من لي سمعني ؟

المهارات الاساسية للإرشاد وحل المشكلات

القس أنطونيوس كمال حليم

قداسة البابا المعظم الأنبا شنودة الثالث

نيافة الحبر الجليل الأنبا صموئيل

أسقف شبين القناطر وتوابعها

مقـــدمة

« تعالوا إلى يا جميع المتعبين وثقيلى الأحمال وأنا أريحكم »

مت ١١:٢٨

ضرورة الإرشاد

الإرشاد وظيفة أساسية من وظائف الكنيسة تضاف إلى وظيفتى العبادة والتعليم ، ولاتقل أهمية عنهما.

والكثيرون يقصدون الكنيسة للإسترشاد، ويتوقعون أن يجدوا فيها من يساعدهم على تخطى الأزمات. ونحن لسنا مخيرون فى أن نقوم بالإرشاد أو لانقوم به، ولكن علينا أن نختار بين أن نقوم بإرشاد سليم ناجح أو إرشاد سطحى ضعيف *التأثير*. وإنطلاقاً من هذه الحاجة ومن هذا الإلتزام، قام هذا الكتاب بتلخيص بعض المهارات الأساسية التى يحتاجها المرشد ليقوم بهذا العمل الهام.

إمكانية الإرشاد

أمام الإنسان فرص غير محدودة للنمو :

فقد خلقه الله على صورته ومثاله (تك ١:٢٧) وقال عنه داود أنه وضع قليلاً عن الملائكة (مز ٨:٥).

- ودعاه بولس الرسول لكي ينمو إلى ملء قامة المسيح (اف ٤:١٣).

- وعليه أن يستخدم الوزنات التى أعطاها له الرب (مت ٢٥:١٤ - ٣٠).

- وقد قال السيد المسيح: "جئت لتكون لهم حياة وليكون لهم أفضل" (يو ١٠:١٠).

ولكن هناك عقبات أمام هذا النمو:

فى قصة السقوط (تك ٣) يتبين لنا أن خللاً قد حدث للطبيعة البشرية، ولكن هذا الخلل يمكن إصلاحه بالعودة إلى الله وتدخل الله نفسه بالفداء. وهناك عقبة أخرى يوضحها العهد الجديد، فلا بد لحبّة الحنطة أن تقع فى الأرض وتموت وإلا فإنها تبقى وحدها (يو ١٢:٢٤)

فالنمو لا يحدث إلا من خلال الآلام وحمل الصليب.

وعلى المرشد أن يوجه المخدومين إلى الإمكانيات المتاحة أمامهم للنمو، ويساعدهم على تحويل العقبات التى تعترضهم إلى درجات يرتفعون فوقها.

تعريف الإرشاد

هناك العديد من التعريفات لعملية الإرشاد :

١ - الإرشاد عملية تهدف إلى إحداث تغيير فى الأداء الإجتماعى والسلوكى.

٢ - الإرشاد يهدف إلى تمكين المخدوم من أداء وظيفته بطريقة أفضل

بمساعدة المرشد.

٣ ـ الإرشاد وهو مجموعة الجهود والخدمات التى يقوم بها كل من المرشد والمخدوم معاً، وتكون ذات أثر فعال على شخصية المخدوم والظروف البيئية المحيطة به، حتى يصل إلى (أ) الإشباع السليم (ب) القدرة على الإعتماد وعلى النفس (جـ) النمو.

٤ ـ التأثير الإيجابى على شخصية المخدوم أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته، وأكبر إستقرار لأوضاعه، وأفضل إستخدام لإمكانياته.

أهداف الإرشاد المسيحى

ونحن نتفق مع معظم هذه التعريفات العلمية السابق ذكرها، وإن كان يمكننا أن نعرف أهداف الإرشاد مسيحياً فى: العلاقة الشخصية مع الرب يسوع بإرشاد الروح القدس التى تساعد على :

- النمو النفسى والإجتماعى والروحى.
- ترتيب الأولويات حسب مشيئة الله.
- غرس القيم والسلوك والإتجاهات السليمة.
- مواجهة المشكلات بكفاءة.
- حل الصراعات الداخلية والتعامل مع المشاعر الزائدة.
- التشجيع والمشورة فى مواجهة الإختيارات الصعبة.

- التأقلم مع الظروف غير المواتية.

هذا الكتاب

+ يستخدم معطيات الكتاب المقدس وعلم النفس الإرشاد Counceling جنباً إلى جنب، مخضعاً العلم لخدمة الدين، وقد تجنبنا إستخدام المصطلحات الفنية، رغم تلخيصنا للعديد من النظريات،حتى يأتي الكتاب عملياً بقدر المستطاع.

+ ويركز هذا الكتاب على الإستماع كالمهارة الأولى للإرشاد، تليها مهارة للإستجابة، ويقصد بها رد فعل المرشد الذى يفهم منه المخدوم تجاوبه وتعاطفه، كما يفهم منه أن رسالته قد وصلت بدقة إلى أذان صاغية.فإن أتقن الخادم هاتين المهارتين نكون قد قدمنا شيئاً فى هذا الكتاب يساوى الجهد المبذول فى كتابته أو قراءته.

+ إلا أن الكتاب لايقف عند هذا الحد لأنه يقدم ثلاث مهارات أساسية لعلاج المشكلات (فى الباب الثالث) على الخادم أن يختار بينها وهى:

١ - التأثير على المخدوم.

٢ - المساندة.

٣ - الحلول والبدائل.

+ فإن لم تنجح هذه الطرق هنالك المواجهة أو إعادة الإرشاد أو التحويل. والمواجهة لايقصد بها التصادم،فهى تحتاج إلى مهارة كبيرة من الخادم،ولهذا فقد أفردنا كتاباً خاصاً بعنوان (أتحبنى ؟) يصدر قريباً.

ولمزيد من الإستفادة من هذا الكتاب يمكن دراسته مع مجموعة من الخدام، وإستدعاء المحاضرين،أو يقوم مدرس الفصل بتقديم المعلومات والخبرات الموجودة في الفصول مع الأسئلة والحوار.

لعل الله يستخدم هذا الجهد المتواضع لمنفعة الكنيسة.

آمين

	المحتـــويـــات	الصفحة
	(مقدمة : هذا الكتاب)	١٢
الباب الأول تعريفات أولية	الفصل الأول (الإرشاد)	١٣
	ـ الرب يسوع كمرشد	١٤
	ـ ما هو الإرشاد النفسي الديني؟	١٧
	ـ علم النفس والدين	٢٠
	ـ المحبة الشافية	٢٥
	الفصل الثاني (المرشد)	٢٩
	ـ دراسة كتابية	٣٠
	ـ شخصية المرشد	٣٢
	ـ مصادر المعونة المتاحة للمرشد	٣٦
	ـ دور المرشد	٤٠
	ـ الصحة النفسية للمرشد	٤٣
الباب الثاني كيف تحب بأذنيك ؟	الفصل الثالث (ما قبل الإرشاد)	٤٨
	ـ ما قبل الإرشاد	٤٩
	ـ الإستماع أهم خطوات الإرشاد	٥٨
	ـ دراسة حالة : والدى لايفهمونى	٦١

		الصفحة
	الفصل الرابع (الإستماع الجيد)	٦٢
	- الإستماع الإيجابى	٦٣
	- قواعد الإستماع	٦٦
	- دراسة حالة : وفاة زوج حديث الزواج	٧٠
	الفصل الخامس (الإستجابة)	٧٢
	- الإستجابة والتعاطف	٧٣
	- كتالوج للمشاعر المتدرجة	٨٣
	- التلخيص والأسئلة	٨٦
	- دراسة حالة : إنى أكره خطيبى	٩٠
الباب الثالث ثلاث طرق رئيسية للإرشاد	الفصل السادس (التأثير على المخدومين)	٩٣
	- التشجيع والتنوير	٩٤
	- النصح والأسئلة الموجهة	٩٨
	الفصل السابع (المساندة)	١٠٢
	- طرق المساندة	١٠٣
	- وسائل المساندة	١٠٦

		الصفحة
	الفصل الثامن (الحلول والبدائل)	١١١
	ـ الحلول والبدائل	١١٢
	ـ التحرك نحو الحلول	١١٦
	الفصل التاسع (ما بعد الإرشاد)	١٢١
الباب الرابع ما بعد الإرشاد	ـ المواجهة	١٢٢
	ـ التسجيل	١٢٣
	ـ التحويل	١٢٤
	ـ زمن الإرشاد	١٢٩
	ـ إعادة الإرشاد ـ الإنسحاب ـ المتابعة	١٣٣
	ـ مراجعة لخطوات الإرشاد	١٣٩
	ـ صلاة للقديس فرنسيس الأسيزى	١٤٠

الباب الاول

تعريفات أولية

« أعلمك وأرشدك إلى الطريق التى تسلكها »

(مز ٣٢ : ٨)

« فى كل طريقك إعرفه وهو يقوم سبلك »

(١م ٣:٦)

« أنا هو نور العالم من يتبعنى فلا يمشى

فى الظلمة بل يكون له نور الحياه »

(يو ٨:١٢)

الفصل الأول

الإرشاد

+ دراسة كتابية :

الرب يسوع كمرشد .

+ ما هو الإرشاد النفسى الدينى ؟

+ علم النفس والدين .

+ المحبة الشافية .

دراسة كتابية

الرب يسوع كمرشد

الرب يسوع هو المرشد المثالي: لأنه سار الطريق أمام مخدوميه، وأحبهم حتى الموت موت الصليب، فغسل أقدامهم وضمد جراحهم. وسنحاول فيما يلي أن نتتبع الملامح الرئيسية لخدمة الرب يسوع الإرشادية :

+ إهتم الرب يسوع بالناس إهتماما كبيراً ، ولكونه قد صار إبن بشر فإنه أظهر معرفته الشخصية بمشاكل الإنسان.

+ ساعد الرب توما للتغلب على الشك بإعطاء الأدلة اليقينية، وساعد بطرس على مواجهة أخطاءه بالحوار الهادئ.

+ إستطاعت مريم في بيت عنيا أن تتعلم الإستماع إليه، أما يهوذا فلم يتعلم قط على ما يبدو.

+ لم تكن تعاليمه عن طبيعة الله فقط، ولكن أيضاً عن علاقته بالناس وكيفية نموها كذلك عن علاقتهم بأنفسهم وبالآخرين .

+ أما شخصية يسوع فكان لها دوراً أساسياً في الإرشاد، فإن صفاته ومواقفه وإتجاهاته وقيمه جعلته مرشداً ناجحاً .

- كان يتميز بالأمانة والتعاطف الشديد،والحساسية لمشكلات الآخرين ،

- كان ملتزماً بخدمة الأب السماوى والآخرين (بنفس هذا الترتيب).

- كان يستعد لعمله الإرشادى بالصلاة والتأمل،وقد أعطانا بذلك النموذج العملى للتكامل بين الجسد والروح.

- كان يعى ويحفظ الكتاب المقدس ويرشد الآخرين إلى أن يجدوا فيه السلام والمعونة (يو ١٤).

+ أما فيما يختص بطرق الإرشاد فكان الرب يسوع مشيراً عجيباً (أش ١٩) :-

- كان الرب يسوع يستمع جيدا قبل اعطاء النصح.

وقد إستخدم يسوع المواجهة والمقابلة الشخصية وطرق الإرشاد المتنوعة، حسب الموقف والشخص ونوع المشكلة، كما أظهر حكمته بعمل توازن بين أنواع الإرشاد المختلفة :

- فى أوقات استمع بتأيد دون ابداء نصائح.

- فى أوقات أعطى إستنارة ومفاهيم جديدة.

- فى أوقات واجه وتحدى .

- وفى كل الأوقات قبل الخطاه وكل المحتاجين، ولكنه أيضاً طالب بالتوبة والطاعة وتغيير السلوك. أما الأساليب التى استخدمها الرب فى الإرشاد فمتنوعة منها الوعظ - الحوار - الشفاء - التشبيهات - التشجيع -

القدوة - والقيادة بالإرشاد المباشر.

+ لمس الرب يسوع نواحي الحياة الإجتماعية مثل الزواج وتربية الأطفال والطاعة والخوف والوحدة والشك والغرور والخطية واليأس وكلها مشكلات لازال المخدومون يسألون فيها.

أرسل الرب الروح القدس ليكون مرشداً ومعزياً للمؤمن ومذكراً بكل ما قاله المسيح وشفيعاً لنا لدى الآب. وحين يكون المرشد المسيحي واسطة في يدى الله فإنه يستدعي عمل روح الله ليتعلم المخدومين الثبات في المسيح والطاعة لتعاليمه والسير خلفه نحو حياة أفضل لمجد الآب. وغاية ما يتمناه المرشد المسيحي هو أن يستخدمه الروح القدس ليزيد النمو الروحي والنضج النفسي للمخدومين.

ما هو الإرشاد النفسى الدينى ؟

***مقدمة :**

- هل تدرّس المحبة ؟

- هل يمكن تعلم العطاء ؟

- هل هناك مهارات نتعلمها لكى نقدم المعونة ؟

- هل الإرشاد موهبة؟ وهل يفيد التعليم والخبرة غير الموهوبين ؟

*** الإرشاد :**

هو حوار بين شخص يطلب المعونة وشخص آخر (خادم) مستعد أن يقدمها، بهدف إحداث تغيير فى سلوك المخدوم.

***يهدف الإرشاد :** إلى إحداث تأقلم وتوائم أكبر مع ظروف الحياة، لتحقيق التوازن النفسى، وزيادة إمكانية النمو الروحى، وتحويل الأزمات إلى فرص للنمو.

*** الإرشاد النفسى الدينى :**

يختلف عن الإرشاد الروحى فى أن الإرشاد الروحى يختص فقط بعلاقة الإنسان بالله من حيث إنقياده للروح القدس - صلاته - سلوكه... أما الإرشاد النفسى الدينى فهو يراعى المشكلات النفسية واليومية والأزمات والمشكلات التى تعترض الفرد والجماعة.

* لماذا سمي إرشاد نفسي ديني؟

هناك أنواع مختلفة من الإرشاد الطبي والنفسي. ولكن الإرشاد النفسي الديني يفترض أن يكون المرشد رجل إيمان وله خبرة بالإرشاد، وهو يشارك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إيمانه مع المخدوم في جلسات الإرشاد.

والإرشاد النفسي الديني يسعى عن طريق حل الأزمات والمشكلات والنمو الشخصي والصحة النفسية إلى زيادة فرص النمو الروحي والعلاقة مع الله.

* دور الكنيسة في تقديم الإرشاد :

الإرشاد النفسي الديني إستجابة من الكنيسة لإحتياجات الناس النفسية،من تعاطف ومساندة ومواساة وإغاثة. وهذه الإحتياجات تكون أكبر ما تكون وقت الأزمات التي تعترض الأفراد والأسرة أو المجتمع ككل.

والإرشاد يحتاج إليه البعيدين

عن الكنيسة ولذلك فله (جانب كرازي)،وهم بسبب بعدهم تتعقد مشاكلهم وتختلف في ذلك عن أعضاء الكنيسة.أو أن مشاكلهم تسبب لهم بعداً عن الكنيسة وشعوراً بعدم لاستحقاق أو عدم الإهتمام بالذهاب إليها.

والإرشاد يحتاج إليه القريبين

وهم الأعضاء المنتظمين أو شبه المنتظمين فى الكنيسة، ولذلك فله (جانب رعوي) وهؤلاء رغم وجودهم بين أعضاء الجماعة،إلا أنهم قد أغلق عليهم وسط مشاكلهم،التى إستحوزت على تفكيرهم ومشاعرهم، ويصعب عليهم الإفصاح عنها.

أسئلة للحوار :

١ ـ هل توافق على تعريف الإرشاد النفسى الدينى ؟

حاول وضع تعريف بأسلوبك بالمناقشة مع مجموعتك أو زملائك.

٢ ـ من يقوم بالإرشاد النفسى الدينى ؟

الكاهن ـ الخادم ـ العلمانى ـ الطبيب النفسى.

٣ ـ ما هى علاقة الإرشاد النفسى بالإعتراف ؟

لاتوجد علاقة ـ تحتوى جلسات الإعتراف على إرشاد نفسى ـ تحتوى جلسات الإرشاد النفسى على إعترافات.

علم النفس والدين

مقدمة :

- عدد في قائمة بعض الحالات التي تحتاج إلى إرشاد نفسي ديني.

- ما هي علاقة الجسد بالنفس وبالروح ؟

- ما هو تأثير عمل نعمة الله وروحه القدوس في النفس والجسد ؟

هؤلاء يحتاجون إلينا :

الزوجة التي تركت بيتها عدة مرات بعد الزواج - والأسرة التي لا تنجب أطفالاً- والرجل الذي يعاني مادياً بسبب دخول أولاده الجامعة - والأرملة التي أصيبت بالإكتئاب بعد وفاة زوجها - والعجوز التي تصارع الأمراض المستعصية - والمرتدين الذين أضاعوا إيمانهم وحياتهم وقبول الأقرباء لهم - والفتاة التي تجد مضايقات جنسية داخل أسرتها - والفتاة التي أرتبطت عاطفيا بعلاقة خاطئة ... الخ

(بالإضافة إلى ما ورد في القائمة التي قمت بعملها في إجابة السؤال الأول)

هذه الحالات كلها تظل برأسها وتأتي إلى الكنيسة،أو تبلغ الكنيسة عنها وهي لاتحتمل تأجيلاً أو إهمالاً.

ونحن كخدام لسنا مخيرون بين الإرشاد أو عدم الإرشاد. فالكنيسة ملزمة بإرشاد الناس الذين يتقاطرون في وقت مناسب وغير مناسب، ويقرعون أبواب الخدام والكهنة ليلاً ونهاراً.

فالاختيار إذاً بين الإرشاد المنظم المدروس المنقاد بروح الله، وبين الإرشاد العشوائي المرتجل غير المدرب، بين أن نعطي أولادنا حجراً أم خبزاً - سمكة أم حية - بيضة أم عقرباً !!

هل يحتاج الدين إلى علم النفس ؟

علم النفس أحد فروع المعرفة.. كما يصلي الكاهن من أجل المريض الجسدي ينصحه بالإستمرار على العلاج وعدم إهمال التردد على الطبيب ، هكذا فإن الإرشاد النفسي هنا يسير جنبا إلى جنب مع الإرشاد الروحي.

هل يحتاج علم النفس إلى الدين ؟

هل يكفي الطبيب النفسي أو الأخصائي الإجتماعي لحل المشكلات؟ الواقع فإن الإجابة في رأينا بالنفي. إن الإرشاد النفسي لابد أن يلازمه إرشاد روحي .

فهناك مشكلات لايستطيع الطبيب أو الأخصائي حلها بمعزل عن الدين: مثل مشكلات الحزن - الشعور بالذنب - القلق والخوف - الشعور بالنقص - مشكلة الموت - وغيرها من المشكلات التي تمس معنى الحياة وتجد لها حلاً أمثلاً في الإيمان بالله.

الخادم المؤمن هل يقدم إضافة لعلم الإرشاد؟

يعطى علم النفس بعض الإرشادات والحلول التى لاتضع فى إعتبارها الحياة الروحية والأبدية للعميل. ولكن علم الإرشاد الدينى يعطى المخدوم معنى أعمق للحياة فى ضوء الخبرة مع الله والناس.

