

بسم الله الرحمن الرحيم

كيف يشكل المرشد الثقة

ورقة عمل مقدمة إلى اليوم الدراسي

" الإرشاد النفسي في عالم سريع التغير "

والذي ينظمه قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة

يوم السبت الموافق ١٣/٥/٢٠٠٦ م

إعداد

أ. توفيق محمد شبير

محاضر - قسم علم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

كلية التربية - الجامعة الإسلامية

مايو ٢٠٠٦

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين ، الحمد لله ذي المن والفضل والإحسان ، والصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا وقائدنا محمد صلى اله عليه وسلم فهو المعلم الأول ، والمربي الأول والمرشد الأول، الذي أرشدنا إلى السبيل الصحيح فكانت جُلُّ أفعاله وأقواله وحتى سكناته تدل على انه مرشد من الطراز الأول، ومعالجا ،ومداويا للأنفس، ومن شدة ثقة صحبه به كانوا يقولون له لو خضت هذا البحر لخضناه معك، فعليك أفضل الصلاة ،وأتم التسليم يا رسول الله صلى الله عليه وسلم، وعلى صحبه أجمعين ،ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد:

كل إنسان منا يعيش بين لحظة وأخرى فترات من الضعف، أو قد يتعرض في وقت ما لمجموعة من الضغوطات التي تجعل فاعليته قليلة، وبالتالي يجد نفسه بحاجة إلى من يقف بجواره، بحاجة لمن يمد له يده لكي ينتشله من همومه وأحزانه، ومشاكله، كثيرة هي الهموم التي تحيط بنا ،ولكن للأسف قليل من يستطيع أن يتجاوزها أو يتغلب عليها .ولذلك كانت مهنة الإرشاد من المهن الشريفة والنبيلة والتي لا يقننها إنسان إلا واستشعر عظم هذه المسؤولية ،فالتبيب يعالج الأبدان بينما المرشد يتناول ويداوي ويعالج النفوس، وينقي العقول من الشوائب. لذلك ليس عيبا أن نطلب مساعدة الآخرين أو نذهب إليهم، فهذا حق للمسترشدوليس مِنةً أو تفضل من أحد ،فإذا ما ادلهمت الخطوب ،واسودت الدنيا في وجهك عليك أن تتوجه إلى المرشد بعد الله ،ولا أحد ينكر أن المرشد عندما يأتي لوحده ويقدميه يطلب المساعدة فهذا في حد ذاته بشرى خير، وذلك لأنه سيكون في غاية الحرص على التخلص من هذه المشكلة فعندما يأتي الإنسان لوحده بإرادته من أجل طلب المساعدة فهذا يعني أنه يشعر بالمسؤولية، ويدرك مقدار الخطر الذي قد يلحق به. لذلك فهو عزم أمره على أن يتخلص من ذلك، واتخذ القرار الجريء ،والصائب في التوجه إلى من يمتلك القدرة ،والمهارة لمن يساعده. ألا وهو المرشد النفسي وجميعنا يعلم أن الإنسان عندما يختار شيئا ما بإرادته يكون أحرص الناس على تنفيذه بخلاف لو كان مجبرا على هذا الأمر.

إذن يأتي المرشد وكله أمل ولكنه في نفس الوقت يشعر بالخوف، والرهبة. فكيف سيكون الاستقبال؟ وكيف سيسمع لي المرشد؟ وكيف سأضيع وقته في السماع لي؟ ونتيجة لذلك على المرشد أن يكون حذراً وذكياً وقادراً على التعامل بالشكل المناسب، وأن يكون قادرا على إقامة العلاقات المهنية الناضجة والناجحة " فالعلاقة التي تعتبر معاونة للمرشد والتي تمكنه من أن يكتشف في نفسه الطاقة لاستخدامها في التغيير، والنمو ليست علاقة معرفيه فقط ، إن المرشد في هذه العلاقة الإرشادية يكون لديه ،وينبغي أن يكون لديه مجموعة من الخصائص ، وبالطبع فإنه لا يوجد بين المرشدين من تكون لديه هذه الخصائص في أقصى درجاتها، ولهذا نوضحها على

اعتبار أنها غاية منشودة تمثل المستوى الأمثل المطلوب في العلاقة الإرشادية" (الشناوي، ٢٠٠٢، ٢٩٦).

