

المحاضرة الرابعة مادة الإرشاد المدرسي إرشاد نفسي سنة ثالثة
الطلاب الأعزاء ما ورد في المحاضرة مطلوب كاملاً دون أي حذف

الفصل الثامن

عملية الإرشاد المدرسي

عملية الإرشاد المدرسي

تعد عملية الإرشاد النفسي بمنزلة التطبيق العملي للإرشاد النفسي، بكل ما فيه من أسس ونظريات، وما يرتبط به من وسائل جمع المعلومات، وتقنيات، وأهداف وطرق وأساليب، وخدمات، ونظريات، وما تتطلبه من معلومات وألوات. وعملية الإرشاد النفسي هي عملية تقوم على العلم والفن في ذات الوقت، وتتطلب الكثير منهما. وعملية الإرشاد النفسي عملية قديمة حديثة في ذات الوقت. فهي قديمة من حيث الممارسة الفعلية والتطبيق العملي. وهي جديدة كعلم لا ينفصل عن الفن، وكإجراءات منهجية وصفية عملية، وإجراءات إعداد وتأهيل.

والسؤال الذي يطرح نفسه: " ترى ما العملية الإرشادية، وما إجراءاتها " ؟. في الواقع يمكن أن يتضح مفهوم العملية الإرشادية من خلال التعرف على إجراءاتها وخطواتها. ويمكن القول إن هذه الإجراءات عبارة عن خطوات لكنها ليست بالضرورة خطوات متتالية متسلسلة. والشرح التفصيلي لهذه الخطوات يمكن أن يطول. سنكتفي بعرض موجز لها بغية توضيح مفهوم العملية الإرشادية، وليس بغية عرض تفصيلي لهذه الإجراءات، متبعين في ذلك طريقة "الخطف خلفاً"، لتوضيح العملية الإرشادية، مفهوماً، ومقومات نجاحها.

نبتدى بإجراءاتها، فمن إجراءات عملية الإرشاد النفسي الإعداد لعملية الإرشاد، التي تتضمن الاستعداد لعملية الإرشاد النفسي المدرسي، وإعداد المسترشد، ومعرفة توقعاته، وتقديم عملية الإرشاد النفسي له، وتسمية مسؤوليته نحو العملية الإرشادية.

ففيما يتعلق بإعداد المرشد، تحتاج عملية الإرشاد النفسي إلى إعداد مسبق، وتخطيط دقيق مدروس، وتخصيص مسبق، فكما كان الإعداد والتحضير جيداً، كانت العملية الإرشادية ناجحة، كما أن استعداد المرشد يتضمن أيضاً فيما يتضمنه إعداد المرشد، ونهية كل ما تتطلبه العملية الإرشادية من ظروف ومتطلبات، كالمكان المناسب، والوقت وتحديد بحيث يكون مناسباً وكافياً، وتوفير كل ما يمكن توفيره من وسائل جمع المعلومات، ومتطلبات عملية التشخيص النفسي، وعملية التقييم، وعملية المتابعة،.... وغيرها من متطلبات العملية الإرشادية ككل.

وفيما يتعلق بالعملية الإرشادية في الإرشاد المدرسي، تتطلب عملية الإرشاد المدرسي مراحل وإجراءات خاصة بالإعداد للمقابلة الإرشادية، حيث ينبغي أن تسم البيئة الإرشادية في إحساس المرشد بالراحة والطمأنينة، فالمرشد الذي تتابع فيها الفوضى، والحركة يمكن أن تتسبب المرشدين من الطلبة، وتشتت أذهانهم، كما أن الأطفال كثيري الحركة والتلذذ، تؤثر فيهم الأشياء ذات الألوان اللامعة، والمتحركة، والضوضاء الخارجية، وغيرها من الأشياء التي تحب انشغال الأطفال، وبما أن المرشد أيضاً أحد مكونات البيئة الإرشادية، فينبغي عليه أن يبتعد عن كل ما من شأنه أن يجذب انتباه الطفل، ويشتهه مثلاً: ربة العنق ذات الألوان الجاذبة، أو نوع اللباس المؤثر في الطفل، وعموماً يجب على المرشد أن ينتبه إلى كل ما يتعلق به من مظهر، وحركة، بحيث تكون مفيدة في عملية الإرشاد المدرسي، وطبيعية عادية، مساندة، وليست مشتتة للانتباه ومضيفة للمجهود الإرشادي.

وفي عملية الإعداد للإرشاد المدرسي، ينبغي أيضاً التحضير الجيد لمكان الإرشاد، بحيث يكون الأثاث مريحاً للصغار والكبار، كما ينبغي الاهتمام بمكان الجلوس، حيث لا يجلس المرشد خلف طاولة، لأن ذلك قد يشكل حاجزاً بينه

وبين الطالب المرشد، فالأطفال يظهرون إلى من يجلس خلف طاولة على أنه صاحب سلطة كالمدرب والمدير. ويفضل الأطفال التعامل مع الكبار والتواصل معهم، عندما يكونون على مستوى عيونهم، وهكذا إذا يفضل أن يجلس المرشد بطريقة تساعد المرشد الطفل أو المراهق على تداخل لغة غير لفظية فاعلة.

أما فيما يتعلق بإعداد المرشد، ففي بعض الحالات النفسي يعاني فيها المرشد لكنه لا يبحث عن المساعدة الإرشادية للتخلص من المشكلة والبحث عن الحلول الممكنة لها، على المرشد أن يبحث عن أية وسيلة أو طريقة ليقاوم مناسبة لاستئراج المرشد حتى يدرك حاجته للمساعدة، بحيث يقبل على العملية الإرشادية بنفسه، مقتنعاً بمدى أهميتها وفائدتها له. وكما يقبل المرشد العملية الإرشادية دون شروط، ويستعد لها عقلياً وانفعالياً، على المرشد النفسي أن يعرف كيف يستثير دافعية المرشد بقوة تكفي كي يقبل المرشد بالعملية الإرشادية ويقبل عليها، ويقوم بكل ما هو مطلوب منه كي تتطرق العملية الإرشادية وتستمر بكل مراحلها.

حتى يتم إعداد المرشد جيداً للعملية الإرشادية، يجب أن يتوافر إضافة لعمل كل ما من شأنه أن يفتق المرشد حاجته للعملية الإرشادية، وقبوله للعملية الإرشادية دون شروط، وتوفير كل ما من شأنه أن يضمن استعداد المرشد النفسي والعقلي والانفعالي للعملية الإرشادية، يجب تأمين التنقل غير المشروط بين المرشد والمرشد، بكل متطلباته وأبعاده من احترام متبادل، وثقة متبادلة،.... وسواها.

وكذلك يتطلب إعداد المرشد للعملية الإرشادية، توفير عوامل بناء الألفة بين المرشد والمرشد، ومن أهم العوامل المساعدة لبناء الألفة توافر صفات وسمات شخصية محددة في المرشد، منها على سبيل المثال: الاهتمام الصادق بالمرشد، والتوازن الانفعالي، والقدرات العقلية المناسبة للمساعدة على النجاح

في صفات الاستنتاج والإنفراء، والفهم والتحليل، وسواها من العمليات العقلية التي تتطلبها عملية الإرشاد النفسي، وفهم المرشد فهماً صحيحاً يساعد على النجاح في عملية إرشاده، والتعاطف، والضحك الانفعالي، والتعاون، والمظهر الشخصي المريح، والاحترام المتبادل، والقوية المحسوبة، والرغبة الحقيقية في مساعدة المرشد، وتقبله نقلاً عن شروطه، بما يساعد على تقبل المرشد بدوره للمرشد نقلاً عن شروطه، ويساعد على منحه الثقة المطلوبة، وبذل كل ما من شأنه إجاح عملية الإرشاد النفسي.

كما تتطلب عملية إعداد المرشد، معرفة توقعاته ومشاعره، معرفة تساعد في تحديد كونها عامة أو محددة، مناسبة أو غير مناسبة، يمكن تحقيقها أو لا يمكن تحقيقها، تحدياً ينفذ في تصحيحها وتعديلها بحيث تصبح أكثر واقعية، ولكن ملائمة ليد عملية الإرشاد النفسي، واستمرارها، بخطوات وإجراءات تضمن نجاحها.

وتتطلب عملية إعداد المرشد فيما تتضمنه تنمية مسؤولية المرشد فيما يتعلق بقوله لعملية الإرشاد النفسي، وتحملها كونها عملية غير مرغوبة، وتتطلب جيداً كبيراً، وتسمية مسؤوليته عن بذل كل ما يتطلبه نجاح العملية الإرشادية، وتحقيق أهدافها المنشودة، وكل ما تتطلبه العملية الإرشادية من جهد وصبر وتعلم.

ومن متطلبات إعداد المرشد أيضاً تقديم مقدمة أو ما يمكن تسميته لمحة عن الإرشاد قبل البدء الفعلي به، تتضمن هذه المقدمة تعريف المرشد بواجباته وواجبات المرشد، والإطار العام لعملية الإرشاد النفسي، وقبول كل شيء للرحيب بالمرشد، والاستعداد لمساعدته، وتشجيعه على التعاون، وتأكيد السرية التامة، وتحديد الأهداف، ومساعدته على تحديد مشكلته تحديداً صادقاً وديقاً، وتحديد عواملها، وتوضيح التداخل فيها الذي أدى إلى حدوث المشكلة،

وتوضيح أعراضها، وتشجيع المرشد ومساعدته في الإصحاح والكشف عن الذات، والإجابة الصحيحة الواقعية عن الأدوات كالمقاييس النفسية التي تتطلبها العملية الإرشادية، والتأكيد على أهمية التشخيص النفسي في تحديده لطرق الإرشاد الأكثر ملاءمة، وأهمية تعاون المرشد، وعرض مجالات الإرشاد وطرقه المختلفة وخدماته، وأهم ملامح عملية الإرشاد النفسي ومراحلها، وما تتطلبه من وقت، ونظام الجلسات وزمنها ومواعيدها.

ويعد تحديد الأهداف الإرشادية من إجراءات عملية الإرشاد النفسي، حيث ينبغي تحديد الأهداف العامة التي تتعلق بكل ما من شأنه تحقيق التوافق النفسي والصحة النفسية. وتحديد الأهداف المرحلية القابلة للتعديل مع تقدم العملية الإرشادية. وتحديد الأهداف الخاصة بالمرشد بحسب شخصيته ومشكلته، والتي يمكن تحديدها من خلال الإجابة على السؤال التالي: "لماذا جاء المرشد، وماذا يريد، وماذا يتطلب تحقيق الأهداف العامة معه؟". ويمكن أن نقول أن الأهداف الخاصة هي الخطوات المطلوبة إجرائياً لحل مشكلة المرشد، من خلال علاقة إرشادية ناجحة وفاعلة. والهدف من تحديد الأهداف الإرشادية معرفة كل من المرشد والمرشد كيفية تحقيقها، ومسؤولية كل منهما في ذلك، ومعرفة ما إذا كان هناك أهدافاً خاصة أخرى للمرشد.

ومن إجراءات عملية الإرشاد النفسي كذلك تحديد عملية الإرشاد النفسي كعملية مساعدة، وتعريف المرشد بها بشكل عام، وتعريفه بالمرشد وإمكاناته، وطبيعة الجلسات الإرشادية، ومتطلباتها.

ومن إجراءات عملية الإرشاد النفسي جمع المعلومات، إذ تتطلب عملية الإرشاد النفسي بعد التعارف جمع كل ما يمكن جمعه من المعلومات حول المرشد ومشكلته، أسبابها وأعراضها، وموقفه منها، وبينته ومجتمعه وثقافته، وكل من لهم علاقة به من أسرة وأقرباء وأقرناء وجيران،

بالفرعية وأصل نوعية من الصحة والذقة. وعلى المرشد أن يعرف ما هي المعلومات التي يجب جمعها واللازمة لعملية الإرشاد النفسي، ووسائل وأدوات جمعها.

وينبغي جمع المعلومات بطريقة منظمة ومنظمة، والاستفادة من كل المصادر المتاحة، واستخدام كافة وسائل جمع المعلومات، بحيث نحصل على معلومات شاملة وأكفأ ودقيقة وصحيحة. كما ينبغي الاستفادة من تعدد وسائل جمع المعلومات، والتأكد من صدقها وموثوقيتها، مع ملاحظة أن عملية جمع المعلومات عملية مستمرة طالما عملية الإرشاد النفسي قائمة ومستمرة.

ومن إجراءات عملية الإرشاد النفسي التشخيص وتحديد المشكلة، وهي عملية متصلة مستمرة ومتداخلة ويعتمد نجاح عملية التشخيص على نجاح عملية جمع المعلومات، وعلى نتائج الفحص النفسي. وكما أن عملية جمع المعلومات عملية مستمرة، كذلك عملية التشخيص النفسي عملية مستمرة، وليست مقصورة فقط في المراحل الأولى لعملية الإرشاد النفسي. ويعتمد نجاحها كذلك على درجة مرونتها، وتوخي الدقة، وشمولية ودقة المعلومات المجموعة، وعلى خبرة المرشد ودرجة فاعليته.

والهدف من عملية التشخيص النفسي هو تحديد إجراءات وطرق الإرشاد الأكثر ملاءمة للمشكلة أو الاضطراب الحالي والمستمر.

ولقيام بالتشخيص النفسي يلزم إعداد المرشد جيداً، وتحديد الأسباب والعوامل المتداخلة التي أدت إلى المشكلة الحالية، وتحديد الأعراض المختلفة الواضحة التي يمكن للمرشد معرفتها وملاحظتها بنفسه مباشرة، والمستترة التي لا يمكن معرفتها مباشرة وإنما يمكن معرفتها عن طريق المرشد أو من يخصه، ويمكن أن تكون الأعراض داخلية أو خارجية، وينبغي تحديد معنى

وظيفة وأهداف الأعراض ودلالاتها الإكلينيكية، وتحديد معرفة ما وراءها من مكاسب أولية وثانوية للمرشد.

وتتطلب أيضاً عملية التشخيص النفسي تفسير المعلومات المتداخلة والمتنوعة، في ضوء ما يتم الحصول عليه من دراسة الحالة دراسة معمقة. وفي ضوء نتائج عملية التشخيص النفسي يمكن وضع فرضيات بالاستناد إلى نظريات الإرشاد المتنوعة.

ومن عوامل نجاح التشخيص النفسي الفحص النفسي الدقيق القائم على خبرة المرشد، وعلى نتائج عملية جمع المعلومات ونجاحها، وعلى استخدام وسائل متنوعة لجمع المعلومات وتنوع مصادرها، وعلى نجاح دراسة الحالة، وعلى تنظيم وتلخيص المعلومات التي تم جمعها بدقة في تقرير الحالة. ويعتمد نجاح التشخيص النفسي أيضاً على خبرة المرشد النفسي وفاعليته وتدريبه الجيد والمستمر. وينبغي الانتباه إلى أن التشخيص في حالة الأطفال يختلف عنه في حالة الكبار، ذلك أن مشكلات الأطفال تختلف مع النمو، وأن السلوك السوي وغير السوي مختلف عند الأطفال عما هو لدى الكبار. وتجد في كثير من الأحيان أن اضطراب الطفل ما هو إلا عرض لاضطراب أحد الوالدين أو كليهما.

تكتفي بما عرضناه من إجراءات لعملية الإرشاد النفسي، علماً بأن هناك إجراءات أخرى عديدة لا يسع المجال لتكرارها كلها هنا وبشكل تفصيلي.

مفهوم العملية الإرشادية

بعد استعراضنا إجراءات عملية الإرشاد النفسي، واستعراضنا مفهوم الإرشاد النفسي بشكل عام، يمكن عرض ما ورد من تعريفات للعملية الإرشادية بوجه خاص. فمن خلال استعراضنا لمفهوم الإرشاد النفسي تبين أنه يمكن اعتبار الإرشاد بأنه عملية تعلم، وعملية مساعدة تشمل على مجموعة من

الاجراء، وتشتمل على التفاعلات القائمة بين المرشد والمسترشد من خلال العلاقة الإرشادية القائمة، عبر مراحل العملية الإرشادية التي سنستعرضها لاحقاً.

يمكن تعريف عملية الإرشاد النفسي بأنها " عملية مساعدة العميل لمساعدته، وذلك بفتح نفسه وتنمية شخصيته ليحقق التوافق مع بيئته ويستغل إمكانياته على خير وجه، بحيث يصبح أكثر نضجاً وأكثر قدرة على التوافق النفسي في المستقبل، وتستخدم فيها طرق نفسية لحل المشكلات وإرشاد الاضطرابات السلوكية التي يعاني منها العميل " (زهران، 2002، 251).

أما الشاوي فقد عرّف العملية الإرشادية بأنها " تلك الخطوات أو المراحل المتتالية التي يعمل فيها المرشد مع المسترشد ابتداءً من مرحلة إحالة المسترشد إليه، حتى إقبال الحالة إما بتحقيق أهداف الإرشاد أو بتحويل المسترشد إلى مختصين آخرين " (الشاوي، 1996، 18).

مراحل العملية الإرشادية وفق بعض النماذج

نرى العملية الإرشادية كما لاحظنا خلال استعراضنا إجراءات عملية الإرشاد النفسي، بعدد من المراحل والخطوات، وقد ذكرنا أنها لا تقتضي التسلسل بالضرورة، وكما لاحظنا فإن كل مرحلة تتضمن مجموعة من الإجراءات والخطوات، التي يقوم بها المرشد النفسي بغية تحقيق أهداف إرشادية محددة خاصة بكل مرحلة وبكل خطوة، وقد ميزنا بين بعض الأهداف الإرشادية، ولاحظنا أنه وعلى اختلاف أنواع تلك الأهداف فإن الهدف النهائي لأية عملية إرشادية هو الوصول إلى تحقيق أفضل درجة ممكنة من الصحة النفسية والتوافق النفسي للمسترشد.

ومن أجل مزيد من التوضيح، وفي ضوء ما يتوافر في أدبيات موضوع العملية الإرشادية وإجراءاتها ونماذجها، سنقوم بعرض نموذج واحد فقط من نماذج عملية الإرشاد النفسي، وهو نموذج هيل وأوبرين.

نموذج هيل وأوبرين

يُطلق على هذا النموذج اسم " نموذج المساعدة ذو المراحل الثلاثة " The Three Stage Model ، وقدمه هيل وأوبرين (Hill & Obrien)

(1999 ، وهو نموذج مناسب لاستخدام المهارات الإرشادية مع حالات الإرشاد التي تتطلب إرشاد المسترشد، ومساعدته في اكتشاف ومعرفة اهتماماته ومشكلاته، بغية الوصول إلى فهم أفضل لذاته، وفهم أعمق لمشكلاته، تمهيداً لعمل كل ما من شأنه إحداث التغييرات المطلوبة في السلوك باتجاه الأنسب لصحته النفسية، في ضوء إرشادات المرشد النفسي وبإشرافه.