والخادم يتفوق على الطبيب النفس فى الإرشاد فى هذه النقاط:

١ - الخادم يعرف الكثير عن الطبيعة البشرية من خلال دراسته للكتاب المقدس والأدب الرهبانى وسير القديسين. وهو يعرف العلاقة بين الخطية والنعمة - الصراع والقوة - التوبة والذنب - المصالحة والغفران - الموت والميلاد الروحى - الدينونة والرجاء.

فهو إذاً خبير بالنفس البشرية بميزاتهاوعيوبها، وبالمعونة الإلهية وعمل النعمة وذلك من خلال دراسته وخبراته الشخصية فى الجهاد الروحى.

٢ - المرشد الروحى أفضل من الطبيب النفسى فى علاج الصراعات الأخلاقية، والكبت الدينى، والصراع بين القيم المتعارضة، وما يسمى بالقلق الوجودى: وهو محاولة النفس لحل لغز الحياة والموت والبحث عن معنى الوجود والسعى نحو المطلق.

٣ - المرشد الروحى، خادماً كان أم مكرساً أم كاهناً، رجلاً أو إمرأة يمثل الكنيسة أو القيم الدينية. ومجرد وجوده ممثلاً للكنيسة كجماعة

ملتزمة بالإنجيل يثير فى المخدوم مشاعر مقدسة، فهو قدوة حسنة ورسالة من السماء،وبد باردة على رأس حارة، وهو يخرج من المخدوم أفضل ما عنده من رغبة وإرادة فى التقدم وشعوره بالندم على الخطأ.

٤ ـ يستطيع الخادم أن يوظف الجماعة لمساندة المجربين والمتألمين والمنكوبين وذلك للرعاية والمشاركة ، للعلاج والنمو. فالكنيسة تعمل من وراء المرشد لإستقبال هذه الحالات وضمها بين صفوفها. كذلك فإن جماعة المؤمنين تعطى فرصاً بلا حصر للنمو الروحى والشخصى والنضوج النفسى وكلها ميزات ليست متاحة للطبيب النفسى.

٥ ـ الخادم الروحى يقوم بإصلاح المجتمع ولو جزئياً بسيرته وكلامه، وهو يقوم بوظيفة النبى، فإن لم يستطع أن يصلح العالم فعلى الأقل يقوم بممارسة الخير فى أسرته وبين جماعة المؤمنين، لكى يوفر جواً من النمو والتكامل والصحة النفسية والقداسة.

نقاط عملية تساعد المرشد الروحى فى عمله :

١ ـ يمكن للمرشد الذهاب بنفسه إلى المخدوم دون أن يطلب هو ذلك.

٢ ـ يمكن للعميل اللجوء إليه دون الإحراج الذى يحدث عند اللجوء إلى الطبيب النفسى.

٣ ـ يعمل المرشد الروحى مجاناً. وإن كان البعض يسيئون إستخدام وقت الخادم، ولكن هذه الخدمة التطوعية تعتبر لمسة حنان ووسيلة لإدراك

المستويات المادية المختلفة.

٤ ـ الخادم يعرف أسرة المخدوم وله علاقة بأقرباؤه وأصدقائه مما يفيد فى التشخيص والعلاج.

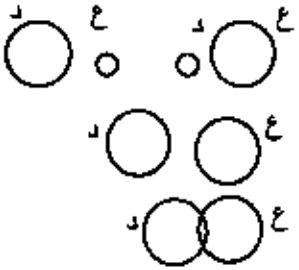
٥ ـ الذهاب للطبيب النفسي عادة غير شائعة بين كثير من الشعوب والطبقات بينما يلجأ الجميع إلى الكاهن أو الخادم للمشورة.

٦ ـ الجلسات مع المرشد الروحي تكون بطريقة حبية تلقائية وليست رسمية شكلية.

<u>سؤال للحوار :</u>

حدد علاقة علم النفس بالدين فى رأيك بإستخدام الرسم التالى :

(ع)علم النفس ، (د) الدين



دائرتين منفصلتين غير متساويتين

متساويتين منفصلتين

متساويتين متصلتين.

المحبـــة الشـــافية

مقدمة :

- لماذا تعتبر الخطية أصل كل الأمراض، كما يتضح ذلك من (رو٨).

- علق على قصة العليقة، والله الذى سمع صراخ شعبه ونظر مذلتهم ونزل ليفتقدهم،كذلك قصة هاجر وإستماع الله لصوت الغلام. (خر٣، تك٢١).

- ما معنى أن السيد المسيح من (أجل السرور الموضوع أمامه) أحتمل الآلام البشرية (عب ١٢:٢).

أكون وسطهم

- المرضى النفسيون والشخصيات المضطربة وأصحاب العقد النفسية هم بشر مثلنا ولكنهم فقدوا الحنان والثقة فى النفس وفى الناس فى مراحل مختلفة من حياتهم، وكلما كان هذا الفقدان للعلاقات السوية فى الصغر، ولفترة أطول، أو بطريقة مفاجئة كان الضرر أبلغ وأصعب فى علاجه وأكثر إستمراراً.

- من الطبيعى أن يكون العلاج هو تقديم الرعاية بعودة العلاقات الإنسانية وعلاقة المحبة غير المشروطة لمن فقدوها.

- فالإرشاد محبة تقدم لشخص هو فى أشد الإحتياج إليها، وهى محبة لاتنظر إلى ظروفه أو عيوبه نظرة الإشمئزاز أو العطف بل نظرة

التفهم والتقبل.

- المرشد شخص يجتمع بالمخدوم من أجل المحبة، فإذا إجتمع الإثنان كان الرب في وسطهم لأن الله محبة. وعندما تعود المحبة يعود الله إلى القلب ويضمد جروح النفس.

- الخادم هو شخص يسمع بأذن الله، بدون دينونة، لكي يستطيع أن يتكلم بكلام الله.

- الخادم الناضج هو الذى أختبر الضعف في نفسه وعاش خلال أزمات الحياة، ومن خلال قبوله لنفسه المبنى على قبول الله له، يستطيع أن يقبل الآخرين ويعينهم في ضعفاتهم.

- الخادم قائد رحلة يسير مع وأمام المخدومين، أما المرشد الحقيقى فهو الله نفسه الذى يحل بيننا ويسير أمامنا ويرشدنا بروحه القدوس.

- وتؤمن المسيحية بعمل النعمة في الشخصية فبالرغم من أن الإنسان خاطيء، وقد فقد التوازن في حياته وأساء الإختيار، إلا أن المعونة الإلهية ونعمته المجانية لم تفارقه، ولازال محتفظاً بصورة الله في أعماقه التى تحثه على الكمال، وتدفعه على الفضيلة وعدم الإرتياح للخطأ. ويحتاج الإنسان إلى فحص للنفس والإعتراف بالخطأ والإرتماء في أحضان الله، ثم تقويم للسلوك بعدم العودة إلى الخطأ بقدر الإمكان، وتكرار هذه المحاولات حتى يصبح أسلوب حياته متوافقاً مع المستوى الذى يريده الله له.

دور العلمانى فى الإرشاد :-

الإرشاد فعل محبة، أى أن المحبة هى العلاج الأكبر لأوجاع النفس.

وتقديم المحبة ليس حكراً على الكاهن أو الراعى، أو الرجال دون النساء، فالكل مطالب ومدعو لإعطاء الحب للآخرين.

والناس يثقون فى الخادم المتفرغ أو الكاهن أو الراعى المرسوم لأنه يكون أميناً على أسرارهم، ملتزماً بخدمتهم غير متضرر من سماع شكواهم،ولكن هذا لايلغى دور العلمانى فى الخدمة الإرشادية.

وحين نتكلم عن دور العلمانى فنحن لانتكلم عنها بمعزل عن خدمة الكاهن أو الراعى، بل كعامل مساعد ومكمل لخدمة الراعى أو الكاهن.

فإذا أرسل الكاهن شخص للعناية بأحد المخدومين قد يظن الناس أنهم ليسوا على قدر من الأهمية حتى يرسل لهم المتطوعين أو الهواه.

كذلك قد يسبب تدخل العلمانى غير المدرب ضرراً إن تدخل بشكل خاطىء، أو بدون إشراف، أو مدفوعاً بدوافع ذاتيه.

ولكن هذا كله لايقلل من دور العلمانى: فالكاهن أيضاً إن كان مرهقاً فوق طاقته،أو غير مدرب،أو غير مهتم بخدمة الإرشاد قد يسبب ضرراً بدلا من النفع.

كيف يمكن أن يُفيد العلمانى فى عملية الإرشاد؟

- يمكن تدريب مجموعة من العلمانيين على تقديم المساندة والتشجيع

لمعظم الحالات التى تواجه الكاهن أو المرشد ويحسن ربط المخدوم الذى يأتى للإرشاد بأحد أو بعض العلمانيين للمساندة.

- ويمكن أن تكون هناك مجموعة تصاحب الكاهن من العلمانيين، إذا صقلتهم التجارب أو جازوا الخبرات المماثلة ليقوموا بالعمل التكميلي.

- فهناك الأرامل الخادمات (خدمة الأرامل - للأمل) وهناك المسنين الذين يزورن المقعدين والمستشفيات، ويكون هذا مجالاً لتبادل الخبرات بصورة مؤثرة، كذلك يمكن تجنيد بعض المعوقين إعاقة خفيفة لخدمة المعوقين.

- خدمة المرأة - للمرأة توفر فرصة أعظم للنمو. فإن الإمتزاج والتوحد العاطفى يتم بصورة أكبر إذا كانت الخادمة إمرأة. كذلك فإن هذا يقلل من الإعتماد الزائد من جانب المرأه على الرجل (الكاهن).

- خدمة الزوجين - للأزواج والأسرة، تعطى نموذجاً للحياة الأسرية المسيحية أكثر من خدمات شخص واحد، وبعض الكنائس تجند رجلاً وزوجته للإستشارات الأسرية وتتم بصورة مرضية.

أسئلة للحوار :

أدرس قول بولس الرسول عن تجاربه الشخصية وصراعاته ومشكلاته وأزماته، كيف صارت سبباً فى تعزية الموعوظين وحل مشكلاتهم وتقدم الإنجيل (١كو١١) ، (١كو٦).

- إدرس ثمار الروح فى (غلا ٥:٢) وعلاقتها بالإرشاد الروحي.

- (كنت مريضاً فزرتمونى) (مت ٢٥:٣٦) هل تشير هذه الآية إلى دور العلمانى إنه مطالب كذلك بالرعاية؟

الفصل الثانى

المرشد

+ دراسة كتابية (اليهو وسليمان وبولس الرسول)

+ شخصية المرشد .

+ مصادر المعونة المتاحة للمرشد .

+ دور المرشد .

+ الصحة النفسية للمرشد .

دراسة كتابية

ثلاث نماذج كتابية للإرشاد الناجح

١ - اليهو (أيوب ٣٢ : ٤ ، ٧ ، ٩ ، ١٨)

- حاول اليهو مصالحة موقف أيوب المشتكى من الله، وموقف الأصدقاء الثلاثة الذين أتوا باللوم على أيوب.

- منع التقليد اليهو من الحديث لصغر سنه وبرغم من أنه كان ملآن كلاما إلا أنه إستمع إلى النهاية (آية ١٨)

- حاول تخفيف المشكلة عن أيوب،من ناحية كخبير بمشيئة الله (آية ٨، ٩) ومن ناحية أخرى كمتعاطف مع أيوب، ومن خلاله مع الألم الإنسان ككل، بخلاف الأصدقاء الثلاثة الذين كانوا يهاجمونه.

- أوضح اليهو أن للألم وظيفة تأديبية وأن الله يتحدث فى الألم الذى يرى فيه الإنسان يد الله.

- كما تحدث عن عدالة الله (٣٤: ١ - ٣٧) وأنه لم يظلم حقوق أيوب (آية٥) .

- ورد عن شك أيوب فى أن الفضيلة لاتجدى نفعاً وأن القدير يفعل ما يشاء (١يو ٣٥:٣٧).

- وفى الإصحاح (٣٦: ١ - ٢٣) أوضح اليهو أن التجارب تصيب البار والشرير سواء،لكن البار ينتفع بها بالخضوع لمشورة الله.

- وبالتالى كانت مشكلة أيوب الرئيسية هى: عدم قدرته أو رغبته لتجاوز مشكلة الألم إلى معرفة أعمق بالله (٣٦: ١٧-٢٣) .

- وأخيرا ينصح اليهو أيوب بالعودة إلى تمجيد الله (٣٦:٢٤) .

وبهذا جاء صوت اليهو ممهداً لصوت الله الذى يأتى فى نهاية القصة موبخاً ومشجعاً.

أسئلة للحوار :

□ كان سليمان نموذجاً للمرشد الذى يفهم النفس البشرية وضح ذلك بقراءة ١ مل ٣:١٦ - ٢٨

- علق على استخدام سليمان معرفته بالانسان ودوافعه وخاصة غريزة الأمومة فى الوصول إلى الحقيقية.

- استخدامه للمواجهة والحيلة ليغلب مكر المرأة المخطئة.

- اظهار عطفه الشديد على المرأة المظلومة

□ بولس الرسول كنموذج للمرشد الذى يفهم عمل النعمة فى الشخصية:

أدرس الاقتباسات التالية (رو ٦، ٧ ، ٨) عب ٤:١٢ ، ١٣ (يش ٥:٢٣)

وضح فيه فهم بولس الرسول للصراع بين الروح والجسد، وقوة كلمة الله على إحداث تكامل بين النفس والجسد والروح.

شخصية المرشد

مقدمة :

١ - المرشد الروحى شخص مجاهد، وهو شخص ناجح ناضج، ما هى توقعات المخدومين عند الذهاب للمرشد؟

٢ - هل تجد أن التدريب الذى يحصل عليه المرشدين كافياً لمواجهة مشكلات معظم الناس؟

صفات المرشد :

ينبغى للمرشد أن يتحلى بالصفات المسيحية العامة، وبصفات النضوج الشخصى والإتزان، فليس هناك فضيلة لاتُلزم الخادم الذى يتعامل مع النفوس، ولكن هناك صفات هامة تهمنا فى مجال الإرشاد.

وقد حاول أحد الباحثين وهو كيرخوف (Carkhyff) ومساعديه معرفة هذه الصفات الأساسية بدراسة الثلث من المرشدين الناجحين، فوجدها موجودة فيهم جميعاً بدرجات تقل أو تكثر. وهذه الصفات الرئيسية فى المرشد هى:

١ - أن يكون متعاطفاً (التفهم).

٢ - أن يكون طبيعياً (الأصالة).

٣ - أن يكون مقتدراً (العناية).

١ ـ على المرشد الناجح أن يكون متعاطفاً :ـ

ـ والتعاطف هو تفهم موقف المخدوم ودخول عالمه الداخلي وأن ترى الدنيا والأشياء بمنظاره، والكلمة الإنجليزية التي تستخدم للتعاطف أو التفهم هي (Empathy) ومعناها أن يشعر مع (to feel with).

وهناك تعبير هندي يسمى التعاطف مع شخص ما هو أن تسير في جلده (walk in his moccasins).

ـ والمرشد المتعاطف يكرر للمخدوم ما قاله أو ما فهمه منه ليؤكد له أنه قد إستوعب وجهة نظره، بل يستطيع أن يساعد المخدوم على الإفصاح عن نفسه، وإيجاد التعبيرات التي يبحث عنها للتعبير عن مشاعره ووجهات نظره الدقيقة .وهكذا فإن الخادم يؤكد للمخدوم أنه فهم ظاهر كلامه وباطنه أيضاً.

ـ إذن فالمشاعر الظاهرة والخفية كلاهما يجب الإنصات لهما، والتعامل معهما،لإظهار التفهم أو المشاركة أو التعاطف.

٢ ـ على الخادم أن يكون طبيعياً (الأصالة):

والأصالة هي عدم الإفتعال أو إظهار حب أو إهتمام بالنفوس غير موجود.على المرشد «أن يكون نفسه» مع الآخرين وبمفرده، ولاينبغي أن يغير سلوكه بتغيير الناس، وأن يتصرف بتلقائية.

ـ ولايتظاهر بمظهر معين ليكون مقبولاً. ولايرتدي الأقنعة،

ويفصح عن نواياه للمخدوم.

- وعلى الخادم أيضاً أن يعرف مشاعره الخاصة أو إتجاهاته النفسية، ويتعامل معها دون خوف من إظهارها إذا لزم الأمر.

- لايخفي عيوبه.

- ويجب أن يعني ما يقوله، ويقول ما يفعل، فيكون عنده توافق بين ما هو عليه وما يبدو للآخرين.

وقد وجد الأمريكيون الذين تمت عليهم هذه الدراسة أن هذه الصفة أساسية للمرشد ولاشك إنها تهمنا أيضاً كشرقيين.

٢ - <u>على الخادم أن يكون مُقدّراً (العناية)</u>:

التقدير أو الإحترام الذى يظهره المرشد للمخدوم يجب أن يكون مبنياً على كون المخدوم نفساً بشرية، فالمخدوم الذى يأتى للإرشاد،رغم إنه يبدو فى صوره ضعف أو تأزم، إلا أن الخادم يقدره ويحترمه لرغبته فى الإستفادة.

- ونظهر الإحترام ليس بأن نقول للمخدوم إنى أحترمك ولكن يجب أن يظهر ذلك بإعطاء الوقت والجهد اللازم للخدمة.

- وعلى المرشد أن يفترض مسبقاً حسن نوايا المخدوم ويؤجل الأحكام السلبية عنه.

- كذلك فإن على المرشد أن يفترض وجود قدرات كامنة أو معطلة عند

المخدوم هذه القدرات كان من الممكن تنميتها لولا الظروف التى يمر بها المخدوم.

أسئلة للمناقشة

١ ـ يضيف البعض على الصفات الثلاث التى ذكرناها صفة (الدفء) وهو إظهار التعاطف بطريقة محسوسة:بالحركة ونبرة الصوت وتعبير الوجه، بأن يكون الخادم صديقاً،ويعطيك إحساساً بأنه سعيد لمقابلتك. فهل تجد هذه الصفة ضرورية؟

٢ ـ أضف إلى قائمة الصفات الأساسية للخدمة صفات جديدة تراها.

٣ ـ ما رأيك فى صفة الأصالة وهل تظنها لازمة للمرشد فى مصر؟

مصادر المعونة المتاحة للمرشد

مقدمة :

إن مجرد وجود شخص تتحدث إليه ويستمع إلينا هو في حد ذاته نعمة كبيرة، هل توافق على ذلك؟ لماذا؟

شخص المرشد

إن مجرد حضور المرشد الروحي لهو دليل على العناية الإلهية وإن إلهنا بطيء الغضب، سريع النجدة يقبل الضعفاء.

وحضور المرشد يهدئ من نفس المخدوم ويشعره بقبول الجماعة (الكنيسة) له.

- وشخصية المرشد تشع بالإيمان والثقة بالله والمحبة للناس وهي قيم تهيء الجو النفسي للإرشاد وتعيد الأمل للمتألمين، ويكون هدوءه وثباته والطمأنينة التي يستمتع بها سراً لقوته، (أش ٣٠:١٥) « بالرجوع والسكون تخلصون، بالهدوء والطمأنينة تكون قوتكم».

- إن خبرة الخادم الشخصية وتمرسه في معترك الحياة يضيف بعداً هاماً في عملية الإرشاد.

- كذلك فإن قدوة المرشد في جهاده الشخصي وتجاوزه للأزمات تعد نموذجاً يحتذى به المخدوم.