ولذلك كانت هذه الورقة، والتي تأتي مزيجاً ما بين الواقع العملي الذي عشته في هذا الميدان، وبين الجانب النظري الذي تبلور لدي، حيث تدور هذه الورقة حول كيفية إكساب ثقة المسترشد بالمرشد. هذه الثقة والتي هي الأساس في كل عمل إنساني بشكل عام وإرشادي بشكل خاص فالثقة هي الجسد الذي نعبر من خلاله إلى قلوب، وعقول المسترشدين. الثقة والتي إن وجدت فإن كل أمر بعدها هين وبسيط وإن فقدناها فهذا يعني أننا فشلنا في عملنا الإرشادي قبل أن نبدأ. فكثير منا يعاني من مشكلات، ولكننا لا نجد من نثق بهم لكي نبوح لهم عما بداخلنا ولذلك كان لزاماً على المرشد أن يكتسب هذه المهارة ومن هذه العوامل التي تساهم في بناء الثقة:

١- أن تشعر الطلبة بأنك قريب منهم وجدانياً وعقلياً، وأن يكون بينك وبينهم نوع من الأريحية والتفائية في المعاملة، فالعلاقة بين المرشد والمسترشد ليست كالعلاقة بين المعلم والطالب، ولذلك يجب أن تعایشهم في تفكيرهم وأن يكون بينك وبينهم نوع من الود والاحترام، فمثلاً عندما تسير في الشارع أو المدرسة ورأيت احدهم فجميل أن ترد عليه السلام، وتبتسم في وجهه أو حتى تصافحه، وتقف معه. هذا الأمر غير متوفر عند المعلمين حيث تكون العلاقة بينهم وبين الطلبة فيها نوع من الجمود، وتتشكل من خلالها حواجز نفسية كثيرة، ومن هنا نجد أن بعض الطلبة يعمم هذا الأمر، ولذلك عليك كمرشد أن تقوم بإزالة هذه الحواجز من خلال أن تكون قريباً منهم وجدانياً، وعقلياً، وحتى مكانياً ولذلك ينصح عادة أن تكون غرفة المرشد بين فصول الطلبة وليس بجوار غرفة المدير.

٢- أن تكون سمعتك طيبة من خلال محافظتك على السرية، فعندما يسمع عنك الطلبة بأنك كتوم، وتحافظ على الأسرار، فهذه رسالة جيدة لكي تدفع المسترشد للقدوم إليك. أما إذا شعر الطلبة بأنك تذيع ما تحصل عليه من معلومات فهذا معناه أنك تحكم على نفسك بالفشل ولذلك فإن سرية المعلومات واجب، وأمانة على المرشد لأنه يتوصل إلى أسرار وخصوصيات الناس مباشرة وبالتالي قد تشكل مشاكل كثيرة للمسترشد وتشوه سمعته ومكانته (عبد المنعم، ٢٦:٢٣) ولذلك فإن السرية في العمل الإرشادي كالمح في الطعام لا يمكن أن نستغني عنها أبداً ولا يجوز أن نتجاوزها إلا في حالات نادرة.