حتى يستطيع المرشد النفسي استخدام هذا النموذج بأفضل ما يمكن، يحتاج إلى تدريب إضافة إلى خبرته العلمية الأكاديمية النظرية، وخبراته الإكلينيكية والتعليمية. يعتمد نموذج هيل وأوبرين على نظرية الإرشاد المتمركز حول المسترشد لصاحبها " كارل روجرز "، كما يستند إلى نظرية التحليل النفسي، إضافة إلى النظريات المعرفية السلوكية.

وحتى يتمكن المرشد النفسي من استخدام هذا النموذج بنجاح وفاعلية، فإنه بحاجة إلى فهم الفلسفة العامة له، وبالتالي فهم واستيعاب فلسفات النظريات المختلفة التي يستند إليها هذا النموذج، وفهم تلك النظريات بكل ما فيها من مفاهيم، وفتيات واستراتيجيات، ونظريتها للاضطراب، ونظريتها للإنسان، وسواها. ويتطلب استخدام المرشد النفسي الفاعل لهذا النموذج أيضاً تعلم المهارات المطلوبة في كل مرحلة من مراحلها. وحتى نتعرف إلى تلك المهارات دعونا نتعرف إلى تلك المراحل الثلاثة، وهي (الخطيب، 2007):

1. المرحلة الأولى: مرحلة الاستكشاف Exploration Stage:

لا تقوم هذه المرحلة قبل أن تبدأ العملية الإرشادية، وتتكون العلاقة الإرشادية التي تساعد المسترشد على الاندماج والانخراط الفعلي والاشترك الفاعل في العملية الإرشادية، بحيث يتمكن من استكشاف ذاته بكل ما فيها من أفكار، ومشاعر، وسلوك، بما فيه من سلوكيات حالية ترتبط بالعملية الإرشادية، ولا سيما السلوكيات ذات الدلالة والأهمية. وحتى يتمكن المرشد من تحديد درجة لنجاح المسترشد مع العملية الإرشادية، يمكنه أن يستعين بتعابير المسترشد اللغوية المعرّنة عن المشاعر، مثل: "سعيد، حزين، خائف، قلق، وغيرها"، إضافة إلى تعبيرات المسترشد غير اللفظية، من مثل: "تعبيرات لوجه، تعبيرات الجسد، ولغة العيون، والصوت، والمسافة التي تفصل المسترشد عن المرشد، إيماءات الرأس والتكفين، وحركات اليدين والرجلين، وغيرها".
وبذلك تكون لهذه المرحلة أهداف، تتمثل في:

- بناء علاقة الألفة وتسمية العلاقة الإرشادية: ويعمل المرشد في هذه المرحلة على تكوين علاقة الألفة مع المسترشد، وهي علاقة يسودها جو من الفهم والاحترام، وهذه الألفة ضرورية لتنمية لعلاقة الإرشادية، التي تعدّ مظهراً أساسياً لنجاح العملية الإرشادية.

يحاول المرشد في هذه المرحلة أن يفهم المسترشد من خلال إطاره المرجعي، وأن يرى العالم بعينه، وأن يفهم أفكاره ومشاعره دون أن يفرض عليه مشاعره وقيمه وأفكاره الخاصة، ويحاول أن لا يصدر أحكاماً على المسترشد.

وفي هذا المجال فنحن نتفق مع روجرز حينما وضع أن المسترشد بحاجة لأن يشعر بأنه مقبول، وله قيمة عند الآخرين، وذلك قبل أن يبدأ في قبول ذاته وتغييرها. وهذا يتفق أيضاً مع ما أثبتته نتائج أغلب الدراسات في هذا الإطار،
- 292 -

حيث يرتبط تقدير الذات عند الفرد بتقدير الآخرين، ولا سيما الأشخاص المهمين في حياته كالوالدين أو الحبيب أو من له قيمة خاصة عند المرء (لمزيد من المعلومات حول تقدير الذات يمكن الرجوع إلى ناصر (أ)، 2009، ناصر (ج)، 2009).

- مساعدة المسترشد في التحدث عن مشكلاته: حيث يحتاج المسترشد إلى فرصة للبحث بمكونات نفسه، وللتعبير عن آلامه ومشكلاته، والمطلوب من المرشد في هذه الحالة أن يساعده على البوح والتعبير التلقائي وكأنه يتكلم مع نفسه بصوت مرتفع، وهذا لا يمكن أن يحدث قبل تكوين العلاقة الإرشادية، ولا يمكن أن يحدث دون أن تكون العلاقة الإرشادية فاعلة، حتى يشعر المسترشد بالثقة والارتياح الكافي، وهنا يساعد المرشد المسترشد في استكشاف ذاته وأفكاره ومشاعره، والكشف التلقائي عنها، وتيسير استئثار مشاعره.

ويمكن للمرشد تحقيق ذلك عن طريق الوسائل غير اللفظية، ومنها أيضاً عن طريق مهارة الاستماع والإنصات الفعال باهتمام إلى كل سلوك يصدر عن المسترشد، سواء أكان لفظياً أم غير لفظي، وعن طريق إعادة محتوى ما قاله المسترشد، وعن طريق أيضاً عكس المشاعر، وعن طريق طرح أسئلة مفتوحة لمساعدة المسترشد على الاستكشاف، ذلك أن الاستكشاف يساعد في الحديث عما تم استكشافه، فمعروف أن المعرفة هي الخطوة الأولى للتعبير كما هي الخطوة الأولى للتغيير، حيث يصعب على المرء التعبير عما لا يعرفه.

- استئثار المشاعر: لأن المشاعر أهم مكونات شخصية الإنسان، فهي تشكل جزءاً مهماً من خبرته، وهي عامل أساسي في العملية الإرشادية لارتباطها الوثيق بالسلوك، وارتباطها الوثيق أيضاً بالتفكير، وتتحدد

الصحة النفسية للفرء بمدى قدرته على التعبير عن مشاعره بطريقة
صاحبة.

ويعرف أن من أهم أهداف عملية الإرشاد النفسي مساعدة المسترشد في
التعبير اللغوي عن ذاته بكل ما فيها من مشاعر وأفكار وهموم وآلم
ومشكلات، كذلك فإن أحد الأهداف الأساسية لمرحلة الاستكشاف هو مساعدة
المسترشد في التعبير عن مشاعره نحو مشكلاته الحالية، وفي كثير من الأحيان
لا يكون التعبير عن المشاعر سهلاً ومرجعاً للمسترشد؛ لذلك فهو يحاول التهرب
منه، ولكن بتشجيع المرشد ومساعدته يتمكن المسترشد من مشاعر القلق وعدم
الإرتياح ويتكلم عليها، ويستطيع للتعبير عن مشاعره الراهنة.

والمطلوب من المرشد في هذه المرحلة تشجيع المسترشد على استكشاف
مشاعر الألم، التي يصعب التعبير عنها، وعليه أن يستقر عن أمور شخصية،
أو قضايا غير مريحة للمسترشد إذا لزم الأمر ذلك، ولكن في المقابل عليه أن
يحترم حق المسترشد في عدم الإجابة عن أية أسئلة، أو التعمق كثيراً في بعض
القضايا.

ويعد الاستكشاف أمراً مهماً، ذلك أنه يعطي المسترشد فرصة للتعبير عن
مشاعره، والتفكير في مشكلاته، ووجود المرشد غالباً ما يكون مفيداً للغاية في
عملية الاستكشاف، لأنه يصعب على المسترشد أن يتحقق من اهتماماته،
ومشاعره ومشكلاته ومشاعره بموضوعية؛ إن لم تكن هناك تغذية راجعة
خارجية تساعده على ذلك، إضافة إلى أن المسترشد حينما يفكر وحده في
مشكلاته، فإنه غالباً ما يواجه بنفادته ومخاوفه، التي تجعله يشعر وكأنه يدور
في حلقات مفرغة، أكثر من أن تجعله يصل إلى التبصر وعمل تغييرات.

• معرفة المسترشد: لا يستطيع المرشد تحديد الطريقة التي يستطيع
بها مساعدة المسترشد عندما يأتي إليه في الجلسة الأولى، ذلك أنه

في تلك الجلسة واللقاء الأول لارز المرشد لا يعرف شيئاً عن
المسترشد، أو عن مشكلاته، لذلك فهو يحتاج إلى المساعدة، وذلك
من خلال استماعه بعناية واهتمام إلى كل ما يصدر عن المسترشد
من كلام وسلوكيات لفظية، أو سلوكيات غير لفظية، ومن خلال
معرفة بكل ما يشعر به المسترشد، قبل أن يضع خطة عمل
لمساعدته في حل مشكلاته، فمرحلة الاستبصار تعطي المرشد

فرصة لكي يعرف أكثر عن المسترشد.

حتى ينجح المرشد في هذه المرحلة عليه أن يحدد المهارات المرتبطة
بهذه المرحلة، ويستخدمها في الوقت المناسب، ومن أهم هذه المهارات يمكن أن
نذكر: الانتباه والإصغاء والإنصات الفعال للمسترشد، وإعادة أو تلخيص ما قاله
المسترشد، وعكس المشاعر، وطرح الأسئلة. وتشير هنا أيضاً إلى أن هناك
شروط معينة حتى تكون الأسئلة جيدة ومفيدة للمرشد، كما أن هناك خصائص
محددة للأسئلة الجيدة.

2. المرحلة الثانية: مرحلة التبصر (Insight Stage):

يشير مفهوم التبصر إلى فهم المسترشد لنفسه، وتمكنه من معرفة أسباب
سلوكه وأفكاره ومشاعره، وتشكل عملية التبصر خبرة هامة في حياة المرء،
وهذه الخبرة تمكن المسترشد من إدراك نفسه والعالم والمجتمع المحيط به
بطريقة جديدة.

وأولى مراحل العمل هو المعرفة والتبصر، حيث يسبق التبصر العمل في
الحدوث، والعمل من دون تبصر غالباً ما يكون دون معنى، فإذا عمل المسترشد
ما يطلب منه المرشد فقط دون فهم له، أو دون تبصر بأهميته، فلن يكون لديه
إطار عمل يوجه سلوكه حينما يواجه مشكلات جديدة، وسيكون بحاجة لمساعدة
الأخرين كلما ظهرت لديه مشكلة، أما إذا تم تعليم المسترشد كيفية التعامل مع

مشكلته في المستقبل، فيكون أكثر قدرة على تبصر مشكلاته وفهمها، ويستطيع عندها أن يقرر ما يجب عمله لمواجهة تلك المشكلات، وبهذا يتمكن المرشد من تعلم كيفية التعامل الفعّال مع مشكلاته، وأساليب حل المشكلات.

ونأتي أهمية التبصر للمرشد من كونه يساعده في رؤية الأشياء بشكل جديد، ويساعده في تعميق فهمه لذاته، كما يمكنه من تحمل مسؤولياته، ويجعله قادراً على فهم أسباب سلوكياته وتصرفاته وتفكيره ومشاعره، ويساعده أيضاً في وضع خيارات أفضل، وبدائل أكثر لحل مشكلاته.

تستند هذه المرحلة إلى أساس نظري، وتعتمد على نظرية التحليل النفسي، ومعروف أن نظرية التحليل النفسي تركز على مرحلة الطفولة وخبراتها، وترى أن خبرات الطفولة لها تأثير كبير على حياة الفرد، وهي التي تحدد حياته المستقبلية بالرها، كما تركز على أهمية الاستبصار في العملية الإرشادية، وأن المشكلات النفسية مرتبطة بمراحل النمو بمتطلباتها وطبيعتها، وأنها تراكمية، وقد اعتقد فرويد أن المشكلات النفسية تنموية، وأن حلها لا يكون إلا بحصول المريض على تبصر بمشكلاته، ولذلك نجد أن أساليب الإرشاد النفسي في هذه النظرية تسعى جميعها للوصول بالمرشد إلى هذا الهدف.

والتبصر في هذه المرحلة لا يكون بقرار من المرشد وحده أو المرشد، وإنما يقوم المرشد بالتنسيق مع المرشد لكي يصل إلى تبصر جديد، أو فهم جديد لتفاعلاته الداخلية، وبذلك تكون عملية التغيير سهلة، بعد أن يحصل المرشد على وعي بذاته أكثر، وعندما يحصل المرشد على تفسير لسلوكه ومشاعره وحالاته جميعها، فيبدأ يساعده في الإحساس بالمسؤولية والضبط في حياته، وهكذا يتوقف حسن التغيير على فاعلية التبصر والاستبصار، فالتغيير الذي يبنى على التبصر يكون أعمق وأطول وأسرع في الحدوث.

ويستخدم المرشد في هذه المرحلة خبراته ويستفيد من كل ما هو متاح، حيث يقدم ما لديه من أفكار، ويستخدم خبراته الخاصة من أجل مساعدة المرشد في رؤية الأشياء بطريقة جديدة، ويعمل بجد في هذه المرحلة لبناء المعاني، وإعادة تركيب الخبرات أو تعديلها.

أما الهدف الأساسي للمرشد في هذه المرحلة فهو تعزيز التبصر وتقويته لدى المرشد، وبناء فهم جديد لديه، لتحديد دوره في حدوث المشكلات واستمرارها، ولتحقيق هذه الأهداف فإن المرشد النفسي يركز في العلاقة الإرشادية على التعليم والتغيير، ويقدم التغذية الراجعة لسلوك المرشد في الجلسات الإرشادية، ويساعده في فهم تطور ونمو هذه السلوكيات ووظائفها الحالية.

والمهارات الإرشادية المطلوبة من المرشد النفسي كي يستخدمها في هذه المرحلة لا تختلف عن المرحلة السابقة، فهي ذات المهارات المطلوبة منه في المرحلة السابقة، إضافة إلى بعض المهارات الإرشادية الأخرى التي تتطلبها أهداف هذه المرحلة مثل: التفسير، وإفشاء الذات أو الكشف عنها. ومع أن المهارات الإرشادية المطلوبة في هذه المرحلة هي ذات المهارات المطلوبة في المرحلة السابقة، إضافة إلى بعض المهارات الأخرى، إلا أن المهارات الإرشادية المطلوبة من المرشد النفسي في هذه المرحلة أكثر صعوبة من المرحلة السابقة، من حيث تعلمها واستخدامها.

3. المرحلة الثالثة: مرحلة العمل أو التنفيذ Acting Stage:

تشير هاهنا إلى أن المراحل التي نذكرها حسب نموذج هيل وأوبرين هي مراحل متتالية متسلسلة بالضرورة، حيث لا يمكن لمرحلة أن تسأتي إلا حسب نورها دون تأخير أو تقديم.

بعد انتهاء مرحلة الاستكشاف، وهي المرحلة الأولى، تسألي المرحلة الثانية، وهي مرحلة التبصر لدى كل من المرشد والمسترشد بتقييمه العملية المشكلة وعواملها وأدائها، وبعد انقضاء المرحلة الثانية تأتي المرحلة الثالثة، وهي مرحلة التنفيذ أو العمل، حيث يصبح كل من المرشد والمسترشد مستعداً لمرحلة العمل، حيث يقوم كل منهما باختيار البدائل لمواجهة المشكلات، ومساعدة

المسترشد في بدء تغيير الأفكار أو المشاعر، أو السلوك.

لما أهداف مرحلة التنفيذ أو العمل بالنسبة للمرشد النفسي، فتتمثل في:

- مساعدة المسترشد في استكشاف ذاته، واستكشاف السلوكيات الجديدة الممكنة.
- مساعدة المسترشد في تغير الأعمال.
- تسهيل نمو المهارات اللازمة للتنفيذ والعمل.
- تقديم التغذية الراجعة حول محاولات التغيير.
- مساعدة المسترشد في تقييم العمل، وفي وضع خططه.

لما مهام المرشد النفسي في هذه المرحلة، فهي قيادة وإرشاد المسترشد باتجاه اتخاذ القرارات، والقيام بالتغييرات التي تعكس فهمه الجديد لذاته، ويقوم المرشد والمسترشد معاً باستكشاف فكرة التغيير، وتحديد إرادة المسترشد في التغيير، وتحديد معاني التغيير في حياته، ويقوم المرشد النفسي في هذه المرحلة بتعليم المسترشد المهارات التي يحتاجها لعمل تغييرات في حياته، وقد يساعد في تطوير استراتيجيات، تساعد في أثناء محاولته القيام بسلوكيات جديدة.

ومن مهام المرشد النفسي أيضاً في هذه المرحلة أن يقوم بالتنسيق مع المسترشد بمتابعة تقييم مخرجات التنفيذ للخطط، ويقوم كذلك بالتنسيق مع المسترشد بعمل تعديلات لمساعدة المسترشد في الحصول على مخرجات مرغوب فيها، ومن مهام المرشد النفسي أيضاً في هذه المرحلة أن يستمر في

التعرف إلى مشاعر المسترشد حول عملية التغيير، ومساعدته في استكشاف الأفكار والمشاعر حول العمل في أثناء هذه المرحلة.

والتبصر أو الاستبصار كما يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي، يقود إلى العمل، بيد أن هناك عوامل قد تعوق المسترشد من التحرك إلى العمل بعد حصوله على التبصر، من هذه العوامل نذكر:

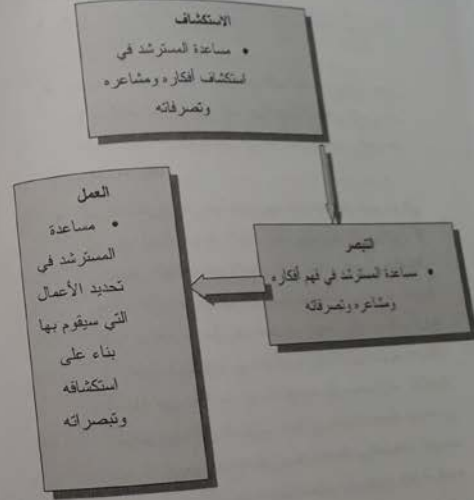
- قد لا تتوفر لدى المسترشد المهارات اللازمة لعمل تغييرات مرغوب فيها.

- قد يحدث التبصر لدى المسترشد في أثناء العملية الإرشادية، ولكن يكون التغيير صعباً، لأنه ليس من السهلة أن يتخلى الإنسان عن عادات ألفها منذ مدة طويلة، من أجل تغيير محسوف بالمخاطر، وغير معروف.

- أهمية الآخرين يكون لها غالباً ردود أفعال قوية نحو التغييرات التي يقوم بها المسترشد، فقد لا يقبل الآخرون هذه التغييرات، أو لا يستطيعون التكيف معها؛ فيمتنع المسترشد عن التغيير إرضاءً لآمال هؤلاء الأشخاص، وعليه فإن المسترشد بحاجة إلى مساعدة، لمعرفة كيفية التعامل مع مثل هذه المعوقات الشخصية. أما المهارات الإرشادية المستخدمة في هذه المرحلة إضافة إلى مهارات المراحل السابقة، فهي مهارات الإرشاد المعلوماتي، ومهارات الإرشاد المباشر، فإذا كان المسترشد بحاجة إلى معلومات مهمة، فإن على المرشد تقديمها له، وإذا كان يواجه صعوبة في تنفيذ خطة العمل، فيمكن للمرشد أن يقدم له إرشاداً مباشراً كأن يقترح عليه ما يلزم فعله.

