

المحاضرة الأولى: مدخل للإصغاء النفسي (تحديد إطار العمل).

تمهيد:

إن الحديث عن مفهوم المرافقة أو نظام المرافقة كجهاز متخصص في تقديم المساعدة للتلاميذ من أجل دعمهم للنجاح في الدراسة من الأحاديث التي يطول فيها الشرح والتفصيل لأسباب عديدة على رأسها غموض استخدامات هذا الجهاز عمليا وميدانيا.

فالمرافقة تتموضع في ملتقى عديد المقاربات والنظريات التربوية والعلاجية والنفسية والتواصلية من ذلك التيار النفسي الإنساني بقيادة كارل روجرز ونظرية التفاوض عند Fisher Ury ونظرية التواصل عند Gregory Bateson ومنظومة مدرسية

Palto Alto إضافة إلى باحثين آخرين أمثال Faurstein . Vigotsky

وقد طور روجرز المرافقة من الحقل النفسي العلاجي إلى المجال التربوي، فهو الذي اعتبر أن دور المرافق هو تحويل القدرات الداخلية للفرد من القوة إلى الفعل انطلاقا من مسلمة مفادها أن كل شخص قادر على التغيير مهما كان عمرة أو معيقاته، فالمرافق هو ذلك الشخص الذي يحسن اعتماد قدراته بتلقائية في مساعدة الآخر ليكون قادرا على مواجهة الحياة بنفسه.

1 - تعريف المرافقة:

المرافقة من رافق، يرافق، والمرافقة أي صاحب مشى معه، وتعني الطريقة التي يستخدمها الشخص الراشد مع الطفل، أو خبير بالنسبة لمبتدأ، قصد مساعدته على تنظيم مدركاته واستغلال إمكاناته وقدراته الصفية واللاصفية

بطريقة ممنهجة ودقيقة ومخطط لها مسبقاً، ليتمكن من تكيفه مع البيئة المحيطة به ومساعدته على بناء هوية وشخصية فعالة.

ترتكز المرافقة النفسية على الأخذ بيد التلميذ ومساعدته على تصور بناء وتحقيق مشروعه المدرسي والمهني الناجح، وهذا من خلال مرافقته طيلة مساره الدراسي مع الأخذ بعين الاعتبار استعداداته وقدراته وميولاته، وكذا طموحاته المستقبلية، حتى يحظى التلميذ بمرافقة نفسية بيداغوجية ترفع من مردوديته في المسار التعليمي التعلّمي.

إذن فالمرافقة تعني بشكل عام المساعدة التي يمدها المرشد للمسترشد سواء كانت مساعدة نفسية، أسرية، متعلقة بالرفاق، بالدراسة،....

2 - فنيات المرافقة: يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الإصغاء.

- التوجيه والإرشاد (التفسير والشرح).

- المساندة والدعم.

- التخطيط وبناء مشروع (تربوي/ مهني اجتماعي).

- الوساطة والإقناع المنطقي.

- التأهيل والتدريب.

- العلاج.

أ - مدخل إلى الإصغاء النفسي:

يقصد به حسب سعادات الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية. حيث تشير الدراسات إلى أن 75% من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق

مهارة الإنصات الجيد كما تقول أننا نستعمل فقط 25% من قدراتنا في الإنصات. ويعتبر إصغاء الفرد للآخرين من أهم مقومات الاتصال الفعال إذ يستطيع الشخص من خلال الإصغاء أن يتعرف على ما يريد الآخر قوله ويكون لدى الشخص الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه.

فالإصغاء يعني استقبال رسالة وفهمها.

ويسمى أيضا إصغاء، عطوف، رحيم، مشفق، وهو إعادة صياغة أحاسيس، محدثك بواسطة الكلمات، وهو أيضا فهم وتفسير البعد الوجداني الذي لا يظهر محدثك لفظيا.

لقد وضع كارل روجرز هذان المصطلحان كعالم معروف وهو عالم نفس أمريكي، وصاحب ورائد الاتجاه الإنساني في علم النفس ويعتقد المسيحية ويتخذها مرجعا وملهما لأفكاره.

الإصغاء هو استقبال الرسالة وفهمها فقط، أما الإصغاء النشط فهو ممارسة الشخص الممارس له بنشاط أمام العميل، ويتمثل هذا النشاط في:

- فهم الرسالة (يظهر الاهتمام والفضولية).

- يطلب شروحات.

- لا يحكم على العميل (الأحكام القيمية).

- لا يفسر أقوال محدثيه.