٣- أن يشعر المسترشد بأنه إنسان بكل ما تحمله الكلمة من معنى، وذلك من خلال الاستقبال الحسن، والمناسب، ونحن نعلم أن المسترشد يأتي وهو خائف ولكن الاستقبال الحسن يخفف، ويقلل من ذلك الخوف، ويبدأ هذا الاستقبال من أول احتكاك بصري يقع بينك وبين المسترشد، وكذلك

عليك ان تشعر المسترشد بأنك سعيد لحضوره ،ومستعد لأن تبذل معه الوقت، وأنه لا يشكل عبئاً عليك، وذلك من خلال القيام لاستقباله ومصافحته والابتسامه في وجهه ،ثم تطلب منه الجلوس في المكان المخصص، وهذه الأمور في غاية الأهمية لأنها تزيل الحواجز، وتطمئن المسترشد أكثر وتقلل خوفه وكذلك تعطيه رسالة واضحة بأنك تختلف عن المعلم، وبالتالي عليه أن يتعامل بطريقة أخرى.

٤- جميل أن ترحب به، وتشكره على الحضور، وعلى شجاعته وجراته في الحضور إليك ،ثم تعرفه بنفسك، وباسمك وبمهنتك - إن كان لا يعرفك- وأن تطلب منه وبشكل ذكي أن يعرف عن نفسه كأن تقول له مثلا هل يمكن ان أتعرف عليك ؟

٥- ويفضل أن تعطيه فكرة مبسطة عن عملك وأنتك موجود لمساعدة الطلبة وأن هذا ليس مِثَّةً منك وإنما هو واجب تتقاضي عليه راتبا ،وتؤكد له ان ما سيدور بينك وبينه سيبقى في طور السرية ،ولا يمكن أن يخرج لأحد مهما كان الكلام وأن تخبره ان الكثير من الطلبة جاءوا قبل ذلك، ولكنهم خرجوا مرتاحين ،وأنت لست الوحيد وإنما يوجد الكثير ... وتطلب منه ان يبدأ بالحديث ...

٦- كذلك عليك أن تؤكد للمسترشد أن الحل بيده وإنما هو الوحيد القادر على اختيار الحل المناسب وإنما لا يوجد من هو أعرف به من نفسه فعلى المرشد أن يظهر الجوانب الايجابية والسلبية أمام المسترشد ،ويترك للعميل الخيار في تقرير مصيره، ولذلك فالإرشاد ليس إعطاء وصفات أو نصح (سمارة ونمر، ١٩٩١ : ١٠١) ويؤكد على ذلك روجرز بقوله ان الفرد لديه القدرة على تدبير أمره ،وقيادة نفسه والتحكم فيها دون حاجة إلى توفر بعض الظروف المحددة، وليس من الضروري على الإطلاق وجود تحكم وتدبير لشؤون الفرد (منسى، ومنسى ،٢٠٠٤ : ١٩٤).

٧- على المرشد ألا يبدأ الكلام مع المسترشد بحضور آخرين وإنما ينتظر حتى خروجهم من المكان ،أو الطلب منهم مغادرة المكان بأسلوب مناسب ،وكذلك عندما يكون المسترشد في حالة كلام، وقام احد ما بالدخول إلى غرفة الإرشاد فعلى المرشد أن يطلب من المسترشد عدم الاستمرار في الكلام ،ويحاول أن يغير مجرى الحديث فهذا يعطي رسالة واضحة وصريحة للمسترشد بان المرشد حريص عليه، وحريص على عدم كشف أسراره.

٨- يجب أن يتقن المرشد وبشكل كبير جداً عملية الانتباه للمسترشد ويكل جوارحه، فالمسترشد عندما يأتي يكون خائفاً ،يقدم رجلا ويؤخر الأخرى ، وهو يفكر ألف مرة قبل القدوم إلى المرشد لذلك كان لزاماً على المرشد أن يمنحه الثقة ،وأن يشجعه على الكلام من خلال الانتباه إليه، والتواصل معه وإعطائه كثير من الاهتمام فهو يحتاج إلى الشعور بأهميته. وكم هو مهم عنده ان يشعر انك مهتم به ، لذلك تصور لو ان مسترشدا جاء إلى المرشد وكان هذا المرشد يقرأ الجريدة

