء ويرميها هو نفسه فقلت له يا جي أنا سعيدة لأنني أساعدك فضحكنا نحن الاثنين لأن ذلك كان مضحكاً حقاً ولكن مع ذلك جعلني أشعر بـ ... أنت تعرف .. ولكنه ما زال لا يفهم ماذا يجري مع أنني أريده أن .. آه ... أعني أنني سأشعر أفضل بكثير إذا ...

ـ المرشد ٥ : (متعاطفاً) أن تخبره بالتأكيد .

ـ العميل ٦ : لقد صدم تماماً لأنه لم يرني كذلك ، أنت تعرف ... حسناً أنه لم .. لأنني أفعل ذلك منذ فترة قريبة جداً فقط .

ـ المرشد ٦ : هذا جيد لأنك الآن تشعرين بأنك أفضل . هل هناك صداع ؟ أي صداع ؟

ـ العميل ٧ : حسناً لدي شيء يشبه ذلك تماماً ... لقد قلت إن ذلك قد حدث مرة واحدة ... ولكن ربما يكون عندي الآن صداع ولكنني لا أعرف تماماً . إن السبب واحد من اثنين وهما إما أنا أو هو (أي ابن زوجي) فنحن أصدقاء ولكن يا للشفقة إنه يريد أن يكون معي كل الوقت فهو معي في المطبخ وفي أي مكان وقد فعل ذلك البارحة وكنت منزعجة منه لقد كنت مستلقية في الفراش لأنه أراد أن يشاهد برنامجاً تلفزيونياً وأردت أن أشاهد عرضاً ثانياً ولذلك بقيت في غرفتي .. فجاء بيلي الى غرفتي واستلقى على الفراش معي . أعني .. أنني لم أبح ببنت شفة ولكن .. بعدئذ كان بالفعل يستمتع بذلك . أما أنا فكنت منزعجة . أعني .. أنت تعرف .. وقال لي

بعدئذ أنت تعرفين أتمنى لو كان بامكاني أن أبقى أكثر من ذلك ولكنني لم أقل شيئاً . ولذلك قال تصبحين على خير يا أمي . أعني أننا أصدقاء . إننا نواجه مشكلة صعبة حقاً مع الطفل الآخر . حسناً لا أعرف اذا كان زوجي يجب أن يعرف ذلك ولكن اذا أخبرت زوجي جي الآن فانه سوف ينزعج لأن الصبي قد فعل فعلة سيئة مرة من قبل ولم أخبره فما الذي سأفعله ؟ إنه يقول . حسناً أنت تعرفين أنه ... وتعرفين إن ما يفعلـه لا يمكن أن تلوميه بسببه لأنـه مريض .. إنه الى حد ما غير مرتاح . حسناً أنا لا أعرف . لكن ستيف يسرق هذه الايام في المدرسة وأنا ، أعني ، إن أطفالي متضايقون لقد فقدت بعض النقود في المدرسة وأعرف بأن ستيف هو الذي يسرقها لأنه جلب معه بعض النقود الى البيت وهو يشتري الحليب على الرغم من أنه ما من أحد قد أعطاه أية نقود ليشتري الحليب وهكذا لا أعرف وبعدئذ جاء بل الى البيت وقال أنا خجول يا أمي لأن ستيف سرق بعض النقود ولكن بما أن بل قـد فعـل ذلك من قبل . وتخاطب المرشد قائلة : هل تذكر ذلك ؟ لأنني أخبرتك عنـه عندما حدث فقد جاؤوا الى بل واستجوبوه . لقد شاهدت تلك السيدة الولد وقالت إنه بل ولكنها لا تعرف بأن لدينا توأماً ولذلك كان بل يشعر بالاهانة. أنت تعرف أنه لم يسرق وقد قال لي أنت تعرفين أن المعلمين يكرهونني لأنني ... ولذلك أخبر المعلم بأن أخاه هو السارق وليس هو وبعدئذ تضايق طفلي الآخر لأنه قال إن كل الناس يتحدثون عن أن بيلي قد سرق بعض النقود لأن اسم بل هو بل واسم بيلي هو ويلي وتضحك قائلة إن كل الاسرة مضطربـة نتيجة لذلك .

ـ المرشد : ولكنك تجهدين نفسك كثيراً جداً .

ـ العميل ٨ : نعم . نعم ولكن كما قلت إنني أقلق على الأولاد ... ولكن ليست الأمور سيئة كما كانت . أعني ... أنني أفكر جيداً ، بأن ستيف يجب أن ينـال عقاباً قاسياً ولكني أعني أنه لن يتكلم . أنا ... أنا ربما أكون بخيلـة معه ، ويمكن أن أكون لطيفة حقاً معه .. إنه سيقول لا أعرف . لا أعرف إذا