ويتم إنتاج المراحل الثلاث الخاصة بنموذج هيل، وأوبرين في الشكل التوضيحي رقم (1)، أما الشكل التوضيحي (2) فيبين المهارات الإرشادية المطلوبة في المراحل الثلاثة من المرشد نفسه بحسب نموذج هيل وأوبرين:

شكل رقم (1): نموذج الإرشاد ذي المراحل الثلاث



شكل رقم (2): المهارات الإرشادية التي تسهل المراحل الثلاث

الاستكشاف

يقوم المرشد بما يأتي:

- تكوين الألفة، وتنمية العلاقة الإرشادية.
- تشجيع المسترشد للإخبار بقصصه.
- مساعدة المسترشد في استكشاف أفكاره ومشاعره.
- تيسير استنارة مشاعر المسترشد.
- التعرف المرشد أكثر على المسترشد.

التبصر

- العمل على بناء تبصر وفهم جديدين.
- مساعدة المسترشد في تحديد دوره في أفكاره ومشاعره وتصرفاته.
- يعمل المرشد مع المسترشد لتحديد إفرزات العلاقة الإرشادية، مثل: الخلافات، وسوء الفهم.

العمل

- مساعدة المسترشد في استكشاف السلوك الجديد المحتمل.
- يساعده في تقرير العمل (التغيير).
- ييسر المرشد نمو المهارات للتغيير.
- يقدم المرشد التغذية الراجعة حول محاولات التغيير.
- يساعده في تقييم التغييرات التي قام بها المسترشد، وفي تعديل خطط العمل.

مراحل العملية الإرشادية

بدأنا حديثاً في هذا الفصل الخاص بعملية الإرشاد النفسي، بالحديث عن بعض من إجراءات العملية الإرشادية، تمهيداً للتعريف بمفهوم العملية الإرشادية ولتزيد من التوضيح في إطار الحديث عن عملية الإرشاد النفسي، نظراً لتروح أمد نماذج العملية الإرشادية، ولتزيد من التوضيح لا بد لنا من التعرف لبعض من مراحل العملية الإرشادية، وفي هذا الصدد نشير إلى أن تتركزت النظري في هذا الموضوع يختلف في طريقة تناوله، كل حسب وجهة نظره الخاصة، أو لظننا الخاصة حول هذا الموضوع.

لذلك يمكن عرض بعض من مراحل عملية الإرشاد النفسي بطريقتي الخاصة، وما يتناسب مع ما قرأته حول هذا الموضوع، وبما يتناسب أيضاً مع مستوى الطالب الذي يخصص هذا المقرر لهم.

يشير البعض إلى أن لعملية الإرشاد النفسي مراحل أو أطوار أربعة، يحددها على الشكل التالي:

الطور الأول أو المرحلة الأولى هي مرحلة بناء العلاقة الإرشادية:

وهي علاقة تفاعلية تعاونية، يشترك فيها كل من المرشد والمسترشد، محوراً مسترشداً، ويشترك فيها المرشد والمسترشد في تحديد الأهداف المنشودة.

لما لطور الثاني أو المرحلة الثانية، فهي مرحلة الفحص :

وهنا يستخدم المرشد أساليب وأدوات لاستكشاف الموقف الحياتي كما يراه المسترشد، اعتماداً على المعلومات المتجمعة باستخدام أساليب وأدوات جمع المعلومات، كالمقابلة والملاحظة ومقاييس التقدير الذاتي .

لما لطور الثالث أو المرحلة الثالثة، فهي مرحلة التفسير :
وفيها يركز المرشد في تفسيراته للحالة على الأهداف.

وأما الطور الرابع أو المرحلة الرابعة، فهي مرحلة إعادة التوجه:

وهنا يتخلى المسترشد عن المفاهيم والأفكار والمعتقدات غير الصحيحة، ليتعلم مفاهيم وأفكار ومعتقدات أكثر دقة وعقلانية، يكون ذلك بالطبع من خلال مساعدة المرشد.

سيتم تناول مراحل عملية الإرشاد النفسي في هذا الفصل ابتداءً من مراحل الجلسات الإجرائية الإرشادية. وبذا سيتم عرض مرحلة بناء العلاقة الإرشادية، ومن ثم مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، وأخيراً مرحلة إنهاء العلاقة الإرشادية.

مرحلة بناء العلاقة الإرشادية

يعتمد نجاح أية عملية إرشادية على درجة نجاح العلاقة الإرشادية المهنية القائمة بين المرشد والمسترشد. وكما أن الاطلاع الأول يحدد وبدرجة كبيرة جداً درجة نجاح العلاقة الإنسانية، ونلك على اختلاف أنواعها ودرجاتها، كما يحدد وبدرجة كبيرة هل تقوم تلك العلاقة بالأصل أم لا، كما تحدد وبدرجة كبيرة هل تستمر تلك العلاقة أم لا، وكيف تستمر بحال استمرارها، وإلى متى تستمر في حال استمرارها.

كذلك فإن الجلسة الإرشادية الأولى، واللقاء الأول بين المرشد والمسترشد، يحدد وبدرجة كبيرة جداً شكل ودرجة نجاح أو عدم نجاح العلاقة الإرشادية المهنية، كما تحدد وبدرجة كبيرة جداً هل تقوم العلاقة الإرشادية المهنية بالأصل أم لا.

والجلسة الإرشادية المهنية عموماً، جلسة مهمة جداً، حتى تكون مفيدة في نجاح العلاقة الإرشادية، على المرشد تأمين جو نفسي مهني خاص، تتوفر فيه الشروط المطلوبة لنجاحها في بناء واستمرار العلاقة الإرشادية الناجحة، وتحقيق الأهداف الإرشادية المتوخاة.

في الواقع، إن بناء العلاقة الإرشادية لا يتم في جلسة واحدة، فحتى تسبم مرحلة بناء العلاقة الإرشادية، يتطلب الأمر جلسات إرشادية عديدة، وبحسب أن تكون هذه الجلسات ناجحة بالضرورة، وإلا فلن تثبت العلاقة الإرشادية، ولن تستمر بالثبات.

والخطبة الإرشادية جلسة مهينة، تتم فيها علاقة إرشادية في مناخ نفسي خاص، حيث يتبع المرشد المسترشد على التعبير التلقائي الحر عن ما يعايشه من أفكار، ومشاعر، ويشجع حتى يقول كل شيء وأي شيء عن المشكلة، ذلك لأنه كل ما يقال وما لا يقال مهم، أي أن كل ما يقوله المسترشد مهم، وكل ما يصدر عنه من سلوكيات غير لفظية مهم، فحتى الصمت و " الهمهمة "، و " التسمية "، و " لفظك التوقف " مهم.

وما نذكره سلفاً حول إجراءات عملية الإرشاد النفسي، وكل ما لم نذكره أيضاً من إجراءات العملية الإرشادية، كله يحدث في الجلسات الإرشادية، من هذه الإجراءات مثلاً: التناهي الحر، والتنقيح الاتفعالي، والاستبصار، والاستعلم، والشمو، وتغير الشخصية، وتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والمشورة، وتعديل السلوك.

يتم الإرشاد على التناهي الحر عند المسترشد، الذي يساعده في الكشف عن ذاته، واكتشافها، وفيها بشكل أفضل، وبالتالي فالإرشاد عملية تقوم على كشف المسترشد لأماله ورجائه، واهتماماته، ومخاوفه، ومواقف فشله، ومحاولاته لتغيير سلوكه، وتغيير العوامل الداخلية، وتحديد أهدافه الحالية والمستقبلية، وكل ذلك يتطلب نوعاً من العلاقات التي تتسم بالمودة والتقبل والتفهم والاحترام، ولا يمكن لهذه العلاقات أن تنجح، وتنمو، وتبني، وتستمر باعتمادها، دون توافر شروط مساعدة، مثل: التفهم العاطفي، والاحترام والأصالة من جانب المرشد.

تقوم عملية الإرشاد عموماً وعملية الإرشاد المدرسي خصوصاً، على العلاقة الإرشادية، ومدى نجاحها. وربما تكون مرحلة تكوين العلاقة الإرشادية أهم مراحل عملية الإرشاد على الإطلاق. ويعتمد نجاح هذه المرحلة على مجموعة من الصفات الخاصة بالمرشد، والمسترشد، وظروف العملية الإرشادية، والمناخ النفسي المتوافر.

من أهم شروط المناخ النفسي المطلوب توافره في مراحل العملية الإرشادية بشكل عام، ومرحلة تكوين العلاقة الإرشادية بشكل خاص، والتي لا تتفصل عن الشروط الخاصة بكل من المرشد والمسترشد، يمكن أن نذكر: الاحترام المتبادل، والذي يقصد به أحياناً التقدير الإيجابي غير المشروط، وهو يتضمن معاني الاحترام، والمساواة في المقومات، والعدالة، والمشاركة في المسؤولية، وفي المدرسة بشكل خاص، مطلوب احترام قيم الطالب أو التلميذ.

والمرشد المدرسي مطلوب منه إظهار احترامه الحقيقي للطلبة، وإشعاره بقيمتهم، وبأنهم أصحاب مسؤولية، وأنهم جديرون بالاحترام. كما أنه مطلوب منه أن يكون هو بدوره جدير بالاحترام، وأهل للثقة.

وحتى تكون الجلسات الإرشادية بشكل عام ناجحة، وحتى تكون جلسات بناء العلاقة الإرشادية بشكل خاص فاعلة في تحقيق الأهداف الإرشادية، وفي نجاح العلاقة الإرشادية، ينبغي أن تتوافر فيها مجموعة من الشروط، فما هي عوامل نجاح الجلسات الإرشادية، وما هي عوامل نجاح جلسات بناء العلاقة الإرشادية الفاعلة؟.

عوامل نجاح جلسات بناء العلاقة الإرشادية الفاعلة:

من أهم عوامل نجاح جلسات بناء العلاقة الإرشادية الفاعلة، يمكن أن نذكر (زهران، 2002، 266: 269):

• الاستعداد للمساعدة: هذا امر هام يجب أن يحرص عليه المرشد، ويجب أن يكون لديه اتجاه موجب نحو المسترشد، ولديه الرغبة المخلصة في مساعدته، وبإل التمهيد والوقت الكافي لتحقيق ذلك. ويجب على المرشد إظهار الاستعداد لمساعدة المسترشد في مجالات أوسع من مجرد المشكلة المحدودة.

• الأمانة: يجب أن تتوفر الأمانة، والوثاق، والوفاء، والتفاهم الكامل بين المرشد والمسترشد.

• النقل: وتعني النقل الإيجابي غير المشروط للمسترشد، أي نقله على ما هو عليه، دون التأثير بأحكام سابقة أو آراء مسبقة، ودون نقد أو لوم. فالمرشد يجب أن لا يحمل المسترشد أكثر من حمولته التي جاء بها. وقد جاء المسترشد فحماً للشعور بالنقل، وهو يحتاج إلى التقبل الإيجابي غير المشروط، مما يساعده على نقل نفسه.

• المشاركة الانفعالية Empathy أو التفهم العاطفي: أي الشعور بمشاعر المسترشد، وحمله شعر بأن المرشد يشاركه لفعاليته، ويفهم مشاعره، ويفتر ظروفه، ويفهم عالمه الداخلي والخارجي، وكأنه يرى الأمور من داخل الإطار المرجعي للمسترشد. وللتفهم العاطفي أو المشاركة الانفعالية الوجدانية نوعان (الخطيب، 2007، 308):

أ. التفهم الأولي: وهو عملية الوصول إلى المشاعر الأساسية، والأفكار التي يعبر عنها المسترشد، ومعرفة الخبرات والسلوك الذي يكمن خلف هذه المشاعر.

ب. التفهم المتقدم: وهي عندما تنتقل العلاقة من مرحلة التفهم الأولي إلى زيادة استكشاف الذات، وذلك بالتعمق في مشاعر المسترشد ومعاني تعبيراته.

• التركيز: يجب أن يتركز الكلام والتفاعل حول موضوع الجلسة الإرشادية، أي المشكلة الخاصة والشخصية، وليس حول مشكلات عامة غير محددة.

وحول الأفكار والمشاعر الشخصية، وليس حول الأحاديث العامة. أي أن المطلوب هو التحديد، لا التعميم، والتخصيص، لا التعميم.

• الحكمة: يجب أن يسود الجلسة الإرشادية الحكمة في القول والفعل، من جانب المرشد الذي يصنق عليه صفة " الحكيم ". ومن الحكمة أن يكون المرشد أسوة حسنة للمسترشد، ولسان حاله يقول: " أفعل كما أفعل، وليس كما أقول ". ويجب أن يتروى في كلامه، وأن يتحلى بالصبر والأناة. كذلك فإن لأسلوب إلقاء الكلام دخلاً كبيراً في التأثير في نفس المسترشد. فالكلام مهمسا كان عميقاً، لو ألقى بسرعة وعجلة فلا يؤثر التأثير المطلوب، بعكس ما إذا ألقى بتأن واتزان، وفي ذلك توقيف للحكمة.

• التلقائية: يقصد بها التعبير عن المشاعر الحقيقية في حرية وصراحة وأمانة، وبإخلاص وعلى طبيعتها، ودون مواجهة مزيفة، ودون قناع، ودون تصنع، حتى يتعامل المرشد مع المسترشد شخصياً، وليس مع واجهة صناعية. ويقول كارل روجرز (Rogers، 1961)، إن التلقائية تعني تطابق السلوك مع الواقع. ويُعبّر عنها كذلك مستخدماً مصطلح " الشفافية " Transparency، بمعنى أن كل ما في داخل المرشد والمسترشد يمكن أن يدركه الطرف الآخر على حقيقته.

• حسن الإصغاء: حسن الإصغاء والاستماع، مع الملاحظة وتركيز الانتباه لكل قول وفعل وانفعال، يساعد المرشد على إدراك كل الجوانب في الجملة الإرشادية. والميدان هو ميدان المسترشد، ويجب أن يتاح له فرصة الكلام والسلوك أكثر، ويكون تدخل المرشد بغير محدود وعند الضرورة، بما يساعد المسترشد على الاسترسال، واليوق، والتفريغ الانفعالي.

• بيع الصداقة: يقول بعض المرشدين إن الإرشاد هو بيع صداقة. ويتضمن ذلك بشاشة المرشد، ومن الأقوال المأثورة: "لا تكن تاجراً دون وجه بشوش".

وإذا كان الإنسان لا يستطيع أن يصافح الآخر ويذه مقبوضة، فكيف يتعامل معه وجهه مقبوضة.

• الثقة المتبادلة: هذا أمر ضروري يعطي المرشد الأمان على نفسه وعلى المرشد، ويساعده على الاسترخاء والطمأنينة، والبوح والتفكير بصوت عالٍ حين يعرض ذاته ومشكلته، والثقة المتبادلة تشجع المرشد على المساعدة، والمرشد على التعاون. ويلاحظ أن الجلسات الأولى تكون غالباً أحسن نص من جانب المرشد، ويتوقف على نجاحها مستقبل عملية الإرشاد كلها. والمرشد هنا يكون أشبه بمن يريد النزول إلى ماء البحر فيبدأ بجس الماء، فل وجهه بارداً، فإنه يتردد، وقد يتمتع، إما إذا وجهه دافئاً، فإنه ينزل ويستمتع.

• المسؤولية المشتركة: المسؤولية في عملية الإرشاد مشتركة بين كل من المرشد والمرشد. ويتوقف نجاح العملية على فهم كل من الطرفين لسنوره ومسؤولياته وتعلمها.

• مظهر المرشد: إن مظهر المرشد المناسب، وجلسته، وصوته الواضح، وتعبيرات وجهه، وإظهاره اهتمامه بالمرشد، أمور هامة. وقد تطرق برايسر (Pricer 1971) إلى مظهر المرشد، وليس له، ووجد أن المرشدين الذكور يفضلون اللبس البسيط، بينما المرشيدات الإناث يفضلن اللبس الأنيق.

• تحديد المواعيد: حسن الإسراع بتحديد مواعيد الجلسات للمرشد، والحرص على هذه المواعيد، ويجب تنظيم الجلسات بما يتناسب مع مواعيد كل من المرشد والمرشد.

• الزمن: يحسن أن يكون للجلسة الإرشادية زمن محدد. ويحدد البعض الجلسة الإرشادية لمدة لا تقل عن نصف ساعة، ولا تزيد عن ساعة. وينبغي ألا

تكون مواعيد الجلسات متقاربة جداً، كأن تكون يومية، ولا متباعدة جداً، كأن تكون مرة كل شهر، ومعظم المرشدين يكتفون بجلسة واحدة أسبوعياً، وعلى العموم، فمن المفيد أن يفصل بين كل جلسة وأخرى بضعة أيام على الأقل، لأن ذلك يساعد على منح المرشد فرصة تزيد من استنصاره بنفسه.

• المكان: يجب أن يكون للجلسة الإرشادية مكان محدد، أي غرفة خاصة. ويجب أن تكون جلسة المرشد مريحة، وأن يكون في مواجهة المرشد. وقد وجد برايسر (Pricer 1971) أن المرشدين الذكور يفضلون ألا يكون بينهم وبين المرشد مكتب، بينما تفضل المرشيدات الإناث أن يكون بينهما وبين المرشد مكتب. ومن ملاحظات الباحث حول العلاقة الإرشادية، أن تكوين العلاقة الإرشادية بين المرشد والمرشد من جنسين مختلفين يتم أسرع مما بين مرشد ومرشد من نفس الجنس.

تكلما فيما سبق أنه من شروط نجاح جلسات بناء العلاقة الإرشادية الفعالة، تأمين جو ومناخ نفسي مناسب، فما هو المناخ النفسي الإرشادي؟ وما هو المناخ النفسي الإرشادي المناسب لبناء علاقة إرشادية فاعلة، من خلال الجلسات الإرشادية الفاعلة؟

المناخ النفسي الإرشادي:

المناخ النفسي الصحي والسليم، الجو النفسي اللازم لنجاح عملية الإرشاد النفسي، هو جو آمن، تسيطر فيه السماحة، وتسوده الحرية، والاسترخاء، الارتياح، والألفة، والتقبل، وفهم آراء المرشد، وأفكاره، ومشاعره وانفعالاته، ودوافعه، وحاجاته، واتجاهاته، وتقبلها مهما كانت مختلفة مع المرشد، أو معادية له، والتقبل هنا هو تقبل المرشد للمرشد كما هو، دون شروط، وليس تقبل أخطائه. والمناخ النفسي المناسب لنجاح عملية الإرشاد النفسي، وتحقيق أهدافها الإرشادية المهنية، هو جو يسوده فهم المرشد لردود

لعمل المرشد نحو مشكلته وطرق حلها، ومعنى أعراضه، وأهدافها. هو
مناخ إرشادي نفسي مهني مشبع بالثقة، والأمن، والفهم، والتقبل، والتسامح،
والسرية، والخصوصية، هو مناخ يستثير تفاعلات سارة ومريحة، ويعتد في
المرشد النفسية والأمل، ويساعده على استرجاع المواقف والخبرات المثيرة
لتفكيره، لكن بطريقة زمنية دون أن تستثير ذات مشاعر القلق والألم
الأصلية، حيث يساعد في هذا المناخ المرشد المسترشد في استرجاع المشاعر
المؤلمة في ظل مناخ نفسي مريح وسار، يساعد على الربط بين هذه المشاعر
والخبرات، وبين الشعور بالراحة، الذي يتبع في المناخ الإرشادي الصحي.