أو يستمع إلى المذيع ،أو ينظر إلى الخلف وفي نفس الوقت يطلب هذا المرشد من المسترشد أن يتكلم، ويبوح عما في داخله ، هذا أمر محال، وستتخطم العلاقة الإرشادية ،ولن يتكون أي نوع من الثقة، وبالتالي سيذهب المسترشد إلى حال سبيله بعد أن كسرت نفسه، وساعت حالته ،وقد تزداد مشكلته وتتعاظم فكانت النتيجة أن من هو من المفترض أن يكون ركنه الرشيد الذي يأوي إليه ،ويساعده فإذا هو - وللأسف - عنصراً مهماً في ازدياد مشكلته. لذلك يجب أن يكون هناك نوع من الانتباه ومن الاهتمام، ومن التعاطف والتقمص الوجداني وأن يكون قادراً على الاندماج شعورياً مع العميل مما يسهل الأمر بينهما (الزيود، ١٩٩٨ : ٣٦٩)

٩- كذلك على المرشد ان يعطي فرصة كبيرة ومناسبة للمسترشد لكي يتكلم ويبوح عما بداخله، ولا يقاطع المسترشد باستمرار وإنما على المرشد أن يتقن ويجيد فن الاستماع " والاستماع عند روجرز يتمثل في سماع المرشد للعميل أكثر من الكلام فهو ينظر ويسمع إلى المعنى اللفظي، وغير اللفظي للكلمات" (الزيود، ١٩٩٨ : ٢٠٠). أما إذا ما شعر المسترشد بأنك تقاطعه باستمرار، ولا تعطيه الفرصة في الاستمرار في الحديث، فقد يتصور ذلك بأنه إهانة له وبالتالي سيخلق جواً غير مريحاً مما سيؤدي في النهاية إلى ضعف الثقة، وعدم الاستمرار في العملية الإرشادية.

١٠- ويجب على المرشد ان تكون عنده القدرة على التعامل مع المسترشدين، وأن يتقبلهم بغض النظر عن لونه، أو شكله، أو سلوكه، ولكن من حق المسترشد أن يتقبله المرشد " لأن الإرشاد يقوم على أساس تقبل المرشد للعميل بلا شروط ولا حدود، إن العميل حين يلجأ إلى المرشد ويلوذ به ليطمئن نفسياً . فالأساس هنا تقبل العميل ككل مهما كان سلوكه "(الزيادي والخطيب، ٢٠٠١ : ٣١).

فالتقبل هنا أساس لتكوين الثقة فلو شعر المسترشد بأنك غير متقبل له، وتعامل معه بنوع من عدم الرضا فإنه لن يستمر في العلاقة الإرشادية ،ولن يثق بك نهائياً. أنت كمرشد للجميع ،ومن هنا عليك ان تتقبلهم فهم عقليات مختلفة، وثقافات مختلفة فأنت تتقبلهم ثم تحاول استيعابهم وتعديل هذه السلوكيات الموجودة عندهم.

١١- كذلك يجب على المرشد ان يبدأ ببعض الأشياء العامة والتي يطمئن لها المسترشد ثم ينتقل بعد ذلك، وبالتدرج إلى المشكلة ، فالمسترشد عندما يأتي إليك يكون خائفاً وجلاً ،فبمجرد أن تبدأ له بالمشكلة فهذا يعني زيادة الخوف ،والتوتر عنده، ولكن أن تبدأ بأشياء عامة فهذا يؤدي إلى إزالة الخوف المتراكم عنده بالتدرج .ولأنه عادة ما يوجد مجموعة من المشاكل عند المسترشد فيفضل أن يبدأ بالمشكلة الهامة، والجوهرية، والتي من الممكن حلها بسهولة، كذلك يتم البدء بالمشكلة الأسرع في الحل وللمشكلة التي يدخل حلها الفرح والسرور على المسترشد فعندما يشعر المسترشد بأن