سألته عن النقود فلقد سألته مرتين من قبل وكنت أقول له يا ستيف من فضلك قل لي كم أخذت من النقود لكي أكون قادرة على اعادة النقود الى أصحابها. إن أباك وأمك متضايقان جداً ولكننا نريد أن نعيد الأمـوال للأولاد الذين سرقوا . قال أخبرتك إنني لا أعرف ورحـل . أنت تعرف ماذا يحـدث لو أخبرت زوجي . كما تعرف أنني توقفت عن المحاولـة أعني ماذا أستطيع أن أفعل ؟ ولكن الوضع يقلقني أعني أنه يقول دائماً أتمنى ... لا أستطيع أن أنتظر حتى نذهب الى جدتي . إنها الوحيدة .. أنت تعرف .. لأننا عندمـا نراها فان أول شيء يفعله هو أنه يبكي . ومن ثم يخبرها عن مزعجاته وعنـا أيضاً . إن بل لا يحب الارشاد كثيراً ولا يجد متعة فيه إنه يقول حسناً ... أسبوع مضى ... جاء الى البيت في الأسبوع السابق وكان مسروراً فقلت له عجباً هل ... أمضيت وقتاً جميلاً ؟ قال نعم. لم يكن أمامنا أي شيء لنتحدث عنه ولذلك لعبا كثيراً وقال حمداً لله لقد جاء هذا الاثنين. يا إلهي اننا ذاهبون لجدتي فهو سعيد بالذهاب وصعد الى الطابق العلوي ولذلك عندما نزل الى غرفتي قلت ماذا حدث يا بل مع المرشد يوم الاثنين ؟ فقال ، آه تحدثنا لمـدة عشر دقائق . قلت له هل أخبرته عن أي شيء تريد ؟ فقال نعم . ولكننا تحدثنا عشر دقائق فقط ولم أعرف عن أي شيء أتحدث حيث جلست هناك فقط فيما تبقى من الوقت لكنه جاء الى البيت ثائراً . عجباً . لقد كان أحمق (وتضحك) وقال : أنا ... لا أحب هذا النوع .

لكن ستيف يأتي الى البيت كما أنه لا شيء قد حصل أو .. كما لو أنه ذهب في مشوار وعاد الى البيت . إنني أقلق لأنني أواصـل التمني لأن أعرف ماذا يدور في ذهنه .. حسناً لو قال إنني قد سرقت النقود لأننا لم نضربه أو نفعل أي شيء معه فإننا سنفعل كل شيء صحيح ونساعده . إنه يذهب الى المدرسة ويخلع ملابسه . أعني أنه يفك كل أزرار قميصه وإنه يلعب لعبة في المدرسة يمثل فيها دور الوقواق الأبله . ويأتي الأطفال الـى البيت ويخبروني أنـا وزوجي ويقول زوجي جي إننا لا نعرف أعني هل تظن أنه يجب عليّ أن أخبر المعلم .. بأنه يذهب للارشاد أو ؟

ـ المرشد ٨ : لماذا لا تنتظرين وتشاهدين ماذا سيحدث في الارشاد ؟

ـ العميل ٩ : أعني أن المعلمة استدعتني للمدرسة وقالت هل بامكانها أن تقدم أية مساعدة ؟ أنت تعرف وإنني لا أريدها أن تفعل أي شيء آخر وأنت تعرف أنها ستكون مختلفة عنه بشدة . وبالتالي فاننا حقاً قد نشوش عقل الصبي ولكن بالنسبة لي أنا الآن جيدة وأفهم ذلك . أعني م.م.

ـ المرشد ٩ : أنا سعيد بذلك .

ـ العميل ١٠ : لقد فعلت البارحة ما لم أفعله في حياتي . أعني آه ، أوه لا أعرف بطريقة ما أظن أنني جرحت مشاعر شخص ما دون حق أو قصد أو أي شيء من هذا القبيل . حسناً لقد أحضرت ابنتي بعض البيتزا الى البيت كي تأخذها معها الى الصف وأعطتني اياها لأضعها في الثلاجة ولقد اخبرتها بأنك تعرفين بأن عندي حاجات منزلية ولذلك لن يكون لدينا فراغ في الثلاجة ولكنا قالت إن البيتزا شيء صغير جداً فقلت وأنتم يا أولاد عندكم حفلة فقالوا حسناً سوف نساعدك ومضت ثلاثة أسابيع دون أن يخرج أحد هذه البيتزا من الثلاجة ولذلك طلبت من شارن أن تتدبر الأمر فقالت عجباً لقد قال الأولاد اتركيها ولذلك كان كل ما فعلته هو أنني كتبت ملاحظة قصيرة للمعلم وأرسلت ويلي مع البيتزا .

أخذ الصبي البيتزا ووجد مكاناً لها ولكني أخبرت المعلم بأنني متأسفة لما فعلته . انني لم أرغب بأن أفعل ذلك وأؤذي الأولاد ولكن لو أبقيتها أطول من ذلك فأظن أنهم سيستغلونني فقط . وقد جعلني ذلك أشعر بأنني جيدة حقاً ، وعندما جاءت شارن الى البيت قلت أوه . من منكم يحاول إيصالي الى الجنون ؟ وقالت أولا ، لا ، لا شيء .. وهكذا حسناً انني لم أفعل ذلك من قبل إنني سأقبل وأحتفظ بها ولكنني ظننت أنني سأجرب ذلك مرة أعني ، أنت تعرف ... حسناً ... وهكذا جعلتني أشعر بأنني جيدة حقاً .. !أنا لا أعرف . تبدو الأمور كما لو أنني ذاهبة للمدرسة أو نوعاً ما .. الى

الصف .. أعني أنني أتعلم .. أنت تعرف ! .. حسناً .. على كل حال . هذا مفيد .