يمكن لمرشد بناء العلاقة الإرشادية كما ذكرنا من خلال عدد من
الجلسات الإرشادية، ويمكن أن نسمي هذه المرحلة بمرحلة الاتصالات الأولية
والجواب الإرشادية والإرشادية، وهي مرحلة تبدأ مع المرشد أو المعالج من أول
تصال بينه وبين المرشد أو الأسرة، وتنتهي عندما يدخل المرشد و المرشد
في علاقة فاعلة متبادلة بالقرن الذي يسمح بإمكانية التغيير إلى أفضل.

إن للاتصالات الأولية بين المرشد والمرشد أهمية كبيرة في شريك
التطابق أي عن كل طرف عن الطرف الآخر، وعن العلاقة الإرشادية، فيما أن
يكون لطباعاً إيجابياً يصب في صالح العملية الإرشادية، وإما أن يكون سلبياً لا
يخدم هدف المرشد من تحسين درجة التوافق النفسي للمرشد.

يتم الاتصال الأولي بين المرشد والمرشد بصورة مباشرة، أو عن
طريق طرف ثالث مثل جهة التحويل التي حولت المرشد إلى المرشد، وهنا
في هذه الحالة على المرشد أن يعرف من الجهة التي قامت بالتحويل حول
المرشد ومدى تعاونها، ولطباعاته عندما علم بأمر التحويل إلى المرشد
النفسي، ولأن يعرف هل كان التحويل إلى الإرشاد النفسي المنظم على سبيل
المثال برغبة المرشد، أم بضغط من جهة التحويل.

يكون اتصال المرشد بالمرشد لأول مرة على عدة أشكال فيما أن يكون
(كفاي، 1999):

1. هاتفياً.
 2. أو عن طريق زيارة المرشد في منزله: حيث يترى بعض المنظرين
والممارسين أن زيارته المرشد إلى المرشد في منزله من شأنه أن يزيد
كسب الألفة معه بسرعة، ويهون عليه مرحلة القلق التي يشعر بها عندما
عرف أنه يصدد الدخول في عملية إرشادية، ويستطيع أن يقف عند بعض
المعلومات أو الإشارات الدالة على تفاعل المرشد مع أسرته، هنا
يتصرف المرشد في حدود معايير ثقافته، وظروفه الشخصية، والجهة التي
يعمل بها، وظروف المرشد وأسرة أيضاً.
 3. أو عن طريق كتابة رسالة تحريرية: يذكر فيها بصراحة أنه يريد أن يلتقي
بالمُرشد وبأفراد الأسرة كلهم، لأن هناك خطأ في تقاطعهم مع بعضهم
البيعض، فالذرة تكون أيضاً لكل فرد مؤثر في الأسرة أو له دور في حياة
الأسرة، وإن لم يكن مقيماً في المنزل مع هذه الأسرة كالأجداد والأعمام أو
الأخوة.
- كل هذه الاحتمالات قائمة ومفتوحة أمام المرشد، وما عليه إلا أن يتخير
أحسنها حسب الظروف القائمة ليكون اللقاء الأول ناجحاً.
- بعد أن يقوم المرشد بالاتصال بالمرشد وبأسرته بأية طريقة من الطرق
السابقة، عليه أن يحدد مكان اللقاء، فالبعض يرى أن يذهب المرشد إلى منزل
المرشد والبعض الآخر يرى أن يلتقيان في مكان عمل المرشد.
- أياً كان مكان اللقاء الذي ستعقد فيه الجلسة الإرشادية الأولى فلن على
المرشد أن يكون:

• قد خدد من يحضر المغفلة، وهو الذي يحدد هذا بعد معرفته أفراد الأسرة
الذوية والأمة الممتدة.

• أن يكون قد كون فكرة عامة عن مشكلة المرشد.
• أن يكون مستيطراً على الموقف في هذه المرحلة، وأن يكون مسبباً الجنبية
والتمطف.

ثم تأتي خطوة الالتحاق الفعلي واللقاء مع المرشد، ومن ثم تحديده من
فرد الأسرة الممتدة والذوية، أو الأفراد المهمين في حياة المرشد، وتكون
الجلسة الأولى أو المغفلة الأولى.

إن المغفلة الأولى مغفلة اجتماعية في طبيعتها تهدف إلى بناء الألفة،
وبناء العوض أو التسولات في ذهن المرشد، والتي توجه عمله في الجلسات
التالية، حيث يعمل المرشد على طمأنة المرشد بأن حوض تجربة الإرشاد
ستؤدي إلى التغيير المطلوب باتجاه التخلص من المشكلة الحالية، سعياً نحو
أفضل درجات التوافق النفسي الممكنة.

أول ما يقبله المرشد عند لقاء المرشد هو التوتر أو القلق الذي ينتسب
هذا المرشد، والذي يمكن أن يكون متوقفاً ومفهومياً، لأن المرشد يُعامل من
وجهة نظر الآخرين وخاصة المهمين في حياته كمرضى عاجز عن مساعدة
نفسه، والمطلوب من المرشد أن يمتص هذا الجو من القلق والتسوتر، بإحلال
روح الترحيب، وإقناع المرشد بأنه كساتر الناس يحتاج إلى المساعدة، التي
كل ما لا بد أن يحتاجها عبر مراحل حياته ونمائه، وإقناعه بضرورة التعاون
لتحقيق الأهداف الإرشادية التي يتم الاتفاق عليها، لكن المرشد عليه ألا يتخذ
عندما يسمع من المرشد عبارات التعاون والترحيب بالعمل معه، فعادة ما يبدأ
المرشد بالحديث المنفتح، لكن التعامل الفعلي معه يكشف عن مقاومة قوية
لإحداث أي تغيير في سلوكه، وتفكيره، ومشاعره.

بعد الترحيب بالمرشد، يترك المرشد له حرية الجلوس على المقاعد
التي يكون قد أعدها. هنا يراقب المرشد أين يجلس المرشد، وكيف، وفي حال
كان معه أشخاص آخريين، فمن جلس بجانب من، حيث يكشف للوهلة الأولى
عن التحالفات في الأسرة، وعليه أن يلاحظ المكان الذي تركته له الأسرة أو
المرشد، فإذا كان مكاناً لا يستفيد منه في مراقبة جميع الأفراد الموجودين،
فعلية أن يطلب من أحدهم أن يتبادل معه المكان، فهذا يكون قد جابه قوة
المرشد والأسرة وتحداها، وعزز هيئته بطريقة غير لفظية لكن مؤثرة.

لا يتم الحديث في المغفلة الأولى عن أية مشكلة أو صعوبة يواجهها
المرشد، لكن يحاول المرشد أن يكسب صداقته، ويبني الألفة معه، ويحاول
تكوين نسق أو علاقة جديدة مهنية وسليمة، فيتوأم مع إقناعها وأسلوبها،
ويلتحم مع النسق الجديد مكوناً نسقاً له خصائصه، وأهدافه، وأساليبه المتفق
عليها، لكن على المرشد ألا يندمج أو يصهر مع هذا النسق، بل يحتفظ
بشخصيته كنسق فرعي داخل النسق الجديد.

يفضل البعض من المرشدين التفسيرين بأن يقدم المرشد في هذه الجلسة
عرضاً أو وصفاً لرويتهم ونظرتهم الإرشادية، دون الدخول في تفاصيل فنية،
ويفضل آخرون توضيح طبيعة العملية الإرشادية كما يرونها، ليس بالكلام بل
بصورة أكثر عملية وإجرائية كالتعليق على بعض التصرفات والمواقف التي
تمت أثناء الاتصال الأولى مع هذا المرشد.

للمغفلة الإرشادية الأولى أهمية خاصة، لأنها بداية العمل الإرشادي
والبداية في كثير من الأعمال فهي تحدد مسار العمل ونصيبه من النجاح.
فهذه المغفلة هي القائدة للمقابلات الإرشادية أو الدليل الذي ينظم المقابلات
الأخرى وراه حيث أن:

- في المقابلة الإرشادية الأولى يعرف المرشد النفسي عن مسترشدته معلومات كثيرة، تبدأ بالمعلومات الأولية والشخصية والمهنية والاجتماعية والدراسية، التي يسجلها المرشد في استمارات القبول في الخدمة الإرشادية، والتي يقرأها المرشد في مقابلة المرشد.

- فيها يتكون الاضطلاع الأولي الذي يسجله المرشد عن مسترشدته، وعن مدى دافعية المرشد، وعن أفكاره ومفاهيمه السابقة عن الإرشاد النفسي.

- وفي المقابلة الأولى يقدم المرشد للمسترشد المعلومات الأساسية عن نظام العمل، وخطته، وأنسب المقابلات، كما أنه خلال المقابلة الأولى يعرف المرشد الكثير عن المرشد، وشخصيته، وأسلوبه، وعن العملية الإرشادية.

- بالتأكد فإن الأمر يختلف فيما إذا كان المرشد محولاً من جهة معينة، أو له لها إلى طلب الخدمة الإرشادية من نفسه، أو أن المقابلة الإرشادية الأولى تتم بناءً على طلب من المرشد نفسه، ففي الحالة الأولى يكون لدى المرشد فكرة عن حالة المرشد، أو شكواه، أو شكوى الآخرين منه، مثبتة في التقرير المرفق بالتحويل، أما إذا كان المرشد قد جاء إلى الخدمة الإرشادية برغبته، فعادةً ما يكون هو المتحدث بدرجة أكبر في المقابلة الإرشادية الأولى، بينما يكون المرشد مستمعاً وعلى العكس يكون في الحالة الأخرى.

في نهاية الجلسة الأولى يتم تحديد موعد المقابلة التالية، ومكانها، ويحدد المرشد من يحضر المقابلة فتحدد من يحضر المقابلات الإرشادية هي من مسؤولية المرشد، وليست من مسؤولية المرشد.

والمقابلة الإرشادية الأولى، يمكن أن يسميها البعض "المقابلة الميدانية". تُعرف المقابلة الميدانية على أنها فحص حساس، يتيح الفرصة للمسترشد أن يكتشف بصراحة عن نظريته، وإدراكه لذاته ولحياته ولعالمه ومستقبله. تستخدم المقابلة الميدانية لتحقيق ثلاثة أهداف، هي:

1/ ابتداء علاقة إرشادية سلمية.

2/ الدخول إلى العالم النفسي للفرد وكشف مشاعره.

3/ لإيضاح بنية أو نظام عملية المساعدة أو عملية الإرشاد.

تتضمن المقابلة الميدانية معلومات يتم جمعها من حياة الفرد في المجالات المهمة، وهذه المعلومات هي:

1/ المشكلة الحالية :

أي المشكلة التي يستشعرها الفرد، والتي هي سبب لجوئه للمرشد.

2/ بيئة الطالب :

تشمل البيئة الجغرافية، ومستوى الأسرة الاقتصادي، والعادات والتقاليد، والخلفية الاجتماعية.

3/ الأسرة :

عمر الوالدين، ظروفهما الصحية، تعليمهما، الخلفية الاجتماعية والاقتصادية، الخ.

4/ المجال الشخصي (تاريخ الحالة) :

ظروف الولادة، طريقة الرضاعة، الطعام، الخ.

5/ المجال التعليمي :

سنه وقت التحاقه بالمدرسة، المواد الدراسية المفضلة لديه، مستويات التحصيل.

6/ الوضع الراهـن :

المظهر الجسمي، حالة الملبس، طريقة الكلام، الحالة المزاجية، مدى انتباهه بالمقابلة.

وتأتي المقابلة أو الجلسة الثانية، وهي الجلسة الخاصة بتحديد المشكلة. في هذه المرحلة يبدأ العمل الإرشادي الفعلي، والذي يبدأ بتحديد المشكلة. يرى

الكثير من الباحثين والممارسين أن خير منحل لتحديد مشكلة المسترشد هي التعرف على وتربية وتقبل تاريخه، فتاريخه وتاريخ أسرته هو المنحل المناسب لمعرفة مشكلته.

إن ما يواجه المرشد في أولى جلسات العمل هو محاولة المسترشد حصر المشكّة في وصايعها، كما يراها المسترشد، وأنه إذا ما عولجت سيكون كل شيء على ما يرام، ويعتبر هذا التحدي الأول الذي يواجهه المرشد في بداية عمله.

على المرشد أن يأخذ فرأياً بشأن موضوع السؤال الأول الذي يبداً به التعامل مع المسترشد، ويجب ستم صياغته، وقد تبدو تلك مشكلة بسيطة وسهلة، لكنها في الواقع مشكلة صعبة وديقة، ويترتب عليها سير التفاعل في بقية السئلة، وربما المقالات التالية.

وبنظر الأحوال لا ينبغي على المرشد أن يجبر المسترشد على الحديث، ويصوغ المرشدون القسوم هذه القاعدة بالقول: (لا تحاول أن تجبر عضواً أخراً على أن يتكلم).

إن التكوينات الأثرية منحل مناسب لتحقيق مشاعر التقاهم والتقبل والتعاطف بين المرشد والمسترشد، حيث توظف ذكريات قد تجعل المسترشد أقرب إلى أن ينظر إلى مشكلته وحاجاته ومطالبه الحالية، في ضوء تذكره لمشكلته وحاجاته ومطالبه عندما كان في مرحلة سابقة.

ويرى البعض أن على المرشد في المراحل المبكرة من الإرشاد أن يعطي الفرصة للمسترشد ليعبر عن وجهة نظره، فيما يتعلق بالمشكلة التي أتت به إلى الإرشاد النفسي، أو للتحدث عن الألم الذي يشعر به.

على المرشد أن ينتبه ليس إلى ما يقوله المسترشد فقط، بل إلى إشارات، وإيماءاته، وتعبيرات وجهه، وحركاته الجسمية، وأوضاع جلوسه، وغيرها من

العلامات غير اللفظية. ويمكن للمرشد أن يلاحظ سلوك الأطفال التلقائي الذي يعبر عن مشاعرهم وميولهم وحاجاتهم، وإلى التناقضات بين سلوك الأطفال وأقوال الكبار، حيث يترجم المرشد الأنشطة غير اللفظية للمسترشد ومن يحضر الجلسة الإرشادية معه، والتي تبدو عشوائية لا معنى لها إلى أن يسيطر مفهومها. تعكس علاقات المسترشد بمن يحضر الجلسة معه، ومشاعره، ومخاوفه، ومواطن القوة والضعف لديه.

من خلال ذلك يحاول تحديد المشكلة، منطلقاً من أسئلة تدور حول رؤية المسترشد للمشكلة، ولماذا يعتبر المسترشد وأسرتة هذا العرض مشكلة، وكم مرة يحدث هذا العرض، ومتى يحدث، ومتى حدث لأول مرة، وأين، ومن يستجيب له، وغيرها من الأسئلة التي تساعد المرشد في الوصول إلى تحديد هذه المشكلة.

بعد أن تعرفنا إلى بعض ملامح مرحلة بناء العلاقة الإرشادية، وبعض من عوامل نجاح هذه المرحلة من مراحل عملية الإرشاد النفسي، ننقل الآن إلى المرحلة التالية، وهي مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، لتتعرف على بعض من ملامحها، وما يتم خلالها، ونتعرف أيضاً على عوامل فاعليتها في نجاح العلاقة الإرشادية، ونجاح العملية الإرشادية في تحقيق الأهداف الإرشادية المتوخاة. **مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية**

بعد مرحلة بناء العلاقة الإرشادية، تأتي مرحلة الاستمرار. فإذا ما كانت البداية صحيحة، أمكن الاستمرار في خطوات ومراحل صحيحة، أما إن لم تكن البداية صحيحة، فلا يمكن الانتقال إلى مراحل صحيحة.

فيعد أن يتعارف كل من المرشد والمسترشد، ويلقى المسترشد الترحيب الذي يريجه ويطمئنه، ويشعر بالمناخ النفسي العام الذي يغطي الجلسات الإرشادية عموماً، والجلسات الإرشادية الأولى خصوصاً، وتتوافر شروط القبول

غير المشروطة، وتقبل المتبادل من كل من المرشد والمسترشد، ويستمر تأسس
عوامل بناء الثقة بين كل من طرفي العملية الإرشادية، وبعد أن يستمر توضيح
وتحديد الجوانب، وحقوق، وحدود، وأدوار ومسؤوليات، وإمكانات كل منهما،
تأسس العلاقة الإرشادية بالاتفاق بين الطرفين، وعندها يكون كل من الطرفين قد
قرر بناء العلاقة الإرشادية، بنية وهدف الاستمرار التفاعل فيها، بما يضمن
إنجاحها، ويقرر كل من الطرفين عمل كل ما من شأنه أن يجعلها فاعلة، ويعمل
على ذلك.

في هذه المرحلة تبدأ المرحلة التالية وهي مرحلة استمرار العلاقة
الإرشادية، وهنا يكون المرشد قد تعلم وممارس التعبير الحر التلقائي العفوي
عن ذاته، بكل ما فيها من مشاعر وأفكار، ومخاوف، وآلام، وظموجات،
وأهداف، وثققات، وبوعي قوة، ونواحي ضعف، وخبرات، وصعوبات. ويتعلم
أيضاً كيف يواجه كل ذلك، وكيف يتعامل معه، ويمارس ذلك بالفعل.

وفي هذه المرحلة يزداد أو يحدث تغير الفرد بذاته وبالعالم المحيط به،
فيزداد فيه ذاته ولعالمه، ويحدث أو يزداد قبوله لذاته وللعالم، فتزداد ثقته
بنفسه، وتقديره ذاته، ويتعلم مهارات جديدة يفيد في تحسين درجة توافقه
النفسى، ويكتسب خبرات جديدة يمكنه تعميمها ليغير سلوكه غير السوي باتجاه
السلوك السوي. وبشكل ذاتي، كما يمكنه أن يتعلم مهارات الاستفادة من
الصعوبات والمشكلات المحتملة في المستقبل، في مزيد من النمو النفسى
والتوافق النفسى، فيتعلم كيف يحول الصعوبات والمشكلات إلى أدوات نمو
باتجاه أفضل الدرجات الممكنة من الصحة النفسية، بدلاً من أن تكون أدوات أو
عوامل الاضطراب أو المرض النفسى.