إن للإصغاء أهمية كبيرة للغاية وجلية فهو يسمح بخلق ثقة لدى الآخر، فيسهل الاتصال وتسمو العلاقة ويحسن العميل بأنه مفهوم معترف به.

إن الإصغاء يساعد العميل على التحكم في الوضعية التي يكون فيها.

هناك ثلاث شروط لابد أن تتوفر في الإصغاء وهي:

- القدرة على الإصغاء.
- القدرة على طرح الأسئلة الجيدة لكشف أحاسيس العميل.
- القدرة على إعادة الصياغة.
- القدرة على السكوت بمعنى عدم استجابة الفاحص انفعاليا لما يقوله العميل.
- عدم مقاطعة الآخر وتركه يتكلم.
- البقاء على الحياد.
- أن يكون عطوفا.
- طرد الأفكار المسبقة عند المعالج.
- الامتناع عن أي محاولة للتفسير.
- طرح أسئلة مفتوحة.
- حث العميل على تحديد أفكاره عندما تكون غامضة أو عامة.
- إعطاء العميل العديد من العلامات البصرية واللفظية التي تدل على الاهتمام به.
- إعادة صياغة أقوال العميل بكلمات العميل ذاتها ثم فيما بعد بكلمات الفاحص.

*** أنواع الإنصات: يمكن تحديد أربعة أنواع من الإنصات هي:**

- الإنصات بهدف الحصول على المعلومات listening for information: ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق وفي هذا النوع لا بد من تحديد الفائدة التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوي عليها.

- الإنصات النقدي **criticallistening**: ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الإنصات ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته، وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية.
- الإنصات العاطفي **empathiclistening**: ويشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.
- الإنصات بهدف الاستمتاع **listening for enjoyment**: ويشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة. فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه إشباع معين.

* تنمية مهارة الإنصات أو الإصغاء:

- عدم إشعار الفرد المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية.
- عدم انتقاد طريقة المتحدث في عرض الموضوع وإثارته.
- عدم محاولة التهرب من المشكلة التي يعرضها المتحدث، ومقاطعته ليبدلي الطرف الآخر بوجهة نظره هو.
- عدم تغيير الحديث فجأة ودون أسباب.
- تهيئة الفرصة للجلسات الهادئة التي تسمع للمتحدث بالإفاضة عما يجول في خاطره.
- استعمال لغة الإشارة المناسبة وذلك بالابتسامة وبالنظر إلى عيني المتحدث وتحريك الرأس بالموافقة والتشجيع على مواصلة الحديث، واستعماله الجلسة الملائمة التي تشعر المتحدث بالراحة والهدوء وخفض الصوت.

- توجيه الأسئلة المناسبة التي تجعل المتحدث يعبر عن نفسه.. لماذا.....كيف؟ ما ردود فعلك تجاه؟ ما رأيك؟

ب – الوساطة المدرسية:

الوساطة بشكل عام هي عملية تجارية أو غير تجارية تكون بين طرفين لإيصالهم إلى اتفاق.

كما تعد من وسائل التوفيق بين المتخاصمين، عن طريق تدخل طرف ثالث يعد صديقا لكلا الطرفين، يحاول التقريب بينهما لتسوية ودية، وقد يكون الطرف الثالث قد تدخل من تلقاء نفسه أو بطلب أحد الطرفين.

إذن فالوساطة المدرسية هي إحدى الأساليب الحديثة التي يستخدمها وزارات التربية والتعليم في شتى بقاع العالم.

وقد ظهرت هذه الآلية نتيجة لانتشار النزاعات بين الطلاب وزيادة نسبة التنمر.

لم تقتصر هذه الآلية على الطلاب فقط بل أيضا على الأساتذة الجدد في كيفية حل ومعالجة النزاعات داخل أقسامهم بعد أن تبين تعرض الأساتذة الجدد للعنف الجسدي من قبل التلاميذ، بسبب العراقيل التي واجهوها في كيفية التحكم في أقسامهم نظرا لنقص الخبرة المهنية.

* فوائد الوساطة المدرسية:

إن الميزة الأساسية للوساطة المدرسية هي أنها تحل نزاعات الطلاب بشكل فعال.

ما يقارب من 90 بالمئة من جميع جلسات الوساطة ينتج عنها اتفاق يرضي ليس فقط الأطراف، ولكن أيضا المعلمين والإداريين والآباء أيضا.

وعندما يختار الطلاب إنهاء الصراع في الوساطة يتم حله للأبد.