ـ المرشد ١٠ : هل هناك أي شيء آخر يمكنني أن أساعدك به ؟

ـ العميل ١١ : كلا لا أعتقد ذلك لأنني كما قلت .. أشعر بأنني جيدة ولكنني أخاف على الاطفال إلا أنني لا أستطيع أن أجيء الى هنا من أجلهم .

ـ المرشد ١١ ـ هذا جميل .

ـ العميل ١٢ : لقد قلت لجي إن تلك المشكلة هي مشكلتهم (وتضحك) .

ـ المرشد ١٢ : حسناً (ويضحك) .

ـ العميل ١٣ : عجباً يا رجل .

ـ المرشد ١٣ : نعم (ويضحك) .

ـ العميل ١٤ : أعني أنني أريد أن أساعد ولكن ..

ـ المرشد ١٤ : هل شاهد زوجك أحد المرشدين ؟

ـ العميل ١٥ : لقد قابل واحداً فقط وهو مرشد ستيف لكن زوجي يسجل كل ما يفعله ستيف خلال الأسبوع ويسجل أي شيء غير عادي .

ويخبر المرشد بذلك إنني لا أعرف إن كان ذلك يساعده ولكن كما قلت أنت تعرف أنه عندما يفعل شيئاً إيجابياً ... آه . يتلقى الثناء والشكر فهل هذا هو الشيء المفيد ؟

ـ المرشد ١٥ : نعم .

ـ العميل لم يؤد ذلك الى أي شيء جيد . أعني أن كل ما حققه الارشاد هو أنه قد جعله يذهب الى الفراش في الوقت المحدد وجعل كل ما يقوله لنا آنئذ يكون جيداً أو مقبولاً وهذا كل ما يفعله . أما فيما تبقى من الوقت فانه

يكون فظاً إنه يشبه المتنمر الكبير الذي لا يحترم أحداً • وإنه لا يرغب بأن يضع ثيابه في الغسالة حتى الآن بل يذهب الى المدرسة مرتدياً الملابس ذاتها حتى وإن كانت وسخة وهكذا قال لي زوجي • حسناً هل يسرك ذلك ؟•• فقلت له لقد حاولت مرتين أن أحضر له ثيابه ولكنني بعد ذلك اعتقدت أن ذلك سيسيء جداً بالنسبة له كما أنني تعبت من مساعدته على ارتداء ثيابه• كما تعرف أن الأطفال الآن يلبسون ثيابهم في هذه السن ولكنني لا أعرف إن كان أطفالي يحاولون اغاظتي أم مساعدتي وعندما يجلس ستيف بالقرب منهم تجدهم جميعاً في حركة مستمرة •

ـ المرشد ١٦ : ام ••• ام •••

ـ العميل ١٧ : لقد فعلوا ذلك في احدى الليالي حيث تحرك كل واحد منهم وقلت ما الأمر فقالوا إن رائحة كريهة تفوح من سروال ستيف • ولذلك عندما ذهبت لاستطلاع الأمر في ذلك المساء كنت مندهشة عندما وجدت السروال في سلة الغسيل فقلت لنفسي ربما يكون الاطفال قد بدأوا بادراك الأمور • إلا أن أطفالنا الآن وبخاصة عندما يكونون ثائرين يتجاهلون بعضهم بعضاً ، وأنت تعلم أنهم يتجاهلونني أنا وزوجي (وتضحك) ومع ذلك فان هذا كله مقبول بالنسبة لنا • لا أعرف اذا كان زوجي يقبل ذلك أو ينظر للأمور كذلك أو يفهم أكثر مني حول ذلك ••• ولكن تبدو هذه الأشياء كأنها تقلقه كثيراً الآن أعني ••• فعندما أخبره بأن ذلك لا يزعجني يقول حسناً ولكنه يزعجني (ويضحك) •

ـ المرشد ١٧ : يضحك •

ـ العميل ١٨ : أعني أنني مندهشة من أن كثيراً من الأشياء التي لا أشعر بها تزعج زوجي •

ـ المرشد ١٨ : ها ••• ها •••

ـ العميل ١٩ : لقد أخبرته في السيارة لماذا لا تذهب الى المرشد . لما لا تحاول. فقال : عجباً .. إنني لا احتاج الى ذلك ، وهكذا على الرغم من أن كل شيء يبدو بأنه يشير الى ذلك ..... فانني ألاحظ الآن ضرورة ذلك لأن كل شيء يزعجـه .

ـ العميل ٢٠ : أعني أنه يشعر بالاهانة عندما يفعل الأولاد أو يقولون شيئاً مـا وأنت تعرف الآن أنه يشعر بالاهانة من ابنتي الكبرى فهي لا تقبّله عندمـا تذهب الى النوم ، وقد تحدث عن ذلك مطولاً معها وأخبرته بأن لديها سبباً لذلك إلا أنها لا تريد أن تبوح له به ولذلك يشعر بالاهانة . ونتيجة لذلـك أخبرته . أنت تعرف بأن ذلك لا يزعجني فالاطفال لا يقبلونني عندما يذهبون الى النوم ولكن حسب علمي أنهم يحبونني ويحترمونني و ..... لكنه قال إن ذلك يزعجه وقال : بما أن العاطفة الجيدة تمثل شيئاً جيـداً فالمفروض بالأطفال أن يقبّلوا آباءهم ولكن كما قلت إنني شرقية وليس لدينا مثل هذه الأمور وبالتالي فانها لا تقلقني .

