

الفصل السابع

جني المحصول

بلوغ الغلق

إلى كل بستاني يعلم أنه بعد الحرث، وبعد الزرع،

وبعد الفصل الطويل من الرعاية والنمو، يأتي الحصاد.

مارج بيرسي "النجوم الخماسية السبعة"

يمثل بلوغ الغلق، لأسباب عديدة أعظم تحد يواجه الشركاء في الإرشاد. ذلك أن اختتام العلاقة كثيراً ما يكون محاطاً إما بالقلق أو الضيق أو المفاجأة. ومن الأمور الصعبة التخطيط للغلق لأنه من الممكن أن تبلغ العلاقات نهاياتها في وقت أبكر أو تطول أكثر مما كان يتوقع لها. ويحدث أحياناً أن يثبت الشريكان على الحال ذاته إلى ما لانهاية، ولا أحد منهما يرغب في وضع حد للعلاقة بسبب الوشائج العاطفية والروابط الشخصية التي تنمو مع العلاقة. ولكن هناك في برنامج الإرشاد المخطط عادة ما ينص على موعد محدد لختام العلاقة. والنتيجة هي أن بعض الشركاء يستمرون في علاقات الإرشاد، حتى ولو تحققت أهداف التعلم، أو قد يقومون بإنهائها في الموعد دون أن يحققوا أهداف التعلم.

وبلوغ الغلق عملية تطويرية. ذلك أن بذور الغلق مزروعة في مرحلة التفاوض، حين يحدد الشريكان مراسم الغلق ويضعان اتفاق الشراكة الإرشادية. ثم إن العملية ذاتها تبدأ لحظة أن يشرع الشريكان في العمل بقصد إنجاز أهداف التعلم.

هذه المرحلة التي تبدو قصيرة تقدم فرصة للنمو والتأمل بصرف النظر إن كانت العلاقة قد أتت ثمارها الإيجابية. فبلوغ الانتهاء يعرض فرصة تطويرية للمرشدين والمسترشدين لجني حصاد تعلمهم والمضي إلى الأمام. فإذا كان للانتهاء أن يصبح تجربة مرضية للطرفين معاً فإن على الشريكين هنا أن يعدا العدة لها.

وهذا الفصل ينصح بتضمين العلاقة معاهدات الغلق وعملياته كجزء واجب الالتزام من عملية الإرشاد ذاتها. ويشدد هنا على ضرورة التخطيط للغلق بحيث يعلم كلا الطرفين ويلحظا الوقت المعين للغلق ويحرصا على أن يكون هذا الغلق تجربة تعلم مرضية وذات أثر لكلا الشريكين في الإرشاد.

ضرورة الغلق (الانتهاء):

إن الغلق (الانتهاء) ينطوي دائماً على مكون عاطفي: الضيق والقلق، وخيبة الأمل، الارتياح والحزن، خوف الفراق، الفرح أو الابتهاج. والاعتراف بهذه العواطف والمضي إلى مرحلة أخرى هما جانب متوقع من عملية الفراق. ومعالجة هذه العواطف يستغرق وقتاً أطول مما يتوقع معظم الناس.

وعلى العموم، يعاني الأشخاص الذين يجدون صعوبة في إنهاء العلاقات أشد الصعوبات في التعامل مع الغلق في علاقة إرشاد. وأصعب جانب في هذا عندهم هو الانفصال. وهذا جانب إشكالي على وجه الخصوص حين لا يدري أي من الشريكين كيف يتم ذلك أو حين يفتقر للتجربة الإيجابية في نقل العلاقات إلى ختامها. وبالمثل عندما يصبح الشريكان في العلاقة الإرشادية صديقين ويتجها إلى جعل العلاقة بينهما أكثر حميمية وبعداً عن الرسمية وأساسها الألفة المتنامية بينهما. حينها يصعب على وجه الخصوص الاستمرار في الحفاظ على المكون الإرشادي للعلاقة. ولذلك في مثل هذه الحالة، فإنه من الأهمية بمكان أن تتم ملاحظة الانتقال من علاقة الإرشاد إلى الصداقة واستخدام هذا التحول فرصة للتعلم.