بعض مشاكله تم حلها، وبسرعة تزداد رغبته في إكمال الطريق والاستمرار مع المرشد إلى النهاية فهذا في الحقيقة يزيد من ثقة المسترشد بالمرشد، ولكن لو استمر المسترشد مع المرشد، ولفترة طويلة وبدون أي تقدم، وبدون أي حل لأي من مشاكله فهذا سيخلق نوعا من الملل، والضجر وتتلاشى الرغبة في الاستمرار في هذه العلاقة، وبالتالي نجد أن ثقة المسترشد تقل تدريجيا بالمرشد. ١٢- ومن العوامل أيضا ان يقوم المرشد بإعطاء رسائل مستمرة للمسترشد بأنه متواصل معه ومنتبه إليه وذلك من خلال استخدام مهارة الإصغاء، ولكن الإصغاء الايجابي المصحوب بالإشارات، والحركات، والإيماءات. وكذلك عن طريق بعض الألفاظ التي تشجع المسترشد على الاستمرار في الحديث كأن يقول المرشد للمسترشد نعم أنا معك أكمل، ممتاز، تفضل، أو حتى قيام المرشد ببعض المهارات الأخرى كالتلخيص مثلا فعندما يتكلم المسترشد لفترة من الوقت، ويقول له المرشد افهم من كلامك كذا وكذا...، فهذا يعطي رسالة واضحة وقوية للمسترشد بأن هذا المرشد منتبه ومتيقظ لكل نقطة كنت أقولها له وبالتالي يزيد من ثقته به. وقد يستخدم المرشد أيضا مهارة إعادة الصياغة كأن يعيد المرشد بعض الأمور التي يقولها المسترشد، ولكن بطريقة مختلفة، وبصياغة جديدة، وهذا بدوره يساهم في رسم صورة واضحة في ذهن المسترشد مفادها ان هذا المرشد معي، ومنتبه لي مما يزيد ثقته به مما يدفعه إلى مواصلة العملية الإرشادية والبوح ببعض الأشياء الحرجة والتي من الصعب ان يخرجها لولا مثل هذه العلاقة الناجحة.

١٣- ومن أهم العوامل المشكلة للثقة أيضا الصدق في الحديث، وإذا كان الصدق أمرا ضروريا لكل إنسان مسلم، فالمرشد هو أحوج الناس إليه لأن الصدق في الحديث، والعمل هو العمود الفقري لتشكيل الثقة، فإذا شعر المسترشد بأن المرشد صادقا معه وموضوعيا معه فسيدفعه للتواصل معه، أما إذا ما شعر المسترشد بأن المرشد غير صادق معه فكيف سيتواصل معه المسترشد؟ وكيف سيقوم به فكل الجهود التي سيقوم بها سوف تذهب إدراج الرياح بالإضافة إلى ان المسترشد سوف يقاوم المرشد ولن يستمر في هذه العملية.

١٤- ألا يستخدم المرشد مع المسترشد أسلوب الإحراج أو الإهانة أو حتى الكلمات القاسية مهما كانت مساوية للمسترشد، ويقول له أنت محترم وابن عائلة محترمة، وأنا فكرتي عنك رائعة، ولكن يوجد بعض الأمور التي استغرب ان تقوم بها وهذا من باب إنني احبك وأتعامل معك كصديق، ولذلك إذا أحببت ان نتواصل معا فهذا يشرفني، ويسعدني ويشعرنني بالفخر وان كنت غير راغب في ذلك فهذا يرجع لك والقرار يكون بيدك وبالرغم من ذلك سأبقى على علاقة طيبة معك.

هذه الكلمات وهذا الأسلوب يجعل المسترشد متقبل لأي كلام بعد ذلك ومقتنع بالكثير مما نقول لأنك أشعرتة انه شئ مهم وبالتالي لن يقاوم وفي المقابل لو بدأت معه حديثك بأن تقول له أنت

غير محترم وغير مؤدب وفاشل وكذا وكذا فهذا بالتأكيد سيجعله ينفّر منك وسيقاومك وسيبدأ يبرر أفعاله وسلوكياته وأنت كمرشد لست بحاجة إلى ذلك.