ـ المرشد ٢٠ : هذا صحيح ..

ـ العميل ٢١ : أعني ..... ولكن ذلك يقلقه حقاً وقد أخبرني بأنه ينزعج حيث قال : حسناً يا بلي أين قبلاتك لي قبل النوم .. فقلت حسناً لقد فعل ذلـك لأنه كان ملزماً بذلك منذ أن تزوجت منك .

ـ المرشد ٢١ : أو ..... نعم .

ـ العميل ٢٢ : وهكذا بدأ بلي يقبلني قبل النوم .. حسن بالنسبة لي هذا .. أو جيد ولكن حتى الآن كما تعرف إنه سواء فعل ذلك أم لا فانه لن يزعجني، لقد توقف الآن عن ذلك وأظنه كان خجولاً وأنت تعرف كيف يكون الاولاد عندما يصل عمرهم الى الثانية عشرة إنني أفهم ذلك لكن زوجي لا يفهم .

ـ المرشد ٢٢ : كيف تتعاملين مع مشاعر الكراهية هذه يا دورين ؟

ـ العميل ٢٣ : حسناً هذا هو الشيء الوحيد الذي يفعله ستيف إنني أكرهه حقاً ولا أرغب أن أؤذيه ولكنني نتيجة لكراهيتي له أفكر بحماتي وأكرهها أكثر منه أعني أنني وزوجي قد تجادلنا حول حماتي مرتين من قبل وقد قال لي إننا ... حسناً لقد أخبرته ... عن ستيف .. وتصور ما الذي يساعدنا عندما نذهب الى هناك .. انني لا أرغب بالذهاب .

ـ المرشد ٢٣ : أو ... نعم .

ـ العميل ٢٤ : وهكذا زوجي .

ـ المرشد ٢٤ : (مقاطعاً) هذا سيحدث عما قريب أليس كذلك ؟

ـ العميل ٢٥ : نعم بعد الدراسة أعني خلال العطلة الصيفية وهكذا أخبرته بأنني لا أريد أن أذهب لأني لا أعرف حقاً . لقد أخبرته بأنني أعرف الكثير وأنني أستطيع الآن أن أتحكم بنفسي وأنني قد أخبرها .. بأن تصمت أو أخبرها بألا تتدخل فيما لا يعنيها إلا أن زوجي لا يريدني أن أفعل ذلك .

ـ المرشد ٢٥ : نعم .

ـ العميل ٢٦ : قال لي زوجي : حسناً ألا تستطيعين أن تؤجلي ذلك لمدة ٣٦ ساعة ؟ قلت حسناً لا أعرف حسبما أشعر الآن أعتقد أنه يمكنني أن أخبرها فخاف زوجي وقال ألا تستطيعين أن تفعلي ذلك لأغراض انسانية .. فما الذي يعنيه ذلك ؟

ـ المرشد ٢٦ : يضحك ، يعني أن تقولي ذلك بكلام أو أسلوب انساني يستخدمه الناس مع بعضهم .

ـ العميل ٢٧ : أوذاك ما أخبرني به فقلت لا أعرف . فمهما كان القصد من ذلك إنني لا أعرفه لقد قال أليس بامكاني أن أفعل ذلك لأغراض انسانية .

ـ المرشد ٢٧ : افعلي أي شيء ترغبين بعمله شريطة أن يجعلك تشعرين أفضل مما أنت فيه الآن .

ـ العميل ٢٨ : حسناً إن ما كنت أفكر به هو أنني لا أريد أن أذهب الى حماتي، ومع ذلك فانني سوف أذهب ، ولكن اذا رأيت ستيف يفعل الشيء نفسه أي يركض اليها ويبدأ بالبكاء ويقول ما يريد لها فانني أريد أن أخبرها أو أريد أن أقف وأقول يا ستيف ألا تستطيع أن تترك جدتك وحدها أو تبتعد عنها : إنني لم أكن قادرة على فعل ذلك أبداً من قبل ولكن ذلك ما يفعله ستيف وقد حدث ذلك عدة مرات اذ أنه حالما يرى جدته يشرع بالبكاء .

ـ المرشد ٢٨ : ويفرغ بعد ذلك أمامها كل مشكلاته وازعاجاته .

ـ العميل ٢٨ : وهي تقنعه إنها تصدقه فعلاً أما أنا وزوجي فلم نخبرها أي شيء ولم نخبرها بأن الأولاد يذهبون الى المرشد فأنت تعرف أنني أخبرته إذا أصبحت الأمور أسوأ مما هي عليه فانني سأحكي فعلاً لحماتي عن كل شيء يحدث وسوف أخبرها عن جميع الرسائل التي أكتبها وعن الكذب الذي أكذبه كما سأخبرها عن الأطفال وأظن أن ذلك سوف يكون لأسباب انسانية ولكن سوف يكون ذلك سيئاً جداً لأن ذلك قد يجعل ستيف يبدو أسوأ مما كان عليه أو مما هو فيه وأنني أعتقد حقاً بأن وضعه مثل وضعي فلمدة من الزمن كنت أواجه ازعاجاً حقيقياً وقد يكون دوره قد حان ليواجه مشكلة مماثلة لمشكلتي إنني آمل أن تفهم ذلك أو تعرفه .

