

عنوان المداخلة : دور المرشد في مواجهة الأزمات

أ. مزياني الوناس أ. بن زياني محفوظ
جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

ملخص المداخلة:

لكل مجتمع أساليبه في دفع أفراده إلى تبني السلوك المرغوب وتجنب السلوك غير المرغوب، كما أن طلب المساعدة والتشجيع ودعم الثقة بالنفس وكذا المشاركة الوجدانية والعاطفية قديمة قدم البشرية ؛ ونظرا للحاجة لها أكثر في المواقف التي يشعر فيها الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع الأزمات والضغوط والتقلبات الحياتية؛ كانت تأتي المساعدة من قبل الأب أو الأم أو من رجال الدين بالاعتماد على الخبرة الحياتية والمعرفة الشخصية دون أن تأخذ الطابع العلمي المنظم، ومع تطور الحياة وتراكم المطالب وزيادة الضغوط أصبحت الحاجة ملحة لظهور الإرشاد ونظرياته كخلاصة لما قام به الباحثون في مجال السلوك الإنساني وطبيعته بوضعها في شكل إطارات عامة تبين الأسباب المتوقعة للمشاكل التي يعاني منها العميل وتعمل على رسم السبل المحتملة لتعديل ذلك السلوك والظفر بالحياة الطيبة للفرد ؛ وانطلاقا من ذلك فان القائم بالعملية الإرشادية لا بد له من نظرية سواء صرح بذلك أو لم يصرح.

وقصد توضيح ذلك نتساءل عن ماهية الإرشاد والمرشد وشروط العملية الإرشادية وأسسها وطبيعتها العلاقة التي يجب أن تكون بين المرشد والمسترشد لتحرير العميل من مشاكله ومساعدته في تجديد قواه وفي بلوغ أهدافه ببسر وفعالية؟.

تمهيد:

لكل مجتمع أساليبه في دفع أفراده إلى تبني السلوك المرغوب و تجنب السلوك غير المرغوب، كما أن طلب المساعدة و التشجيع ودعم الثقة بالنفس و كذا المشاركة الوجدانية و العاطفية قديمة قدم البشرية و لعل الحاجة لها أكثر في المواقف التي يشعر فيها الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع الأزمات و الضغوط التقلبات الحياتية ، و حينها كانت تأتي المساعدة من قبل الأب أو الأم أو من رجال الدين بالاعتماد على الخبرة الحياتية و المعرفة الشخصية دون أن تأخذ الطابع العلمي المنظم . ومع تطور الحياة وتراكم المطالب وزيادة الضغوط أصبحت الحاجة الملحة لظهور الإرشاد ونظرياته كخلاصة لما قام به الباحثون في مجال السلوك الإنساني وطبيعته ووضعت في شكل إطارات عامة تبين الأسباب المتوقعة للمشاكل التي يعاني منها العميل و تعمل على رسم السبل المحتملة لتعديل ذلك السلوك والظفر بالحياة الطيبة للفرد (للعمل).

و على ذلك فمن يقوم بعملية الإرشاد لا بد له من نظرية سواء صرح بذلك أو لم يصرح.

و قصد توضيح ذلك وجب أن نتساءل عن ماهية الإرشاد و المرشد و شروط العملية الإرشادية و أسسها، وطبيعة العلاقة التي يجب أن تكون بين المرشد و المسترشد لتحريير العميل من مشاكله و مساعدته في تجديد قواه و في بلوغ أهدافه ببسر و فعالية.

إن الإرشاد النفسي عملية تتضمن مجموعة من الخدمات تقدم للأفراد لمساعدتهم على فهم أنفسهم و فهم المشكلات التي يعانون منها بل الانتفاع بها و بقدراتهم و مواهبهم في التغلب على المشكلات و تذليل الصعوبات التي تعترضهم لتحقيق التوافق بينهم و بين البيئة التي يعيشون في كنفها و بذلك يستطيعون الوصول إلى أقصى ما لديهم من نمو و تكامل في شخصياتهم. ويقوم الإرشاد النفسي على مبدأ الحرية الفردية في اختيار الأسلوب الذي ينتهجه الفرد ما لم يتعارض مع حقوق الآخرين، ويعمل على مساعدة الفرد في اختياره وفي اتخاذ القرار الملائم لحياته عن طريق اختصاصيين مؤهلين و مدربين لهذا الغرض في أي مرحلة من مراحل النمو المختلفة ، و قد تقدم هذه المساعدة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كما تقدم لفرد واحد أو قد تتعدى هذه الخدمات النفسية إلى الجماعات حين تستهدف تماسك الجماعة؛ وإزالة التوتر و الصراع بين أفرادها .