في الجلسات الإرشادية التالية لمرحلة بناء العلاقة الإرشادية، يتعمق تأثير
المقابلات الإرشادية في تفعيل التواصل والتفاعل القائم بين كل من المرشد

والمسترشد، وتكون مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية أو ما يمكن أن نسميها:
"مرحلة التفاعل".

إن هدف هذه المرحلة هو توضيح أنماط التفاعل التي أتت على المشكلة
التي يعاني منها المرشد، وأن أفضل طريقة لتحقيق هذا الهدف هو أن يطلب
المرشد من المرشد أن يعبر عن نفسه تعبيراً غير مقيد، وأن يتفاعل مع
المرشد ضمن الجلسة الإرشادية بحرية وتلقائية.

يمكن أن يحدث ذلك على نحو سهل وطبيعي، إذا كان كل من المرشد
والمسترشد غير متقنين على طبيعة المشكلة التي يواجهها المرشد، وهذا يشجع
المرشد المرشد على مناقشة الاختلافات بينهما لحوالا الوصول إلى اتفاق.

وخلال هذه المرحلة يكون من المفيد للتفاعلات في المقابلة، أن يتنازل
المرشد عن مركز الشبكة الاتصالية، فيعد أن كان منساقاً للاتصالات، يصبح
دوره ميسراً لهذا التفاعل.

أما إذا اتفق كل من المرشد والمسترشد حول طبيعة المشكلة التي أتت
بالمسترشد إلى المرشد النفسى طلباً للإرشاد، فإن المرشد يطلب منه أن يمثل
الموقف أو المواقف المؤدية إلى المشكلة، ومن الضروري أن يفعل المرشد كل
ما بوسعه لمساعد المرشد على تبني نماذج السلوك الصحية والسليمة في
الخيال، ثم يحاول جعل هذا الخيال يحدث في الواقع.

وبناء هذه النماذج من السلوك خطوة مهمة ومفيدة لكنها مشكلة في حالة
الأفراد من الأسر المنغلقة، حيث تكون الحدود بين الأساق الفرعية سميكة
وصلبة، ويكون المرشد في حالة يصعب فيها التعامل معه، ويصعب معها أن
يكون هناك تواصل يساعد على توافر التواصل والتفاعل الفعال بينه وبين
المرشد.

ولكي يحقق المرشد أهداف هذه المرحلة فإنه يضع القواعد الأساسية للعمل الإرشادي، ويشرحها جيداً للمسترشد، لأنه سيتعامل معه على أساسها.

وفي مقدمتها أن المرشد جاه للإرشاد النفسي لأنه يحتاج إلى ذلك. ومن قواعد عملية التفاعل أن يتجنب المرشد العمل التسيافاً واستكراجاً من جانب المرشد، أو أحد أعضاء لمرته، والقاعدة التي يجب أن يرسبها هي أن المرشد يلمل أن يصح كل من المرشد والمسترشد قادراً على قول ما يرغب فيه أمام الآخر في الحصة الإرشادية، على أساس أن كل ما يشارك فيه كل منهما هو ملك لهما.

ومن قواعد هذه العملية أيضاً هو ترسيخ جو من الافتتاح حيث يحاول أن يقدم المرشد نفسه كنموذج لهذا الجو، فيجعل المرشد يشاركه في مشاعره الخاصة. والمرشد الكفء ذو المهارة العالية يستطيع أن يحقق التوازن بين التقفية في السلوك والالتزام بمعايير المهنة، كما ذكرنا في حديثنا عن حدود العلاقة الإرشادية لفاعلة.

يوجد قدر كبير من التباين في وجهات النظر بين المرشد والمسترشد منذ البداية في العمل الإرشادي، فيما يتعلق بأسباب وجود المشكلة، وهنا يجد المرشد نفسه أمام خيارين خاطئين: الأول: أن يسامر المرشد، وهنا يفقد أية نتائج إيجابية للعملية الإرشادية. والثاني: هو أن يصر على تغيير المرشد في هذا الوقت المبكر من الإرشاد، وبذلك يهرب المرشد، ولا يعود للمقابلات مرة أخرى.

والحل الواقعي يكون بأن يكون موقفه من المرشد فاعلاً، ومن شأنه أن يرفع من معنويته، ويشعره بالارتياح، ويزيل عنه مشاعر الدونية التي يعانيها من جراء معاملة الآخرين له، فيشجعه دائماً بالعبارة المهذبة واللطيفة، ويجلس بجانبه، لكن على المرشد أن يكون حذراً حتى لا يستمر هذا الوضع، ويصبح

لدى المرشد رغبة في البقاء والاستمرار في المعاناة لئلا الاستحسان، هنا تكون الفرصة سانحة للمرشد لتغيير في المرشد، وفي تفاعلاته، واستجاباته، يجعل التوازنات الوهمية تختل، والمكاسب من الاضطراب أو المشكلة الحالية تزول، لإعادة بناء توازنات جديدة على أساس تفاعلية سوية.

تتضمن مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية فيما تتضمنه ما يمكن أن نسميه: " إقرار الهدف ". أول ما تتضمنه مرحلة إقرار الهدف هو أن يعقد المرشد اتفاقاً مع المرشد حول كيفية مواجهة المشكلة، وحلها بعد تحديد معالمها، وهذا الاتفاق قد يكون مكتوباً، وقد يكون شفوياً، حيث يكون كل طرف على بينة بتفاصيل هذا الاتفاق، وأهدافه، ومراحله، ووسائل تنفيذه، وواجبات كل طرف، وحقوقه عند الطرف الآخر.

تعتمد صياغة الاتفاق على طبيعة المشكلة، وعلى المرشد، وتتضمن الاتفاقية مسؤوليات المرشد، ومكان وموعد الجلسات، وجدول عقدها، هل هي مكثفة في فترة معينة، أم متباعدة في فترات.

كما يتضمن الاتفاق التسجيل الصوتي أو المرئي للجلسات، ومن أهم مهارات المرشد النفسي قدرته على صياغة المشكلة على النحو الذي يساعد في حلها، فيعمل على تبديد الهالة حول المشكلة، ويضع كل عنصر من عناصرها في حجمه الطبيعي، وفي علاقته مع العناصر الأخرى.

يمكن للمرشد أن يستثمر بعض أعضاء الأسرة وغيرهم من الأشخاص المؤثرين في المرشد، لمساعدة المرشد وقد يترك المرشد للحظات بغير حضوره، بعد أن يلقي عليه سؤالاً، أو يعرض عليه التفكير في مسألة ما، وقد يلاحظ حركاته من خلال شاشة ذات اتجاه واحد.

ويمكن أن نطلق على اللقاءات أو الجلسات أو المقابلات الإرشادية التي تتم في مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، ما يمكن تسميته بـ " المقابلات

التشخيصية والإرشادية ، وهي المقابلات التي تلي المقابلة الأولى أو المقابلات
والجلسات الإرشادية الأولى، في حال تفاق المرشد والمسترشد على المعنى
كما في العملية الإرشادية، وبعد وضع خطة أولية للعمل.
والمقابلة للتشخيصية ومنها الإرشادية لا يختلفان عن المقابلة الاستطلاعية
من حيث البناء، ونسب المقابلات للتشخيصية والإرشادية تختلف من حيث
أهدافها، وبالتالي من حيث مضمونها، فالهدف من المقابلة التشخيصية
الاستطلاعية هو التأكد من حالة المسترشد، بينما تركز المقابلة الإرشادية على
تعبئة الخطة التي واصل إليها المرشد لمواجهة شكاوي وأعراض المسترشد
(بحاي، 1999، 54).

وفي هذه المقابلة يحرص المرشد على بناء الألفة مع مسترشده، والألفة
هنا تعني أن يعمل المرشد على بناء علاقة إنسانية مهنية دائمة فور أمهسا التفهم
الكامل للمسترشد، والرغبة الأكيدة في مساعدته على مواجهة مشكلاته، وثقة من
جانب المرشد في أن المسترشد قادر على تخطي أزماته، ويقابل هذا من جانب
المسترشد بثقة في مهارات المرشد المهنية العلمية الأكاديمية والتطبيقية، وفي
الفترة على المساعدة، وفي شخصه، وفي إمكانية الاستفادة منه.
وسواء في المقابلات الأولى أو ما يمكن أن نسميه " المقابلات
الاستطلاعية "، أو في المقابلات التشخيصية الإرشادية، فإن المقابلة تنقسم إلى
ثلاث مراحل، هي: مرحلة الافتتاح، تليها مرحلة البناء، ثم مرحلة الإقفل أو
الإنهاء.

وفي مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، وخلال المقابلات التشخيصية
والإرشادية، يهتم المرشد في مرحلة افتتاح المقابلة ببناء الألفة، كما يهتم في
مرحلة البناء بمناقشة كل جوانب مشكلة المسترشد وشكواه، ويحاول فهم
عواملها، لما في مرحلة الإقفل أو الإنهاء فيحاول تلخيص ما دار في الجلسة،

ويستخلص منه ما يزيد في استبصار المسترشد بحالته، ويرفع مستوى ثقته
بنفسه، ويقدرته على تحقيق أهدافه، وفي نفس الوقت يمهّد لهما سيحتد في
المقابلة التالية، ويحتفظ بحماس المسترشد، وقناعته بالعملية الإرشادية، وليس
هذا فحسب، بل قد ينمي ويزيد من حماس المسترشد وقناعته بالعملية الإرشادية.
فيحفظه على مزيد من التعاون، وتحمل الصعاب في سبيل الوصول إلى نتائج
مثمرة، وتحقيق الأهداف الإرشادية التي اتفق عليها كل من المرشد والمسترشد،
وتم تحديدها من بداية العملية الإرشادية، في المقابلات الإرشادية الأولى، وخلال
مرحلة بناء العلاقة الإرشادية.

وفيما يتعلق فيما قد أسميناه بـ " إقرار الهدف "، وما يتطلبه من عقد
اتفاق له شروطه ومواصفاته بين المرشد والمسترشد، في مرحلة استمرار
العلاقة الإرشادية، يمكن مساعدة المسترشد كما تشير (سوولر وند - سكر) إلى
فنية واتجاه أو مدخل، وهو أن يستخدم المرشد نفسه كإداة لإحداث التغيير
المطلوب، مستخدماً ظاهرة الطرح أو التحويل، ليس لمشاعر المسترشد عليه،
ولكن لطرح المسترشد والأشخاص المقرر حضورهم معه الجلسة الإرشادية
مشاعرهم بعضهم على بعض، بحيث يفهم المرشد طبيعة العلاقات بينهم،
ويصحح غير السوي منها. ويجد المرشد نفسه فعالاً في بعض المواقف،
ومواقف أخرى يتحى جانباً أخذاً دور المراقب والمحلل للتفاعل، فكانه يجعل
من نفسه مقياساً لمشاعر الأفراد الموجودين في الجلسة.

عندما ينهي المرشد الجلسة، عليه أن يحدد موعد الجلسة التالية، ومن
سيكون حاضراً فيها. وبعد إنهاء الجلسة، يعمل المرشد على تسجيل بعض
ملاحظاته، والطباعته المستمرة عن المسترشد، ويسجل التكاليف المنزلية التي
ينبغي أن يصر عليها المرشد، ويعتبرها محكاً لمدى التزام المسترشد بالعملية
الإرشادية، وجديته، واستعداده لتحمل التغيير الذي سيلحق به.

وسواء كانت المقابلات الإرشادية في مرحلة بناء العلاقة الإرشادية، أم في مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، سواء كانت مقابلات استطلاعية تمهيدية، أو تشخيصية إرشادية، فهي تتم عن طريق الحوار الذي يستمر بين المرشد والمسترشد وجهاً لوجه، والتواصل بينهما وجهاً لوجه، عن طريق أساليب التواصل اللغوي كافة، وغير اللغوي، والوجداني، والغاية منها حل المشكلات. وبكل الأحوال، وعلى اختلاف أنواع وأشكال المقابلات الإرشادية، فهي تعكس جوهر الإرشاد النفسي، بكل أشكاله وأنواعه، وفنائه المستهدفة.

وعلى اختلاف أنواع المقابلات الإرشادية، واختلاف أهدافها، فلها أساليب تُصنّف في صورتها ضمن فئات، نذكر منها:

1/ مقابلة التغيير: (جمع المقتطف) :
ويستخدم هذا الأسلوب من المقابلة لجمع بيانات ومعلومات عن الشخص، وتعتمد على الأسئلة المباشرة، وتستخدم فيها الاستبانات، والاختبارات، والمقاييس.

2/ المقابلة الحرة أو غير المنبئية :
وتقوم على إتاعي الحر للشخص، فلا تُقَدُّ بخطة، أو بموضوعات معينة.

3/ المقابلة البعيدة أو المنبئية:
وتنار على أساس مجموعة من الأسئلة المحددة، وفقاً لموضوعات أو جوانب معينة.

4/ المقابلة الإرشادية :
وهو الأسلوب الذي من خلاله تتكون العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد.

وعلى اختلاف أنواع وأشكال المقابلات الإرشادية، وعلى اختلاف أهدافها، فإن هناك عوامل مرتبطة بها، تحدد درجة فاعليتها، ومقومات تحدد نجاحها، يمكن أن نذكر من مقومات المقابلة الناجحة ما يلي:

- طرح الأسئلة على الفرد بمرونة.
 - حسن إصابت المرشد.
 - حسن ملاحظة المرشد.
 - المظهر الخارجي للمرشد، وأسلوبه، ولباقته.
 - يجب على المرشد عدم إيذاء الدهشة عند سماعه آراء المسترشد.
 - يجب تجنب المرشد للأسئلة التي تحتوي (نعم) أو (لا) والأسئلة الإيحائية.
 - يجب على المرشد أن يتكيف مع الفردية الفريدة لكل حالة وأن يتأقلم معه.
- أما فيما يتعلق بالمقابلات الإرشادية، فسي الإرشاد المدرسي بوجه خاص، فهناك موجبات أساسية لإجراء المقابلة مع الطلاب. نذكر منها:

- 1/ بناء الوئام مع الطالب Rapport :
حيث الوئام يشير إلى الفهم والاحترام المتبادلين، والاهتمامات المشتركة بين الأفراد. ويتولد الوئام من خلال الدئامة، واللباقة، وحسن المعاملة.
- 2/ تحديد بنبسة المقابلة :
أي تحديد الدور المطلوب من الطلبة وقت المقابلة.
- 3/ مساعدة المرشد على التحدث :
أي إتاحة الفرص لهم للتعبير عن آرائهم ومشكلاتهم.
- 4/ البيقظة لمشاعر المرشد وحاجاته :
حيث يتطلب هذا الجانب انتباهاً دقيقاً ومستمرأ لما يقوله المرشدون.

5/ إنهاء المقالة :

يجب أن تكون نهاية المقالة مثل بدايتها، ويستحسن إنهاؤها بنسوخ من التدرج والتهدئة، ومراعاة عدم قطع الحديث.

كما قد نذكرنا أنه من مقومات المقالة الإرشادية الناجحة، حسن ملاحظة المرشد للمرشد، فما هو الغرض من الملاحظة Observation؟ وما هي الفوائد المرجوة منها؟ وكيف تكون حسنة ومفيدة، حتى تتجح المقالة الإرشادية اعتماداً على نجاح الملاحظة؟
للملاحظة فوائد نذكر منها:

- 1/ توفر الملاحظة بيانات لازمة للتحقق من فروض أولية عن تفسير الحالة.
- 2/ تغد الملاحظة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة المشكلات.
- 3/ الملاحظة وسيلة ضرورية لتسجيل النتائج التي تترتب على إدخال بعض التعديلات في النشاط التربوي المدرسي.
- 4/ تجميع البيانات والمعلومات اللازمة أمر لازم بالنسبة لدراسة الحالة.
- 5/ تزودنا الملاحظة بأسلوب عملي لاختبار قيمة أفكار أو تفسيرات معينة تكونت إزاء فرد، ولتعديل الصورة المدركة.
- 6/ تمكن المعلم، أو المدرس المرشد، والمرشد، من التوغل في الجانب الأعمق من الذات عن الفرد.
- 7/ توفر معلومات وبيانات وتفسيرات كيفية ذات طبيعة إكلينيكية لفهم الظاهرة موضع الملاحظة.

أما شروط نجاح الملاحظة، ولا سيما في مجال الإرشاد المدرسي، فيمكن أن نذكر منها:

- 1/ تحديد الهدف من الملاحظة، وما الذي نلاحظه، وأبعاد السلوك، والسمات المميزة للطالب المرشد.

2/ ينبغي أن يكون موضوع الملاحظة تلميذاً واحداً في كل مرة.

3/ لا بد من تركيز الملاحظة على السلوكيات ذات الدلالة.

4/ أن يمتد زمن الملاحظة ليكون اليوم الدراسي بأكمله.

5/ تجري الملاحظة بطريقة منظمة في وحدات زمنية معلومة.

6/ تسجيل وكتابة ملخص الملاحظة بعد انتهاء عملية الملاحظة مباشرة.

كما أن الملاحظة الجيدة من شروط نجاح المقالة الإرشادية، فإن استخدام الاختبارات والاستبيانات والمقاييس، من عوامل نجاح المقالة الإرشادية، ومن متطلباتها الأساسية.

من عوامل نجاح المقالات الإرشادية، إضافة إلى الملاحظة الحسنة أو الجيدة، واستخدام الاختبارات والمقاييس ذات الدرجة المقبولة من الموثوقية استخداماً صحيحاً، استخدام دراسة الحالة Case Study .

تتضمن دراسة الحالة تفسيرات للمعلومات المتعلقة بالفرد موضع الدراسة والفحص، وتوصيات العمل والتطبيق، ومتابعة الحالة للتحقق من استمرار نموها، وثبات التغيير الموجب الذي حدث لها بفضل نجاح عملية الإرشاد النفسي.

أما استخدامات دراسة الحالة في الإرشاد المدرسي، فهو يتم بالشكل

التالي:

- 1/ يستخدم للتلاميذ الذين لديهم صعوبات، أو مشكلات، أو اضطرابات سلوكية، أو انفعالية، أو دراسية.

2/ توفير فهم شامل وعميق للحالة.

3/ تليخيص وتوضيح القدر الهائل من المعلومات اللازمة لفهم ظاهرة معينة.

4/ دراسة الحالة مصدر متعمق للمعلومات.

5/ تستخدم كدليل للملاحظة حيث تركز على جوانب حياة الفرد.

6/ تركز لنهاء المرشد أو الاختصاصي النفسي في فهم الفرد ومساعدته.

7/ الحد من الأخطاء في التشخيص.

8/ عزل العوامل الجوهرية في الموقف الباعثة في اضطراب الفرد.

وقد تم عرض مناقشة ويليامسون من أساليب الإرشاد التي يلاحظ أنها تتصل بالمقابلة الإرشادية في الفصل الثاني من هذا الكتاب عند استعراض النظرة للاضطراب والتطبيقات الإرشادية لنظرية النعمة والعامل، ولا داعي لإعادة ذكرها هنا.