وذلك لأن الوسطاء يشجعون أقرانهم على مناقشة جميع القضايا المتنازع عليها وليس فقط الحوادث المتسارعة.

تمكن الوساطة المدرسية الطلاب من تطوير مهاراتهم في حل النزاعات حيث تكون أكثر أهمية في النزاعات الواقعية.

*** أخطاء الوسيط المدرسي:**

- الحديث مع وسيط آخر
- الفشل في البقاء حياديا.
- شعور أحد المتنازعين بأن الوسيط غير عادل وبالتالي يرفض المشاركة.
- أن يعطي الوسيط حولا للمتنازعين.
- عدم فهم المتنازعين أو عدم موافقتهم على الاقتراح.

*** تطوير الوساطة المدرسية:**

يحتاج الوسطاء أن يتقنوا مفاهيم ومواقف أساسية لبرنامج الوساطة لتجنب حدوث أي انتكاسات أو أخطاء، بعض المفاهيم التي يجب إتباعها وتقديمها:

حقوق الطلاب:

- حق الطلاب في مدرسة آمنة.
- حق الطلاب في مدرسة خالية من التحرش والتأمر ضد الأوضاع.
- يستحق الطلاب وجود الفرصة في حل العنف عن طريق الوساطة.

افتراضات حول العنف:

- إن العنف شيء محتوم كجزء من التفاعل اليومي.
- كل الأطفال والكبار يواجهون العنف في بعض الأحيان.
- إن العنف يولد مشكلات لا يعي لها المتنازعون.
- يكشف العنف مشاعر لا يعي لها المتنازعون.
- يشجع التوسط في النزاعات في المدرسة أيضا على نقل المهارات إلى الحياة خارج المدرسة.
- أن تكون وسيطا يساعد الطلاب على الاقتراب من الصراع في حياتهم الخاصة وفي مجتمعاتهم بمنظور ومهارة جديدة.
- يتعلم الوسطاء الطلاب الاستماع بفعالية والتلخيص بدقة، والتفكير النقدي علاوة على ذلك يطورون مهارات حول كيفية حل المشكلات والقيادة والكتابة وتعزيز المناقشة الهادفة بين المتنازعين.

* طريقة استخدام الوساطة في المدرسة:

أثبتت برامج الوساطة المدرسية حيث يتم تدريب الطلاب بشكل عام على حل النزاعات التي تشمل طلابا آخرين، أنها وسيلة فعالة لحل النزاعات في البيئات المدرسية.

تم تحقيق معدلات النجاح من 58 بالمئة إلى 93 بالمئة في أماكن مختلفة في شتى أنحاء قارات العالم، حيث تم قياس النجاح من خلال ما إذا تم التوصل إلى اتفاق والحفاظ عليه في وقت تقييم المتابعة.

* دور الوسيط المدرسي:

الحيادية ويجب أن يمهد الأرض لأوضاع آمنة لكل الأطراف، ويؤكد أن كل شخص له فرصة ليقدّم وجهة نظره خلال عملية الإصلاح كلها.

يرسخ التفويض في المسؤولية لكلا النزاع والحل فالوسيط ليس جزءاً من النزاع ولكنه قائداً لطقوس عملية المفاوضات.

كبح تقييماته وآرائه يجب أن يكون لديه احترام لمشاكل الخصوم وحلولهم والهدف أن يرضي الاتفاق كلا الطرفين، ودور الوسيط هو التأكد من أن كلا الطرفين قد رضي، وإذا كان الاتفاق منطقياً ودائماً فسيحل الخلاف.

* افتراضات حول الوساطة:

- يجب تعلم وممارسة مهارة حل النزاعات.
- يجب على الوسيط أن يبقى حيادياً.
- من الأرجح أن يوفق المتنازعين على الحلول التي يقترحونها.
- الوساطة تمنح فترة هدوء والتي تعمل على تسهيل حل النزاع.
- الوساطة تولد حلول جديدة عن طريق المفاوضات ينتج عنها فوز الطرفين.
- الوساطة مهمة للعلاقات الشخصية والعائلية والعمل وفي الأمور القانونية.

* أفكار للوساطة المدرسية:

كن واعياً لمن يملك النزاع فعلاً وبذلك أيضاً محتويات عملية الوساطة وبالتالي الاتفاق.

تحت مرحل ما حدث يستطيع الوسيط أن يسأل أسئلة عن ما قبل وما بعد الحدث ويسأل أيضاً عن العلاقة بين الخصوم وعن الظروف المحيطة بالنزاع.