- إن المرشد يعتبر شخصاً بديلاً لوظيفة مفقودة، فيمثل أباً لليتيم، وزوجاً للأرملة،وصديقاً للأعزب،وطبيباً للمريض،ومرشداً للطريق.

ما يمثله المرشد :

المرشد يمثل شخص الله في وسط الجماعة.

كما يمثل شخص المسيح وسط تلاميذه.

وله سلطان من قبل الكنيسة بحكم إختياره بواسطة الرئاسة الدينية بموافقة الشعب للقيام بالإرشاد والرعاية والتوبيخ.

وبعض المرشدين يستخدم هذا السلطان أكثر من اللازم،أو يستخدمه كمصدر أوحد للتأثير، والأفضل أن يكون هذا السلطان أحد المصادر الذى يستخدم لتقويم الحالات الشديدة المقاومة، ويجب الإعتماد على المصادر الأخرى التى سنذكرها فيما بعد.

الكتاب المقدس :

يعد من أهم المصادر التى يستخدمها المرشد الروحى فى الإرشاد، ففيه خريطة لرحلة الحياة، وحلول وقائية وعلاجية للمشكلات، وفيه الإلهام ولذلك فإن الكتاب المقدس هو مصدر قوة وإيمان وثقة.

وعلى الخادم أن يعرف الفصول التى يستخدمها لمعونة السائلين فى الوقت المناسب،فيجيب المعنى بكلمة. وعليه أن يقلل من إستخدام الكتاب

المقدس للتوبيخ أو المواجهة، ويكثر من إستخدامه فى التشجيع والمساندة وإيجاد الحلول.

الصلاة

- من الأدوات التى يستخدمها الخادم الصلاة من أجل المخدوم،وهى تمنح قلب الله،وتعطى الخادم إرشاداً وثقة وتأثيراً وقوة.

- والصلاة مع المخدوم كذلك تساعد على رفع الروح المعنوية وإعطاء الرجاء.

- كما تعتبر وسيلة تعليمية تعلم المخدوم التأمل وطلب المعونة والثقة فى الله وفى النفس.

- وللصلاة فعل أكيد فى حالات القلق والإكتئاب، والخوف والكراهية، والشعور بالذنب، والشعور بالوحدة، والخجل... الخ.

- وهناك الصلاة التأملية أو الصلاة السهمية أو صلاة القلب أو صلاة يسوع، وفيها يصل المصلى إلى سلام داخلى عميق بتركيز أفكاره فى كلمة (ياربى يسوع إرحمنى) أو فى صورة الصليب، ولها تأثير شافى للنفس إختبره الكثيرون.

العبادة الجماعية والأسرار

وهى وسيلة تعضيدية،غير متاحة للطبيب النفسى والمرشد العلمانى، ولكنها سلاح قوى فى يد المرشد الروحى.

فروح الله يرف فوق الكنيسة،وهو يرشد النفس ويشعرها بالغفران

وبالقبول. وقد أفردت الكنيسة أوقاتاً للإستماع والإعترافات والإرشاد الروحي، ومسحة المرضى وصلاة البركة ووضع اليد، والنفخ فى الوجه والإفتقاد والتناول، وكلها وسائط للنعمة،تعمل من خلال حضور الله وسط شعبه،فتؤثر تأثيراً مباشراً على النفس وتشفى الأعماق.

مجموعات التشجيع

من المميزات المتاحة للمرشد الروحى وجود مجموعة من المؤمنين فى الكنيسة،يرغبون فى المساندة والتأثير بقدوتهم وأنشطتهم على الأعضاء الجدد والأعضاء المتعثرين، وما على الخادم إلا أن يلحق المخدوم الذى يعانى من القلق أو الملل أو الإنحرافات بأحدى هذه المجموعات النشيطة، مع ملاحظة مختصرة لبعض الأعضاء لتقبله ومساعدته على النمو.

الوعظ والتعليم :

الوعظ والتعليم من مقومات النمو ويعتبر من طرق الإرشاد الجماعي، وهناك حلقات البحث والدراسات والدورات التدريبية والقراءات والأبحاث والنهضات الروحية، وكلها توجه الطاقة الفكرية والنفسية نحو الإيجابيات وتعلم الفضائل،وتجنب العادات الضارة وتشعل الروح برغبة التقدم نحو هدف أسمى.

أسئلة للحوار :

١ ـ رتب الأدوات التى يستخدمها الخادم بحسب أهميتها.

٢ ـ تكلم عن أثر هذه الأدوات فى حياة الخادم نفسه.

الدور الذى يقوم به المرشد

مقدمة :

- ما يعتبره البعض مشكلة بسيطة يعتبر عند شخص آخر كارثة. ما تعليقك على هذا القول؟

وظائف المرشد

يلعب المرشد دوراً هاماً فى حياة المخدوم، ويمكن أن نحدد هذا الدور فى ثلاثة وظائف وأنماط يستخدمها الخادم جميعها بالتناوب، أو يستخدم إحداها حسبما تحكمه الظروف. وهذه الأدوار الثلاثة هي:

١ - دور الخبير أو الأخصائى :

- فبحكم دراسته للكتاب وعقيدة الكنيسة، يعتبر المرشد مرجعاً أو متخصصاً فى أمور الزواج والأسرة والسلوك، ولدى هذا المرشد الحل للمشاكل بإعطاء النصح المناسب.

- وينظر الناس للمرشد نظرة من له سلطان بخبرته ووظيفته التى يقوم بها.

٢ - المشجع والمتفاهم :

- وفى هذا الدور لايقوم المرشد بإسداء النصح أو تقديم حلول للمشاكل، فالناس قد يأتون للمرشد للشكوى والتنفيس، وهم يحتاجون

ـ أكثر ما يحتاجون ـ إلى شخص متفاهم يقف بجانبهم ويفهمهم.

ـ وعلى الخادم أن يحسن الإستماع دون أن يصدر أحكاماً.

ـ وليس عليه أن يفصح للمخدوم عن الدوافع الخفية التى يكتشفها والتى قد تكون المحرك الحقيقى لسلوكه. فهذا الكشف قد يشكل تهديداً للمخدوم.

ـ دور المرشد هنا هو دور الصديق المتفاهم المشارك.

٣ ـ المنسق أو المساعد على حل المشاكل :

ـ وهو دور يسرد فيه الخادم الحلول المقترحة.

ـ يقوم بمساعدة المخدوم على الوصول بنفسه إلى أفضلها بدراسة البدائل ومميزات وعيوب كل بديل.

ـ دور المرشد هنا هو دور المنسق أو المنظم للحوار والإكتشاف الذاتى.

أسئلة للحوار

يقول السيكولوجى المعاصر كارل روجرز:

(على الخادم أن يتأكد عند الإرشاد من تفهمه للمخدوم؟ بأن يسأل نفسه هذه الأسئلة :)

ـ هل أفهم ماذا يحدث فى حياة المخدوم فى هذه اللحظة؟

- ماذا يشعر به المخدوم تجاه هذا الموضوع؟

- ماذا يريد أن يقول لي بالضبط ؟

- كيف أجد كلمات مناسبة لأشرح بها مشاعر المخدوم له؟

إختر أحدى الحالات :

(رسوب دراسي ، تأخر الزوج خارج المنزل ... الخ.)

وحاول تطبيق هذه الأسئلة على هذه الحالة .

الصحة النفسية للمرشد

مقدمة :

هل توافق أم لاتوافق، على الجملة التالية ؟ ولماذا؟

على المرشد أن يهتم بحياته الداخلية وبسلامة النفسي أكثر من عملية الإرشاد نفسها :

الوصايا العشر للمرشد

يتعرض للإرهاق والفتور والمرشدين والخدام الأكثر حماساً وتدقيقاً، والأكثر إنفتاحاً لمطالب الناس،والذين لايعرفون أن يقولوا (لا).

+ أعراض الفتور والإرهاق :

الملل ونقص الطاقة واليأس.

أعراض جسدية مثل نقص النوم أو الوزن.

المشكلة إننا عندما نشعر بالفتور نحاول الضغط على أنفسنا أكثر، مما يزيد الحالة سوءاً.

* أسباب الإرهاق :

التوسع الزائد فى الأنشطة.

قلة الصداقات الحقيقية.

نقص الدخل المادى.

التوقعات الخيالية.

الصراع بين الواجب والقدرة البشرية.

+ لكى تتجنب الإرهاق إليك هذه الوصايا.

١ ـ خصص وقتاً لتجديد نشاطك :

أ ـ أجازات قصيرة ثلاث مرات فى اليوم (١٠ ـ ١٥ دقيقة)

ب ـ يوم فى الأسبوع خلوة وتأمل.

جـ ـ يومين كل ثلاثة أشهر خارج المدينة.

د ـ خمسة عشر يوماً أجازة سنوية.

هـ ـ كورسات دراسية كل خمسة سنوات.

و ـ لا تعتبر إهتماماتك الشخصية إذا كانت جادة نوعاً من الأنانية.

٢ ـ خصص وقتاً للأسرة :

أ ـ يوم فى الأسبوع مع الزوجة .

ب - إفتح قنوات التفاهم.

٣ - مارس حقك في أن تقول (لا) :

أ - لا توافق على كل الخدمات .

ب - حاول إقناع الوعية أن إرهاق الخادم ليس لمصلحتهم.

٤ - لتكن لك مجموعة من الزملاء أو المساعدين لتساندك.

٥ - دع الآخرين يعتنون بك أحياناً :

+ لاتقوم بدور الأب دائماً.

٦ - اوجد تنفيساً للمشاعر السلبية :

أ - تعامل مع غضبك.

ب - وجه أحزانك.

جـ - حل من أجل ما يقلقك.

٧ - اوجد متنفساً للطفل الذي بداخلك:

+ إضحك على المواقف المثيرة.

٨ - إلجأ إلى مصادرك الداخلية كالتأملات الروحية والخلوات.

٩ - قم بالأهم أولاً ثم المهم ثم الأقل أهمية.

١٠ - مارس أنشطة إبداعية متجددة.

+ أسئلة للحوار :ـ

ـ علق على قائمة أسباب الإرهاق وحاول أن تضيف عليها.

ـ ضع علامة على أهم النصائح لمعالجة الإرهاق، ثم رتبها بحسب أهميتها.

الباب الثانى

كيف تحب بأذنيك

« ما قبل الإرشاد - الإستماع الجيد - الإستجابة »

« يقودك (يرشدك) الرب على الدوام »

(أش ٥٨:١١)

« بذراعه يجمع الحملان وفى حضنه

يحملها ويقود المرضعات »

(أش ٤٠:١١)

الفصل الثالث

ما قبل الإرشاد

- ما قبل الإرشاد .
- الإستماع أهم خطوات الإرشاد .
- دراسة حالة: والدىّ لايفهمونني .

ما قبل الإرشـــاد

مقدمة :

كيف تعرف إذا كان من تتحدث إليه ينصت إليك جيداً أم لا؟

الإعداد للمقابلة :

الإرشاد يحتاج إلى تكوين علاقة من الثقة بين شخصين، وعلاقة الثقة تحتاج إلى تمهيد، وعلى المرشد أن يظهر الإهتمام بالمخدوم لكى يساعده على الإفصاح عن مشاعره وحل مشكلاته.

وعلى الخادم أن يعد للمقابلة بإعداد النفس وإعداد المخدوم وإعداد الوسط أو البيئة المناسبة للقاء (المكان والزمان).

فإن لم يكن الخادم معدًا للقاء فسوف يشعر المخدوم بذلك ويبدى عدم التجاوب، وإذا كان المخدوم غير معد فلن يحضر اللقاء، أو يحضره بفتور ومشاعر سلبية، وإن كانت البيئة أو الوسط غير مناسبة فلن يعاود المخدوم الحضور.

أ - ويكون إعداد النفس للقاء بتخصيص الوقت المناسب الذى نستمتع فيه بالتركيز والراحة النفسية والإسترخاء العضلى والذهنى،كذلك بجمع المعلومات اللازمة عن المخدوم وعن ظروفه.

ب - ويكون إعداد المخدوم بإخطاره بدقة بمكان وميعاد وهدف المقابلة والفائدة المرجوه منها.

جـ - أما إعداد المكان فيجب أن يتوفر فيه البساطة والراحة، وأن يكون مألوفاً، كما يجب ضمان السرية،وعدم المقاطعة،وعدم إثارة الشبهات مما يساعد المخدوم على التعامل مع مشاعره الخاصة.

المقابلة:

هناك طريقة تقول بها للمخدوم إنك تسمعه وإنك تهتم به، وغني عن الذكر أن إعطاء الظهر يؤثر سلبياً على المخدوم ويجعله يحجم عن الإفصاح عن مشاعره، كذلك إذا إستمعت إليه وأنت تتمشى في طرقات الكنيسة أو تفعل شيئاً آخر.

حاول عند مقابلة شخص يهمك أن تشعره بهذا الإهتمام، وإليك بعض الطرق البسيطة التي أثبتت التجربة إنها أكثر فاعلية لتنشيط الإستماع الجيد :

١ - المواجهة :

واجه المستمع بكل جسمك مواجهة كاملة، أو أدر كرسيك ليشكل زاوية قائمة مع المستمع.

ب - الإنحناء :

الإنحناء قليلاً إلى الأمام (٢٠درجة) يجعلك في وضع المنتبه

المواجهة

الإخفاء حتى يلامس
المعصم ركبتك

والتعاطف، وإن كنت جالساً فإنحنى قليلاً بحيث تجعل معصميك يستقران على ركبتيك.

٣ ـ التلامس البصري :ـ

وهو إلتقاء العينين وهو من أقوى طرق التعبير عن التواصل والتفاهم.

٤ ـ الإنتباه :ـ

وذلك بمقاومة التشتت والتركيز في عملية الإستماع، وقد يتعجب القارىء من أن الإستماع يحتاج إلى تركيز ومجهود ذهني، والواقع أن ذلك يرجع إلى أن سرعة المخ في إستيعاب الكلام يفوق بكثير سرعة التحدث، فنحن نتحدث بسرعة ٢٠٠ كلمة في الدقيقة بحد أقصي، وتعتبر هذه السرعة قليلة بالنسبة إلى قدرة العقل على الإستماع، وهذا يفسر إننا حينما نستمع إلى مكالمة تليفونية فإننا ننشغل بالرسم (الشخبطة) أو اللعب بالمفاتيح،لأن المعلومات تأتي بطيئة بالمقارنة بسرعة المخ. وعلى المرشد مقاومة التشتت الخارجي والداخلي ونقصد به الذي يأتي من الآخرين أو ينبع من أفكارنا الخاصة.

الملاحظة

ونقصد بها الإنتباه إلى اللغة الصامتة أو المظهر الخارجي ليعطينا بعض المعلومات عن الحالة النفسية للمخدوم، وإليك بعض النقاط التي يجب على المرشد ملاحظتها:

١ - البنية والمظهر العام للشخص:

وهو يعطى فكرة عن صحته الجسدية،وحالته المادية وأحياناً النفسية، لاحظ أيضاً مستوى الحيوية أو الطاقة التى يستمتع بها المخدوم، وهى عامل مؤثر فى النجاح فى الحياة.

٢ - طريقة الوقوف: فمثلاً تكتيف الأيدى يعطى إحساسًا بعدم الإهتمام.

٣ - المسافة : بينك وبين محدثك حيث الإبتعاد يوحى بالإنصراف.

٤ - الحركة : مثل الإشارة بالأصبع أو فرك الأصابع أو طرق الأرض بأحد القدمين.

٥ - مدى الإنفعال أو الإضطراب: وهذا يظهر فى المشى ذهابا وإياباً أو اللعب بالمفاتيح أو الجلوس فى برود وسكون وتجميد الحركة أو التنهد.

٦ - تعبيرات الوجه : مثل التكشير أو الحول،أو عدم تركيز العينين،أو نظرات الشك أو النظرات الغاضبة والضغط على الأسنان.

٧ - نبرات الصوت : فالصوت البطيء الخشن يوحى بالإكتئاب،أما الطبقة العالية فتوحى بالتوتر والغضب.

٨ - نوع اللغة :- فالكلمات الجافة أو الجارحة أو اليائسة توحى بشدة الإنفعال ونوعه.

التلامس
البصرى

إنى سعيدة جدًا
لاحظ الرسائل
الخضيلة

٩ ـ سرعة وطول مدة الكلام: الوقت المعطى للوقفات بين الجمل تعطى إحساساً بنوع الإنفعال وشدته، فالذى يتكلم كثيراً بدون توقف وبسرعة زائدة لديه عادة مشاعر ملتهبة، أما الكتب فيتكلم قليلاً ببطء مع الكثير من الوقفات .

١٠ ـ اللمس : مثل مصافحة اليد بحرارة أو الضغط على الأصابع عند المصافحة أو التربيت على الظهر توحى بالود أو التشجيع.

١١ ـ لاحظ : عدم التوافق بين ما يقوله المخدوم وبين ما تقرأه من اللغة الجسدية، فإذا قال أنا بخير وهو منحنى الرأس بصوت مهموم تستطيع أن تفهم أنه يحاول أن يخفى حالته الحقيقية.

أسئلة للحوار

١ ـ ما هى أسباب عدم الإنتباه أثناء عملية الإرشاد ؟

٢ ـ هل تصدق أكثر اللغة المنطوقة أم اللغة الصامتة للدلالة على حالة الشخص؟

الإستماع أهم خطوات الإرشاد

***مقدمة :**

١ ـ لماذا يعد الإستماع ضرورياً لكل جلسات الإرشاد؟

يبدأ الإرشاد بإستماع جيد للمخدوم.

ويخطىء الخادم الذى يهمل الإستماع الجيد، ويحاول أن يصل إلى حلول سريعة سواء بتحليل المشكلة عقلياً، أو بإعطاء نصائح جاهزة لكل حالة، أو بالحكم على المخدوم إن كان مخطئاً أم مصيباً.

فالإرشاد ليس مجرد إيجاد تحليل للمشاكل:

لأن التحليل يعتمد أساساً على العقل، أما الإرشاد الناجح فيجب أن يخاطب المشاعر والإرادة واللاشعور بل والروح أيضاً. فما يشعر به المخدوم قد يكون أهم بكثير مما يفكر فيه أو يعتنقه من آراء عند حل المشكلة. وقد يقتنع المخدوم بعقله تماماً بالحل،ولكن إرادته ومشاعره الدفينة تعوقه عن الإتجاه نحو هذا الحل، والإستماع هو وسيلة تنفيس المشاعر والحوار القلبى للوصول لحلول يمكن تنفيذها.

والإرشاد ليس مجرد إعطاء نصائح :

ونحن لانعترض على النصائح ولكن الذى يهم هو التوقيت، فقد تأتى:

- النصائح المبكرة لتعوق المخدوم عن الإفصاح عن مشاعره.

- أو تكون مشاعر المخدوم المشحونة سببا فى عدم إستماعه المبكر للنصائح بدقة.

- وقد يعتبر المخدوم النصيحة جيدة ومفيدة، ولكنه لم يأت ليسمع نصائح،إنما جاء للتنفيس عن مشاعره باحثاً عن شخص يستمع إليه.

- وقد لايكون مستعداً فى الوقت الحالى لقبول النصائح أو تنفيذها أو تقبل تبعاتها وعمل التضحيات التى تقتضيها.

- كما يميل الكثير من المخدومين إلى تحميل نتيجة النصيحة على المرشد، فإن لم تأت بنتيجة سريعة لاحظ، فالأفضل إذن أن يصل إلى الحل بنفسه فى بعض الأحيان.