و لقد تعددت التعاريف الخاصة بالإرشاد وتنوعت إلا أنها اشتركت في فكرة مفادها أن الإرشاد هو عملية مساعدة للفرد على فهم واقعه و إعداده لمستقبل يستطيع التوافق فيه مع نفسه ومع مجتمعه .
ومن التعاريف الخاصة بالإرشاد نذكر:

- **تعريف روجرز: ROGERS:** الإرشاد هو العملية التي يحدث فيها استرخاء لبنية الذات للمسترشد في إطار الأمن الذي توفره العلاقة مع المرشد ، و التي يتم فيها إدراك الخبرات المستبعدة في ذات جديدة .
"العاسمي وآخرون" 2006، ص 18 .

- **تعريف الجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي:** الإرشاد النفسي هو الخدمات التي يقدمها المختصون في مجال علم النفس الإرشادي وفق مبادئ و أساليب دراسة السلوك الإنساني خلال مراحل نموه المختلفة، و يقدمون خدماته للأفراد لتأكيد الجانب الايجابي في شخصية المسترشد، واستغلاله لتحقيق التوافق لدى المسترشد ، و اكتساب مهارات جديدة تساعد على تحقيق مطالب النمو و التوافق مع الحياة ، و اكتساب قدرة على اتخاذ القرار ، و يقدم الإرشاد لجميع الأفراد في الراحل العمرية المختلفة و في المجالات المختلفة "العاسمي" 2006 ص 12.

-**تعريف " زهران" 1982:** الإرشاد النفسي عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ، و يدرس شخصيته ، و يعرف خبراته ، و يحدد مشكلاته ، و ينمي إمكانياته ، و يحل مشكلاته في ضوء معرفته و رغبته و تعليمه و تدريبه لكي يصل إلى تحديد أهدافه ثم تحقيقها ، و تحقيق الصحة النفسية و التوافق شخصيا و تربويا و مهنيا و اسريا و زواجيا. زهران 1982 ص 10.

- تعريف " ويليامسون " **William Son**: الإرشاد النفسي هو نمط خاص من العلاقات الإنسانية قصيرة الأجل نسبيا بين معلم مخلص ذي خبرة واسعة بمشكلات النمو الإنساني و بأساليب تيسر ذلك النمو ، و بين متعلم يواجه صعوبات معينة ملموسة أو غامضة في تحقيق نمو قائم على الضبط الذاتي و التوجيه الذاتي ينطلقان به نحو الأمام" فرانك. ت. سيفرين 1978 ص477.

إن كل تعريف من هذه التعاريف يركز على وجهة نظر يستند إليها، فمنهم من يصور المفهوم و يصفه و منهم من يحمل الطابع الإجرائي و منهم من يركز على عملية الإرشاد نفسها ، و منهم من تهمة النتائج التي نحصل عليها من عملية الإرشاد.

فمثل ما يرى المشتغلون بالخدمات النفسية الإرشادية نجد أحيانا أن المشكلة التي يعاني منها الفرد لا ترجع بالضرورة إلى مشكلة موضوعية خارجية عنه إنما ترجع إلى مشكلة شخصية ذاتية تتطلب لحلها تعديلا في اتجاهات و قيم و عادات الفرد و تصوره لنفسه و لغيره و طرق تفكيره و أساليب سلوكه و إدراكه لدوافعه وإمكانياته العقلية، و الجسمية و الشخصية.

و نظرا لأهمية عملية الإرشاد النفسي و حساسيتها و مدى إمكانية تأثيرها على الفرد و يجب توضيح دور القائم بها و تدريبه التدريبي الضروري لتأدية دوره بطريقة ناجحة، فالمرشد ليس محللا نفسيا و ليست مهمته إعطاء النصح للآخرين على الطريقة العلاجية، إنما يكون نهجه في الإرشاد خالي من أي تأثير مباشر على قرارات الفرد و يضمن توعيته بكل العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار في اتخاذ قرار معين و في ضمان أن الفرد يتخذ القرار بنفسه. Rogers 1951.