ـ المرشد ٢٩ : انني متأكد إنه يناضل ويحاول ايجاد ذاته واثباتها . وإن ذلك يحدث بطرائق مختلفة .

ـ العميل ٣٠ : حسناً كما تعرف آمل بأن المرشد سوف يحقق النجاح مع ستيف لأنه لا يتحدث مع المرشد مع أنه يتحدث كثيراً في البيت .

أما عندما نزور أصدقاءنا فانه لا يتحدث أبداً إلا فقط عندما نزور جدتـه ، وقد حاولت أن أخبر بل بأن يخبر المرشد بذلك فقال ما الذي يجب علي أن أقوله له ؟قلت هل نقلت للمرشد إن كنت تحب المدرسة أو إن كنت لا تحب المعلمين فقال لا . قلت أخبره أي شيء .. اذا كنت منزعجاً مني أو مـن والدك ، لكن بل لم يفهم ذلك وقال إنه لا يحب أن يتكلم .. أنا لا أحب أن أتكلم ولذلك قلت إنه سوف يجيب عن الأسئلة بتحفظ الا أنه لن يتكلم مع المرشـد .

ـ المرشد ٣٠ : نعم . وسيأتي قليلاً .

ـ العميل ٣١ : كان بالاضافة الى ذلك ...

ـ المرشد ٣١ : يبدو لي بأن ..

ـ العميل ٣٢ : أو لقد قابلت شاباً من بوردو وهـو ابن عم زوجي الذي جـاء لزيارته وجلب معه شاباً من بوردو أيضاً يدرس علم النفس فجلسنا نتحدث.

ـ المرشد ٣٢ : نعم وبعدئذ أخبرته إنني أعرف ..

ـ العميل ٣٣ : مختصاً نفسياً فقال .. أحقاً .. من هو ؟ فقلت دكتور .. فقال إنني أقرأ عنه قلت ذلك هو المختص . قلت : هل تعرفه ؟ فأجاب نعم ... فنظر إلي زوجي وضحكنا ولكن هذا الشاب أخبرني عن المرشد وقال لي إنه قد ذهب اليه وأجرى تحليلاً نفسياً عنده .

ـ المرشد ٣٣ : أو ..... نعم ...

ـ العميل ٣٤ : إن لديه مشكلاته أيضاً فقد نظرت اليه وقلت أراهنـك بأنني أعرف ما هي مشكلتك فقال متعجباً : ماذا تعرفين ؟ وذهب حـالاً وأحضر حقيبته المليئة بأمتعته وبعض الأدوية والأوراق وقال إنه يشعر بالسعادة أثناء

الحديث وإنه يحضر دورة دراسية . كما قال انه يقرأ الكثير عن المرشد وعن مدرسته وقد جلب الكثير من الأوراق والمواد من تلك المدرسة.

ـ المرشد ٣٤ : ظننت بذلك . ويضحك .

ـ العميل ٣٥ : حسناً هذا جيد أتمنى لو يأتي زوجي الى الارشاد .

ـ المرشد ٣٥ : حسناً اذا رغبت وفي أي وقت يريد يمكنه الاتصال بي وساكون جاهزاً .

ـ العميل ٣٦ : حسناً إنه لا يريد وأعني ... ربما أستطيع مساعدته في المنزل. وتضحك ...

ـ المرشد ٣٦ : نعم حسناً .. (يتحدثان معاً) .

ـ العميل ٣٧ : إنه يخبرني دائماً بأنني لطيفة وأنيقة . لأنه كما تعرف تماماً يظن بأنني أعرف كثيراً .

ـ المرشد ٣٧ : حسناً إنك تعرفين كثيراً .

ـ العميل ٣٨ : حسناً هذا جيد هذا يعني بأنني لا أحتاج لأن أراك بعد الآن .

ـ المرشد ٣٨ : يضحك ويقول : لا فهذا جيد ويضحكان معاً .

ـ العميل ٣٩ : ولكن هذه المرة الأولى التي أجد أنني ملزمة خلالها بأن أقول لشخص ما إن من المجيد ألا تخاف من أحد .

ـ المرشد ٣٩ : أنا سعيد حقاً (ويضحك) .

ـ العميل ٤٠ : يضحك ويقول : آمل أن لا أراك مرة أخرى ويضحكان .
ـ المرشد ٤٠ : مدهش .

ـ العميل ٤١ : هذا الأمر يجعلني جيدة جداً .

ـ المرشد ٤١ : نعـم .

ـ العميل ٤٢ : الآن أستطيع أن أخرج وأطوف العالم .

ـ المرشد ٤٢ : بامكانك . فأنت الشخص الذي يستطيع وأعني ذلك حقاً ويؤكد على ذلك .