- وقد يواجه المخدوم النصيحة بالرد المعروف: (نعم ولكن) كما فى المثال التالى لزوجين مختلفين :

النصيحة : حاول الإبتسام فى وجه زوجتك.

الرد : نعم ولكنى فعلت هذا ولم ينفع.

النصيحة : إصطحبها إلى المصيف.

الرد : نعم ولكنها تتعب من الرطوبة.

النصيحة : خذها في نزهة ليلية.

الرد : نعم ولكنها تفضل النوم مبكراً.

- إستخدام النصيحة بكثرة في الإرشاد قد يسبب إعتماداً كلياً من المخدوم على المرشد.

- الإرشاد ليس حكماً على المخدومين من موقفي بحسب قيمي وإتجاهاتي الخاصة.

- يلجأ العديد من المرشدين إلى إعطاء آراء أو نصائح أو تعليقات تعتمد على رأيهم الشخصي، أو رؤيتهم للأمور أو إيمانهم بما يجدونه صواباً أو ما وجدوه بالخبرة صالحاً في حياتهم الخاصة. وكأن حياة الخادم هي الإطار المرجعي لكل حالة، والواقع أن المغالاة أو السرعة في إصدار الأحكام غير مطلوبة،فما يعتبر صواباً في حالة قد لايصلح لحالة أخرى،وخاصة إذا كانت الظروف مختلفة أو غير مواتية.

* أسئلة للحوار :

على المرشد أن يؤجل هذه الأشياء أثناء جلسة الإستماع المبكر :

١ - الحلول ٢ - الأحكام ٣ - آرائه الخاصة.

فكيف يفعل ذلك ؟

دراسة حالة

والدى لايفهموننى

كتبت وفاء (١٦ سنة) الى إحدى المجلات فى باب بريد القراء تشكو مشكلتها قائلة :-

والدىّ لايفهموننى، يعتقدون أننى فتاه رقيقة حالة ضعيفةولم يدركوا أن لى عقلاً يفكر رغم صغر سنى وتفوقى الدراسى، يقولون لى نصائح لاأحتاج إليها مثل (ذاكرى) (ولاتسرحى كثيراً) (ونامى بدرى) وكأنها أكلشيهات تقال فى جميع المناسبات لجميع الطلبةويحذرونني من الفتيان لأنى وصلت الى سن البلوغ،رغم ان موضوع (الأولاد) لايشغل تفكيرى الآن مطلقاً فهذه المواضيع أعتبرها تافهة. إن ما يشغل تفكيرى هو مستقبلى وآمالى فى أن أكون كاتبة صحفية وأديبة ناجحةتحقق للملايين السعادة بالحوار والرأى.

إنى لاأجد صديقة أبادلها أفكارى فهن جميعاً يملن إلى السطحية والحديث عن الموضات أو الجنس.

أتمنى أن تسمعنى أمى وتعرف أن فوق رقبتى عقلاً يعمل وأن لى قلباً يشعر.

ضع بقلمك عشر نصائح مختصرة لوالديها

الفصل الرابع

الإستماع الجيد

+ الإستماع الإيجابى.

+ قواعد الإستماع .

+ معطلات الإتصال .

+ دراسة حالة : وفاة زوج حديث الزواج.

الإستماع الإيجابى

***مقدمة :**

- ما هو الفرق بين الإستماع والإنصات ؟

أسس الإستماع الإيجابي

إن مجرد الإستماع لايكفي، ينبغى أن تكون مشغولا أثناء جلسة الإستماع بالبحث عن كل ما يقربك للعالم الداخلى للمخدوم، وكما يبحث الصياد عن السمك حاول أن تقتنص كل فرصة لتجعل الإستماع ليس مجرد إسترخاء وتلقى بل إهتمام ومشاركة.

١ - إستمع إلى الأفكار المتكررة :-

هناك أفكار يريد المتحدث أن يوصلها إليك، وقد تتوه فى زحام القصص والذكريات والشكاوى،ولكنه يعود فيؤكدها ويكررها، حاول إستخلاص هذه الأفكار بأن تسأل نفسك: ما هى الأفكار الرئيسية التى يهتم بها المخدوم قبل غيرها.

٢ - إستمع إلى المعانى خلف الأفكار:

لكل رسالة يرسلها المتحدث معنى مباشر ومغزى عميق، فإذا أشتكت إليك فتاه من السمنة المفرطة فقد يكون معنى رسالتها القلق على عدم الزواج، ولكى تفهم المعنى العميق عليك أن تسأل نفسك: ماذا تعنى هذه المشكلة بالنسبة لفتاة فى هذه المرحلة من العمر؟

٤ ـ إستمع إلى لهجة الحديث :

لهجة الحديث تدلك على مشاعر المتكلم، فالإنسان الغاضب يتحدث بعنف، والإنسان المحب يتحدث برقة، والإنسان الخائف ينطق بنبرات الرعب حتى وإن قال "إني لست خائفاً". وإليك الأمثلة التالية :

الزوجة : كنت أتمنى أن أكون أحد مرضاك لأجل أن أسمعك نصف ساعة على إنفراد.

الزوج :إن كنت ستدفعي لي ثمانية جنيهات حتى نعيش على نفس المستوى فإني مستعد لإلغاء أحد المواعيد والجلوس معك.

إن ما تريد الزوجة أن تقوله ولكنها لم تجرؤ على التصريح به هو إنها تحب زوجها ولكنها قالتها بلهجة غير مباشرة لم يفهمها الزوج.

الأم : ليتك تعود مبكراً اليوم!

الإبن : وما الفائدة؟ فإني أجدكم نياماً.

تريد الأم أن تقول إنها تخاف على الإبن من أصدقاء السوء ومن الوقوع في المشاكل، لكن الإبن لم يستمع إلى لهجة الخوف التي تختفي وراء الكلمات.

الزوج: ليتك تجدين وظيفة غير هذه لتعودي مبكرة إلى المنزل !

الزوجة : عند ئذ أقضي اليوم كله بين أربعة جدران.

تحدث الزوج بطريقة لبقة،ولكن لهجة الغضب بدت في كلامه، فهو

يشعر بتقصير الزوجة في واجباتها المنزلية.

وهكذا نرى أن فهم لهجة الحديث يحتاج إلى دقة وتركيز لمعرفة الرسائل الخفية المختفية وراء الكلمات.

أسئلة للحوار :

مثال ١ : دار الحوار التالي بين المخدوم والمرشد :

- إنفجرت العجلة الأمامية وأنا أقود سيارة خالي بالأمس حتى رأيت الموت بعيني.

المرشد : شيء مرعب ومن كان السائق ؟

- لقد قلت لتوي أني أنا السائق !

ما هي مشاعر المخدوم تجاه ضعف التركيز في الإستماع عند المرشد؟

مثال ٢ : والحوار التالي مثال آخر للإستماع الردي .

- المخدوم : كان عيد ميلاد والدي بالأمس وكان البيت مملوء بالأصدقاء والجيران ولم أستطع التفرغ لدراستي رغم أن إمتحاني غداً.

- المرشد : كم من العمر وصل إليه أخيك؟

- المخدوم : أولاً لم يكن عيد ميلاد أخي بل أبي، ثانياً ما أهمية عمر أبي أو أخي في الموضوع؟ هل تعتقد عزيزي القارىء أن هذا المرشد يصلح للإرشاد؟

قواعـد الإسـتماع

مقدمة :

كيف تؤثر الحالة النفسية للمرشد على عملية الإستماع الجيد؟

كيف تستمع ؟

١ - لاتحاول أن تتكلم أثناء إستماعك لأنه إذا تكلمت يستحيل أن تسمع شيئا غير صوتك أنت، فإستمع جيداً وفى أثناء ذلك لاتفكر فيما ستقول عندما يأتى دورك.

٢ - لاتفترض معرفتك المسبقة بأى حديث يوجه إليك، فأحيانا تقودنا معرفتنا الجيدة لشخص ما، أو وجود خلفية لدينا حول أحد الموضوعات، إلى سوء الإستماع فلا نسمع سوى جزء صغير من الكلام ونهمل بقيته.

٣ - إجعل الهدف من إستماعك هو معرفة المزيد عن الشخص الذى يتحدث إليك، وليس الهدف أن تحكم عليه إذا كان مخطئا أم على صواب، مشابهاً لك أم مختلفاً.

٤ - تجاوب مع المتحدث حتى يستمر فى حديثه.

أ - اظهر اهتمامك بالحديث الموجه لك.

ب - شجع المتحدث عن طريق الإرشادات والإيماءات برأسك التى تعبر عن فهمك مثل: مفهوم، نعم ، شىء طبيعى.

جـ - وجه إليه بعض الأسئلة التي تفتح أبواب أخرى للحديث، فمثلاً إسأل المزيد حول النقطة التي يتحدث فيها... كأن تسأله : إخبرني أكثر عن كذا .... أو ما رأيك أنت في كذا؟!

د - تحاشى الأسئلة التي تغلق الحديث والتي تتطلب على سبيل المثال الإجابة بنعم أو لا ، فمثل هذه الأسئلة دائماً تنهي الحديث، مثل "المهم هل توافق على الصلح"؟

هـ - تجنب إعطاء النصائح؟ أو الأوامر مثل « لو كنت مكانك لفعلت كذا .. أو « لايجب إطلاقا أن تفعل كذا» ... فكل شخص مثل النبات أو الشجرة له طريقته الخاصة في النمو أو التصرف، ومهمتك كمستمع هي أن تفهم الحديث الموجه إليك وأن تحترم رأي المتحدث مهما كان، حتى ولو لم تكن توافقه عليه، ولاتملي عليه كيفية التصرف في حياته.

و - تجنب الاكلشيهات وهي الكلمات المحفوظة التي تقال في كل مناسبة مثل (لايهمك - حاجة بسيطة).

ز - خذ بعض الوقفات العابرة أثناء الحديث حتى تكون لك القدرة على التفكير بعمق في موضوع الحديث،وتجهيز الردود اللازمة عندما يأتي دورك في الكلام.

م - إختزن أفكارك وآرائك حتى النهاية، بعد أن أعطيت للمتحدث فرصة كاملة وساعدته على توضيح أفكاره وقال كل ما يريد .

تجنب عقبات التفاهم :-

١ ـ الأفكار المسبقة: كأن يفترض الزوج أن زوجته ستحدثه عن الميزانية في كل مرة تتكلم، أو يقول لها (إني أعرف إنك لاتوافقي على هذا).

٢ ـ النقط العمياء : وهي بقع سيكولوجية مظلمة في حياة المرشد، كأن يكون حساساً لموضوع معين لا يقدر أن يستمع لشكوى المخدوم فيه، فيمارس شيئاً يسمى الإستماع الإنتقائي بأن يهمل بعض ما يقوله المتحدث حول هذه النقط العمياء.

٣ ـ التفاهم العرضي: وهو أن يتم الحوار في مسألتين مختلفتين في نفس الوقت كما في هذا المثال:

دعى شاب صديقه المسافر للمبيت في حجرته، وعندما عاد الوالدين إلى المنزل أخبرهما بهذه الدعوة ولكنهما غضبا على إعتبار إنه ليس من سلطة الإبن التصريح بذلك، إبتدأ الشاب في أن يشرح أن صديقه شاب ممتاز وهو مسافر، وإنه يمت لهم بصله قرابة، وإنهما لو كانا موجودان في المنزل لقاما بنفس العمل. هنا يتم التفاهم عرضاً في موضوعين مختلفين تماماً، فالوالدان لايمانعا في مبيت الصديق، وإنما يحاولا إشعار الشاب بأنه تجاوز سلطته ويستمر الحوار دون أن يمس أحدهما نقطة الآخر.

٤ ـ التشتت : وهو الحديث عن موضوعات لاتمت بالصلة للمشكلة، وهو خطأ شائع، وكثير ما يبدأ المتحدث من نقطة بعيدة جداً، مما يشكل عبئاً على المناقشة.

٥ ـ الحديث الغيابي : يتطوع البعض في الحديث نيابة عن الآخرين، فحين يصمت شخص قد يتطوع شخص ما بأن يشرح نواياه، لدرجة تجعل الشخص الصامت يعجز عن التعبير عن نفسه.

+ أسئلة للحوار :

إليك قائمة بعقبات حقيقية تعوق التفاهم وتوقف عملية الإرشاد. كيف يمكن التغلب عليها ؟

المرشد مرهق جداً .

المرشد مثقل بأعباء كثيرة .

المرشد غير سعيد بوظيفته .

المرشد مشغول بمشاكله الشخصية .

المرشد لديه مشاعر مكبوتة كالحسد والعدوان والتنافس والشهوة .

المرشد لديه تعلق زائد بالمخدوم أو مشاعر خاصة تجاهه.

المرشد لايتقبل شخصية المخدوم .

المرشد لايؤمن بأهمية الإستماع.

دراسة حالة

وفاة زوج حديث الزواج

توفي شاب بمرض مفاجيء بعد أن ترك طفلاً في الرابعة من عمره وزوجته المخلصة.

ذهب المرشد إلى الزوجة وقد أعد بعض الأفكار الكتابية ليعزيها، ولكنها فاجئته بسيل من التعليقات المتشائمة.

حاول المرشد الإستماع إليها جيداً بعد أن ترك جانباً الأفكار التي كان ينوي طرحها، وبدأ في إختيار الردود التي تشعرها بتعاطفه وإستماعه الدقيق لما يضايقها بالضبط.

في التدريب التالي سنقدم لك بعض الأفكار التي طرحتها الزوجة ونطلب منك صياغتها بأسلوبها،ثم وضع تعليقات المرشد التي تعتبر صدى لهذه المشاعر وتعقيباً عليها.

دور الزوجة	دور المرشد
- إنه شيء لايصدق! أين العدل؟	- إنك غاضبة لما حدث
- إني غاضبة من زوجي كيف تركني.	
- وكيف يترك إبنه في الرابعة؟.	
- وماذا عن المستقبل؟.	
- أخاف من أسرة الزوج.	

- كيف ستقاوم الشعور بالوحدة؟

- إنى لم أكن أستحقه .

- لقد أسأت الإختيار .

- لقد عاندت الله حين أصريت على الزواج منه.

لاحظ فى قيامك بدور المرشد أن تضع تعليقات تدل على تفهمك للفكرة التى تقولها الزوجة الحزينة. وهناك فرق بين فهمك لما تقول وموافقتك عليه، فحتى إن لم تكن توافق على كل ما تقول،أو تريد تعديله فيما بعد، فلا بد لك أن تتدرب هنا على أن تفهم مشاعرها، وتبين لها أنك فهمتها، على أن ترجىء التعليقات والأحكام والنصائح إلى نهاية جلسه الإرشاد.

الفصل الخامس

الإستجابة

- الإستجابة والتعاطف .
- كتالوج للمشاعر المتدرجة .
- التلخيص والأسئلة .
- دراسة حالة.إنى أكره خطيبى.

الإستجابة والتعاطف

مقدمة :

ما هو تأثير الإستماع الجيد على المخدوم ؟

الإستجابة للمتحدث

رأينا أن على المرشد أن يكون متعاطفاً، بمعنى أنه يضع نفسه فى موقع المخدوم، ويفهم مشاعره حتى لو كان يعتقد إنها مبالغ فيها أو خاطئة.

كما أن عليه أن يعبر عن تعاطفه بإستجابة لفظية وغير لفظية.

فالتلامس البصرى والإيماء بالرأس والإنحناء للأمام، وكلمات التشجيع (مثل مفهوم وصحيح ومضبوط. «وقل لى أكثر عن هذا) . كلها تساعد المخدوم فى الإفصاح عن مشاعره.

ولكن كل هذا لايكفى وحده، فالقاعدة الهامة التى يجب أن يراعيها من يتصدى للإرشاد فى هذه :

« لاتنتقل للإجابة على محدثك قبل أن تعبر له عن فهمك وتجاوبك مع ما قاله»

وهذا الفصل يساعدك على تعلم مهارات التجاوب.

التجاوب مع المشاعر:

يمكن تقسيم عملية الإستجابة التى ننصح بها المرشد إلى الإستجابة للمشاعر، والإستجابة للرسالة أو المحتوى، فالمطلوب من المرشد ليس فقط أن يفهم ما يقوله المتحدث، بل عليه ايضاً أن يفهم ما «يشعر» به المتحدث تجاه موضوع الشكوى.

شكت أرملة عجوز لأحد الخدام من وفاة قطتها قائلة:

« إن لا معنى لحياتى الآن وقد ماتت أوفى أصدقائى ».

قد يعتبر المرشد وفاة قطة حدثاً عادياً، ولكنه إذا أراد التعاطف مع السيدة، عليه أن يضع نفسه فى موقعها، ويتخيل ما هى أهمية هذه القطة بالذات فى حياتها، ويأخذ بجدية شكواها فى عدم جدوى الحياة، وهى جملة تدل على أحد الأعراض الخطيرة التى تقود إلى اليأس والإكتئاب وربما الإنتحار.

الإنصات للمشاعر إذن علم وفن،وحب للمخدوم، وليس المهم هو ما يعتقده المرشد تجاه وفاة هذه القطة، ولكن المهم هو ما تشعر به السيدة نحو هذا الحدث ذا المعنى المؤثر فى حياتها.

إن الإجابة المثلى لشكوى السيدة هى أن يقول المرشد:

« لاشك إنك تشعرين بأنها خسارة لاتعوض »

- ومن الأخطاء الشائعة مناقشة المشاعر كأن يقول: كيف تشعر بهذا؟

أو ليس من حقك أن تشعر بهذا أو إنك الشخص الوحيد الذى يهتز لهذه الأمور.

كل مثل هذه التعليقات تنكر على الناس مشاعرهم، وتشعرهم بعدم التعاطف معهم، أو تشعرهم بالذنب تجاه ما يشعرون به من أحاسيس، وتشككهم فى جدوى الإستمرار فى الحوار «مع شخص لايحس بمشاكلى،لأنه أفضل أو أقوى منى أو لأنه لايبالى بى ».

- أما الخطأ الآخر فهو إجابة المشاعر بالعقل.

- الزوجة: اليوم تعبت جداً فى المواصلات وأضطرت أن أمشى فى الشمس.

- الزوج : لماذا لاتأخذى تاكسى؟

إن الزوجة لاتبحث عن حل لمشكلة المواصلات،إنما تنتظر زوجاً متعاطفاً يقول لها: ياحرام، هذه الأيام بالذات حارة جداً !

فالقاعدة تقول : «لاتجيب على المشاعر بالمنطق».

التجاوب مع شدة المشاعر:

- الزوجة : اليوم عندما وصلت إلى العمل إكتشفت إننى نسيت المحفظة التى بها كل المرتب بالمنزل.

- الزوج : بسيطة هل إستلفت مصاريف العودة؟

- الزوجة: الأهم من كدة إنى كنت مرعوبة طول اليوم حتى لم أكن

أسمع ما يقوله العملاء.

يتضح من إجابة الزوج أنه لم يستجب لشدة المشاعر، ولم يظهر للزوجة إنه فهم معنى ضياع المرتب أو إحتمال ضياعه بالنسبة لها، وقد عبرت الزوجة عن هذه المشاعر الشديدة الإضطراب بكلمة «مرعوبة» وبالطبع بحركة كتفها ويديها وهى تجرى إلى الأدراج لتتأكد من وجود المحفظة وحين تجدها تقول «الحمد لله».