و هناك أسس عامة للإرشاد تكتسب أهميتها من كونها تشكل اللبنة الأساسية التي ترتكز عليها موضوعات الإرشاد النفسي و هي:

- 1- أن السلوك الإنساني متغير فهو ذو ثبات نسبي .
- 2- أن السلوك الإنساني مرن يستطيع أن يعدل كثيرا من أنماط سلوكه.
- 3- أن السلوك الإنساني فريد من نوعه. (فردا نية السلوك)
- 4- لا بد للمرشد أن يعي جيدا مطالب النمو في كل مرحلة من مراحل النمو المختلفة.
- 5- الإيمان بوحدة الشخصية ككل متكامل.
- 6- لا بد من تحديد الحاجات لإرشادها.
- 7- الإيمان بأن السلوك الإنساني فردي جماعي.
- 8- الاستفادة من المؤسسات الاجتماعية في العملية الإرشادية.
- 9- فهم طبيعة الإنسان.

- 10- معرفة كينونة وضرورة العمل.
- 11- الإيمان بان السلوك الظاهري دليل و عرض.
- 12- الإرشاد تعلم و نشاط.
- 13-لابد للمرشد أن يكون كفاء و عارف بشؤون عملية الإرشاد.
- 14-أن يحافظ المرشد على سرية المعلومات.
- 15-ضبط العلاقة بين المرشد و العميل.
- 16-العمل الجماعي كفريق بين المرشد و العميل.
- 17- لابد للمرشد أن يفهم المشكلة من جميع جوانبها.

18-تحديد الوسائل التي تتفق مع حاجات الفرد و صفاته و طبيعة المشكلة.

19-مساعدة العميل على فهمه نفسه و تقبلها.

20-ينبغي أن يكون القرار النهائي للعميل في أي عملية إرشادية بكل حرية و مسؤولية.

21-لابد للمرشد أن يكون على اطلاع على العلاقة بين النفس و الجسد.

شروط العملية الإرشادية:

إضافة إلى المسلمات و المبادئ المتعلقة و المتشابكة التي تعكس تشابك العوامل المكونة لبنية الشخصية الإنسانية البيولوجية، الاجتماعية، والانفعالية...الخ التي ينبغي على المرشد أن يؤمن بها عند ممارسته للعملية الإرشادية؛ هناك جملة من الشروط و يجب على المرشد التقيد بها وهي:

1- ان الشرط الأساسي في عملية الإرشاد هو الاتصال النفسي بين شخصين و هو الحد الأدنى لحاجة المرشد و العميل.

2- أن يكون العميل قد وصل إلى الحد الأدنى على الأقل من القلق أو عدم الاتساق أو القابلية للإصابة، فعندما يعاني الإنسان من عدم الاتساق بين صورته عن الذات و السلوك و يزداد قلقه بشأن عدم الاتساق يزداد احتمال نجاح المرشد في مهمته؛ إذ لابد أن يكون الفرد وصل إلى حالة من الضيق تجعله شديد الرغبة في إحداث تغيير في نفسه.

3- أن يكون المرشد نفسه أصيلا أي أن يكون متسقا متكاملا و تكون صورته عن نفسه تسمح له بأن يعي كل تصرفاته و أن يستطيع نقل خبراته، فلا بد أن يعي المرشد المشاعر الذي يستشيرها العميل فيه و أن يكون أميناً بشأنها.

4- التقدير و الاعتبار للعميل دون قيد أو شرط و يعني احترام العميل دون أي تقييم أو أحكام يصدرها المرشد على سلوك عميله، و أن يقبل العميل كما هو عليه (متلما يحسه الأب مع ولده الذي يحبه لذاته دون أي اعتبار آخر) و هو ما يشعر العميل بان له قيمة و انه قادر على النمو و التغيير نحو الأفضل.

5- الفهم المتعاطف و يعني أن يصل المرشد إلى فهم الإطار المرجعي للفرد (العميل) ، عن طريق التقمص العاطفي قدر الإمكان لان ذلك صعب إذ لا يستطيع أي احد أن يفهم تماما الإطار المرجعي للفرد إلا الفرد نفسه ، و إنما هي محاولة من المرشد لفهم عميله كما لو كان هو نفسه الذي يعاني من مشاكل و يحتاج إلى مساعدة .