تفادي الغلق (الانتهاء):

يؤثر الشركاء في عملية الإرشاد أحياناً تجنب الغلق خوفاً من مشاعر الألم أو القلق.

ومثال ذلك ما شعرت به هيلين من الالتزام تجاه بيتسي (مرشدها طوال ثلاث سنوات) والخشية من خراب العلاقة. ومع أنها لم تكن راضية عن علاقة الإرشاد بينهما فإن هيلين لم تشأ أن تؤذي مشاعر بيتسي، وبالتالي فإن الغلق لم يكن في اعتبارها خياراً تأخذ به. وعليه فقد شاءت هيلين أن تدع علاقتها الإرشادية تجري مجراها والتعايش مع الضيق الذي كانت تسببه مجاملتها الاضطرارية. وهكذا كانت النتيجة أن غدت عالقة وعاجزة عن التقدم.

كذلك لم يكن غريغ ليرواده شعور بالتواصل مع مسترشدته أرت. ولقد كان السبب في قبوله الانضمام إلى برنامج الإرشاد أن وجود مسترشد له يضيء عليه مكانة خاصة. ولكن الاستمرار في هذه العلاقة غداً بعد حين عبئاً مضمناً. وكان ذلك حال غريغ أيضاً، إذ ظل ينتظر ويتكلف ويتظاهر مثل مرشده.

ولكن الأمور لم تكن تجري على ما يرام، سواء لهيلين أو لغريغ، في العلاقة الإرشادية. وفي كلتا العلاقتين لم يكن أي منهما يرغب بالمبادرة بعمل لإصلاح الوضع. ذلك أن أحداً منهما ما كان ليرتاح إلى بحث موضوع الغلق، وإن كان كلاهما يعلم أن العلاقة قد بلغت ختامها منذ حين. ولو أنهما عقدا حواراً تفاوضياً في بداية العلاقة لكانا قد أسسا للعلاقة بما يسمح بالسير بها إلى الانفكاك على الوجه المريح.

إنهاء غير متوقع دون غلق (انتهاء):

في كثير من العلاقات الشخصية الإرشادية يتحول مستوى الأولوية في العلاقة الإرشادية لدى أحد الشريكين ويتغير بالتالي ميزان العلاقة.

تلقت غريتشن، وهي إدارية متدنية الدرجة في إحدى الشركات من الخمسمائة في قائمة مجلة فورتشين، مكاملة من مرشدها سام ليخبرها بأنها نالت ترقية إلى مرتبة أعلى في قسم آخر من الشركة-وهذه ترقية تعني الانتقال فوراً إلى مدينة أخرى. وأكد لها سام أنه سوف يظل على اتصال بها "حين تستقر أمورها". ثم ظلت غريتشن تنتظر من سام مكاملة طوال شهرين من الزمن إلى أن اتصلت به هي أخيراً تاركة له رسالة على آلة تسجيل. ولكن سام لم يرد على مكالمتها منذ ذلك الحين.

ولقد فرضت ظروف الحياة على مارك الانكفاء والانسحاب من كل نشاط واقتصر على أبسط الأعمال الأساسية في وظيفته. وكان ما حملة على ذلك إصابة زوجته بمرض خطير هدد حياتها واضطره للانقطاع للعناية بها مقتصراً بنشاطاته على عمله وحسب. وكان مريده كين قد شعر بخيبة الأمل، إلا أنه لم يشأ أن يضغط وترك مارك يفلت من الشباك باللجوء إلى مرشد آخر.

وفي هذين المثالين نجد أن كلاً من غريتشن وكين قد وضع لمرشده مسبقاً أهدافه التعليمية، لكن الغلق غير المتوقع داهمهما على حين غرة. وإن عدم القيام بالغلق رسمياً قد فوت على غريتشن ومارك الفرصة لاستيعاب ما تم إنجازه وتعلمه والاحتفاء بالعلاقة الإرشادية.