إن الزوج المتعاطف يقول: «كانت هاتبقى كارثة»

ويتضح من إستخدام كلمة «كارثة» توضح إستجابة الزوج فى الحالة الثانية لشدة المشاعر، فبالرغم من إحساس الزوج بأن مرتب الزوجة ان يسبب لهما حرجاً مادياً إلا أن مشاعر زوجته كانت تهمة.

+ أسئلة للحوار :

فيما يلى ستجد وصفاً لفوائد التجاوب وتأثيره الجيد على المستمع حاول أن تضع أمثلة لحوار يوضح نفس النقط.

من فوائد التجاوب

١ - التجاوب يجعل المخدوم يشعر بأن المرشد يفهمه.

٢ - التجاوب يزيد التركيز والقدرة على الإتصال الناجح، إذ يؤكد

للمخدوم وصول النقطة بوضوح أو يتيح له الفرصة لشرح نفسه بأكثر دقة.

٣ ـ التجاوب يساعد المخدوم على تقييم نفسه .

٤ ـ التجاوب يشعر المخدوم أنه ليس حالة خاصة أو شاذة .

أمثلة لحوار

١ ـ الأسبوع الماضى كان أسوأ أسبوع فى حياتى، قد رسبت فى إمتحان نصف العام وسُرقت عجلتى كما تشاجرت معهم فى المنزل .

. المرشد : ياه كله مرة واحدة !

تابع الإستجابة والتعاطف

مقدمة :

لماذا يعد إعادة نفس كلمات المخدوم غير كافٍ لإظهار التعاطف ؟

التجاوب مع المحتوى

من المخطئ أن تتجاوب ليس فقط مع المشاعر، بل أيضاً مع محتوى الرسالة،وهو السبب في هذه المشاعر، فتقول: لابد إنك حزين بسبب رسوبك في الثانوية العامة، أو لاشك إنك سعيد بعودة زوجتك من السفر، والأفضل أيضاً أن تستجيب لما يتضمنه أو ينطوي عليه محتوى الرسالة.

فتقول : "لاشك حزين لأن رسوبك في الثانوية العامة سوف يسبب لك تعطيلا ومجهوداً."

ـ "لاشك إنك سعيد لأن عودة زوجتك سوف تريحك من الإهتمام بالأطفال وتتيح لك التفرغ لعملك."

إن إستجابة مثل هذه تشعر المتحدث بفهمك لما يقوله، وما ينطوي عليه من معاني وتبعات، فإذا أضفنا إليه تعاطفك مع المشاعر التي يمر بها في اللحظة الحاضرة، فإن هذه أفضل الإستجابات الممكنة.

إعادة الصياغة :

لايجب أن تكون الإستجابة للمخدوم بتكرار كلماته لفظاً لفظاً، بل إن على المرشد إعادة صياغة ما قاله المخدوم بأسلوبه الشخصي.

وننصح المرشد أن يتعود بإستمرار على إستخدام هذه الجمل الهامة، مثل:

-أن ما تقوله هو ....

- لابد إنك شعرت إنك....

- أريد أن أتأكد إني أفهمك بدقة، إنك تقول أن ....

+ قواعد إعادة الصياغة :

- ركز على شخص المخدوم بأن تبدأ بكلمة : أنت تقول ..... أنت تشعر .... أنت تعني .....

- إحرص على أن تتجاوب مع المشاعر والمحتوى معاً، مثال :

أنت تقول إن خلافك مع زوجتك خلاف قديم، وإن ليس له حل، وهذا يشعرك باليأس من تكرار المحاولة.

- إحرص على الإختصار والتركيز في إختيار الجمل.

- تجاوب مع شدة المشاعر بإختيار ألفاظ تتمشى مع إحساس المخدوم بالموقف، فإذا نجحت في إعادة الصياغة، فسوف تحصل على

تأكيد من المخدوم لفهمك له، أو تصحيح لما وصلت إليه، كما سوف تساعد المخدوم على الإفصاح عن آدائه ومشاعره.

+ تنظيم الأفكار :

يميل المخدومين تحت ضغط مشاكلهم إلى التشتت والقفز من فكره إلى أخري، ثم العودة مرة ثانية إلى المشاعر والمواقف التى تؤرقهم وتؤذى شعورهم.

وعلى المرشد أن ينظم الحديث بأن يقول للمتحدث: لقد ذكرت هذا الموضوع، ولكنك لم تتحدثنى عنه. وبهذا يساعد المرشد المخدوم على تنظيم أفكاره أو التنفيس عن مشاعره.

وهناك بعض المخدومين الذين يخشون التحدث عن مشاكلهم بطريقة مباشرة فيبدأون بالحديث عن الآخرين لاعن أنفسهم، وعلى المرشد توجيههم إلى الحديث عن وجة نظرهم الخاصة فى الموضوع أولاً وقبل كل شىء.

أما بعض المرشدين فيخطئون بالتسرع بنقل محور الإهتمام من نقطة إلى نقطة أخرى كما فى المثال الآتي:

تحدثت زوجة عن خلافها مع زوجها، وقبل أن تكمل هذه النقطة أسرع المرشد بسؤالها: وماذا يفعل الأولاد حين تتشاجرون؟

انتقل الحديث إلى الأولاد،ولم تعد الزوجة إلى مشكلة العلاقة مع زوجها.

وبالرغم من أن السؤال الذى طرحه المرشد فى هذه الحالة سؤالاً هاماً، إلا إنه ينبغى عليه أولاً أن يستوفى النقطة الأولى، ويساعد الزوجة على التعبير عن أبعاد العلاقة المضطربة، ومشاعرها نحوها، ثم يعلق على هذه المشاعر متعاطفاً مبيناً فهمه لها ولما يترتب عليها، ثم يتأكد من دقة هذا الفهم قبل أن ينتقل إلى السؤال عن الأطفال.

ويوجد إستثناء لهذه القاعدة التى تؤكد عدم الإنتقال من نقطة لأخرى بسرعة ، وهذا الإستثناء حينما يريد المرشد توجيه الحديث إلى جهة أخرى وعدم الإستمرار فى الإتجاه الذى يسير فيه المخدوم كأن يقول: كلمنى أولاً عن نفسك ثم عن زوجتك.

+ أسئلة للحوار :

ستذكر فيما يلى بعض أخطاء شائعة لإستجابات غير مناسبة ونضح لماذا يجب أن يتجنب المرشد هذه الإستجابات؟

١ ـ الإستجابة التى تبدأ بمقدمة متكررة مثل (عايز تقول إنك تشعر ...)

٢ ـ التركيز على مشاعر جانبية يجب تجاهلها من المرشد مثل الفخر أو الحسد أو الغيرة أو التردد.

٣ ـ التعليقات السطحية مثل (الناس كدة).

٤ ـ التعليقات العميقة أكثر من اللازم مثل (إن رفضك لعمل زوجتك ربما كان بسبب شكك فيها أو نقص فى إحساسك برجولتك).

٥ ـ الخروج عن الموضوع.

٦ ـ إستخدام مصطلحات معقدة أو غير مناسبة لثقافة المخدوم مثل (أنت تشعر بالإغتراب وعدم تحديد الهوية).

تدريب على استخدام الكلمات المناسبة

هذا التدريب يساعدك على إختيار الكلمات المناسبة للتعبير، كما يساعدك على فهم مشاعر المخدومين.

+مثال

هناك أكثر من طريقة يقول بها الإنسان إني سعيد .

ولكنها تختلف في شدتها من حالات الفرح القصوى إلى حالات الرضا أو الإكتفاء. وإليك بعض هذه التعبيرات بترتيب شدتها:

حالات سعادة شديدة	متوسطة	قليلة
فرحان	مبتهج	في سلام
متهلل	مسرور	مسترخي
رائع	متفائل	مستريح
خيالي	سعيد	مكتفي
منتشي	جيد	شاكر
عظيم		راضي
متحمس		مبتسم
طائر		

+ وإليك قائمة أخرى تحتوى بعض المشاعر التى يستخدمها المخدومون بكثرة فى التعبير عن حالتهم. عليك أن تقوم بترتيب هذه القائمة فى ثلاث مجموعات حسب شدتها :

+ مثال :

حزن شديد　　متوسط　　قليل

القائمة هى :-

مشاعر	مشاعر	مشاعر	مشاعر	مشاعر	مشاعر
حزن	غضب	تشويش	ضعف	قوة	خوف

• يوم • متوتر • قلق • خجول • نشيط • خائف
• أسود • متضايق • مضطرب • معقد • متيقظ • قلق
• منكسر • فى مرارة • متحير • فى حالة • شجاع • مرتعب
• منسحق • ناقد • متضايق • ملل • جرىء • متردد
• مكتئب • قرفان • دوخة • غير • قادر • غير واثق
• بائس • ثائر • غير مرتب • مرتب • مصمم • عصبى
• شايل هم • زهقان • لايعرف • مشتت • متحمس • مهزوز
• خيبة أمل • خلاص • أين هو • مشبط • سعيد • مشدود
• غير • على • بائس • الهمة • فخور • مهدد
مكتفى • أخره • ضائع • محرج • متضائل • غير
• مضطرب • عداوة • مشتت • مرهق • ناجح • متأكد

. تعيس	. غير صابر	. بائس	. منعزل	. محب . متحفظ
. حزين	. متهيج	. ضائع	. محبط	. منفتح
. بائس	. مجنون	. مشتت	. شاعر	. قوى
. مجروح		. ملخبط	. بالذنب	. سريع
. وحيد		. مشلول	. لاحول له	. متماسك
. متألم		. فى صدمة	. ولا قوة	. مرتفع
. فى أسى		. فى مكان	. فى حالة	الروح
. غير		مسدود	يرثى لها	المعنوية
. مرتاح		. متعجب	. عاجز	
. غير سعيد		. منحصر	. غير قادر	
. متضايق		. غير متأكد	. بلا حراك	
		. غير مرتاح	. ضائع	
		. غير قادر	. مبتلع	
		على	. هادىء	
		القرار	. صغير	
			النفس	
			. مضغوط	
			. بلا نفع	
			. معرض	
			. ممزق	

التلخيص والأسئلة

+ مقدمة :-

طول الجلسة لايجب استخدام الأسئلة بل يترك فرصة المخدوم للإسترسال الحر أحياناً ماذا تعتقد؟

+ التلخيص :

يتوه الكثير من المخدومين وسط غابة من الأفكار والمشاعر، وتحدوهم الرغبة في التحدث عن كل شيء يؤرقهم منذ حداثتهم حتى الآن... ويحتاج المرشد إلى التلخيص، والتلخيص من المهارات الهامة والصعبة في الإرشاد، ويلجأ إليها المرشد بعد إستماع جيد، وبعد التأكد من فهمه لمشاعر المخدوم ومحتوى الرسالة.

بالتلخيص يضع المرشد المشكلة في صورة كلمات بسيطة محددة دقيقة تتناسب مع ثقافة المخدوم ومع شدة المشاعر.

فإذا نجح في ذلك فإنه يقرب المخدوم خطوة أخرى نحو الحل.

ويستطيع المرشد أن يقول صراحة: تلخص المشكلة في الآتي ....

أو أنه موقف صعب ناتج عن ....

لعلك توافقني إن هذه مشكلة مالية وقد أثرت على علاقتكما الزوجية.

والأفضل أن يساعد المخدوم المرشد في عملية التلخيص، أو على الأقل أن يوافق على ما وصل إليه كلاهما نتيجة الحوار السابق.

+ الأسئلة

الإستماع الجيد والإستجابة والتلخيص تساعد على بلورة الأفكار وصياغة المشاعر التي يفصح عنها المخدوم، ولكن بالرغم من هذا التواصل الناجح حتى هذه المرحلة، قد توجد بعض النقاط الغامضة أو التي تحتاج إلى إستكشاف أكثر دقة.

والهدف من الأسئلة هو تحديد القضايا والمشاعر الرئيسية التي تمس المشكلة بأكثر دقة، وليس البحث عن تفاصيل فرعية تزيد المخدوم توهاناً.

وهناك نوعان من الأسئلة: الأسئلة المفتوحة، والأسئلة المحددة.

+ فالأسئلة المفتوحة : هي التي لايمكن الإجابة عليها بنعم أو لا، وهي تعطي للمخدوم فرصة لإعطاء إجابات متعددةمثل السؤال التالي: (ماذا تشعر تجاه هذا الموضوع؟) لاتوجد لهذا السؤال إجابة واحدة صحيحة وبالتالي فإن أية إجابة تلقى مقبولة، وتتيح للمخدوم التحدث بحرية عن مشكلته.

+ أما الأسئلة المحددة : فهي التي تحتمل إجابة واحدة مثل: كم طفلا لديك؟ أو أين تسكن؟ وعلى المرشد أن يستخدم الأسئلة المفتوحة في بداية الحديث،ثم ينتهي بمجموعة من الأسئلة المحددة حتى لايضيق توارد الأفكار.

وللأسئلة فوائد عديدة، فهي تساعد المخدوم على رؤية مشكلته بتحديد أكثر، وقد يساعده هذا على حلها بنفسه.

+ قواعد وضع الأسئلة :

- إسأل سؤالا واحداً فى المرة، فحين تلاحق الناس بأسئلة كثيرة فإنهم لا يتذكروها جميعاً، وعادة ما يجيبون على واحد منها، وينسون إجابة الأسئلة الأخرى، وقد تنساها أنت.

- إجعل أسئلتك قصيرة ومحددة، فالأسئلة الطويلة والغامضة تسبب للناس الإختلاط والتشتيت.

- إستخدم أسلوباً يتناسب مع ثقافة المخدوم.

- تجنب الأسئلة التى تبدأ بـ (لماذا) وإسأل الناس أسئلة عن (كيف، وماذا).

فمثلاً لايجب أن تقول:

لماذا إندفعت إلى هذا الموضوع؟

إسأل : كيف وأين وماذا حدث ؟

- لاتسأل الأسئلة التى تنطوى على النصيحة ؟ على الأقل فى بداية الحديث،مثل: ألا تعتقد أن الحل هو ....

- دقق فى إستخدام الأسئلة الموجهة،إلا عندما تريد أن تقود المخدوم فى إتجاه محدد. فالأسئلة الموجهة تجعلك تفرض حلاً تراه مناسباً على المخدوم.

+ أسئلة للحوار :

سنقدم فيما يلى مثالاً لأسئلة خاطئة لاتخدم الغرض، لماذا يجب أن يتجنب المرشد هذه الأسئلة ؟

١ ـ الإستجواب. عندما يبدأ المرشد بالسؤال الأول (س) فيجيبه المخدوم (جـ) فيقابله المرشد بالسؤال الثانى (س) فيجيب،ثم ينتظر تلاحق الأسئلة وكأنها الطريقة الوحيدة للأداء بالأقوال.

٢ ـ الأسئلة المغلقة مثل: هل تشعر بالندم بسبب هذا الخطأ؟

والأفضل منه أن يسأل الخادم. ما هو شعورك نحو هذا التصرف؟

٣ ـ أسئلة الدينونة أو الشك أو الإتهام مثل. "ما الذى جعلك تكذب على أختك؟ والأفضل منه "ما هى الضغوط التى جعلتك تكذب على أختك؟ "

دراسة حالة

إنى أكره خطيبى

(منى) خادمة بالتربية الكنسية، وقد تقدم شاب رزين لخطبتها، فوافقت بعد تردد كبير، وأخيراً ذهبت إلى المرشد لتشكو له مشاعرها السلبية نحو خطيبها.

وسوف نقدم لك عزيزى القارىء شكوى الخطيبة متبوعة بعدد من الردود التى يمكن للمرشد أن يدلى بها.

بعض الردود سيكون تعليقاً يوصى بأن المرشد قد فهم مشاعر الخطيبة، أما البعض الآخر فيقصد به إستكشاف الموقف أو إعطاء النصح.

وقد أعطيت هذه الردود حتى يستطيع القارىء أن يميز بين أنواع مختلفة لإستجابة المرشد، وإن كانت الإجابات جميعها معقولة وشائعة الإستخدام، إلا أننا نفضل دائماً الإستجابة التى تحتوى على تفهم للمشكلة فى بداية جلسات الإرشاد.

منى : إنى أكره خطيبى،لاأطيق أن يكلمنى فى التليفون أو يأتى لزيارتى، ومع ذلك فإنى لاأجد سبباً لهذا الشعور فهو إنسان رزين متدين، وهو يحبنى ويحتملنى، وأخاف أن مشاعرى هذه تغضب الله.

المرشد : *(الإجابات هنا قد تكون تفهم أو مساندة أو إستكشاف أو نصيحة أو تقييم)*

تفهم : معنى هذا إنك تشعرين بالذنب لأنك تكرهين خطيبك بغير سبب معقول.

مساندة : بعض المشاعر القوية قد لاتكون كراهية ولذلك فهي ليست خطية، وربما أنت تكرهين بعض صفاته فقط كالهدوء الزائد .

إستكشاف : لكي نعرف جذور هذه الكراهية قولي لي كل شيء عن خطيبك.

نصيحة : أقترح أن تحاولي الإقتراب نفسياً منه حتى يزول هذا الشعور أو يزداد.

تقييم : هذا يدل أنك أسأت الإختيار لأن المحبة هي أساس البيت .

عزيزي المرشد : لسنا نعترض على صحة وفاعلية كل الإجابات السابقة، لكن التوقيت هو ما يهمنا، ولهذا فإن إعطاء النصيحة أو التقييم أو التشجيع أو الإستكشاف يجب أن تؤجل،حتى تستطيع الخطيبة أن تكمل قصتها بنوع من التمهل وتبوح بكل ما يؤرقها،إذا تأكدت من وجود آذ ان تستمع لها.

البـــاب الثالث

ثلاث طرق رئيسية للإرشاد

التأثير - المساندة - الحلول والبدائل

[إن كان أحدكم صوزه الحكمة فليطلب من الله
الذى يعطى الجميع سخا. ولا يعير فسيعطى له]

(يع ١: ٥)

[من قبل الرب تثبت خطوات الإنسان الصالح]

(مز ٣٧ ٢٣)

الفصل السادس

التأثير على المخدومين

- التشجيع والتنوير.
- النصح والأسئلة الموجهة.

التشجيع والتنوير

+ مقدمة :

علق على هذه الآية :

« إحملوا بعضكم أثقال بعض وهكذا تمموا ناموس المسيح» (غلا ٦:٢)

+ التشجيع :

لماذا لا يتبع بعض الناس التعليمات والنصائح؟ ربما يشعرون إنهم غير قادرين على إتباعها أو أنهم أقل من أن يواجهوا مشاكلهم بنفسهم.

والتشجيع هو أن تقول للناس إننا نؤمن بقدرتهم على التقدم، وليس أن تقول ذلك فقط بل أن تؤمن به أيضاً.

وبالتشجيع فإننا نربت على ظهورهم نقول لهم إننا نرى نجاحكم فى المستقبل القريب، ونجعلهم يواجهون مشاكلهم بشىء من الجرأه.

+ قواعد التشجيع :

١ ـ قبل إعطاء التشجيع تأكد من أنه تشجيع صادق، فالتشجيع المبنى على التفائل الزائد قد يعطى المخدوم شكاً فى فهمك وإحساسك بخطوره الموقف أو صعوبة المشكلة.

٢ ـ قم بالتشجيع بعد أن تتأكد من إنك قمت بقياس دقيق لقدرات المخدوم، ونقاط ضعفه، والمطالب التى يفترضها الموقف أو المشكلة التى

تواجهه.

٣ ـ أعط التشجيع وأنت واثق، فالتشجيع الذى يصحبه نغمة شك قد يقلل من شجاعة المخدوم وثقته بنفسه.