6- أن يدرك العميل هذا الفهم المتعاطف و التقدير من جانب المرشد.

و إذا ما توافرت هذه الشروط سيزداد إحساس العميل بالحرية في التعبير عن مشاعره و أثناء المقابلة سيجد نفسه في جو خال من التهديدات و الأخطار بل في جو يسوده التقبل و الإقبال فلا حرج في التعبير عن الأفكار و المشاعر طالما أن المرشد كله أذان صاغية باحترام و تقدير ، ومع ازدياد الألفة و الارتياح يزداد العميل في التعبير عن نفسه عوض التحدث عن المسائل التي لا تتعلق بذاته أثناء بحثه عن الثقة و التقدير.

أما عن ممارسة العملية الإرشادية فينبغي للمرشد مراعاة مايلي:

- - التقدير و الاعتبار التام للعميل.
- - إلقاء المسؤولية التامة على العميل.
- - تحديد العلاقة بمدة زمنية محددة.
- - التركيز على العميل نفسه لا على المشكلة بعينها.
- - التركيز على الواقع الحي المباشر أي على المشاعر الحالية للعميل(هنا و الآن).
- - العميل وحده هو القادر على تشخيص مشكلته وهو وحده القادر على رؤية إطاره المرجعي الداخلي .
- - التركيز على المحتوى الانفعالي للمشاكل أكثر من التركيز على العناصر الذهنية أو المعرفية.
- - الاعتماد على إعادة الصياغة لكسب المعلومات من العميل و التركيز على مشاعره ؛و المرشد غير مطالب بإعطاء معلومات أو ذكرها في المقابلة .
- - استخدام الاختبارات بعد رغبة العميل في ذلك.

يعد الاستقبال من أهم الخطوات في المقابلات (تشخيصية – إرشادية – علاجية – مهنية – مسحية – مقابلة البحوث)، ومما لا شك فيه أن لكل مقابلة طريقة فنية و أساليب خاصة بها و يجب على الأخصائي النفسي أن يعطيها حقها من حيث العناية بها في كيفية إعدادها أي أن يكون مستعدا لها، إذ يتضمن هذا الاستعداد ما يلي :

أولاً: الاستعداد للمقابلة :

- 1- معرفة بعض المعلومات عن العميل.
- 2- بيانات عن المشكلة و معرفة المجهودات المبذولة في علاجها.
- 3- تحديد أهداف المقابلة الرئيسية (المعلومات المرغوب الوصول إليها).
- 4- تحديد نوع المقابلة الملائمة.
- 5- تحديد الأسئلة الرئيسية للمقابلة و صياغتها بطريقة تتضمن التابع بشكل منطقي.

6- تحديد موعد للمقابلة، و مكانا مريحا للأخصائي و العميل بعيدا عن الضوضاء و احتمالات تدخل الآخرين و غالبا ما يحدد المكان مع العميل.

7- تحديد أدوات التسجيل التي سيتم استخدامها.

ثانيا: مرحلة بدء المقابلة:

عادة ما يأتي العميل إلى المقابلة مشحون بالعديد من المشاعر السلبية كالخوف، التوتر، الإحساس بالنقص لا سيما إذا كانت الحالة اضطرابا نفسيا أو انحرافا سلوكيا أو حالة ضعف عقلي، إذ يبدي العميل أشكالا من المقاومة متمثلة في :

الصمت، التهرب من الحديث، لذلك يراد بهذه المرحلة محاولة إزالة التوتر و المقاومة و الجمود و توفير الجو الهادئ و الثقة المتبادلة و يكون ذلك بإتباع الخطوات التالية :

- 1- ابدأ مع العميل بالترحيب به و تحيته و الاهتمام به، ثم التحدث عن موضوعات عامة شيقة و دع المجال مفتوحا لأن يتحدث العميل بصراحة و طمأنينة دونما اعتراض على رأيه أو التقليل منه.
- 2- محاولة بناء علاقة سليمة مبنية على الاحترام، الألفة، و المحبة من خلال تهيئة الجو النفسي الذي يشعر فيه العميل بالقبول و التفهم و التشجيع.

ولعل نجاح الأخصائي في إقامة هذه العلاقة مع العميل و استمرار تعزيز هذه العلاقة من أهم عوامل نجاح المقابلة.