كانت كارين وجوانيتا قد حققتا أغراضهما من التعلم، ولم تناقشا الانتقال بالعلاقة إلى الانتهاء، بل انتقلتا من الشراكة الإرشادية إلى الصداقة دون الاحتفال بالعمل الطيب الذي أنجزته معاً. والحق أن حدوث التحول في طبيعة العلاقة حيث يصبح المرشد صديقاً، أمر ينطوي على إغراء لأن التحول يتم تدريجياً دون أن يلاحظ. ولكن العناية بجانب المحاسبة قد يتضاءل بسبب نشوء العلاقة الجديدة، وهنا قد يبدو الغلق الذي يراعي أهداف التعلم لا داعي له طالما أن العلاقة مستمرة عبر الصداقة.

في هذه الأمثلة نرى الشركاء يفتقرون في علاقتهم للاتفاق المسبق على بحث موضوع الوصول إلى الانتهاء. ولو أن كل شريك قد خطط لهذه المرحلة لكان بوسع هؤلاء الحوول دون التعرض لبعض هذه الآثار العاطفية التي تترتب على تجاوز حالة الغلق وتمكنوا من مضاعفة نتائج التعلم الإيجابية في العلاقة.

الفرص الضائعة:

كثيراً ما يكون الانتقال إلى المرحلة التالية من العلاقة (بعد العلاقة أو تجديد الارتباط) مخففاً ومتعثراً دون غلق. ولأن ثمة نقطة معينة تجعل العلاقة مهياة للغلق نجد أن التوقيت عنصراً حاسماً في الأمر. إذ لا يفيد المرشد ولا المرشد إطالة عملية الانفصال بل وقد يجعل من تجربة إرشاد إيجابية تجربة سلبية.

كذلك فإن الغلق هو الحد الفاصل بين ما هو قائم (علاقة الإرشاد) وما سيكون (ربما صديقاً أو مديراً أو زميلاً). فالغلق يفيد في الحيلولة دون نشوء أوضاع حيث قد يستمر المسترشد في انتظار مدخل ونصيحة حين لا يكون ذلك مناسباً للحال.

فطالما ظل أحد الشركاء في عملية الإرشاد يعتبر العلاقة فرصة للتعلم فإن إنهاء العلاقة قد يصبح مصدراً ثميناً للتعلم. وإذا لم يكن هناك خيار آخر سوى إنهاء العلاقة فلربما يكون من الأفضل إتمام ذلك بحيث يتحقق حسن الختام وذلك بعرض ما جرى صواباً وما جرى خطأ. وفي كلا السيناريوهين يمكن للمرشد والمسترشد أن يتعلما من التجربة.

وحتى حينما يتداول الشركاء في عملية الإرشاد في حتمية الانتهاء أو يخلصون إلى أن هذا الختام لا يعود لخطأ ما في بداية مرحلة التفاوض من العلاقة، فإنهم نادراً ما يرجعون إلى ذلك الاتفاق حين يكون الغلق قد صار قاب قوسين أو أدنى منهم.

إنهاء غير متوقع مع غلق:

إن معظم العلاقات الإرشادية السليمة لا تستمر إلى ما لانهاية. فهي لا بد أن تصل في نقطة ما إلى ختام. والغلق المخطط له في كثير من الأحيان أيسر على المعالجة، ولكنه يظل يطرح مجموعة من التحديات الخاصة به.

تقع النهايات غير المتوقعة حتى في أقوى العلاقات الإرشادية. وسواء كان حادثاً خارجياً هو ما فرض التغيير في العلاقة الإرشادية أم كان داخلياً (لظروف شخصية) فإن التخطيط للتعامل مع العراقيل غير المنتظرة يساعد الشركاء في الإرشاد على معرفة ما ينبغي عمله حين تبرز الظروف التي تفرض التغيير.