٤ ـ لاتستخدم التشجيع طول الوقت وفى كل المواقف، إستبقه حين يكون مطلوباً ومفيداً.

+ التنوير :-

فما نعرفه يؤثر فينا، ومعتقداتنا تحرك عواطفنا وتؤثر فى سلوكنا، ويمكننا أن نتغير عن شكلنا إذا تجدد الذهن وأستنار.

ويقصد بالتنوير إعطاء معلومات للمخدوم عن حقائق وخبرات وأحداث، وعن أشخاص.وفى بعض الأحيان تكون المعلومة هى أهم ما يحتاج إليه المخدوم للوصول إلى قرار سليم أو لحل مشكلة ماتنسه، وقد تكون عدم معرفته ببعض الحقائق سبباً فى وقوعه فى مشكلة أو تعقيد الأمور فى وجهه.

فالطالب الذى يحاول إختيار مستقبل أفضل يحتاج إلى معلومات حتى يتخذ قراره، والزوجة أو الخطيبة المختلفة مع شريكها تحتاج إلى معلومات عما سوف يصير فى حالة فسخ الخطبة أو طلب الإنفصال، وهل يجوز لها هذا الطلب أم لا ؟ وما هى تبعات هذا القرار؟!

+ متى نعطى المعلومة .

عندما يطلب منا ذلك، وكذلك قد نعطيها بدون أن يطلب منا - كأن نرى أن جهل المخدوم ببعض الحقائق سوف يجعله يتورط فى قرار غير حكيم أو حل غير مستديم أو إشكال أكثر حجماً وأكثر أثراً.

كذلك قد تكون لدى المخدوم معتقدات أو معلومات خاطئة أو غير كافية تحتاج إلى تصحيح، كذلك قد يمتنع المرشد عن إعطاء المعلومة حتى إذا طلبت منه، إذا كانت تخص سراً ، من أسراراً أو تمس شخصاً ما بالسوء أو تتسبب فى إيذاء المخدوم.

وإعطاء المخدوم المعلومة يجب أن تتم ببساطة وصراحة، بدون إبداء رأينا الخاص أو إعطاء أوامر كخبراء فى الدين أو القانون، أو كأشخاص عارفين ببواطن الأمور بحكم تقدمنا فى السن أو الرتبة عن المخدوم.

فهذا أيضاً يضايق المخدوم وقد يجعله يتجاهل هذه الحقائق بسبب الطريقة التى قدمت بها.

+ قواعد إعطاء المعلومات :

١ - تأكد من صحة المعلومات، وإلا أطلب من المخدوم الحضور مرة أخرى.

٢ - لاتعطى رأيك الخاص فى شكل معلومة أو حقيقة ثابتة.

٣ - يجب أن تضع الحقائق فى أسلوب مناسب يناسب المستمع، مع

تجنب المصطلحات المعقدة.

٤ ـ التوقيت الذى تفصح فيه عن المعلومة هام جداً، فيجب أن تعطيها عندما يكون المخدوم مستعداً لذلك، وإلا يجب أن تمهد الجو النفسى لذلك، وكذلك لايجب أن تعطى المعلومة بعد فوات الأوان أو فى وقت مبكر.

٥ ـ لبعض المعلومات تأثير على مشاعر المستمع، فإعط وقتاً لمناقشة هذا التأثير بعد إعطاء المعلومة.

٦ ـ تحميل المستمع لكم كبير من المعلومات دفعة واحدة قد يسبب إرتباكا، فقسم المعلومات إلى جرعات صغيرة.

٧ ـ لاتخجل من إعطاء معلومات غير سارة حتى لو كنت تشعر بأن المصارحة بالحقيقة صعب عليك، لكن الصدق والأمانة تفترض ذلك، ولايعنى هذا أن تقال الحقائق بأسلوب جارح.

+ <u>أسئلة للحوار :</u>

يقول رأى أنه متى عرف المخدوم مشكلته فإنه يسهل عليه حلها، ويفترض البعض الآخر بأن التعريف بالمشكلة قد لايكفى،إذ ينبغى على المرشد أن يقوم بالتشجيع،حتى يستطيع المخدوم مواجهة المشكلة ومحاصرتها .

أى الرأيين تتبنى ؟ ولماذا؟

التأثير على المخدوم
النصح والأسئلة الموجهة

+ مقدمة :

علق على هذه الآية :

«كل الكتاب هو موحى به من الله، نافع للتعليم والتوبيخ والتقويم والتأديب الذى فى البر» (٢ تيم ٣:١٦)

+ النصح :

النصح هو أن نخبر شخصاً معيناً ما يجب وما لايجب أن يفعله أو كيف يفعله. وأما الاقتراح فهو صورة مخففة من النصح إذ إننا نقول رأينا، ونترك للمخدوم حرية الإلتزام به من عدمه.

والنصح يتلخص فى جملة «إن كنت مكانك فإنى أفعل كذا» أو «وهل فكرت مرة فى أن تفعل هذا». وقد نعطى النصيحة لفائدة المخدوم، أو رغبة منا فى التسلط، أو لأن النصيحة أسرع الطرق لإنهاء المحادثة، ولذلك يجب أن نجعل النصيحة تأتى فى وقتها المناسب، وعندما تكون مطلوبة، وفى أقل الحالات الممكنة، على ألا نفقد المخدوم القدرة على التفكير، والثقة فى إمكانياته على حل مشكلاته بنفسه، وذلك بكثرة

النصح فى كل المناسبات.

وعندما يسألك المخدوم نصحاً لاتسرع فى إسدائه قبل أن تتأكد من فهمك للموقف بكل دقة، بكل ملابساته، والدوافع المختفية خلفه، وإلا ستندفع للنصيحة بدون معلومات كافية.

فإذا لم تتحسن أحوال المخدوم بسبب نصيحتك فإنه قد يأتى باللوم عليك، أو يتردد فى طلب المشورة فى وقت لاحق، بينما يكون فى أشد الإحتياج إليها.

ولهذا فإنه يحسن إشراك المخدوم فى أخذ القرار بقدر الإمكان.

أما إذا كان صاحب المشكلة يواجه الموقف لأول مرة، أو يحتاج إلى خبرة أو مضطرباً نفسياً، أو فى حالة يحتاج معها إلى من يقول له ماذا يفعل أو ماذا لايفعل وكيف يفعل؟ فلا بأس من إعطائه هذه الحلول.

+ <u>قواعد إعطاء النصح :</u>

١ ـ إعط النصح عندما تعتقد أن الشخص لايستطيع الوصول إلى حل بنفسه.

٢ ـ تأكد من حسن إستماعك للمخدوم والتعاطف معه قبل أن تشرع فى إعطاء النصيحة.

٣ ـ إستخدم لغة تتيح للمخدوم الموافقة على أو رفض النصيحة مثل :

«أعتقد إنه من الممكن ...»

٤ ـ أعط أسباباً للنصيحة تبررها وتدفع المخدوم إلى إتباعها.

+ الأسئلة الموجهة : ـ (Leading questions)

كان أول من إستخدم طريقة الأسئلة الموجهة هو(سقراط)الفيلسوف اليونانى القديم، وقد كان يوجه لتلاميذه مجموعة من الأسئلة المتتالية التى يتم صياغتها بدقة للوصول إلى نتائج محددة.

وطريقة الأسئلة الموجهة تعتبر حلولاً يقترحها المرشد، وإن بدت كلها آتية من المخدوم، إذ أن الطريقة التى تتوالى بها الأسئلة تؤدى حتماً إلى النتيجة التى يريد المرشد الوصول إليها.

فهى إذن إحدى صور إعطاء النصيحة بطريقة غير مباشرة. فإذا أراد المرشد أن ينصح المخدوم بالإبتعاد عن أصدقاء معينين، فإنه يبدأ فى أن يسأله عن تأثير هذه الصداقة، وعن مبادئه، وعن مدى تمشى هذه الصداقة مع مبادئه، وعن إمكانية وجود أصدقاء بديلين، وعما يجب أن يقرره.

وهذه الطريقة يجب أن تتبع عندما يجد المرشد أن المخدوم لايستطيع الوصول بنفسه إلى نتائج بين عدة إختيارات متساوية، فإنه يقوده فى طريقه إلى الحل الذى يقترحه عليه بطريقة الأسئلة.

كذلك على المرشد تجنب إستخدام الأسئلة الموجهة حين يريد ترك الحرية للمخدوم فى إتخاذ قراراته بنفسه. كما يجب على المرشد تجنب إستخدام هذه الطريقة للوصول إلى نتائج سريعة أو إنهاء الحوار.

+ أسئلة للحوار :-

يقع الفرق بين التعليم وإعطاء النصح فى نقطة واحدة، أن التعليم قد يحدث بالمشاركة وليس بالتلقين، كأن تقول المخدوم ما هى الطرق التى تستخدمها لمقاومة الغضب؟ وبهذا تدعوه للمشاركة بمعلوماته أثناء التعلم. أى الطريقتين تفضل؟ ولماذا ؟

الفصل السابع

المساندة

- طرق المساندة.
- وسائل المساندة.

طـرق المســاندة

+ مقدمة:

علق على هذه الآية :

« فيجب علينا نحن الأقوياء أن نحتمل أضعاف الضعفاء ولانرضى أنفسنا» (رو ١٥:١)

+ تعريف وأهمية المساندة :

يحتاج المخدوم في أحيان كثيرة، وخاصة في الأزمات إلى من يسانده ويقف بجواره، والمرشد ليس فقط مصدراً للمعلومات أو النصائح أو الحلول ولكنه الصدر الحنون، والصخرة القوية، وكأس الماء البارد، والأيدي الهادئة على رأس حارة.

وبعض المشكلات ليس لها حلول، أو على الأقل ليس لها حلول فورية، مثل وفاة أحد المقربين، فمن المطلوب في مثل هذه الحالات إعطاء المخدوم نوعاً من التعضيد المعنوي، الذي يشبه العصى التي يتوكأ عليها المصاب حتى ينتقل الحمل من قدمه إلى العصى، ويساعد إعادة توزيع الحمل هذا على سرعة الإلتئام.

والمساندة هي أي عمل من قبل المرشد يكون من نتيجته إعطاء المخدوم إحساساً بالأمان والحماية والإهتمام والتفهم والتشجيع والرغبة في المساعدة.

+ أهداف ونتائج المساندة :

- تقليل حدة المشاعر السلبية من غضب أو حزن أو خوف بالتنفيس عنها.

- تقليل إحتمال السلوك الخاطيء أو المرض النفسي الناتج من الإنفجارات التي يولدها الضغط.

- التحكم في القلق وإستعادة بعض الهدوء والسلام وتكون نتيجة هذه الإسعافات النفسية زيادة قدرة صاحب المشكلة على التأقلم ومواجهة الواقع، حتى في غياب الحلول الكاملة أو السريعة.

+ فوائد المساندة :

١ - تجعل المخدومين يعرفون أن هناك شخصاً يقدر أهميتهم في وقت يشكون في إستحقاقاتهم.

٢ - تقلل الشعور بالوحدة والرغبة في الإنسحاب.

٣ - تعطي الشعور بالأمان.

٤ - تعيد الأمل في وقت كاد ينقطع.

٥ - تؤكد للناس إنهم على حق فيما يشعرون به من مشاعر وهذا يقلل من شعورهم بالذنب تجاه هذه المشاعر.

٦ - تمنع المخدوم من البحث عن حلول خاطئة.

+ كيفية المساندة :

١ ـ الدفء والإهتمام.

٢ ـ الإستماع الجيد والتعاطف.

٣ ـ إظهار الثقة فى النفس كمرشدين.

٤ ـ الإيجابية والتشجيع.

٥ ـ السماح للمخدوم بالتنفيس عن مشاعره .

٦ ـ مساعدة المخدوم تدريجياً على إعادة النظر فى مشاكله، وإتخاذ قوة من الإيمان.

وأى موقف ودى من جانب المرشد، يظهر فيه الصداقة أو العناية والإهتمام الشخصى، يعطى إحساساً بالثقة وإمكانية الإعتماد على المرشد، كذلك فإنه مما يعطى التشجيع أن تقول للمخدوم أن أفضل شىء عملته فى هذا الموقف هو هذا العمل ... «وذلك يعطيه إحساس بأن أحد المتخصصين أو ذوى الخبرة يوافقه على سلوكه مما يعيد له الثقة بالنفس.

+ أسئلة للحوار :

أعقد مناظرة بين فريقين، يتبنى إحداهما الدفاع عن مساعدة المحتاجين وحل مشاكلهم كإلتزام دينى إنسانى. أما الفريق الآخر فيدافع عن المبدأ الذى يقول: (لاتعطى الجائع سمكة بل علمه كيف يصطاد.) يبين كل فريق مميزات وعيوب المساندة.

وســـائل المســاندة

+ مقدمة :

إقرأ هذا الفصل الكتابى معلقاً على واجب الكنيسة الإجتماعى والنفسى نحو الضعفاء (يع ١:١٥ ـ ١٦)

المساندة طريقة من طرق الإرشاد تكون فيها العلاقة مع المرشد فى حد ذاتها الدعامة التى تعضد المخدوم، بخلاف طريقة حل المشكلات أو المواجهة أو التنوير فإن المرشد فى الحالة الأخيرة يساعد المخدوم على التفير بالمواجهة مع نفسه وبتجديد الطاقة النفسية والفكرية والروحية نحو النمو، ويكون دور المرشد هو دور المنسق أو المساعد أو المدرب على النمو.أما فى المساندة فإن المرشد يسمح للمخدوم بأن يستند عليه كما يتوكأ الإنسان على العصي، وهذا التصريح لايجب أن يكون وضعاً نهائياً، إنما يقصد به أن يكون وقاية من شد أكبر أو مساعدة حتى تلتئم بعض الجروح، أو تزول بعض المشكلات فيعود المخدوم للوقوف على قدميه.

وطرق المساندة متعددة منها :

١ ـ إشباع الحاجة إلى الإعتماد على الآخرين :

يقوم المرشد بدور الأب الجسدى وذلك بصفة مؤقتة حتى يتجاوز مرحلة الإحتياج الشديد، وطبيعة الأب تتضمن التشجيع والتوجيه

والعناية المعنوية والمادية، ووضع الحدود للسلوك.

٢ ـ التنفيس الإنفعالي :

إن الإستماع وقبول المشاعر التي ترهق كاهل المخدوم يعتبر تنفيساً ومساندة قوية له. فالإفصاح عن المشاعر دون المساس بالعلاقة مع القائم له تأثير شاف، كما يساعد على تقليل التوتر والقلق الذي يشل عملية التفكير في الحلول، ويكفي صاحب المشكلة أحياناً أن يعرف أو يشعر أن هناك شخصاً ما يعرف مشاكله ويهتم به.

٣ ـ إعادة النظر في الموقف :

مساعدة المخدوم على النظرة الموضوعية للمشكلة من منظارأوسع، وإستكشاف بدائل وحلول، وإدراك أن هذه المشكلة لاتعني الطوفان أو نهاية العالم، تساعد المخدوم على التفكير وإتخاذ القرار.

٤ ـ تشجيع وسائل الدفاع :

وهذه الطريقة في المساندة تعتبر عكس طريقة المواجهة ـ فكل منا حين تضغط عليه الظروف يضطر إما للدفاع أو إيجاد الأعذار، وهذه الطرق ليست حلولاً دائمة، ولكنها تريح الإنسان إلى حين، ومن ضمن وسائل الدفاع: التبرير، والإسقاط، والإنكار. فعندما يرسب التلميذ، قد يستخدم:

التبرير : لأني أحب الفهم وليس الحفظ فقد فشلت.

الإسقاط : إنها غلطة المدرس الذى لم يفهمنا الدروس.

الإنكار : إن النجاح فى إمتحان لايهم، إنما المهم هو النجاح فى الحياة.

وتكون المساندة أحياناً بترك أو تشجيع وسائل الدفاع، وعدم مواجهة صاحب المشكلة بالسبب الحقيقى لرسوبة. وفى هذا فإن المرشد يحترم إحتياج المخدوم فى هذه الأزمة إلى بعض الأعذار، ويساعده على الإرتكان عليها قليلاً.

٥ - تحسين ظروف المعيشة :

عندما يساعد الخادم معوق على العلاج، أو يشترى له كرسياً متحركاً ، أو يساعد أسرة منكوبة على إيجاد عمل أو سكن، فإن هذه مساندة قوية. فالخادم هنا يواجه ظروف الحياة الصعبة بنفسه، بعمل تغييرات مادية أو جسمية أو معنوية أو إجتماعية فى حياة صاحب المشكلة، ليرفعه قليلاً فوقاً منها.

٦ - التشجيع على عمل شيء مفيد :

هؤلاء المخدومين وقد أعياهم القلق والخوف أو الحزن، أو قد حطمهم الإكتئاب وصغر النفس، يحتاجون إلى خادم يصف لهم بعض الأنشطة المفيدة، التى لاتثقل عليهم، ولكن تعطيهم تعويضاً وإنشغالاً ذهنياً، وإنتظاماً لحياتهم المضطربة.

٧ - وسائط النعمة :

من صلاة وقراءة تأملية وممارسات روحية، وخدمات دينية و رحلات تعتبر من الوسائل الفعالة للمساندة، لأنها تعطى الحياة معنى فوق الألم، وفوق ضيق اللحظة الحاضرة، وإنفتاحاً للمجال الروحى ولقدره الله وعمل روحه القدوس.

+ التوازن بين المواجهة والمساندة :

لايجب أن يخطىء الخادم فى تقديم المساندة لشخص قادر على مواجهة مشاكله، أو حرمان شخص من تشجيع ومساندة فى وقت يحتاج إليها، ومن ضمن الحالات التى تحتاج إلى مساندة :

الإدمان والإكتئاب المذمن، والأزمات الطارئة والشيخوخة، ووفاة الأحباء، ففى هذه الحالات لايمكن الإعتماد على الحلول التى يقدمها المخدوم لأنه فى مرحلة ضعف وإضطرابات وإنهيار.

+ المساندة المتقطعة وتشجيع النمو :

لانقول أن المساندة تستمر إلى الأبد، بل أن هناك طرقاً نجعل بها الذات تتقوى على مواجهة المشكلات، مع السماح بجلسات إرشاد نمارس فيها بعض التشجيع والمساندة المتقطعة.

وكثير من الحالات إستمرت على هذه التشجيعات الدورية والموسمية لسنوات طويلة دون إنهيار.

أما النمو فهو الطريقة التي نخرج بها من مشكلة الإعتمادية، وذلك بالبحث عن مصادر القوة الكامنة في حياة المخدوم، ومساعدته على تنميتها وتشجيع التقدم والتأقلم والتعويض والتسامي، حتى يستطيع صاحب المشكلة تجاوزها دون إعتماد زائد أو دائم على المرشد.

+ أسئلة للحوار :

حاول إستخدام هذه الطرق في المساندة والتشجيع:

١ ـ شجع المخدوم بأن تعلمه أن مشكلته شائعة.

٢ ـ وضح له أن مشكلته لها سبب يمكن مواجهته.

٣ ـ وضح له أنه بالرغم من أن متاعبه مؤلمة إلا أنها ليست خطيرة.

٤ ـ شجع المخدوم بأنه يمكن علاج مشكلته والتخلص منها.

٥ ـ أكد للمخدوم أنه لن يفقد أعصابه أو قواه العقلية أو أنه أوشك على ذلك.