بعد انتهاء مرحلة لتسور العلاقة الإرشادية، تأتي آخر مرحلة في العملية الإرشادية، فل مرحلة المتابعة، وهي مرحلة إنهاء المقابلة الإرشادية.

مرحلة الإنهاء (إنهاء المقابلة الإرشادية):

إن إنهاء العلاقة الإرشادية يمكن أن تكون واحدة من أعظم جوانب العلاقة، كما يمكن أن تكون من أصعب هذه الجوانب. وربما يوافق المرشد والمرشد على أن أهداف الإرشاد قد تحققت، عندها قد يتفقان على نحو متبادل أن هذا هو الوقت المناسب لإنهاء العملية أو العلاقة، وربما نتوقع بعض مشاعر الحزن المرتبطة بانفصال طرفي العلاقة الإرشادية وقد يصل الأمر إلى القلق عند المرشد لما كان يمثله المرشد من مصدر الأمن في حياته.

ولكي يتم الإنهاء على نحو سهل وغير صادم أو محبط فإن الطرفين يجب أن يعرفا متى ستكون الجلسة الأخيرة.

والإنهاء المبشر قد يحدث من جانب المرشد أو من جانب المرشد، وعندما يكون الأمر من جانب المرشد فإن عليه أن يخبر المرشد على نحو مبكر بقر المستطاع، أو أن يذكر له أن عدداً محدوداً فقط من الجلسات هو المتبقي والمتاح، و يوضح الأسباب أمام المرشد، فقد تكون الأسباب تتعلق

باختلافات عجز الطرفين عن تحطيمها، أو تتعلق بانقص الالتزام من جانب المرشد، وهذا نادراً ما يحدث.

وعندما تنتهي العلاقة على نحو مبشر من جانب المرشد، فإن المرشد يجب أن يكتشف مع المرشد أسباب هذا الإنهاء، وأن يدع المرشدون يعرفون أنهم مسؤولون عن قراراتهم في الإنهاء. وعليه أن يعلمهم ما قد يترتب على الإنهاء من نتائج، وأنهم كذلك مسؤولون عن قراراتهم بالعودة.

والإنهاء المبشر كثيراً ما يحدث في المدارس والمؤسسات الأخرى التي قد تحكم ظروفها العمل الإرشادي، وكثيراً ما تكون الجلسات فيها محددة من البداية.

يقول سكوت مبير و سوزان دافيز (1993) Meier & Davis نقلاً عن (زهرا، 2002، 299: 300) أن إنهاء عملية الإرشاد يجب التخطيط له منذ بدايتها.

عندما تتوالى الجلسات الإرشادية، وتستمر عملية الإرشاد النفسي، ويتم اكتشاف الذاب، وتحدث عمليات التداوي الحر، والتفسير، والتفيس الانفعالي، والاستبصار، والتعلم، وتعديل وتغيير السلوك، والنمو وتغير الشخصية، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتشاور. وعندما يدل تقييم عملية الإرشاد على نجاحها، عندها تنتهي عملية الإرشاد النفسي.

إن زمن عملية الإرشاد النفسي غير محدد، فقد تنتهي العملية الإرشادية في جلسة واحدة، وقد تستغرق أسبوعاً، وقد تستغرق شهراً، وقد تمتد إلى سنة وأكثر.

وهكذا فإن عملية الإرشاد النفسي والعلاقة الإرشادية قد تقصر أو تطول، وهي مهما طاللت فهي عملية إرشاد، وعلاقة مهنية موفوتة (بمعنى أنها محددة

زمن ما قصر أو طال، فهي لا بد أن تنتهي، ويمضي بعدها كل من المرشد والمسترشد في طريقه.

يتوقف الزمن الذي تستغرقه عملية الإرشاد النفسي على متغيرات عديدة، نذكر منها: المرشد وطريقته في الإرشاد، نوع المشكلة، وحشدتها، وشخصية وتدابير المسترشد.

ويمكن القول باختصار، إن إنهاء عملية الإرشاد النفسي يتحدد بتحقيق أهدافها، وشعور المسترشد بفرته على الاستقلال، واكتسابه مهارات للقة بالنفس، والقدرة على حل مشكلاته مستقلاً في المستقبل، وشعوره العايم بالتوافق والصحة النفسية.

وهي تكون عملية الإرشاد النفسي عملية ناجحة، أي قدرة على تحقيق الأهداف الإرشادية المطلوبة منها، ينبغي أن تمر تلك العملية الإرشادية بمراحلها، وتكون كل مراحلها ناجحة وفعالة. فسي استعراضنا لمرحلة بناء العلاقة الإرشادية، ومرحلة استمرار العلاقة الإرشادية، تطرقنا إلى مجموعة من العوامل التي تسهم في نجاح كل مرحلة منهما، دعونا نتعرف الآن إلى مقومات نجاح مرحلة الإنهاء.

عوامل نجاح إنهاء عملية الإرشاد النفسي:

يحتاج إنهاء عملية الإرشاد النفسي إلى مهارات خاصة، كما تحتاج كل مرحلة من مراحلها، كمرحلة البداية والاستمرار أو الإنجاز. فعملية الإرشاد النفسي ليست كعملية الإرشاد الطبي السريع، القائم على التشخيص الفوري، وتحديد العوامل والأعراض، وكتابة التقرير الطبي، ووصف الأدوية اللازمة في إرشاد الحالة.

فكما أن عملية الإرشاد النفسي عملية صعبة، وتستغرق وقتاً طويلاً، وهي قائمة على علاقة إرشادية تحدد درجة نجاحها، درجة نجاح العملية الإرشادية

بأسرها، فإن إنهاء عملية الإرشاد النفسي، وإنهاء العلاقة الإرشادية أمر في غاية الصعوبة، وأمر مؤلم في بعض الأحيان، إن لم يكن في أغلب الأحيان.

فقد تكونت علاقة إنسانية، صحیح لها علاقة مهنية إرشادية، إلا أنها كانت علاقة إنسانية مهنية إرشادية ناجحة، طالما وصلت عملية الإرشاد النفسي إلى مرحلة الإنهاء. وكانت تلك العلاقة المهنية الإرشادية الإنسانية قوية، وذات أهمية لدرجة أن بعض المسترشدين لا يقوون ولا يودون إنهاءها.

ولذلك، فقد تظهر في هذه المرحلة بالذات الأعراض المرتبطة بالمشكلة أو الاضطراب أو المرض، تظهر من جديد، بعد أن تكون قد زالت تماماً، بفضل نجاح العملية الإرشادية، وهي إذ تظهر في هذه المرحلة من جديد، فإنها تعبر عن اعتراض المسترشد على عملية إنهاء العلاقة الإرشادية.

وتعود أسباب اعتراض المسترشد على عملية إنهاء العلاقة الإرشادية إلى خوفه من زوال تلك العلاقة التي كانت تمدّه بالعون والمساعدة التي يحتاجها دائماً، والذي كان يحصل عليه عن طريق عملية الإرشاد النفسي.

وأحياناً تكون العلاقة الإرشادية قد أصبحت هامة وقوية لدرجة أنها قد تستمر بعد إنهاء العملية الإرشادية، بوصفها علاقة اجتماعية. ومع أن ذلك ممكن، لكنه قد يكون محاطاً بمخاطر، إذا ما نشأت العلاقة الاجتماعية قبل إنهاء العملية الإرشادية، أو تحولت العلاقة الإرشادية إلى علاقة اجتماعية.

من هذه المخاطر على سبيل المثال، أن زيادة الانفتاح والتفاعل الاجتماعي مع المسترشد، قد تؤدي إلى فشل عملية الإرشاد النفسي، لأنه كما سبق أن ذكرنا، يجب أن يستقل المرشد عن المسترشد، وأن تتحدد العلاقة الإرشادية بصفتها علاقة مهنية، و فقط مهنية، لها خصائصها، ومواصفاتها، وحدودها التي ينبغي إيضاها والاتفاق عليها منذ بداية عملية الإرشاد النفسي، وأن يتم تطبيق كل ذلك خلال مراحل العملية الإرشادية كلها.

وكما هو حال الإرشاد الطبي بالأدوية والتدخل الجراحي في حالات الأمراض العضوية، حيث يفضل أغلب الأطباء عدم معالجة من تسربطهم بهم صلة قرابة، أو علاقة حميمة، أو علاقة حب، كذلك هو حال أغلبية المرشدين النفسيين، والمعالجين النفسيين، فإنهم يفضلون عدم إرشاد أو إرشاد أصدقائهم، أو أفراد عائلاتهم.

وغيلاً عما ذكره (كسافي، 1999، 69: 70) عن إنهاء المقابلات الإرشادية، فإن إنهاء العلاقة الإرشادية يمكن أن تكون واحدة من أعظم وأحسن جوانب العلاقة، كما يمكن أن تكون من أصعب هذه الجوانب وأكثرها إثارة للإحباط.

وربما يحدث إنهاء الاتفاق المتبادل بين كل من المرشد والمسترشد، أو بطريقة متسرع وقبل الأوان.

لما إنهاء محل الاتفاق المتبادل، فيتم عندما يوافق كل من المرشد والمسترشد على أن أهداف الإرشاد قد تحققت، وأن هذا هو الوقت المناسب لإنهاء العلاقة الإرشادية، وبالتالي إنهاء العملية الإرشادية.

إلا أن ذلك لا يمكن أن يتم بسهولة ويسر، فرغم اتفاق كل من المرشد والمسترشد على أن الوقت قد حان لإنهاء، إلا أننا نتوقع بعض مشاعر الحزن المرتبطة بانفصال طرفي العلاقة الإرشادية، وقد يصل الأمر إلى القلق عند المسترشد، بسبب ما كان يمثل المرشد من مصدر للأمن في حياته، ولكن بالمزيد من المناقشة، التي يكون رادها المواجهة، والمباشرة، مع الصراحة، والمسؤولية، فإنه من المهم أن تنجح الأظفار إلى ما تحقق من إنجاز يستحق التقدير، بدلاً من النظر إلى العلاقة التي انقطعت.

ومن المهم كما يرى الكثير من الباحثين والممارسين أن تشرك فرصة أو فسحة من الوقت لمناقشة مشاعر التعلق عند المسترشد، ومشاعر الحزن عند كل من المرشد والمسترشد، وذلك قبل عملية الإنهاء.

وكذلك فمن المهم أن يعرف كل من المرشد والمسترشد متى ستكون الجلسة الأخيرة، وذلك كي يتم الإنهاء على نحو سهل وغير صادم أو محبط لأي منهما.

وعندما ينهي المرشد العلاقة الإرشادية، والمقابلات الإرشادية، فإنه يجب أن يوضح الأسباب أمام المسترشد. ومعظم المرشدين يعتقدون أن الإنهاء المبكر من جانبهم للعملية الإرشادية، يحلهم من التعهد برعاية المسترشدين وحل مشكلاتهم.

وقد يؤدي الإنهاء المبكر إلى مشاعر الرفض الشخصي عند المسترشد. كما أنه من المحتمل أيضاً أن تنتهي العلاقة الإرشادية، والجلسات بتحويل المسترشد إلى مرشد آخر، أو مؤسسة أخرى، وكما أن كثيراً من المرشدين يفضلون عند إنهاء العلاقة الإرشادية بمقابلاتها، ترك الباب مفتوحاً لعودة المسترشد، ويفضلون أن يعلموا المسترشد بذلك. وهذا أمر مفيد عملياً، حيث يطمئن المسترشد إلى أن العلاقة بالمرشد لم تنقطع نهائياً، وأن السند الانفعالي والدعم العاطفي والاجتماعي المتمثل في المرشد النفسي لا زال قائماً ومتاحاً.

في كل الحالات، ينبغي أن تكون هناك مناقشات تقييمية لعملية الإرشاد منذ بدايتها، وتقييم لما تم تحقيقه منها في ضوء أهدافها وظروفها. وهذا يفيد المرشد على الصعيد المهني، حيث يساهم في تراكم خبراته ورصيده المهني. وحتى يتم ذلك بشكل مفيد أيضاً للمسترشد، ينبغي أن يتم إعداد المسترشد جيداً لمثل هذا الموقف.

حتى تتم عملية إنهاء الجلسات الإرشادية بنجاح، ولا يمكن لذلك أن يتم دون أن تكون العملية الإرشادية قد حققت النجاح المطلوب، فإنه ينبغي بصفة عامة أن يتم إعداد المرشد للاعتماد على الذات، والمساعدة الذاتية المستمرة.

أن يتم إعداد المرشد للاعتماد على الذات، والمساعدة الذاتية المستمرة، وتكون المناقشة عادة في الجلسة الأخيرة أكثر اجتماعية وإنسانية، وتكاد تخلو من المواجهة، وإثارة قضايا جديدة. حيث ينبغي أن تكون هذه الجلسة الأخيرة مناسبة طيبة، يتم فيها شكر ما قد حصل عن طريقها من تقدم، كما يستم فيها التركيز على تلك التقدم الحاصل بالفعل، مع إظهار الامتنان والتقدير للنمو الذي تحققت، مهما كان حجمه.

لا تنتهي عملية الإرشاد النفسي بمرحلة الإنهاء، بل لا زال هناك مرحلة أخرى حتى تكتمل مراحل عملية الإرشاد النفسي، ألا وهي مرحلة المتابعة.

وفي مرحلة الإنهاء يجب لفت نظر المرشد إلى أنه سيكون هناك مرحلة أخرى، وهي مرحلة المتابعة، وينبغي لفت نظره إلى أهميتها، وهي أنها ضرورية للتأكد من تمام الشفاء والسعادة، وللتأكد من فاعلية العملية الإرشادية في المحافظة على التقدم الحاصل في النمو والشفاء، وأن باب المرشد سيبقى مفتوحاً للمرشد، يستطيع العودة إليه، ودخوله في أي وقت شاء، وفي أي وقت يشعر فيه بالحاجة إلى الاستشارة النفسية، والمساعدة الإرشادية.

من المفيد نذكر، أنه على اختلاف مراحل عملية الإرشاد النفسي، وعلى اختلاف التصنيفات وسميات أنواع تلك المراحل، فإن كل مرحلة يتوقف نجاح المرشد فيها، وتتوقف طريقة قيامه بإجراءاتها، على أفكاره النظرية، وأساليب المساعدة التي يتبناها، في ضوء النظريات الإرشادية المختلفة، ومعرفة بها، وما يتبناه منها.

ولعله من المفيد أن نعلم أن هدف الإرشاد النفسي هو أن يتغير المرشد أو المريض تغيراً يعكس التقدم والنمو، وهذا التغيير يتطلب دائماً أن يعمل

المرشد و المرشد معاً طبقاً لخطة عمل مناسبة، يحددناها معاً في ضوء احتياجات المرشد وإمكاناته، ويجب أن تخرج هذه الخطة من حيز التوجه النظري إلى الواقع العملي. وهي مرحلة الفعل الإرشادي، وهي مما يمكن أن ندعوها حسب ما حددناه من تصنيفات مراحل عملية الإرشاد بـ "مرحلة استمرار العلاقة الإرشادية"، أو "مرحلة المقابلات التشخيصية والإرشادية".

وكل مرشد سيعمل في ضوء دراسته وقناعاته وتدريبه والخبرة الشخصية التي اكتسبها من الممارسة، وسوف يختار قناعاته وأساليبه الإرشادية من رصيده المعنى، فالمرشد العقلاني يركز على تعديل أفكار المرشد وقناعاته. والمرشد البيكودينامي يتعامل مع المستويات اللاشعورية لمرشده وهكذا.

ولمزيد من التوضيح، دعونا نستعرض مراحل عملية الإرشاد النفسي من وجهات نظر مختلفة، تبعاً لاختلاف نظريات الإرشاد النفسي.

مراحل العملية الإرشادية من وجهة نظر نظرية التحليل التبادلي لإيريك بيرن

تبدأ عملية الإرشاد باتفاق أو تعاقف بين المرشد و المرشد، ثم يقوم المرشد بالاستفسار من المرشد عن سبب قدومه للإرشاد، ولدى إجابته بوضوح على ذلك يقوم المرشد بتحديد ما يمكن أن يقدمه الإرشاد له، ثم تبدأ بعد ذلك العملية الإرشادية التي تقوم على جانبين أساسيين. هما:

أ- إعادة الهيكلة (البناء): وتتضمن توضيح حدود الأنا وتحديد ها.

ب- إعادة التنظيم: وتهتم بإعادة توزيع النشاط النفسي باستخدام التنشيط المخطط و الانتقالي لحالات معينة من الأنا.

وتتم عملية إعادة البناء و إعادة التنظيم في سلسلة متتابعة من الخطوات أو المراحل هي: التحليل البنائي، و تحليل التفاعلات، و تحليل الألعاب و المسليات، و تحليل العلاقات.

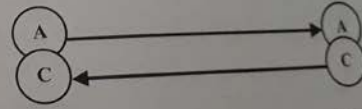
وبما أن التفاعل التكاملي يتكون من وحدات اجتماعية، ويهتم بتشخيص حالات الأنا التي تتكون نتيجة للتفاعل الاجتماعي، لذلك فإن عيسى المرشد أن يستكشف أنواع التفاعلات، ويمكن أن تكون التفاعلات على أحد الأشكال التالية:

1- التفاعل التكاملي Complementary Interaction.

يحدث عندما تكون خطوط الاتصال متوازبة، مثلاً عندما يقابل شخص شخصاً آخر ويقدم له شيئاً تالياً - عبارة مفتوحة - وتكون هذه العبارة من حالة الأنا المرشد، ويستجيب تلك الشخص برد مناسب يكون من نفس حالة الأنا، في مثل هذه الحالة يكون التفاعل تكاملي.

وعندما يحدث التفاعل التكاملي فإن الاتصال بين الطرفين يكون لطيفاً وهادئاً ومتساوياً، فضلاً عن أنهما سؤال لثنا أحدهما: كم الساعة الآن؟ فإنها تتحدث عن تردد، وتكون إجابة لثنا موزونة للسؤال ومتكاملة معه حينما يجيب "إنها التاسعة والصف"، وكذا كانت الإجابة موزونة للسؤال أي من نفس حالة الأنا يكون التفاعل تكاملياً. والشكل (3) يوضح التفاعل التكاملي:

شكل رقم (3) التفاعل التكاملي



2- التفاعل المتقاطع Crossed Transactions:

يحدث عندما تكون خطوط الاتصال متقاطعة، وتكون العلاقة مغلقة، وأكثر أنواع الاتصالات القاطعة شيوعاً، هي التي يتوجه فيها الاتصال من حالة الأنا المرشد إلى آخر فيستجيب له من خلال حالة الأنا "الطفل" الموجهة إلى الأب لدى المرشد الذي بدأ الاتصال. والاستجابة من حالة الأب إلى حالة الطفل لدى

شخص آخر هو الشكل الآخر من أشكال هذا التفاعل. ويوضح الشكل (4) التفاعل المتقاطع.