كانت تريشيا وماري وتوم (وجميعهم مريدون) شركاء في علاقة إرشاد استمرت حوالي ثمانية شهور مع ليام (المارشِد). وكان ليام قد انضم لتوه إلى مشروع جديد يتطلب منه بذل المزيد من الوقت على مدى الشهور الستة القادمة. وعضواً عن أرجاء إعلام شركائه في عملية الإرشاد بالتغيير الذي أصاب مسؤولياته في العمل عمد إلى مواجهة الموضوع مباشرة. فكان أن استدعى مسترشديه إلى اجتماع وأخبرهم بأنه لا يدرى كيف سيكون أثر المسؤوليات الجديدة الملقاة على عاتقه على علاقتهم، لكن لا بد أن يكون لذلك أثر. وكان أن اتفقت تريشيا وماري وتوم وليام على اللقاء بصورة متقطعة وأن تكون مدة اللقاء أقصر. كذلك جرى الاتفاق بينهم على التواصل الفوري في غضون ذلك بالحاسوب بصورة منتظمة. ووضعوا خطة لمراجعة الوضع في غضون شهر فإذا لم تكن النتيجة مرضية يقومون بوضع نهاية رسمية للعلاقة.

وهكذا استطاع هؤلاء الشركاء، بمواجهة العقبات المتوقعة مباشرة، توقع الانتهاء ووضع خطة طوارئ للتعامل مع الغلق المحتمل.

الإقرار بالحاجة إلى الغلق (الانتهاء):

هناك عدد من العلامات والإشارات التي ربما توحى بأن الوقت قد حان للنظر في الغلق (انظر العرض 7-1). ويجدر بالمرشدين الذين يلحظون هذه الإشارات حين تلوح أن يحاولوا الإقرار بتصوراتهم وافتراساتهم. ذلك أن مواجهة الإشارات بالتجاهل والتغاضي قد تطيح حتى بالعلاقة الجيدة.

وقد لا تكون هناك علامات صريحة تشير إلى الشركاء بضرورة السير إلى الغلق، ومع ذلك قد يقرر المرشد أو المرشد وضع نهاية للعلاقة. وإذا وقع هذا كان من المهم أن يحترم الشخص الآخر هذا القرار.

أو ربما كان المسترشد يرغب بإنهاء علاقة الإرشاد والمرشد يرى أن القرار ليس منطقياً أو خياراً مدروساً بعناية. ولكن المرشد الحكيم يحترم، مع ذلك، ذلك الخيار ويعلم متى وكيف يترك الباب مفتوحاً تحسباً لتغير الظروف التي دعت المرشد إلى اختيار إنهاء العلاقة. وفيما يلي نهجين من مرشدين اعتمدا ترك الباب مفتوحاً:

"لئن كنا مضطرين لإنهاء العلاقة الإرشادية الرسمية الآن، فإني أود أن تعلم بأنني شديد الاهتمام بمتابعة أحوالك ومدى تقدمك في تطبيق ما تعلمت. فرجاء تابع الاتصال وأخبرني بأحوالك. وما رأيك في أن نحدد موعداً على التقويم الآن."

"أعلم أنك تمر شخصياً بوقت عصيب الآن، وأدرك السبب الذي يجعل استمرار اللقاء بعد اليوم أمراً صعباً. ولكن رجاء أخبرني لاحقاً متى تكون مستعداً لمتابعة أهدافك التعليمية ثانية. لقد استمتعت بعلاقتنا، ويسعدني أن أعمل معك من جديد."

التمرين 7-1

الإشارات التي تفيد باحتمال حلول أوان الغلق (الانتهاء)