٦ ـ وضح له أنه حتى لو عادت مشاكله للظهور،أو طال وقت علاجها، فليس معنى هذا أنه ليس لها حل.

٧ ـ عندما يكون هذا مناسباً،وضح له أن مشكلته ليست بسبب خطاياه أو أخطائه.

الفصل الثامن

الحلول والبدائل

- الحلول والبدائل.
- التحرك نحو الحلول.

الحلـــول والبدائـــل

+ مقدمة :

١ ـ ماذا يتوقع الناس من المرشد بعد عملية الإستماع ؟

+ تقليل التوقعـــات :

يتوقع الناس منك بعد الإستماع والمشاركة أن تقول أو تفعل شيئاً، بل وقد يأتون إليك كخادم أو مرشد ولديهم توقعات أن لديك حلاً لكل مشكلة، والواقع أن عملية الإرشاد فى جوهرها هى مساعدة المخدومين لمساعدة أنفسهم، وعملية إعطاء الحلول الجاهزة قد يعيق هن هذه العملية.

إلا أن بعض الناس يأتون إليك بعد أن إستنفذوا مرات المحاولات، أو فشلوا فيها، أو كانت المشكلات أكثر من حجمهم أو الظروف أقوى من إيمانهم وعزمهم، أو يأتون إليك وهم مضطربون لايستطيعون التفكير بموضوعية وتروٍ إذ أن المشكلات والإنفعالات المحيطة بها قد أدت إلى تعطيل مؤقت لمنطقهم وفكرهم.

فعليك إذاً أن تساعدهم على إيجاد الحلول وأن تبين لهم إنه بدونهم لايمكن التوصل إلى هذه الحلول، أو على الأقل إنه يمكن التوصل إليها إذ هم شاركوا وساهموا فى ذلك بفاعلية وجدية.

* تحديد المشكلة وتلخيصها :

يكون على المرشد واجب مناقشة بعض الحلول والبدائل وإختيار الأفضل منها، وقبل أن يفعل ذلك عليه أن يتأكد من :

١ - إنه قد تم تحديد المشكلة، فمثلاً بعد جلسة الإستماع قد تجد أن المخدوم يشكو من أعراض المشكلة دون أن يحددها:

هل هي أساساً مشكلة مالية أو عاطفية،أو نقص ثقة قدرة على التفاهم،أو سلوك خاطىء أوخلفيات ضعيفة.

٢ - إنه قد تم تحديد المشكلة الرئيسية، فالبعض يأتون بمجموعة مشكلات دون تحديد لأهمها، أو للمشكلة التي تسبب كل هذه المشكلات الفرعية.

والبعض الآخر يواجهك بمشكلة كاذبة سطحية،كالزوجة التي تقول «أن زوجي بخيل ولايهتم بإعطاء المصروف الكافي للمنزل» والواقع أن الزوجة تشكو من جفاف معاملة الزوج وبرودته وعدم تعبيره لها عن أية عواطف، وقد أتت لتختبرك كمرشد بأن قدمت لك أولاً المشكلة السطحية (المصروف) لترى مدى تعاطفك وفهمك لمشاعرها، وقدرتك على صنع الحوار وحل المشكلات، ثم تعرض عليها بعدها المشكلة الرئيسية التي خجلت من الإفصاح عنها في أول الجلسة، أو أجلت ذلك عمداً حتى تقيس الفائدة المتوقعة من الجلسات، وهل هي تستحق المخاطرة بالإفصاح عن المشاعر الداخلية الخاصة.

ومن المفيد بعد تحديد المشكلة تلخيص ذلك فى كلمات واضحة غير جارحة، كأن تقول للزوجة التى تشكو من جفاف معاملة زوجها عاطفياً: «إذاً أنت تحتاجين إلى توثيق علاقتك مع زوجك وتبادل المشاعر بصورة أرق وأعمق».

+ دراسة الحلول والبدائل :

على المرشد بعد تحديد المشكلة وتلخيصها أن يناقش بعض الحلول والبدائل، ويساعد المخدوم على إختيار الأفضل منها.

هنا تأتى الخطوة التالية وذلك بأن تسأل المخدوم هل لديه حلولاً ؟ أو هل حاول أن يجرب بعضاً منها؟

وهنا يبدأ المخدوم بسرد بعض الحلول التى جربها أو التى يمكن إستخدامها. ويقترح المرشد بعضاً آخراً، ولكنه ينوه أن الحل الذى سيقترحه ليس بالضرورة أفضل الحلول لأن الإنسان (طبيب نفسه) وهو يعرف ظروفه الخاصة أكثر من المرشد أو الخادم أو رجل الدين.

وبعد مناقشة عدة حلول يجب تلخيص هذه الحلول فى كلمات محددة، ويمكن أن يطلب من المخدوم عمل ذلك إن كان على درجة من الذكاء والتركيز، أو نساعده نحن على ذلك إذا كان مضطرباً أو مشتتاً.

بعد تلخيص الحلول المقترحة يبدأ المرشد فى إستعراض مميزات وعيوب كل حل مع المخدوم، والوصول إلى قرار بشأن إستخدام أحد هذه الحلول.

فى هذه المرحلة يصبح الحل المقترح من إكتشاف المخدوم بمساعدة المرشد هو الحل الذى يقتنع به، فهو الحل الذى توصل إليه بنفسه، وهو الحل الذى يريده والذى سوف يفعله، والحل يجب أن يكون محدداً، واقعياً، كما يجب أن يتم إختياره على أساس :

١ ـ الأسباب التى تدعوا إلى هذا الحل أكثر وأهم من غيره من الحلول.

٢ ـ إستخدام هذا الحل سوف يخدم الأهداف.

٣ ـ إحتمال النجاح أكبر.

٤ ـ هذا الحل يتمشى مع قيم وشخصية المخدوم.

+ أسئلة للحوار :

(رشدى) يبحث عن عمل، وهو حاصل على بكالوريوس زراعة، قد قام بعدة أعمال حرة ولكنها غير مستديمة ، إستطاع معها تكوين شقة، وهو حاليا متزوج ولديه طفلة. ناقش معه الحلول والبدائل.

التحرك نحو الحلول

+ مقدمة :

كيف يكون الحل الذى يقدمه المرشد محدداً، واقعياً .

+ وضع الأهداف يحتاج إلى تدريب، فإذا وصل المرشد مع المخدوم إلى حل مثل هذا: «يجب أن تعمل على تقوية وسائل التفاهم بينكما». فهذا الحل قد يبدو غامضاً.

والمطلوب أن نحدد ماذا سنفعل بالضبط ومتى وكيف.

إما أن يكون الهدف واقعياً، فهذا شيء هام لأنه إذا طلب المرشد من المخدوم أن الحل يتلخص فى البحث بسرعة عن عمل مجزٍ ، وهما يعلمان صعوبة هذا الحل إذ أن الأعمال المتاحة تعطى أجوراً قليلة،ولذلك فإن هذا الحل يعد غير واقعى.

+ تحديد الأهداف :

فى المثال السابق الذى يشكو فيه الزوجان من عدم التفاهم، يمكن وضع الهدف بصورة محددة كما يلى :

من ؟ الزوجة

ماذا ؟ تعبر عن نفسها

كيف ؟ بهدوء .

متى ؟ أثناء الوجبات .

أين ؟ في المنزل .

مستوى الأداء : بطريقة لاتثير الزوج.

٢ - وضع برنامج لتحقيق الأهداف :

ويقصد بالبرنامج خطوات محددة لتحقيق الهدف، وفى حالة الأسرة غير المتفاهمة يكون البرنامج -

خطوة أولى : تعليم التفاهم للزوجة.

خطوة ثانية : تعليم الإستجابة للزوج.

خطوة ثالثة : تعميق الروح الودية.

خطوة رابعة : ..... إلخ.

٣ - وضع حل متوسط :

ففى حالة الأسرة التى يتشاجر فيها الشريكان يكون الهدف هو الوصول إلى التفاهم.

والخطوة الأولى : تعليم التفاهم الزوجة.

أما الحل الوسط : فهو على الأقل عدم إستخدام كلمات العنف.

فإذا أردنا أن نتعلم كيف نجرى ١ كيلو فى ١٠ دقائق فإن الخطوة

الوسط تكون: أن نجري نصف كيلو في ١٠ دقائق.

٤ ـ تحديد جدول زمني لتحقيق الأهداف :.

وذلك بتحديد زمن للدراسة، وزمن للتدريب، وزمن لإنهاء التدريبات. مثلاً: لنبدأ من الغد وندرب أنفسنا على التفاهم لمدة شهر، وفي منتصف الشهر يجب أن تقل ألفاظ الغضب، وفي الأسبوع الأول نركز على الحوار وفي الثاني على التعاطف ... الخ.

٥ ـ التدريب على الخطوات :.

راجع الخطوات ـ تدرب عليها ـ طورها.

يمكن أن تكون الجلسة مع المرشد مجالاً للتدريب.

٦ ـ تعزيز الخطوات المؤدية إلى الهدف :.

لكل فعل صائب مكافئة داخلية تنبع من السعادة التي تحدث عندما نصل إلى إنجاز ما. ويمكن إضافة تعزيز خارجي وذلك بأن نقول للمخدوم:

«كل مرة تنفعل وتنهي الحوار غاضباً سأكون متضايقاً، أما إذا إستمر الصياح فسوف أتوقف عن المساعدة» !

٧ ـ تقييم الخطوات :.

وذلك بالإجابة على هذه الأسئلة

ـ هل لديك الإمكانيات لتقوم بالتدريب؟

ـ هل تقوم بالتدريب بإنتظام وإلتزام ودقة؟

- هل وصلت إلى أهداف محددة تقودك لخطوات تالية؟

+ خلاصة :

طريقة حل المشكلات تتلخص في هذه الخطوات :

١ - حدد بدقة المشكلة الرئيسية التي جعلت المخدوم يطلب الإرشاد.

٢ - حدد الأهداف التي يرجوها المخدوم من الإرشاد.

٣ - ناقش الطرق المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق الهدف.

٤ - إختر أفضل هذه الطرق وأكثرها إحتمالاً للنجاح.

٥ - قم بعمل برنامجاً لحل المشكلة.

٦ - قم بعمل جدولاً زمنياً من خطوات لتحقيق الهدف.

٧ - درب المخدوم على الخطوات.

٨ - عزز الفعل الصواب وعاقب التكاسل والخطأ.

٩ - قيم الخطوات ورتب أن يعود إليك المخدوم بتقرير عن تقدمه.

+ أسئلة للحوار :

ذكرنا في النصيحة الأخيرة ضرورة التقييم على أن الإسراع إلى التقييم في الجلسات السابقة يعتبر خطأ شائع.

ما هي فوائد إجراء التقييم في مرحلة التحرك نحو الحلول؟

ما هي الأخطاء التي يجب تجنبها عند التقييم ؟

الباب الرابع

ما بعد الإرشاد

[علمني يارب طريقك واهدني في سبيل مستقيم]

(مز ٢٧:١١)

[لان الرؤيا بعد إلى الميعاد وفي النهاية تتكلم ولاتكذب.
إن توانت فانتظرها لإنها تأتي إتيانا ولا تتأخر]

(حب ٢:٣)

الفصل التاسع

ما بعد الإرشاد

- المواجهة.
- التسجيل.
- التحويل.
- زمن الإرشاد.
- إعادة الإرشاد.
- الإنسحاب.
- المتابعة.
- مراجعة لخطوات الإرشاد.
- صلاة للقديس.

فرنسيس الاسيزى.

ماذا بعد الإرشاد

*** مقدمة:**

• ويخ إنتهر عظ بكل أناه وتعليمه (١ تيم ٤:٢) فى هذه الآية إشارة إلى ضرورة المواجهة ولكن برفق، وضح ذلك.

المواجهة :-

قد لا تحدث نتيجة سريعة من ممارسة الأنواع المختلفة للإرشاد التى سبق ذكرها فى الفصول السابقة، وقد أشرنا إلى أن هناك طريقة أخيرة يلجأ إليها الخادم عند اللزوم، وهى طريقة المواجهة. ولانقصد بالمواجهة أى نوع من أنواع الصدام أو العداوة، ولكننا نقصد بها المكاشفة ومحاولة وضع المخدوم وجهاً لوجه أمام مشكلاته ونتائجها، وتقاعسه وكيف يجب أن يصلح منها، ومسؤلياته وكيف يجب أن يعتنى بها، وأثاره وكيف يجب أن يطورها.

كذلك يمكن مكاشفة المخدوم بدوافعه الداخلية، بطريقة لاتهدد أمنه وسلامه، وصورته عن نفسه، وعلاقتنا به.

والمكاشفة لابد أن تتم بعد حين عندما نتأكد من تأسيس علاقة قوية معه، وكذلك بعد فشل الطرق الأخرى.

ولما كانت هذه المواجهة طريقة دقيقة يجب أن تستخدم بقلة وبعناية، فإننا سوف نفرد لها كتيباً خاصاً، يعين الخادم على إستخدامها بنجاح ومحبة لمنفعة المخدومين.

التسجيل :

لم نعتاد في كنائسنا وأعمالنا أن نهتم بتسجيل المعلومات الخاصة بالعملاء أو المترددين علينا، بالرغم من أهمية هذا العمل في عصرنا الحاضر، الذي إزدادت فيه المعلومات وتعداد الرعية بدرجة يصعب على العقل حصرها بدون تدوين، وفي الجيل السابق كان كاهن القرية أو الخادم يحفظ أسماء الشعب فرداً فرداً، أو يعايشهم ويعرف مشكلاتهم، أما الآن فيحتاج الخادم إلى تدوين الملاحظات.

قواعد التسجيل :

١ - يجب إستئذان المخدوم.

٢ - الإحتفاظ بالمعلومات في سرية تامة.

٣ - تأكيد هذه السرية للمخدوم، كأن يراك وأنت تغلق بعناية الدرج أو الدولاب الخاص بالمعلومات، أو تحتفظ بورقة صغيرة في مفكرتك الخاصة، مؤكداً أنه لا أحد يستطيع أن يصل إليها ولا أقرب المقربين إليك.

كذلك يمكن إستخدام شفرة خاصة لضمان السرية للتسجيل.

أسئلة للحوار :

إبتكر نموذجاً لتسجيل حالات الإرشاد.

التحـويـــل

* مقدمة:

لماذا منع الله الشيطان من أن يمس نفس أيوب أو عقله رغم سماحه له بتجربة؟ (ايوب ٦:٢).

لايمكن أن نتطرق إلى حل المشكلات النفسية والإجتماعية بدون أن نتحدث على الأشخاص الآخرين الذين يتيحهم لنا المجتمع المحيط بنا لمساعدة المخدومين. وهؤلاءهم بإختصار: المرشد الزميل،والأخصائي الإجتماعي، و المحامي، والطبيب، والصحبة المسيحية، والأخصائي النفسي.

الزميل: هو شخص مسيحي سواء كان قساً أو شماساً أو أباً أسقفاً أو شيخاً أو علمانياً أو مكرساً أو مكرسة لديه خبرة ودراية بأمور الإرشاد الروحي، وله بصيرة ثاقبة في قيادة النفوس ومعرفة بالنفس البشرية، كما تتيح له سلطته أو مكانته في الكنيسة بأن يقوم بعمل الإرشاد، وقد يكون هذا الشخص هو أب الإعتراف الذي تريد للمخدوم أن يجلس معه ليستمتع بالغفران الذي يسكبه الروح القدس بإستحقاق دم المسيح على التائبين والثقيلي الأحمال.

ويحسن عند التحويل أن تتصل بالزميل أو تذهب مع المخدوم إليه، أو تكتب رسالة (لاتحوى أسراراً) وتعطيها للمخدوم، أو تكتب تقريراً كاملاً (سرياً) عن الحالة وتوصلها بيد أمينة إلى الزميل دون أن يطلع عليها

أحد سواء كما.

أما **الأخصائي الإجتماعي:** فهو اليد اليمنى للمرشد، فهو يستشيره في حل المشكلات وعمل المشروعات، ويستعين به في الأزمات، وفي مساندة المخدوم وإشعاره باهتمام الكنيسة وعنايتها.

ولما كان الكثير من الأخصائين الإجتماعيين بالكنائس متقنون بالعديد من الحالات فهم قد يقابلون المخدوم بشيء من الفتور، بل والشك في إحتياجه للمساندة. وقد ينسون مدى حساسية الموقف والوقت الذي بذله المرشد في رفع الروح المعنوية للمخدوم، فيحسن إذا المرشد مقابلة الأخصائي الإجتماعي أو مسؤل الخدمة الإجتماعية منفرداً قبل أن يتقابل مع المخدوم، فإذا تعاون المرشد والأخصائي الإجتماعي كان هذا سنداً قوياً لطالب المساعدة.

وما يقال عن الأخصائي الإجتماعي يقال عن **المحامي، أو الطبيب** (الجسدي) وكلاهما بحكم خبرتهم ودراستهم، يسدون النصح للمخدوم في مجال تخصصهم، إذا كان للمشكلة جانب قانوني، أو كان هناك مرض عضوي يحتاج إلى تدخل الطبيب.

+ الصحبة المسيحية :

وهي جماعة تعضيدية إتفقت على تقديم المعونة، وتطوعت بتخصيص جزءاً من وقتها لمساندة الحالات التي يقوم الخادم بإرشادها.

وتهدف هذه الجماعة إلى :

١ ـ تحويل الطاقة النفسية من التفكير فى المشكلة إلى نواحٍ أكثر إيجابية.

٢ ـ عدم محاولة (إسعاد) صاحب المشكلة بجعله يبتسم أو يتناسي، ولكن التعاطف معه وقبول حالته الراهنة من قلق أو خوف أو إكتئاب أو حزن.

٣ ـ توفير أسرة بديلة أو جواً إجتماعياً روحياً يساعد الشخص على عمل علاقات سليمة، تفيده في نموه الشخصى، وتزيد قدره التفكير الإيجابى لديه.

+ <u>قواعد التحويل على صحة مسيحية :</u>

١ ـ إستئذان صاحب المشكلة.

٢ ـ إخطار مجموعة المساندة بذلك.

٣ ـ عدم إعطاء المخدوم إحساس بأن هذا التحويل لعدم تفرغ المرشد أو الكاهن.

٤ ـ المتابعة عن قرب.

+ <u>أما الأخصائيون النفسيون :</u>

فهم غير قليلون الآن في بلادنا وكنائسنا، وإن كنا يجب أن ندقق فى إختيارهم قبل تحويل الحالات بسبب مراعاة الإطار المرجعى الذى يتحركون فيه، فمثلاً كون كنيستنا القبطية لاتوافق على الطلاق إلا لعلة الزنى، تجعلنا ندقق فى إختيار الأخصائى النفسى الذى يستطيع أن

يراعى إختلاف مذهب المخدوم عن معتقداته الشخصية.

١ ـ مركز الإستشارات الأسرية: وما يقوم به من خدمات وقائية وعلاجية للأسرة المضطربة، وينبغى التأكد قبل التحويل من وجود خبراء متعايشين ومؤهلين لتناول حالات الصراع الأسرى، يكونون محل ثقة وإحترام المخدوم.

٢ ـ مراكز مكافحة الإدمان: وهى غير قليلة الآن فى بلادنا وكنيستنا، ويجب أن يتم التحويل بسرية كاملة، دون إفصاح عن معلومات شخصية، حتى يتم علاج المشكلة فى نطاق أسرة المخدوم فقط .