ـ العميل ٤٣ : لا أعرف لقد تعلمت بأن أخبر نفسي في كل مرة أفعل فيها شيئاً ما عن أهمية ذلك الشيء وأقنعها به وإن لم أتعود ذلك فانني أصبح منزعجة إنني أخبر نفسي وأقنعها بأنك تفعل ذلك . كما يذكرني زوجي بذلك إلا أنني دائماً أنزعج من ذلك ، لأنني في بعض الاحيان أغضب وأخرج عن طوري بسبب ستيف إلا أن زوجي يقول : لا إنك تغضبين من نفسك وهذا هو الأصح .

ـ المرشد ٤٣ : حسناً اذا كان سيحدث أي شيء ، ولا أظن أي شيء سيحدث فاهتفي لي (يمكنك أن تهاتفيني) .

ـ العميل ٤٤ : شكراً وتضحك .

ـ المرشد ٤٤ : إنني دائماً هنا ولقد كان الحديث معك لطيفاً جداً ولقد استمتعت به كثيراً جداً .

ـ العميل ٤٥ : مثلما قلت يبدو الأمر مشابهاً للذهاب الى المدرسة لقد تعلمت الكثير عن نفسي . إنني لست قبيحة ولست بخيلة ولست سخيفة وتضحك.

ـ العميل ٤٦ : شكراً ووداعاً .

ـ المرشد ٤٦ : الى اللقـاء .

ـ العميل : آمل ألا أحتاج الى رؤيتك مرة أخرى وتضحك .

قائمة ببعض المصطلحات المستخدمة في الكتاب

ـ ا ـ

Creativity	ابداعيـة
Attitudes	اتجاهـات
Decsision making	اتخاذ القرار
Open communication	اتصال مفتوح
Counceling procedures	اجراءات ارشادية
Test	اختبـار
Fantacies	اخيلة / تخيلات
Intellectual functioning	اداء عقـلي
Counseling	ارشـاد
Investment counseling	ارشاد استثماري
Pregnancy counseling	ارشاد الحمل
Pastoral counseling	ارشاد ديني
Marriage counseling	ارشاد زواجي
Legal counseling	إرشاد قانونـي
School counseling	ارشاد مدرسي
Drug counseling	ارشاد مدمنين
Employment counseling	ارشاد مهني
Stimulation	استثـارة
Responces	استجابات
Facilitative	استجابات تسهيلية او مساعدة

Blocking	استجابات منعية او معيقة
Counseling strategies	استراتيجيات الارشاد
Projection	اسـقاط
Operant conditioning	اشراط اجرائي
Extinction through non re inforcement	اطفاء بواسطة عدم التعزيز
Depression	اكتئـاب
Exploration of alternatives	اكتشاف البدائل
Self-exploration	اكتشاف الذات
Commitment	التـزام
Positive attention	انتبـاه ايجـابي
Emotional withdrawn	انسـحاب انفعـالي
Seperation	انفصال / طـلاق
Emotions	انفعـالات
Counseling termination	انهـاء الارشـاد
Premature counseling termination	انهـاء مبكـر للارشـاد
Goals	اهـداف
Sexual concerns	اهتمامات جنسـية
Competence	اهليـة / كفـاءة

— ت —

Rationalization	تبريـر
Goal identification	تحديـد الهدف
Emotional insulation	تحصين انفعالي/سلبية
Analysis	تحليـل
Systematic desensisitization	تخفيض منظم للحساسية
Assertive training	تدريب توكيـدي / على الحزم /

Descrimination training	تدريب على التمييز
Undoing/sublimation	تسـامي
Diagnosis	تشخيص
Implementation	تطبيـق
Empathy	تعاطف / تـواد
Successive approximation of goal	تقريب تدريجي من الهدف
Identification	تقمـص
Acting out	تفريغ/تنفيس الانفعالات او اطلاقها للخارج
Values clarification	توضيح القيـم
Client expectations	توقعات العميـل

- ث -

Consistancy	ثبات (بالمعنى اللغوي الاستمرارية)
Reliabity	ثبات (بالمعنى العلمي ـ الموثوقية)

- ج -

Counceling session	جلسـة ارشادية/لقاء ارشادي
Human sexuality	جنسـية انسانية

- ح -

Emotional alert	حذر انفعالي
Emotional states	حالات انفعاليـة

- خ -

Client characteristics	خصائص العميـل

ـ د ـ

Case study	دراســة حالــة

ـ ذ ـ

Guilt	ذنــب

ـ ر ـ

Perspectives	رؤى / منظورات
Reaction	رد فعــل
Reaction formation	تكوين عكسي او معاكس

ـ س ـ

Joy	سرور / حبــور

ـ ص ـ

Studying difficulties	صعوبات دراســة

ـ ض ـ

Self-control	ضبط الــذات

ـ ط ـ

Method	طريقة/اسلوب او منهج
Divorce	طــلاق

ـ ع ـ

Biblio therapy	علاج بالمادة المكتوبة
Sexual relationships	علاقات جنسية
Interpersonal relationships	علاقات شخصية متبادلة
Process	عملية
Client	عميل
Defensive client	عميل دفاعي او مقاوم
Reluctant client	عميل متردد
Consequencies	عواقب / نتائج

ـ غ ـ

Anger	غضب

ـ ف ـ

Fully functioning individual	فرد كامل الفعالية
Personal learning activity	فعالية تعلم شخصية