الإشارات	الدلالات المحتملة
متى....	قد يكون الأمر...
حين التقى مسترشدي ينتابني السأم واللامبالاة وينصرف تفكيري إلى أمور أخرى.	الواقع أنني أتكلف الاهتمام، وهذه العلاقة لا تتطوي على مغزى أو أهمية لدي.
يأتي مريدي في الموعد المحدد، ونحن نلتقي سواء أكان لدينا برنامج للعمل أم لا.	إننا نلتقي لمجرد اللقاء، وليس للقائنا هدف حقيقي.
أنا ضنين بالوقت الذي علي قضاءه للحفاظ على هذه العلاقة. وهناك أمور أخرى أشد أهمية وإلحاحاً علي الالتفات إليها.	ليس للإرشاد الأولوية القصوى لدي الآن. لم أعد معنياً بالعلاقة.
أشعر وكأنما مسترشدي متشبث بالعلاقة ولا يريد منها فكاكاً.	حققت مريدتي أهدافها التعليمية وهي مستعدة للمضي قدماً إلى الأمام، سوى أنها لا ترى الأمر على هذا النحو.
لقد فرغت من كل سبب للحديث ومسترشدي وقع إخلال بالثقة.	كلانا يبدد وقت الآخر.
يصغي مريدي إلى نصيحتي أو مشورتي، إلا أنه لا يتابع العمل بها حتى النهاية.	لست أثق بمريدي وعلي أن اختار بدقة من أشارك.
نحن نلتقي منذ شهور عديدة ولا يبدو أننا نحقق تقدماً.	إنني هكذا إنما أضيع وقتي.
أشعر بعد معظم اللقاءات بالإرهاك، وكأنما مريدي استنفذ كل طاقاتي.	ربما يستطيع شخص آخر تلبية احتياجات مسترشدي.
تبدو هذه العلاقة من طرف واحد.	ليست هذه بالعلاقة السليمة.
وجودي ومريدي أمر بغيض ومؤلم.	لا أجد إلا القليل من الرضى من المساهمة في نمو هذا المسترشد.
مريدي بحاجة إلى متابعة دائمة وعناية مستمرة.	لا أستلطف مسترشدي ولا أكن له احتراماً.
	مريدي يحتاج إلى دعم أكثر مما أستطيع أو يمكنني توفيره. وقد يكون أنني ما عدت أرغب في متابعة هذه العلاقة.

التخطيط للغلق (الانتهاء):

تساعد المشاركة في برنامج إرشادي على تيسير عملية الاقتراب من الغلق. وعلى المرشدين في العلاقات الإرشادية غير الرسمية أن يتحلوا بمزيد من الوعي حول السير بالعلاقة الإرشادية إلى الغلق نظراً لخلو العلاقة من بنية خارجية تتعلق بالمسؤولية.

إن الوقت المناسب للاتفاق على عملية السير نحو الغلق هو عندما يبدأ التفاوض حول عقد الشراكة الإرشادية. ومن الضروري عندئذٍ التخطيط لعملية السير نحو الغلق ومعرفة كيف تجري حين يكون الغلق متوقفاً وكذلك حين لا يتم في أوانه. والتوسل بأهداف التعلم في العلاقة الإرشادية كنقطة تجتذب النظر يوفر أساساً لتناول أفضل سيناريو وأسوأ سيناريو للغلق. فبتحديد العثرات المحتملة يسهل التخطيط للإجراءات الكفيلة بالتغلب عليها. ولضمان ختام العلاقة الإرشادية على وجه إيجابي وبلوغ نهاية مثمرة من الناحية التعليمية من التجربة الإرشادية، من المفيد التأسيس لعملية التسليم بالحاجة للغلق وتحديد إطار لتنظيم حوار الختام التعليمي.

وصل فرانك وبوب إلى ختام العلاقة الإرشادية بينهما حين انتهت دورة البرنامج الإرشادي الذي تعتمده الشركة التي يعملان فيها. ثم كان أن حضرا حفل الغداء الإرشادي الرسمي الذي تقيمه الشركة حيث تسلما شهادتهما إقراراً بمشاركتهما في البرنامج. وبدون ذلك الحدث الرسمي فربما ما استطاعا السير بعلاقتهما إلى نقطة الغلق أو إدراك حقيقة ما أنجزاه والتقدير المتبادل بينهما. فقد أدت معرفتهما بأن الغلق واقع إلى إطلاق حوار حول هذه المعرفة ووفرت لهما نقطة التقاء أعدتهما للتحويل التالي. ولأن العلاقة بينهما كانت جزءاً من اتفاق رسمي أمكن لفرانك وبوب تفصيل أهداف بوب وفق الجدول الزمني الذي

وضعته الشركة. ولما جاء وقت الغداء الرسمي كان فرانك وبوب قد حققا هذه الأهداف المبينة وفي هذا الإطار عقدا حوار الختام.