+ متى يجب تحويل الحالة إلى الطبيب النفسي؟

لابد من تحويل هذه الحالات إلى الطبيب النفسي:

١ ـ الميل للإنتحار، ويعتبر حالة طوارىء نفسية.

٢ ـ الإكتئاب وأعراضه.

٣ ـ الأفكار الإضطهادية (الناس يكرهوننى، يطاردوننى، يحاولون قتلى).

٤ ـ الهلوسة السمعية أو البصرية.

٥ ـ الفصام، ومن أعراضه: عدم القدرة على تجميع الأفكار، عدم معرفة الزمن أو المكان، وعدم القدرة على فهم الرموز والأمثال، والشرود والصمت، وإنكار الحالة المرضية.

+ المتابعة :

لاتجعل التحويل نهاية مفاجئة لإهتمامك بالمخدوم بل تابع حالته بالتعاون مع الأخصائي والزميل، وتعامل مع المخدوم لتؤكد له إستمرار إهتمامك ومساندتك له في مشكلاته، وأسئلة عن رأيه في العلاج ومدى إستفادته.

أسئلة للحوار

ضع خمس نصائح للمرشد في كيفية القيام بالمتابعة.

زمن الإرشـــاد

+ مقدمة:

ناقش مشكلة الإرشاد وضيق الوقت

نتحدث في هذه النقطة عن زمن الجلسة الواحدة، وعدد الجلسات، والفترات بينهما.

+ زمن الجلسة الواحدة :

إن زمن جلسة الإرشاد لاينبغي أن يقل عن نصف الساعة، ويسيء كل من المرشد والمخدومين تقدير الوقت اللازم للجلسة الواحدة، فيعتقد بعض المرشدين، إعتماداً على ذكائهم وخبراتهم، إنهم يستطيعون فهم أي مشكلة في عشر دقائق، ولعلهم يحرصون كذلك على وقتهم الخاص الذي ينبغي أن يقضي في العيادة أو الدراسة، أو على وقت الخدمة الذي ينبغي أن يوزع بعدل بين جميع المريدين، ولكن المرشد المتعجل يفوته أمران:

١ - إنه لايمكن القيام بالإرشاد بتعريفه الذي نتبناه خلال صفحات هذا الكتاب في عشر دقائق، فالإرشاد ينطوي على إفصاح عن المشاعر، وتجاوب المرشد، قبل رحلة البحث عن حلول، وكل هذا يحتاج إلى جلسات تمتد من نصف الساعة إلى ساعة كاملة.

٢ ـ كذلك يفوت المرشد المتعجل أن الجلسات الخاطفة لاتساعد المخدومين على التنفيس عن مشاعرهم، أو الشعور ببعض الراحة المؤقتة تجاه مشكلاتهم، مما يجعلهم يعاودون البحث عن المرشد، أو تتعقد هذه المشكلات وتصبح مزمنة،وبالتالى فإن السرعة الزائدة لاتسعف من الوقت شيئاًعلى المدى الطويل.

+ أما إساءة المخدومين لتقدير وإستخدام الوقت فى عملية الإرشاد، فهو خطأ شائع،كذلك المخدوم الذى يتعلق بالخادم تعلق الغريق بقشة مخاطباً نفسه قائلاً:

(ما الذى يضمن لى أن أجد الخادم مرة أخرى؟) وبهذا يحاول أن يطيل وقت الإرشاد إلى أكثر من ساعة، غير عالم بذلك إنه يضر بالعلاقة الإرشادية ويفرص الإستفادة.

+ عدد الجلسات المطلوبة:

يحتاج الإرشاد فى المتوسط إلى ستة (٦) جلسات، وهذه الجلسات تتراوح فيمابين ٤ ـ ٨ فى العدد.

+ الفترات بين الجلسات :

وهى تقرب من أسبوع، وتقل عن ذلك فى الحالات الشديدة والطارئة حتى تكون المتابعة فعالة، إما إذا طالت الفترة بين الجلسات إلى شهر فهذا من شأنه إنه يضعف المتابعة، ويقلل إمكانية التوصل إلى الحلول الشافية التى تسبب إلتئاماً للجروح، وتطويراً للواقع، وتكييفاً مع

المشكلات التي لايمكن حلها.

كيف ينظم المرشد وقته :

تأتي العقبة الكبرى التي تواجه الأفراد والكنائس في تنظيم الخدمة الرعوية، وقد حاولت بعض الإيبارشيات تخصيص كاهنًا متفرغًا لحل المشكلات، أو إعفاء من بعض المهام التكميلية، على أن يقوم بسرعة التحرك لمواجهة ندءات الخدمة الإرشادية التي تحول إليه من الزملاء، عن طريق مكتب الخدمة الإجتماعية أو الرئاسة الدينية، وهذا النظام يفيد كثيراً لعدة أسباب :

١ ـ تراكم الخبرة لدى هذا الخادم شبه المتفرغ.

٢ ـ سرعة البدء في الإرشاد.

٣ ـ إحساس المخدومين بوجود جهاز متفرغ للعناية به.

٤ ـ قدرة الزملاء على القيام بمهامهم بدون مقاطعة الحالات الطارئة.

٥ ـ قدرة خادم الإرشاد على التركيز في هذه العملية الهامة بإعفاءه من الخدمات الإدارية أو التعليمية الكثيرة.

أما عيوب هذه الطريقة فهي :

١ ـ حرمان باقي الخدام من الحصول على خبرة الإرشاد.

٢ ـ إحتمال إصابة الخادم المتفرغ للمشكلات بالإرهاق أو التوتر.

٣ - حرمان خادم الإرشاد من فرص للنمو عن طريق الوعظ والتعليم وممارسة باقى الأنشطة المتنوعة.

وفى حالة عدم توفر الخادم المتفرغ للإرشاد، على الخادم أو الكاهن تخصيص يوم أو يومين فى الأسبوع لحل المشكلات، بما يتناسب مع إحتياج الجماعة، على أن يجعل هذا الوقت غير محدد ويقوم بتبديل هذه الأيام أو ترحيلها لمواجهة الحالات الطارئة أو المتراكمة.

+ **أسئلة للحوار :**

هل توافق على تخصيص خادم معين للإرشاد ؟ ولماذا؟

ما هى الحلول البديلة ؟

إعادة الإرشاد ـ الإنسحاب ـ المتابعة

+ مقدمة:

كيف تتأكد من أن المخدوم يستطيع الإعتماد على نفسه فى حل المشكلات ؟

إعادة الإرشاد :

ـ متى يجب إعادة الإرشاد ؟

ـ قد لاتأتى عملية الإرشاد بالنتائج المطلوبة بعد جلسات تقديم الحلول والتحرك نحوها، ويحتاج الأمر إلى إعادة الإرشاد لاتاحة فرصة جديدة أمام المخدوم.

خطوات إعادة الإرشاد:

أ ـ مزيد من الإستماع والأسئلة .

ب ـ التعاطف والتجاوب.

جـ ـ التأثير على المخدوم والمساندة أو مناقشة الحلول والبدائل .

الإنسحاب :

ـ الإرشاد الناجح يتضمن طلب المرشد أو شعوره بإمكانية الإستقلال والإعتماد على نفسه.

ـ يجب التأكد من قدرة المخدوم على المواقف الصعبة.

- قبول الشكر من المخدوم ومشاعر الشعور بالجميل الذى يريد التعبير عنها وتحويلها لمجد الله.

- الإنسحاب المفاجىء أو المبكر يضر بالإرشاد.

<u>وقد يحدث إنهاء الإرشاد للأسباب الآتية :</u>

فشل العلاقة بين المرشد والمخدوم فى الوصول إلى مستوى الثقة المطلوب.

٢ - عدم التحديد الكافى للمشكلة. مما يترك المخدوم فى حيرة وعدم معرفة للأشياء المطلوب تغييرها، ويعبر بعض المخدومين عن ذلك بقولهم (شعرت أنها نصائح عامة تصلح لكل الناس).

٣ - إختيار أهداف غير مناسبة يصعب تطبيقها تقود المخدوم إلى الإحباط وخيبة الأمل والفشل.

٤ - عدم تحويل الأهداف العامة إلى خطوات محددة يتبعها المخدوم.

٥ - رفض المخدوم لإتباع الإرشادات مما يفقد المرشد القدرة على *إحداث التغيير*.

٦ - تعلق المخدوم الذائد بالمرشد، أو تعلق المرشد بالمخدوم بطريقة تخرج الإرشاد عن مساره.

٧ - المشاكل الخارجية التى تفرض نفسها على العلاقة الإرشادية مثل: سفر المخدوم إلى محافظة أخرى، أو معارضة الأهل.

وفى كل الأحوال يجب أن يشعر المخدوم أن إنهاء الإرشاد لايعد إنهاءاً للعلاقة بين المخدوم والمرشد.

المتابعة :

- يجب على المرشد أن يجعل بابه مفتوحاً حتى يشعر المخدوم أنه يمكنه أن يلجأ للمرشد فى أى وقت.

أسئلة للحوار :

ناقش قضية الإعتماد الزائد من المخدوم على المرشد، من حيث آثارها وكيفية الوقاية منها وعلاجها.

مراجعة لخطوات الإرشاد

+ مقدمة:

لاحظنا من خلال دراستنا لهذا الكتاب أن الإرشاد يسير فى إتجاه تصاعدى، فيبدأ بالمقابلة والملاحظة لكسب ثقة المخدوم، تليها الإستماع، ثم الإستجابة، ثم التحرك نحو الحلول ثم إنهاء الإرشاد فالمتابعة. وإليك تعريفاً ملخصاً لكل مرحلة:

الخطوة الأولى :

ما قبل الإرشاد : يحرص فيها المرشد على عدم إقتحام النفس، بل كسب ثقتها حتى تنفتح له بإرادتها،كما يحرص على تكوين فكرة عن الحالة وتحديد الشكوى أو الشكاوى الرئيسية، والأسباب المبدئية لذلك. ويستخدم المرشد فى ذلك المقابلة والملاحظة، وقد يلجأ للزيارة المنزلية، أو دراسة الحالة لتقيم الموقف، كما أن عليه أن يستمع إلى الطرف الآخر من المشكلة، دون أن ينحاز إلى الطرف الذى إشتكى له أولاً.

فإذا نجحت هذه الخطوة فإن المخدوم يتجاوب بإعطاء الثقة للمرشد وبالإنتباه، والإهتمام بجلسة الإرشاد.

الخطوة الثانية :

الإستماع الإيجابى : وتهدف إلى تحديد دقيق للمشكلة، وقد أوضحنا سابقاً واجب المرشد فى أن يستمع إلى المشاعر، وإلى المعانى المتضمنة داخل الرسالة، كما أن عليه تقييم شدة هذه المشاعر.

فإذا نجحت هذه الخطوة فإن المخدوم يستجيب بالإفصاح عما في باطنه.

الخطوة الثالثة :

الإستجابة : أوضح هذا الكتاب ضرورة عدم الإنتقال إلى الحلول قبل التجاوب مع الرسالة نفسها، فيجب على المرشد التعاطف مع المخدوم، وعليه أن يقول له ما سمعه بأسلوبه هو (المرشد)،كما يمكنه تنظيم الأفكار والتلخيص وإلقاء الأسئلة، حتى يتأكد من دقة فهمه للرسالة، كما يُشعر المخدوم في الوقت نفسه بهذا الفهم.

فإذا نجحت هذه الخطوة فإن المخدوم يتجاوب بالموافقة على إعادة الصياغة التي قام بها المرشد، أو يقوم بالتصحيح والوصف الدقيق لما قاله سابقاً .

الخطوة الرابعة :

الحلول : بعد الإستماع الإيجابي والتجاوب أو التعاطف تصبح المشكلة أرضاً مشتركة، يحاول كل من المرشد والمخدوم إيجاد حلاً لها. وقد قدم هذا الكتاب ثلاث إتجاهات في التحرك نحو الحلول :

أ - التأثير على المخدوم عن طريق: الإقناع والتشجيع والنصح والأسئلة الموجهة.

ب - مساندة المخدوم عن طريق إشباع حاجاته، أو السماح له بالتنفيس، أو إعطائه بعض الأعذار أو محاولة تغيير البيئة، وتحسين

ظروف معيشته أو إزالة أسباب قلقة.

جـ - مناقشة البدائل، وهى طريقة تطرح فيها جميع الحلول بمميزاتها وعيوبها أمام المرشد لإختيار الأنسب منها.

فإذا نجحت الخطوة الرابعة يتم تحويل الحلول المختلفة إلى برامج، يبدأ المرشد والمخدوم فى التحرك لتنفيذها.

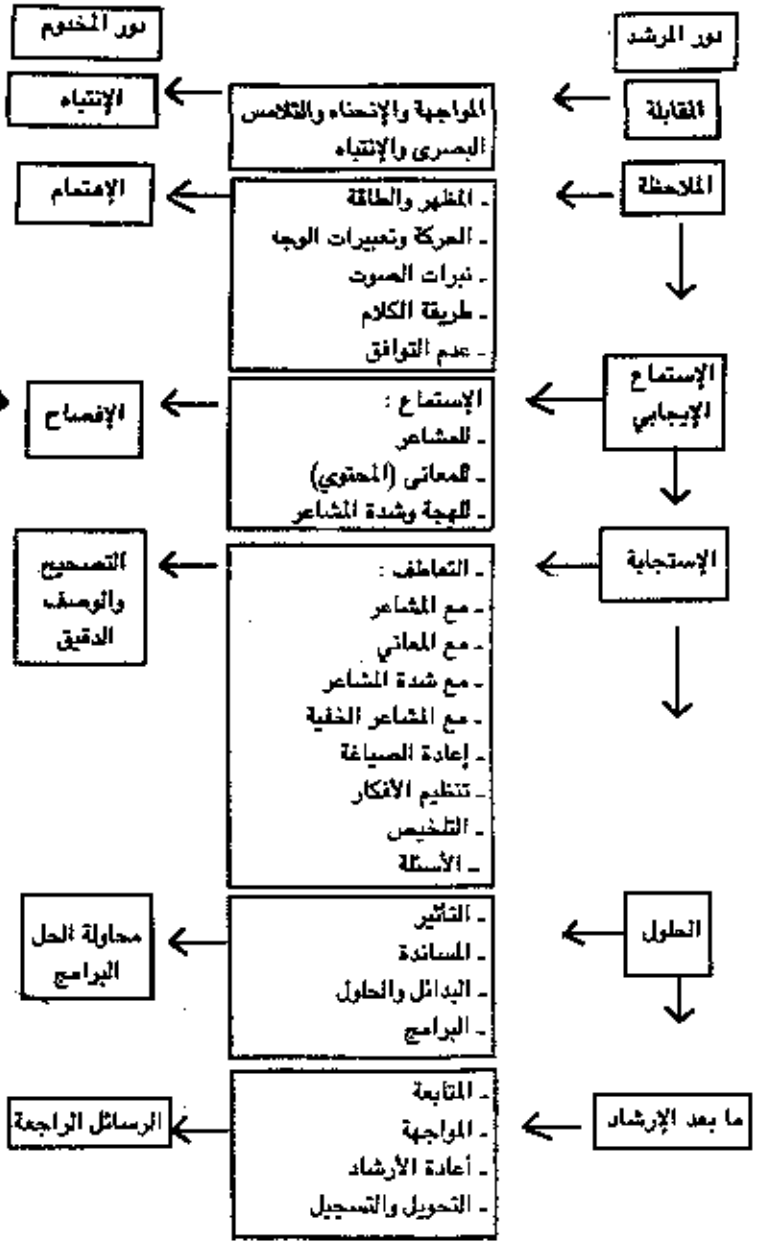
الخطوة الخامسة :

ما بعد الإرشاد : قد يحتاج المخدوم إلى مواجهة بأخطاءه أو تعريفه بدوافعه ومساعدته على إكتشاف نفسه، وقد أفردنا لهذه الطريقة كتاباً خاصاً بعنوان (أتحبنى؟) يناقش آداب المواجهة.

وقد يحتاج المرشد إلى أخذ رأى شخص أكثر منه تخصصاً أو خبرة، فيحول المخدوم إلى الكاهن أو الأخصائى الإجتماعى أو الطبيب النفسى أو لمجموعة للمساندة.

فإذا نجحت هذه الخطوة فإن العلاقة الإرشادية تنتهى، لتحل محلها مهمة المتابعة، وإن لم تنجح خطوات الإرشاد السابقة فى تخفيف الأعباء عن المخدوم أو إيجاد حلول لمشاكله، فقد نلجأ إلى إعادة خطوات الإرشاد الأربعة السابقة مرة أخرى.

والجدول التالى يلخص خطوات الإرشاد ومراحله التى ذُكرت فى هذا الكتاب ويوضح دور كل من المرشد والمخدوم فى إنجاح الإرشاد.


دور المرشد
المقابلة
المواجهة والإنحناء والتلامس البصري والإنتباه
دور المخدوم
الإنتباه
الملاحظة
الإهتمام
- المظهر والطاقة
- الحركة وتعبيرات الوجه
- نبرات الصوت
- طريقة الكلام
- عدم التوافق
الإستماع الإيجابي
الإستماع :
- للمشاعر
- للمعاني (المحتوى)
- للهجة وشدة المشاعر
الإفصاح
الإستجابة
- التعاطف :
- مع المشاعر
- مع المعاني
- مع شدة المشاعر
- مع المشاعر الخفية
- إعادة الصياغة
- تنظيم الأفكار
- التلخيص
- الأسئلة
التصحيح والوصف الدقيق
الحلول
- التأثير
- المساندة
- البدائل والحلول
- البرامج
محاولة الحل البرامج
ما بعد الإرشاد
- المتابعة
- المواجهة
- أعادة الأرشاد
- التحويل والتسجيل
الرسائل الراجعة

٢٢٥٥٢٠٠ ايونا ذهوسيوس كمال مليم في ٩٥/٨/٢٠

صلاة القديس فرنسيس الأسيزى

ربى إجعلنى وأسطة لسلامك :

حيثما توجد الكراهية فالأزرع الحب،

وحيثما يوجد الخصام فالأظهر العفو،

وحيثما يسود الشك فالأغرس الإيمان،

وحيثما يكون اليأس إجعلنى أنشد الرجاء،

وحيثما يخيم الظلام فالأظهر النور،

وحيث يعم الحزن فالأظهر الفرح،

يا سيدى وإلهى إمنحنى أن أسعى:

إلى الراحة الشخصية بل أن أريح الآخرين،

ولا إلى أن يفهمنى الآخرين بقدر أن أفهمهم ،

لا أن يحبونى بل أن أحبهم،

لأنه بالعطاء نستقبل الخيرات،

وبالغفران للآخرين يغفر لنا ،

وبالموت نولد إلى حياة أبدية.

هذه السلسلة ...

تصدر تباعا

من يسمعنى؟ المهارات الرئيسية للارشاد وحل المشكلات.

أتحبنى؟ مهارات المواجهه وحل الصراع فى الكنيسة والأسرة.

من يعتنى بى؟ الخدمة الاجتماعية فى الكنيسة.

كأس ماء بارد خدمة الفئات الخاصة

هذا الكتاب ...

يقدم المهارات الرئيسية فى الأرشاد المسيحى فى أسلوب عملى تدريبى للخدام والكهنة والمربين.

وأهم هذه المهارات :

الاستماع - والتعاطف - والتشجيع - والنصح - والمساندة - والحلول البديلة

تطلب من : *أسقفية الشباب - كنيسة مارمينا بشبرا*

ومن الناشر : مطبعة أرسانى١٣ ش البوستة بشبرا