يجب أن يكون الوسيط على وعي للغة جسده فيمكن استعمالها كدليل على تدخل الوسيط بفعالية في النزاع.

هل الوسيط يميل إلى الأمام أثناء كلام الخصوم.

يجب أن يبدأ الطرفان خلال المفاوضات بالكلام معا أملين أن يبدؤوا بالمفاوضات الخاصة.

فإذا مازالت الأطراف تتكلم عن الخصم كطرف غائب بدلا من الحديث وجها لوجه فإن ذلك بمثابة ضوء تحذيري للوسيط.

إذا كانت العملية جيدة وتوصلت الأطراف للحوار، والحل ومحتوياته سوف تأتي بنفسها.

لا يجب أن يكون الوسيط هو من يقترح مصطلح الاتفاق وتذكر أن الخصوم هم من لديهم النزاع.

ج - المساندة وتعزيز صورة الذات:

عرف Sarason وآخرون نقلا عن فايد 2000 " المساندة الاجتماعية بأنها تعبر عن مدى وجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، ويعتقد أنه في وسعهم أن يعتنوا به ويحبونه ويقفوا بجانبه عند الحاجة".

تعرفها بشرى إسماعيل 2004 على أنها " جميع الإمدادات التي يقدمها المرافق للفرد لمساعدته على مواجهة مشكل ما، فالمساندة تنقل الإحساس بأن الفرد ليس لوحده في مواجهة هذا الأخير".

يؤكد حسن عبد المعطي 2006 أنه يقصد بالسند تلك العلاقات القائمة بين المرافق والمرافق له والتي يدركها على أنها يمكن تعضه عندما يحتاج إليها، أو أنها تساعد على التفاعل الإيجابي مع الأحداث الجديدة ومع متطلبات البيئة المدرسية، بالإضافة لذلك فإن المساندة النفسية هي أن يشعر الفرد بأن

هناك من يهتم به اهتماما عميقا ويقدره، أو أن يشعر الفرد باندماجه الشديد مع الآخرين، وتلعب المساندة دورا هاما في خفض المعانات الناتجة عن شدة الأحداث الضاغطة، وتتوسط العلاقة بين ضغوط الحياة والانهيال الصحي أو النفسي.

إن وظائف المساندة تختلف حسب المواقف الحياتية للفرد سواء كانت ضاغطة أو لا، وهي تعمل على المشاركة الفعالة مع الآخرين، وتشكيل شبكات العلاقات والاتصالات النوعية التي تساهم في تخفيف الضغوط والوقاية من الآثار السلبية لأحداث الحياة، وكذلك للحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية، وهناك أدلة على أن المساندة الاجتماعية سواء في المنزل أو في المدرسة أو من طرف الصداقات يمكن أن تزودنا بعازل فعال ومخفف للصدمات ضد آثار الضغوط النفسية، وتساهم في التوافق النفسي الدراسي الفعال في البيئة المحيطة بالفرد.

فالمساندة النفسية يقوم بها المرافق لتعزيز وتحسين صورة الذات لدى المرافق له، والتي نقصد بها تحقيق كل ما يستطيع الإنسان أن يكونه يجب أن يكونه حتى يصبح سعيدا، فهو مكاناته ويسعى إليه في حدود قدراته، فقد يكون مطابق للواقع بمعنى آخر يختار الإنسان العلم الذي يمكنه إلى تحقيق أهدافه في مجاله، ولذا تختلف صيغة هذه الحاجة بالنسبة لإمكانات الفرد، فالفروق الفردية وتباين الإمكانات الداخلية للناس، وكذلك المستويات الثقافية، وأساليب التنشئة الاجتماعية يجب التوافق معها، وتحقيق الفرد لذاته.

ويظهر ذلك حسب **باندورا** 1972 في :

-التفوق في العمليات العقلية.

- الاستعمال الجيد للمهارات المعرفية.

- المثابرة العالية في البحث عن الحلول للمشكلات.

- التحدث الشخصي للذات في انجاز الأعمال.

- الالتزام بالهدف أو المهمة.

- توقع الانجاز.

- تنظيم الذات.

- المرونة في التفكير.

- الدقة في تقييم الأداء.

- التغلب على العقبات بالجهد المتواصل.

- تحويل الفشل إلى النجاح.

- الخروج من الخبرات الصعبة.

- القدرة على التخلص من السلوك غير المرغوب فيه.

- سرعة التخلص من الاستراتيجيات الخاطئة.