- من مهام الأخصائي هنا هو التعرف على بعض السمات البارزة في شخصية العميل، وعلى بعض اتجاهاته ومدى استعداده للتعاون وهو ما يمكن الأخصائي من كيفية التعامل معه.

ثالثا : في هذه المرحلة يبدأ الأخصائي في جمع المعلومات المطلوبة و يتم التوجيه و الإرشاد و العلاج وفقا للخطوات التالية :

- يقترب الأخصائي من الموضوع الذي سيطرحه بمجرد شعوره بتحقيق الثقة.
- ينتقل بعدها إلى الموضوعات الرئيسية بعد موضوعات المقدمة بصورة تدريجية.
- ينتقل إلى التحدث عن المشكلة الرئيسية موضوع المقابلة بوجه عام و يسمع رأي العميل في المشكلة، وفي الجهود التي بذلها لحلها.

- يوجه الأسئلة المعدة سابقا في الوقت المناسب للحصول على إجابات صريحة مع ملاحظة التدرج في طرح الأسئلة العامة ثم المتخصصة ثم الأكثر تخصصا حسب التتابع.

- يجب أن تكون الأسئلة و الإجابة عليها مشابهة لشكل المناقشة، بحيث لا يكون جامدا في طرحها وكأنه تحقق مع العميل، مع توجيه أسئلة إيضاحية للنقاط الغامضة.

- يتجنب الأسئلة الموحية إلى الإجابة و الساخرة من العميل، أو أسئلة الإدانة لأنها تؤثر على سير المقابلة.

-يحاول أن تكون مصغيا قدر الإمكان و اهتم بما يقوله العميل، كون الإصغاء الواعي يخفف من توترات العميل و يشعره بالأمن و يساعده على الإفشاء عن متاعبه.

- يتقبل ما يقوله العميل، فلا تجعل من نفسك حكما. (لا تقيم ما يقوله العميل خاصة في المقابلات الإرشادية).

-يضبط المقابلة ويوجهها نحو الموضوع المطلوب في حالة الخروج عن الموضوع الرئيسي (الأسئلة التحويلية).

- لا يعتمد على الإجابات الصريحة للعميل بل لاحظ سلوكه (حركاته - انفعالاته - التناقض - التهرب) لأن لكل هذا دلالات نفسية.

صدق التحكيم :

الأخطاء التي قد يقع فيها الأخصائي هي:

1. أخطاء الإضافة error of addition إغفال و وقائع هامة (التقليل من أهميتها).
2. أخطاء التعرف error of recognition المبالغة في تقدير ما يصدر عن الفرد.
3. أخطاء الحذف error of omission وهو حذف بعض الحقائق.
4. خطأ الإبدال error of substitution عدم تذكر ما قبل، و إبدال الكلمات بمعنى مختلف.
5. خطأ التعبير error of transposition عدم تذكر التتابع السليم للوقائع، الأمر الذي يحتم أو يبرز أهمية التسجيل.

المراجع المعتمدة:

- لطفي فهيم، الطب النفسي المعاصر، مجلة الفكر المعاصر، العدد03،يناير 1971.
- لطفي فهيم، المادية والمثالية في علم النفس، مجلة الطليعة، القاهرة، يوليو1973.
- فلوجل، علم النفس في مائة عام؛ترجمة:لطفي فهيم،ط03،دار الطليعة،بيروت، 1979.
- العاسمي،رياض نايل،الإرشاد النفسي العملي،مطابع الادارة السياسية،دمشق،2002.
- العاسمي،رياض،ونرحال،الإرشاد النفسي والتربوي،منشورات جامعة دمشق،قسم التعليم المفتوح،2006.
- العاسمي،رياض،الشيخ،رعد،وبلان كمال،مبادئ الإرشاد النفسي والتربوي لطفل الروضة،مركز التعليم المفتوح،دمشق،2006.

• محمد عبد الحميد الشيخ حمود؛ الإرشاد المدرسي؛ ط4، منشورات جامعة دمشق؛ كلية التربية؛ 2006
2007/.

• دعد الشيخ؛ إرشاد الكبار وذويهم؛ منشورات جامعة دمشق؛ كلية التربية؛ 2006/2007.

• محمد عبد الحميد الشيخ حمود؛ الإرشاد المهني؛ منشورات جامعة دمشق؛ 2007/2008.