١٥- وكذلك من العوامل التي يشكل الثقة هي الابتعاد عن بعض الممارسات والممنوعات والتي يجب على المرشد ان يبتعد عنها بقدر المستطاع لأنها تخلق حواجز نفسية بين الطالب والمرشد وهي:

- المراقبة في الامتحانات لأنك لو وجدت طالبا ما يغش فهذا سيجعلك تستخدم معه أسلوب يتنافى مع عملك ومع فكرة الطلاب عنك أضف إلى ذلك فإن الطلاب لديهم فكرة سيئة عن المراقبين في الامتحانات فجنب نفسك الإحراج.

- تجنب الحضور والغياب لان هذا من عمل الإداريين وقيامك بهذا الأمر يصغرك في أعين الطلاب وفي أعين المعلمين.

- ابتعد عن كتابة الإنذارات والاذونات فهذا أيضا من عمل الإداريين.

- تجنب ان تقوم بما يسوى بالمناوبة وهي قيام المعلم بالوقوف في مكان ما من المدرسة ومتابعة الطلبة.

- تجنب القيام بتوزيع المساعدات والمعونات إلى بعض الطلبة فهذا الأمر أولا فيه الكثير من الإحراج، ثم انك لن تستطيع ان تحصل على رضا جميع الطلاب فالطالب الذي لم يأخذ المساعدة سيبدأ بالكلام عنك لذلك جنب نفسك هذا الإحراج أما إذا كانت المساعدات لجميع الطلاب فلا بأس في ذلك وهذا لا يعني انه من الممكن ان تقدم بعض الأسماء إلى الإدارة ولكن عليك ألا تكون في صورة الأمر.

- كذلك تجنب الاشتراك المباشر في لجان الضبط والتأديب أو الإشراف على النظافة ولجان النظام.

١٦- ان يركز المرشد على مبدأ (الآن والهنا) بمعنى التركيز على المشكلة في الموقف الحالي في المكان والزمان الحاليين فليس من المهم ان نعرف الخلفية والماضي العميق للمسترشد وإنما تكمن أهمية الماضي في المشكلات والأسباب التي لها علاقة بالمشكلة الحالية (الخطيب، ١٩٩٨: ٢٥٨). فقد يشعر المسترشد بالضيق والملل لأنه سيعود إلى الماضي الأول المؤلم، ولكن إذا تم التركيز على الحاضر في المكان الحالي فهذا سيساهم في حل مشكلته.

هذه بعض العوامل التي تساهم بشكل أو بآخر في بناء الثقة بين المرشد والمسترشد اسأل الله العلي القدير ان ينفع بها والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

المراجع

- الخطيب، محمد جواد (١٩٩٨) "التوجيه والإرشاد النفسي" ، ط١ ، غزة، فلسطين.
- الزبادي، احمد والخطيب، هشام (٢٠٠١) "مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي" ، ط١ ، دار الثقافة، عمان، الأردن.
- الزيود، نادر (١٩٩٨) "نظريات الإرشاد والعلاج النفسي" ، ط١ ، دار الفكر، عمان، الأردن.
- سمارة، عزيز ونمر، عصام (١٩٩١) "محاضرات في التوجيه والإرشاد" ، ط١ ، دار الفكر، عمان، الأردن.

الشناوي، محمد محروس (٢٠٠٢) "نظريات الإرشاد والعلاج النفسي"، دار غريب،
القاهرة، مصر.

عبد المنعم ، عبد الله (١٩٩٦) "التوجيه والارشاد النفسي"، ط١، غزة، فلسطين.
العزة، سعيد وعبد الهادي، جودت (١٩٩٩) "نظريات الإرشاد والعلاج النفسي"، مكتبة
دار الثقافة، عمان، الأردن.

منسي، حسن و منسي، ايمان (٢٠٠٤) "التوجيه والإرشاد النفسي ونظرياته"، ط١، دار
الكندي،