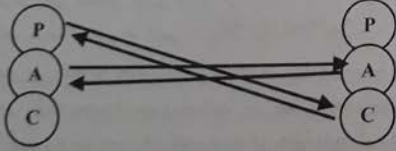
شكل (4) التفاعل المتقاطع



3- التفاعل المبطن Ulterior Transactions:

يحدث عندما يكون هناك أكثر من حالتين من حالات الأنا تعملان في وقت واحد، حيث يتم إصدار رسالة في مستوى اجتماعي معين، وعادة تكون راشد - راشد، وتكون هذه الرسالة تشمل على معانٍ مبطنة ترسل بطريقة غير لفظية من حالة أنا أخرى. والشكل (5) يبين التفاعل المبطن:

شكل (5) التفاعل المبطن



وعلى المرشد أن يكون مراقباً ذكياً و جاداً، بحيث يقوم بملاحظة خجل المسترشد، وتوتره و دهشته، وغضبه وبكائه وضحكه وما إلى ذلك من

سلوكيات لظنية، أو غير لظنية تصير عنه، وعليه أن يلتزم مع المسترشد بعقد مكتوب يور محتواه حول أهداف العملية الإرشادية، وعليه أن يقدم التغذية الراجعة حولفاعلاته غير السوية، ومساعدته في معرفة أسباب اضطرابه.

مرحل أو قواعد العملية الإرشادية من وجهة نظر الوجودية لوليم جلاسر في إطار وصف عملية الإرشاد النفسي، حسب النظرية الوجودية، فقد أشار جلاسر إلى ثمانية قواعد في نظريته، وربطها بتسلسل للعمل قسي ضسونها مع حالات الإرشاد النفسي، مشيراً بذلك إلى المراحل التي تمر بها العملية الإرشادية، وهذه القواعد هي:

1- الانتماج والعلاقة الشخصية): يساعد الانتماج في تحقيق حاجات المسترشد الأساسية مثل الحب والإحساس بالأهمية، ولتحقيق الانتماج فإن على المرشد أن يصف بالفاء والتفهم والتقبل في علاقه بالمسترشد.

2- التركيز على السلوك بدلاً من المشاعر: يؤمن الإرشاد بالواقع بفكرة أن سيطرة الإنسان على مشاعره وأفكاره محدودة، بينما تكون سيطرته على سلوكه كبر، لذلك فإن المرشد الواقعي يركز على السلوك أكثر من تركيزه على المشاعر.

3- التركيز على الحاضر: يكون التركيز في الإرشاد بالواقع على الحاضر، لأنه يمكن تغييره، أما الماضي فقد انتهى ولا يمكن إرجاعه أو تغييره.

4- الحزم على السلوك: يتطلب الإرشاد بالواقع من كل مسترشد أن يصدر حكماً على سلوكه، بمعنى أن يجري له تقيماً، من حيث اتسامه بالمسؤولية ومدى فائته له أو لمن يرتبط بهم، وهذا التقييم يساعد في عملية تغيير السلوك.

5- التخطيط: إن مساعدة المسترشد في بناء خطة محددة وواقعية لتغيير السلوك غير المرغوب فيه، تعد عملية أساسية في العمل الإرشادي، وعند إعداد خطة

جيدة لا بد من تنفيذها، ومن الضروري أن تكون الخطة مكتوبة، ويتم التعاقد على تنفيذها. وأن تكون هناك خطط بديلة وليس خطة واحدة.

6- الالتزام: يقوم المرشد في الإرشاد بالواقع، بمساعدة المسترشد على الالتزام بتنفيذ الخطة وبتبذل جهده في ذلك، والالتزام يساعد في تحقيق الانتماج، وتحمل المسؤولية وبالتالي تحقيق هوية النجاح للمسترشد، ويكتسب المسترشد إحساساً بقيمته وأهميته.

7- لا أذار أو تسويغ: يجب على المرشد بالواقع أن لا يقبل اعتذارات، وأن لا يبحث في سبب فشل الخطة، لأن ذلك يعزز الفشل لدى المسترشد، والأفضل من ذلك هو مساعدته في إعداد خطة جديدة بدل أن ناقشه في أسباب فشل الخطة القديمة.

8- استبعاد العقوبة: ترى نظرية الإرشاد بالواقع، أن أثر العقوبة قسي تغيير السلوك بعد ضئيلاً لدى الأشخاص الذين لديهم هوية فشل، لذلك يستبعد استخدامه في الإرشاد بالواقع، والأفاظ السلبية التي تحط من قيمة المسترشد أو العبارات الجارحة أو الناقدة والسخرية، تعتبر شكلاً من أشكال العقاب من شأنها أن ترسخ هوية الفشل لدى المسترشد.

العوامل المؤثرة في العملية الإرشادية

كنا قد استعرضنا على عجالة بعض من عوامل نجاح مراحل عملية الإرشاد النفسي، وكذلك بعض عوامل نجاح العملية الإرشادية ككل، وذلك في إطار حديثنا عن إجراءات عملية الإرشاد النفسي، ومفهومها، ومراحلها، ونظراً لأهمية تلك العوامل، سنحاول أن نخصص لها هنا مكاناً، لنلقي مزيداً من الضوء عليها.

ولعله بات معروفاً الآن أنه توجد عوامل ومتغيرات عديدة تؤثر في العملية الإرشادية، وتحدد درجة نجاحها وفاعليتها، قد تكون هذه العوامل متداخلة، وقد يساعد وجود أحدها على وجود عامل آخر أو أكثر.

في كل الأحوال، يمكن تصنيفها على النحو التالي (الخطيب ، 2007 ، 90:88):

a. متغيرات مرتبطة بالمرشد: وتشتمل على عوامل، مثل سمات الشخصية لدى المرشد، وفكره، ونظراته إلى العالم، وقيمه، وخبراته، وتوجهاته النظرية (أفكاره حول طريقة الإرشاد)، وخبراته السابقة في الإرشاد.

b. متغيرات مرتبطة بالمرشد: وتشتمل على عوامل، مثل نظرة المرشد إلى العالم، وسماته الشخصية، وأفكاره، وقيمه، ومدى استعداده للتغيير، وسماته التقنية والديموقراطية، وتوقعاته من العملية الإرشادية، ومشكلاته الحالية، ومستوى الصعوبات التي لديه.

c. متغيرات مرتبطة بما يجري في العملية الإرشادية: وتنقسم إلى قسمين، هما:

• متغيرات مرتبطة بالعلاقة الإرشادية: سنتناول العلاقة الإرشادية في هذا الفصل لاحقاً.

• متغيرات مرتبطة بمراحل الإرشاد: من المعلوم أن العملية الإرشادية تكون من سلسلة متتابعة من المراحل، وأن لكل مرحلة منها وظائف ومهام يقوم بها المرشد، وأهداف خاصة تتطلب مهارات معينة للوصول إليها.

d. متغيرات مرتبطة بنتيجة التفاعل المتتابع: يتواصل التفاعل لحظة بلحظة في أثناء الجلسة الإرشادية، ويحدث ويتغير شكل التفاعل ونمطه بين الطرفين وفقاً للمركبات الجديدة، والحاجات والتدخلات الأتية المقدمة من المرشد. أما العوامل التي تؤثر في هذا التفاعل فهي:

• تدخلات المرشد، وطرقه وأساليبه في أثناء عملية التفاعل.

• مهارات المرشد.

• ردود أفعال المرشد.

• حاجات وأهداف المرشد.

• سلوك المرشد.

• تقييم المرشد لردود أفعال المرشد.

• إعادة تقييم المرشد للعملية التواصلية.

e. متغيرات مرتبطة بالعالم الخارجي للمرشد External World

يكون العالم الخارجي للمرشد في بعض الأحيان، مثل الأصدقاء، والأسرة، والأرواح عاملاً مساعداً في تقديم العملية الإرشادية، ولكنه في أحيان أخرى يكون عاملاً معوقاً لتقدم تلك العملية؛ لذلك فإن على المرشدين أن يكونوا مدركين لتأثير العوامل الخارجية على العملية الإرشادية، وعليهم أن يساعدوا المرشدين في جعل العوامل الخارجية عوامل مساعدة في تقديم العملية الإرشادية، ومساعدتهم في العمل على إحداث تغييرات في حياتهم.

f. متغيرات مرتبطة بالنتائج Outcomes : إن جميع العوامل التي ذكرت سابقاً ابتداءً بتلك المرتبطة بالمرشد، وحتى العوامل المرتبطة بالعالم الخارجي للمرشد تتفاعل معاً، لتحديد نتيجة العملية الإرشادية، وهكذا فإن هذه النتيجة تتأثر بكثير من العوامل، وباستجابات الأفراد لمختلف عناصر العملية الإرشادية.

وباستطاعتنا تقييم نتائج العملية الإرشادية بناء على ثلاثة مجالات، هي:

• التغييرات الداخلية Intra-Personal Changes : وتشير إلى النتائج التي تحدث داخل الفرد؛ مثل زيادة تقدير الذات، وتحسن القدرة على حل المشكلات، واكتساب مهارات سلوك جديد.



• التغيرات في العلاقات مع الآخرين **Interpersonal Changes** : مثل
التحسن في التواصل مع الآخرين، وزيادة الرضا الزوجي، أو زيادة فسي
لعلاقات الجيدة مع الآخرين.

• القيام بالأدوار الاجتماعية **Social Role Performance** :
ويشير إلى قدرة المسترشد على تحمل مسؤولية النشاطات الاجتماعية،
والاندماج بشكل أكبر في المدرسة، وخفض السلوكيات غير الاجتماعية.
ويمكن توضيح هذه العوامل بالشكل التوضيحي رقم (6).

الشكل رقم (6) : يوضح العوامل المؤثرة في العملية الإرشادية

العلاقة الإرشادية، خصائصها-عناصرها-مرحلها

يمكن تعريف العلاقة الإرشادية (علاقة تقديم المساعدة) بأنها علاقة مهنية، تقوم على تفاعل بين المرشد والمسترشد، حيث يتم تبادل المعاني التي تتضمن التواصل اللفظي بوسيلة الكلام، والتواصل غير اللفظي بوسيلة الإيماءات، والنظرات، والحركات الجسمية باليد أو الرأس.

وتعد العلاقة الإرشادية المهنية التي تقوم بين المرشد والمسترشد، محور العملية الإرشادية، وتتوقف نتائج العملية الإرشادية على مدى فاعلية هذه العلاقة.

نذكرنا سابقاً أن العلاقة الإرشادية علاقة مهنية، أي أنها علاقة إنسانية اجتماعية ذات طابع خاص، وهي مختلفة عن سواها من العلاقات الإنسانية الأخرى، كعلاقة الصداقة، أو القرابة، أو علاقة الطبيب بمرضيه، أو العلاقة الزوجية، إنها تختلف في طبيعتها وماهيتها، وخصائصها، وما تنطوي عليه من إجراءات، ومرحل، وكيفية بنائها، ومداها، ومن حيث أهدافها، وأطراف العلاقة فيها.

ومن التعريفات التي يمكن وضعها للعلاقة الإرشادية تعريف جيلسو و كارتر (Gelso & Carter, 1985)، نقلاً عن (الخطيب، 2007، 91) بأنها: "المشاعر والاتجاهات التي تكون لدى المشتركين في الإرشاد نحو بعضهم، بالإضافة إلى الطريقة التي يعبرون بها عن تلك المشاعر والاتجاهات".

ويتبين من هذا التعريف أن الأساليب والتقنيات التي يستخدمها المرشد قد تتأثر بهذه العلاقة، ولكنها لا تحدها؛ فمثلاً: حين يستخدم المرشد السلوكي الأساليب الإشرافية في العملية الإرشادية، فإنتنا لا نستطيع القول بأن ما يقوم به هو علاقة إرشادية، لأنه إنما يقوم فقط بتطبيق ما ورد في نظريته الإرشادية من

مبادئ وأفكار، وبناء على ذلك؛ فإن التفاعل الإرشادي يتكون من عناصر، سببها لاحقاً.

ولعله يبدو واضحاً من التعريف السابق أيضاً أن العلاقة الإرشادية، إنما تقوم في الأساس على الانطباع النهائي الكلي، لا سيما الانطباع الوجداني لعمليات التواصل، المرتبطة بعمليات التفاعل التي تجري بين كل من المرشد والمسترشد. ومن ذلك يمكن للمرء أن يستنتج أن نجاح وفاعلية العلاقة الإرشادية، والتي تتوقف عليها نجاح عملية الإرشاد النفسي بأسرها، إنما يتوقف على فاعلية التواصل والتفاعل الذي يتم بين المرشد والمسترشد، وذلك بغض النظر عن النظرية الإرشادية التي يستند إليها المرشد النفسي في عمله مع المسترشد.

إلا أن ذلك لا يعني أن النظرية الإرشادية التي يستند إليها المرشد النفسي في عمله الإرشادي لا تؤثر في العلاقة الإرشادية، وإنما يعني أن تأثير عمليات التواصل والتفاعل التي تتم بين طرفي العلاقة الإرشادية: المرشد والمسترشد، هي تأثيرات قوية وحاسمة، وربما كانت تأثيراتها مستقلة عن تأثيرات نظرية الإرشاد التي يتبناها المرشد النفسي ويعمل بموجبها، مستخدماً فنياتها واستراتيجياتها الخاصة.

وهذا يعني أيضاً أن لكل من النظرية الإرشادية التي يعمل بها المرشد النفسي، وعمليات التواصل والتفاعل التي تتم بينه وبين المسترشد، تأثيرات لا يُستهان بها في العلاقة الإرشادية، حيث أنها كافية لتحديد درجة نجاحها، أو إخفاقها.

وهذا لا يتعارض أيضاً مع حقيقة أن بين هذين العاملين: النظرية الإرشادية وأساليبها وفنياتها، وعمليات التواصل والتفاعل التي تتم بين المرشد والمسترشد علاقة تبادلية من التأثير والتأثر.

بعد أن تعرفنا إلى العلاقة الإرشادية، وماهيتها، ترى ما خصائص العلاقة الإرشادية، والتي تجعلها بهذه الفاعلية في تحديد درجة نجاح العملية الإرشادية؟

خصائص العلاقة الإرشادية

كما قد تذكرنا سابقاً أن من أهم ما يميز العلاقة الإرشادية، وجعلها بهذه الدرجة من الفاعلية، هو أنها هي التي تحدد هل تستمر العملية الإرشادية، بعد تكوين العلاقة الإرشادية، أم لا.

يرى المصنف أن من خصائص العلاقة الإرشادية أن:

1/ الإرشاد علاقة تشاركية تسمح للمسترشدين بأن يعبروا بحرية عن أنفسهم، ولأن يكونوا عن نواياهم دون حواجز أو دفاعات.

2/ يهتم الإرشاد بالتأثير في التغيير الإرادي للسلوك من قبل المسترشدين.

3/ لغرض من الإرشاد هو تهيئة الظروف التي تيسر من التغيير الإرادي للمسترشدين.

4/ عظم العلاقة الإرشادية على أساس حدود مفررة لهذه العلاقة.

5/ تتوفر الظروف أو الشروط التي تيسر التغيير السلوكي من خلال المقابلات.

6/ الإنصاف ركن أساسي من أركان العلاقة الإرشادية.

7/ يتم الإرشاد في إطار من الخصوصية.

ويرى جولستين (Goldstein, 1980) نقلاً عن (الخطيب، 2007،

92) أن هناك على الأقل أربع وظائف أساسية تقدمها العلاقة الإرشادية الفعالة للمسترشدين، وهي:

- توجد العلاقة الإرشادية مبنياً من الثقة والأمان، وهو ضروري لخفض حرج المسترشدين، وحلهم، وشكوكهم، وتردده، كما يساعد هذا المناخ في كشف المسترشدين عن أشياء خاصة جداً، مما يؤدي إلى استكشاف المشكلات الأساسية لديهم.

• تزود العلاقة الإرشادية المسترشدين بوعاء يفرغ فيه مشاعرهم الحادة، فهي تسمح للمسترشدين الذي هو بحاجة إلى التعبير عن مشاعرهم القوية بالقيام بذلك.

• تقدم العلاقة الإرشادية الفعالة نموذجاً للعلاقة الشخصية الصحيحة، مما يساعد المسترشدين في تعزيز وزيادة علاقته الشخصية بالأشخاص الآخرين.

• تعمل العلاقة الإرشادية كدافع للمسترشدين، فالانفتاح مع المرشد يولد لديه الثقة، ويعطي الأمل للمسترشدين الذي يفتقد إلى الشجاعة، والذي هو بحاجة إلى قوة دافعة ليكمل عملية التغيير، التي يشعر أنها صعبة ومؤلمة له.

ومن أهداف العلاقة الإرشادية، والتي تجعلها بهذه الفاعلية في تأثيرها على نجاح العملية الإرشادية، يمكن أن نذكر (الخطيب، 2007، 93: 94):

1. الدخول إلى عالم المسترشدين: في العادة لا يسمح للمسترشدين بالدخول إلى عالمه الخاص، والاطلاع على حقيقة ذاته، وعلى مشاعره وما يعانيه، وما يكتمه من أسرار وخصوصيات؛ إلا لشخص يرتبط معه بعلاقات من نوع خاص، ومن المعلوم أن المرشد لن يستطيع مساعدة المسترشدين ما لم يصل معه إلى هذا النوع من العلاقة الخاصة، والتميزة والقائمة على أساس معرفة من الثقة، والتقبل، والتقدير، وغيرها.

2. تحديد حجم توقعات المسترشدين: يأتي المسترشدين إلى المرشد، وفي نفسه الكثير من التوقعات والأمال، فالبعض ينظر إليه على أنه المنقذ والمخلص من المعاناة، وآخرون ينظرون إليه نظرة رغبة وشك، وآخرون يأتون إليه بسدافع الفضول وحب الاستطلاع، أو قضاء وقت للحديث معه لأنهم لا يجدون من يتحدثون إليه. وهكذا هناك توقعات وطموحات وأمال مختلفة ومتنوعة، وعليه فإن على المرشد استكشاف توقعات المسترشدين، مع إجراء تقييم وتعديل لها، لتتناسب مع نور المرشد وإمكاناته، ومع واقع المسترشدين وظروفه.

3. بناء الثقة: يأتي المسترشد إلى المقابلة الإرشادية الأولى وهو متردد، بسبب عدم ثقله من مدى الثقة بالمرشد، ويتربص على ذلك انخفاض مستوى تعلمه مع المرشد، وتجنب كشف الكثير من المعلومات، وأزدياد حدة المقاومة لديه، وكل ذلك يعوق العملية الإرشادية؛ لذا يجب على المرشد العمل على بناء الثقة من خلال العلاقة الإرشادية، وهناك أساليب عديدة يمكنه اللجوء إليها لتحقيق هذا الهدف، منها: الاهتمام بالسلوك اللفظي، وجر التلويح للمسترشد، والتمسك به، وتقبله له، واحترامه وتقديره، كما أن لطريقة تعامله معه بشكل عام أثر في بناء تلك الثقة.