ـ ق ـ

acceptance	قبول
Ability	قدرة
Anxiety	قلق
Assessment	قياس
Physical assessment	قياس جسمي
Psychiatric assessment	قياس طبي نفسي
Values	قيم

ـ ك ـ

Repression	كبـت

ـ ل ـ

Anti suggestion	لا ايحاء/عدم القابلية للايحاء

ـ م ـ

Principles of behaviour	مبادىء السلوك
Follow up	متابعـة
Maintainance of relationships	محافظـة على العلاقات
Criteria	محكـات
Output	مخرجـات
Input	مدخـلات
Councellor	مرشـد
Effective helping	مساعدة فعالـة
Councelee	مسترشـد
Level of aspiration	مستوى الطموح
Refferal sources	مصادر الاحالة/او التحويل
Compensation	معاوضـة/تعويض
Norms	معايـير
Beleifs	معتقـدات
Information	معلومـات
Self-concept	مفهوم الـذات
Healthy self-concept	مفهوم الذات الصحي
Reluctant	مقاوم/ممانـع
Confrontation	مواجهـة

Constructive confrontation	مواجهة بنـاءة
Indicators	مؤشـرات

- ن -

Johari window	نافـذة جوهاري
Displacement	نقل/ابدال او تحويل
Denial of reality	نكران الحقيقـة
Regression	نكـوص

- و -

Awareness	وعـي
Self-awareness	وعي الـذات

* * *


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفهـــرس

الموضـــــوع	الصفحة
المقـدمـــة	٣
الفصل الأول	
رؤى في المساعدة الارشادية الفعـالة	٥
فعاليـات التعـلم الشخصية	١٠
فعـالية التعـلم الشخصية الأولى	١١
خصائص المساعـدين الفعالـين	١٢
المـراجـــع	٢١
الفصل الثاني	
اهـداف الارشـاد	٢٣
الفـرد الكامـل الفعاليـة	٢٩
تعليـق عـلى الفـرد الفعـال	٣٢
الأعـداد للمستقبل كمنظور لفهم أحداث الارشاد	٣٣
دراسة الحـالة (١) :	
الاختيـار المهنـي	٣٥
تحليـــل	٣٨

الموضـــــوع	الصفحة
تحليـل الأهداف المتعلقـة بنتيجة الارشـاد	٤٠
دراسة الحـالة (٢) :	
الصعوبات الدراسـية عنـد جانيس	٤٣
المتـابعـة	٤٤
فعاليـة التعـلم الشخصية الثانية (الاهداف الشخصية)	٤٥
المـراجـع	٥١

الفصل الثالث

مبادىء السلوك المستعملة في عمليات الارشاد	٥٣
القيـم وتوضيح القيـم	٥٨
أحـكام المرشـد القيمية	٦٠
الاعتقادات والقيـم والاتجاهات والأفعـال	٦٣
الـوعـي	٦٥
نحـو فهـم للانفعـالات	٦٦
نحـو فهـم للقلـق	٧١
طـرائق مواجهـة القلـق	٧٣
نحـو فهـم للغضب	٧٧
نحـو فهـم لمفهـوم الـذات	٨١
ماذا يعني مفهـوم الـذات الصحـي	٨٥

الموضـــــوع	الصفحة
ماذا يعني تحسين مفهـوم الـذات	٨٧
دراسة الحـالة ٣ : جيمي شـاب غضوب	٨٩
التحليـــل	٩٢
المـراجـــع	٩٥
الفصل الرابع	
عمليـة الارشـاد	٩٧
اكتشـاف الـــذات	١٠٢
تعميـق الـــوعـي	١٠٧
المـراجـــع	١١٣
الفصل الخامس	
آليـات اللقـاء الارشادي الأول	١١٥
استثارة التواصـل المفتـوح	١٢١
معلومات يتردد العمـلاء في مشاركتهـا	١٢٥
كيف يحصّل المرشدون الجيدون الثقـة (من عملائهم)	١٢٨
الاهتمـام والقبـــول	١٣٥
الاستجابات المساعـدة والمعيقـة	١٣٩
طـرائق نقـل الثقـــة	١٤٢

الموضـــــوع	الصفحة
تغـيرات في نافـذة جـو هـاري	١٤٧
المـراجـــع	١٥١
الفصل السادس	
مبـاىء المواجهـة البنـاءة	١٥٣
مبـاىء عامـة للمواجهـة البنـاءة	١٥٧
كيف تواجـه بشـكل بنـاء	١٥٩
المواجهـة ونافـذة جو هاري	١٦٤
التعامل مـع غضب المرشـد تجـاه العميل	١٦٥
المـراجـــع	١٧١
الفصل السابع	
العمـل مـع العملاء المقاومين	١٧٣
مـن هـو العميـل المقـاوم	١٧٥
مشاعر المرشـد تجـاه العميل المقـاوم	١٧٧
العمل مـع العملاء المقاومين : مسألة تقـويم	١٧٨
البنـاء : مفتاح للعمـل مـع العملاء المقاومـين	١٨٣
التعامـل مـع مصـادر تحويـل العمـلاء	١٨٥

الموضـــــوع	الصفحة
دراسة الحـالة ٤ : المعدلات المنخفضة لدانـا	١٨٧
تحليـــل	١٨٩
المـراجـــع	١٩٣