4. بناء العلاقة الإرشادية: ينبغي أن تقوم المقابلة الإرشادية على علاقة إنسانية تتميز بالثقة، والتعاطف الوجداني، والسرية، ومبنية على الصدق، والثقة، والاحترام المتبادل بين المرشد والمسترشد. ويجب على المرشد الاهتمام ببناء الثقة، لأنها للشرط الضروري والمهم الذي يجعل المرشد يصدق عما في نفسه من أفكار ومشاعر واتجاهات دون تحفظات. وتقوم الثقة على عوامل منها: الصدق والاحترام والفهم، والاهتمام والإخلاص والثقة المتبادلة، وتعد هذه العوامل أسباباً ونتائج للألفة في الوقت نفسه، فكما زاد وجودها بين الطرفين؛ ازدادت الألفة بينهما قوة، وكما زادت الألفة؛ فإن هذه العوامل تزداد.

5. تحديد هوية المسترشد: يسمي المرشد منذ بداية الإرشاد إلى رسم خريطة نفسية للمسترشد، تتحدد من خلالها أهم سماته الشخصية، وكيفية رؤيته لنفسه، وما لديه من معتقدات واتجاهات، مما يساعد المرشد في عملية التشخيص السليم لحالة المسترشد، ولا يستطيع المرشد رسم تلك الخريطة لنفسه، وتحديد هوية المسترشد النفسية بصورة واضحة ومحددة، إلا إذا تمكن من إقامة علاقة إرشادية فاعلة مع المسترشد.

6. مساعدة المسترشد في إدراك حقيقة العملية الإرشادية: يقوم المرشد باستغلال العلاقة الإرشادية بالمسترشد لتوضيح وتصحيح بعض المفاهيم الخاطئة التي يحملها المسترشد حول العملية الإرشادية؛ إذ كثيراً ما يأتي المسترشد إلى الإرشاد ولديه مفاهيم خاطئة حول الإرشاد، ولدى تصحيح هذه المفاهيم تزداد الدافعية نحو العمل مع المرشد، وينضح الدور المتوقع من المسترشد خلال العملية الإرشادية.

7. إجراء تقييم أولي لمشكلة المسترشد: تنتج العلاقة الإرشادية الفاعلة للمرشد لتعمق في كثير من جوانب حياة المسترشد، وكشف أهم المتغيرات والمتغيرات التي كان لها أثر بارز في حياته، وساعدت في وصوله إلى ما هو فيه، فلا بد من توافر صورة أولية لدى المرشد حول مشكلة المسترشد، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال علاقة إرشادية فاعلة.

ومن خصائص العلاقة الإرشادية أن لها أثراً لا يُستهان بها على المسترشد، حيث ذكرنا سابقاً كيف يأتي المسترشد إلى العملية الإرشادية، وكيف يختلف المسترشدون في نواياهم، وما يحملون معهم من توقعات ومخاوف.

وعندما يندمج المسترشد في العلاقة الإرشادية، هذا لا يعني أن ما لديه من مخاوف وشكوك قد زالت، وإنما يعني أن على المرشد أن يبذل مزيداً من الجهد لزيادة الاهتمام بمشاعر المسترشد، أيًا كانت، ويحاول أن يرتبط معه بطريقة تتفق مع مشاعره، مما يستوجب التحرك ببطء أكبر، وألا يضغط على المسترشد كثيراً، وأن لا يخيره علناً أو ضمناً بمتطلبات التقدم أو التغيير.

ولكي يتمكن المرشد من القيام بذلك، والنجاح فيه، حتى تكون العلاقة الإرشادية فاعلة في نجاح عملية الإرشاد النفسي، عليه أن يقوم بمجموعة من

السلوكيات والإجراءات. يقدم سلفرمان (Silverman ، 1993) ، نقلاً عن (الخطيب ، 2007 ، 95 : 96) مجموعة من الاقتراحات التي تساعد المرشد في جلسة العقلة الإرشادية، لتكون الجلسات الإرشادية عاملاً مساعداً في نجاح العلاقة الإرشادية. هذه المقترحات هي:

• لذا فمقابلة بسؤال مفتوح يشجع المرشد على التعبير عن مشاعره؛ لأن السؤال الذي تكون إجابته بـ "نعم" أو "لا" لا يخدم الغرض.

• لستم باهتمام واستخدم إشارات الوجه، وحركة الرأس، وتعبيرات الوجه، بل وحتى المسافة، والصوت، وكل إشارة وحركة غير لفظية لإظهار اهتمامك.

• وجه لسلطة سليرة، بمعنى مفتوحة، أو مغالبة، وذلك من أجل الحصول على مزيد من المعلومات حول المشكلة، مثل الأسئلة التي تبدأ بـ "كيف" و

"لماذا"؟

• أعد صياغة الأسئلة التي أوردتها المرشد؛ للتأكد من مدى فهمك للموضوع أو المشكلة.

• شجع المرشد على التعبير عن مشاعره التي يمكن أن تتغير، أو يتم تعديلها خلال عملية الإرشاد، وذلك بإرشاد أسئلة مثل: ماذا تشعر الآن؟.

• شاطر المرشد بعض خبراتك الشخصية المشابهة لخبراته.

• أكد على عناصر القوة لدى المرشد، وشجعه على استخدام قواه الذاتية، وتعبير معتقده، وسلوكياته المحببة، أو التي تسبب له الأذى.

• دعم مشاعر المرشد دون أن تتبنى مواقفه، حتى تمكنه من استكشاف جميع جوانب الموضوع أو المشكلة.

• حاول اكتشاف الجوانب الإيجابية في الموقف أو المشكلة.

• ساعد المرشد على تحليل مشكلته، وترتيب الموضوعات التي يجب حلها حسب الأولوية.

- 350 -

- ساعد المرشد في تحديد ما الذي يجب تغييره حتى يتحسن وضعه.
- زود المرشد بوجهات نظر جديدة من واقع خبراتك.
- ساعد المرشد في فحص بعض الافتراضات الأساسية حول المشكلة.
- الفت نظر المرشد إلى الفجوات أو التناقضات في حثيات المشكلة.
- ساعد المرشد في تحديد أهداف مرحلية، والتفكير في بعض الحلول الممكنة.

- ساعد المرشد على توليد الأفكار والحلول واستكشاف أفضل البدائل.
- وجه المرشد إلى رصد سلوكه وملاحظته خلال فترة معينة، قبل أن يحاول تغييره.

• زود المرشد بالدعم والتغذية الراجعة خلال عملية التغيير.

• حول المرشد للجهة المناسبة إذا وجدت أن المشكلة أكبر من أن تعالجها.

تلك كانت بعض النصائح للمرشد، والتي تساعد في إنجاح العلاقة الإرشادية، خلال المقابلات الإرشادية. فهل هناك عوامل أخرى تجعل العلاقة الإرشادية فاعلة؟.

حدد روجرز ستة شروط، تجعل العلاقة الإرشادية فاعلة، من خلال ما تحدده هذه الشروط من تغيير بنائي في الشخصية، يمكن تلخيص تلك الشروط فيما يلي:

- التواصل النفسي بين كل من المرشد والمرشد.
- أما المرشد فله خبرة عدم اتساق، وهذا ما يسبب له القلق.
- وأما المرشد فيكون منطبقاً أو متوحداً في العلاقة الإرشادية.
- يقدم المرشد التقدير الإيجابي غير المشروط.
- كما يقدم المرشد التفهم العاطفي للإطار المرجعي الداخلي للمرشد.

- 351 -

• حصول المسترشد من خلال تواصله مع المرشد، على السقائم المساطفي، والتقدير الإيجابي غير المشروط.

سبق بتبين أنه لا يكفي أن يقدم المرشد للنفس التقييم العاطفي للمسترشد، والتقدير الإيجابي غير المشروط له، في ظل العلاقة الإرشادية، بل حتى يكون ما يقدمه المرشد فاعلاً، ينبغي أن يكون ذلك حقيقياً وقوياً إلى الدرجة التي يشعر معها المسترشد بأنه يحصل على ذلك.

ومن خصائص العلاقة الإرشادية الفاعلة، التوحد أو الاندماج بين المرشد والمسترشد، أو بمعنى آخر التواصل والتفاعل الإيجابي الفعال، ومن مظاهره التي بينها بورن (Bordin, 1979) نقلاً عن (الخطيب، 2007، 97):

• الالتزام أو العهد الإرشادي والميثاق الذي يربط بين المرشد والمسترشد.

• التوافق في الأهداف، وهذا يعني أن هناك إجماعاً بينهما حول حاجات المسترشد.

• التوافق في الأدوار التي ينبغي القيام بها خلال العملية الإرشادية، لتحقيق أهداف المسترشد..

لعل من المفيد إعادة ذكره، أن العلاقة الإرشادية الفاعلة، هي علاقة تنتم بالصق في الأفعال والنوايا، والتواصل الفعال، والاحترام المتبادل، واتخاذ قرارات معاً. ومن المفيد ذكره في هذا المجال أيضاً، أنه كما تختلف مثلاً درجة ونوع الحب المطلوب لإنجاح أية علاقة إنسانية، بحسب نوعها ودرجتها، كذلك فإن للعلاقات الإرشادية أنواع، وتختلف ما يتطلبه نجاح العلاقة الإرشادية بحسب نوعها، فبعض العلاقات الإرشادية تتطلب درجة أكبر من الدفء، وبعضها تتطلب درجة أكبر من الموضوعية والعملية.

ولعل من أهم خصائص العلاقة الإرشادية الفاعلة أنها قادرة على منح للمسترشد الشعور بفهم ومساعدة الأخر له. وليس هذا فحسب، بل قد تكون

العلاقة الإرشادية لوحدها إرشاداً لبعض الناس، حيث لا يحسبون من أجل الشفاء والتحسن لأكثر منها.

وتود الإشارة والتنويه إلى أنه ليس من الضروري أن تتوافر خصائص معينة، وسلوكيات معينة في المرشد، حتى تكون العلاقة الإرشادية فاعلة، بقدر ما هو ضروري وأساسي أن تكون لدى المرشد مهارات إيصالها بحيث يشعر بها المسترشد ويعمق. ففي كثير من العلاقات الإنسانية كما نعلم، تكون غير ناجحة رغم توافر أغلب مقومات نجاحها، ولكن المشكلة تكون في إيصال هذه المقومات بحيث يشعر بها طرفا العلاقة، وليس طرفاً واحداً فقط. وفي هذا الصدد أذكر كم من علاقة فشلت وانهارت رغم توافر أهم مقومات نجاحها، فقط بسبب عدم قدرة أحد الطرفين على إشعار الطرف الآخر بوجود هذه المقومات، وكم منا عانى كثيراً مع من يجب رغم وجود الحب المتبادل بينهما، وكل ما كان يحتاجه فعلاً حتى يشعر بنجاح العلاقة، وسعادته في إطارها، كل ما يحتاجه هو فقط أن يكون كل منهما قادراً على التعبير عن حبه للأخر بطريقة تجعل الأخر يشعر بهذا الحب فعلاً.

تعرّفنا فيما سبق على العلاقة الإرشادية وبعض من خصائصها، وبتنقل الآن إلى الحديث عن عناصرها، والتي تم الحديث عنها في سياق الحديث السابق.

عناصر العلاقة الإرشادية

يمكن القول إن العلاقة الإرشادية تتكون من عنصرين، هما:

- التفاعل والتواصل الإرشادي.
- الجانب التقني: أي ما يتم استخدامه من قبل المرشد من أدوات، وفتيات، وأساليب، واستراتيجيات، وطرق إرشادية، كما يشمل الأدوات التي تملئها

النظرية الإرشادية التي ينطلق منها طرفي العلاقة الإرشادية، أو التي نستخدم الأوزان والوسائل.

وكما نلاحظ فإن هناك علاقة تأثير وتأثر متبادل بين هاتين العنصرين. هذا، وقد برهنتي البعض تحديداً مشافهاً لعناصر العلاقة الإرشادية، فيقول أن عناصر العلاقة الإرشادية هي:

1- التفعل:

يعني التفعل أن المرشد يسعى بمدق لمساعدة الأشخاص المضطربين لكي يكونوا طبيعيين.

ويقوم التفعل على عدة أسس:

1) البحث التفعل إلى المبدأ الذي يؤكد على أن للفرد كرامة ومن حقه التقدير بلا حدود.

2) المسترشد بنفس بإمكانات توكله إلى أن يختار بحكمة والعيش بحرية.

3) كل شخص مسئول عن حياته الخاصة.

2- الفهم:

وهو عنصر أساسي يحدد سلوك المرشد نحو المسترشد. ويعني الفهم أن

المرشد يترك بشكل واضح ومكتمل عقلياً وفعالياً ما يحاول الفرد أن ينقله ويعبر عنه، وهو عملية مشاركة.

3- التواصل:

وهو مهارة أساسية ينبغي أن ينقلها المرشدون لتيسير العلاقة الإرشادية.

4- الصداقة:

وهي مهارة أساسية يفتقر بها المرشدون. وتعرف على أنها مقدرة المرشد على أن يكون واعياً بما يحدث في عملية الإرشاد، من خلال السلوك اللفظي وغير اللفظي للمسترشد.

مراحل العلاقة الإرشادية

ذكرنا فيما سبق، وفي أكثر من موضع أن العملية الإرشادية، وكذلك العلاقة الإرشادية في حالة تأثير وتأثر متبادلين مع النظريات الإرشادية، وكيف أن هذه النظريات تحدد طبيعة العلاقة الإرشادية، وخصائصها، وبنيتها.

هذا، وللعلاقة الإرشادية مراحل ذكرت أيضاً في إطار حديثنا عنها: مفهوماً، وخصائص، ومقومات نجاح، وعناصر.

أما هنا، وفي هذا الموضع من الفصل المخصص للحديث عن تلك المراحل، فدعونا نستعرض تلك المراحل في ضوء إحدى النظريات الإرشادية، وهي نظرية الإرشاد المتمركز حول المسترشد.

مراحل العلاقة الإرشادية من وجهة نظر الإرشاد المتمركز حول الشخص لروجرز

يرى روجرز أن الإرشاد النفسي دينامي، لذا ينبغي تجنب استخدام أساليب محددة فيها، لكنه أكد على سمات معينة يجب أن تسود العلاقة بين المرشد والمسترشد، كونها عوامل فاعلة ومؤثرة في عملية الإرشاد وتحقيق الأهداف.

ويختلف الإرشاد المتمركز حول الشخص في أساليبه عن النظريات الأخرى، فهو يستبعد الإجراءات الشكلية مثل طريقة جلوس المسترشد لتساء المقابلة، ولا يتضمن الاسترخاء على أريكة، ولا يهتم بمعرفة ماضي المسترشد، أو تحليل وتفسير أحلامه، وإنما يقوم بتشجيع المسترشد على تحقيق ذاته، ويحدث ذلك ببطء من خلال علاقة إرشادية متميزة تسعى للوصول إلى هدفها عبر الخطوات والمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تتصف هذه المرحلة بعدم رغبة المسترشد في التعبير عن ذاته؛ لأنه يرى أن العلاقات القريبة وعلاقات التخاطب أو الاتصال تمثل تهديداً لذاته، لذلك فإن الحديث يدور بين المرشد و المسترشد حول أمور خارجية فقط، وعليه

فإن المرشد لا يستطيع التعرف على مشاعر المسترشد ومعانيه الشخصية، لأنها لا تكون في هذه المرحلة منتمية إلى ذاته.

المرحلة الثانية: تبدأ تعبيرات المسترشد في الأسباب ولكن حول موضوعات ليس لها صلة بالذات، ويرى المشكلات على أنها أمراً بعيداً عنه، ولا يتحمل لية مسؤولية شخصية نحوها، وتبدأ تشرح بعض المشاعر ولكن بشكل غير محدد وكلها بعيدة عن المسترشد، وتبدأ المعاني الشخصية بالتمايز، ويبدأ الاعتراف بوجود متناقضات ولكن بغير صئيل، ويظهر لديه نوع من التردد لتقبل الإرشاد يمكن معه أن يأتى إليه، بعد أن كان يرفضه في السابق.

المرحلة الثالثة: تزداد حرية التعبير عن الذات وعن الخبرات والموضوعات المتصلة بالذات، ولكن التعبير عن المشاعر الخاصة بالماضي، وعن المعاني الشخصية وبشكل خاص السالبة منها ما زال يعبر عنها مع قليل من التقليل لها، ويعرف بالمتناقضات في الخبرة، وبذلك تنهياً الظروف لبداية الإرشاد.

المرحلة الرابعة: تمتاز هذه المرحلة بحدوث انفتاح في الطريقة التي يعبر بها المسترشد عن خبراته، وحدث بعض الاكتشافات لبنية الذات، وازدياد تمايز المشاعر والاهتمام بالمتناقضات، ويتكون الإحساس بالمسؤولية الشخصية في حل المشكلة، وتصبح العلاقة الإرشادية مع المرشد قائمة على المشاعر.

المرحلة الخامسة: يطلق المسترشد في هذه المرحلة في التعبير عن مشاعره الحالية، مع شعوره بالدهشة والخوف وعدم الثقة والوضوح، وتبدأ المشاعر والمعاني الشخصية بالتمايز مع شعور المسترشد بأنها تنتمي إليه ويزداد تقبله لها، كما تحدث مواجهة واضحة مع المتناقضات، ويزداد تقبله لمسئوليته الشخصية عن المشكلات، ويلاحظ وجود التمايز في الخبرة أيضاً.

المرحلة السادسة: تنصف هذه المرحلة بأنها مميزة وجادة، فالمشاعر الحبيسة بدأت تتدفق لتبلغ مداها، وبدأ المسترشد يتقبل خبراته كأمر واقع لا يخاف منها

أو ينكرها، وأصبح يعايش مشكلاته فلم تعد شيئاً خارجاً عنه، بل جزءاً منه، وتظهر في هذه المرحلة بعض ردود الفعل الفسيولوجية مثل السدموع، والتنفس العميق، والاسترخاء العضلي، وهي مفيدة للجهاز العصبي.

المرحلة السابعة: يستمر المسترشد في فوته الدافعة؛ فهو يعايش مشاعره الجديدة بوفرة وفورية، ويرجع إليها لمعرفة من يكون، وماذا يريد، وما هي اتجاهاته الشخصية، وينقل مشاعره المتغيرة ويشعر بانتمائها إليه، ويقبل إلى درجة كبيرة إدراك الذات على أنها شيء خارج الشخص ويزداد الشعور بها كعملية.

وتتميز هذه المرحلة بالانفتاح على الخبرات، وهذا الانفتاح يقود إلى الحركة والتغيير، ولا يصل إلى هذه المرحلة إلا القليل من الأشخاص (باترسون، 1986).