الفصل الثامن

تحديد الهـدف وتقويم سمات العميل	١٩٥
تحـديد الهـدف	١٩٨
استجابات المرشـد التي تسـهل وضـع الـهدف	٢٠٠
تحديـد مدخـلات العميـل	٢٠٤
التقـويم الجسمي والطبـي والنفـسي	٢٠٤
التقـوم النفـسي والتشخيص	٢٠٥
مستوى الأداء العقـلي أو النمـو العقـلي	٢٠٥
الحـالات العاطفيـة (الانفعاليـة)	٢٠٦
مفهـوم الـذات	٢٠٨
خصائص العـلاقـة الشخصية	٢٠٨
توقعـات العميـل	٢٠٨
أبعـاد بنيـة الشـخصية	٢١٠

الموضـــــوع	الصفحة
استراتيجيات الارشـاد	٢١٥
تعلم العميل اجراءات الارشـاد	٢١٧
التـزام العميـل بالاستراتيجية الارشـادية	٢١٧
بعـض المعايير لتقـويم المرحـلة الثالثة الناجحـة	٢١٩
الخـلاصـة	٢١٩
المـراجـــع	٢٢١

الفصل التاسع

استراتيجيات الارشـاد واساليبه ٢٢٣

التخفيض المنتظـم للحسـاسية	٢٢٧
القصد المتناقض أو المعاكس (الايحاء)	٢٢٩
الحـالة ٩ آ	٢٣٠
الحـالة ٩ ب	٢٣٠
الحـالة ٩ جـ	٢٣١
التوجيـه المباشـر	٢٣١
الحـالة ٩ د	٢٣١
الحـالة ٩ هـ	٢٣٢
العـلاج بالمـادة المكتوبـة	٢٣٢

الموضـــــوع	الصفحة
التدخـل في التفكـير	٢٣٣
الحـالة ٩ و	٢٣٤
التدريب عـلى الحـزم وتوكيـد الـذات	٢٣٤
الحـالة ٩ ز	٢٣٥
التـدريب عـلى النفـور	٢٣٦
الحـالة ٩ ح	٢٣٩
استعمال لعب الأدوار	٢٣٩
الحـالة ٩ ط	٢٤١
الحـالة ١٠ ي	٢٤١
الحـالة ١١ ك	٢٤٢
المحافظة عـلى العلاقـة الارشـادية	٢٤٢
استعمال وسـائل الاعـلام لعرض النمـاذج	٢٤٣
الإشـراط الاجـرائي	٢٤٧
الحـالة ٩ ل	٢٤٧
التقـرب التدريجي مـن الهـدف	٢٤٨
الحـالة ٩ م	٢٤٨
الانتبـاه الايجـابي	٢٤٨
الحـالة ٩ ن	٢٤٩
المحـو (محو التعلـم) من خـلال عـدم التعزيز	٢٤٩

الموضـــــوع	الصفحة
الحـالة ٩ س :	
التدريب عـلى التمييز	٢٥٠
الحـالة ٩ ع	٢٥٠
المـبادىء والاستراتيجيات القائمـة عـلى الوعـي كهـدف	
من أهـداف العمليـة الارشـادية	٢٥١
الأسـلوب الفينومينولوجي	٢٧٦
مفهـوم الذات كمجموعة مـن الاتجاهات حـول الذات	٢٧٧
المـراجـع	٢٧٩

الفصل العاشر

عمليـة الارشـاد الزواجي ٢٨١

أهـداف العمليـة	٢٨٥
الاتصـال	٢٨٦
ايجـاد البـدائـل	٢٩٣
اتخـاذ القرارات وتحـديد الاهـداف	٢٩٥
تطبيـق استراتيجيات المساعـدة	٢٩٥
١ ـ المحافظـة على العلاقـة	٢٩٦
٢ ـ الطـلاق (الانفصال)	٢٩٦

الموضـــــوع	الصفحة
٣ ـ تحسين العلاقة الزوجية	٢٩٧
ـ العلاقات الجنسية	٢٩٧
العلاقة بين الزوجين وأهل الزوج والزوجة	٢٩٩
ممارسات تنشئة الطفل	٢٩٩
الفروق في الدين	٣٠٠
التخطيط المالي	٣٠١
التقويم والانهاء والمتابعة	٣٠١

الفصل الحادي عشر

انهاء الارشاد والمتابعة ٣٠٣

انهاء الاستراتيجية الارشادية ومتابعتها	٣٠٥
انهاء العملية الارشادية ومتابعتها	٣٠٦
انهاء المرشد لعملية الارشاد	٣٠٦
انهاء الارشاد كجزء من عملية الارشاد	٣٠٧
انهاء الارشاد المبكر (غير الناضج) الذي يختاره المرشد	٣٠٧
الانهاء المبكر للارشاد بناء على رغبة العميل	٣١١

الموضـــــوع	الصفحة
انهـاء الارشـاد كنتيجة للارشاد الناضج	٣١٥
معـايير لتحـديد النجـاح في الارشـاد	٣١٨
دراسة الحـالة (٥) دورين جلسة انهـاء الارشـاد	٣٢٠
قائمـة ببعض المصطلحات المستخدمة في الكتاب	٣٣٣
الفهـرس	٣٤١