أدت علاقة الإرشاد غير الرسمية بين ايفون وكارلوس إلى تحقيق ثلاثة أهداف وحسب من أهداف التعلم الخمسة التي أرادا تحقيقها في غضون عام. وكانا قد أدركا حين اجتمعا لتقويم عملية التعلم في نهاية العام أنه سيكون من المفيد لهما متابعة العلاقة. وأخذا يتداولان في ما مضى على نحو جيد ثم في ما يمكن تطويره إلى الأفضل في علاقتهما، ثم راحا يتفاوضان في أمر المدى الزمني اللازم لتحقيق ما تبقى من الأهداف التعليمية. ولقد أدركا عندئذٍ أنهما ليسا مهيين بعد لنهاية العلاقة، بالرغم من الإطار الزمني الذي حددها لهذه الغاية.

كان بلوغ الغلق يعني، في هذه الحالة، استئناف التفاوض من جديد أكثر من إنهاء العلاقة. إذ أن الأمر ما يزال يقتضي الأخذ بحوار معمق حول الغلق.

بلوغ الغلق (الانتهاء):

ثمة جانب لا يمكن إهماله من تجربة بلوغ الغلق هو السير بالعلاقة إلى خاتمة تعليمية مفيدة: قصدت حواراً مركزاً حول تجربة تعليمية تمت أثناء العلاقة الإرشادية ونتيجة لها. إنه حوار تأملي لا يقصد به اللوم أو تسقط الأخطاء (Murray, 1991) موضوعه عملية التعلم ومحتواها.

لم تكن تجربة الإرشاد التي تمت لجيم ومسترشديه كارول بالتجربة المثمرة. بل الواقع أن كلاً منهما كان قبل بضعة شهور وحسب قد قام بإثقال الآخر بمطالب لا قبل له بها حتى أنهكا نفسيهما وهما يحاولان الإبقاء على هذه العلاقة مستمرة. ولذلك قررا معاً (بتحريض من جيم) أن الوقت حان لإنهاء علاقة الإرشاد. واتفقا سلفاً على إجراء حوار ختامي لتقويم التجربة التعليمية التي خاضاها.

بدأ الحوار بمراجعة الأهداف التعليمية. وركز فيه المرشد والمسترشد، مستخدمين هذه الأهداف مقياساً شخصياً لما تحقق، على الأمور المحددة التي اكتسبتها كارول وكل ما يحتاج إليه الأمر لبلوغ باقي النتائج التعليمية. وأخذوا بالحديث عندئذٍ في ما كان جيداً لهما في العلاقة وما لم يوفقا فيه والأسباب في ذلك. وكان من نتيجة الأمر أن أدرك جيم أنه كان عليه التركيز أكثر على احتياجات المسترشدة وأن العلاقة الإرشادية تتطلب صبراً أكثر مما أبدى. وعرفت كارول أنه كان عليها حمل المزيد من المسؤولية في تعلمها، وأن تكون أشد تركيزاً وإقبالاً على خوض المخاطر. ولقد خفف من حدة الجوانب السلبية تركيز الحوار على ما اكتسبه كل منهما من التعلم وكيف يمكن وضع تلك المعرفة موضع التطبيق والإفادة منها مستقبلاً. (توفر الأخطاء، وحوادث الفشل، والزلل تجربة غنية للتعلم). وكانت الحصيلة الإيجابية الأخرى أن جيم حدد لكارول عدداً من المرشدين الذين يتمتعون بخبرة وخلفية مناسبة يمكن لكارول أن تتصل بهم لمتابعة التعلم. وكانت النتيجة حواراً لا شأنه فيه من لوم تركيز على التعلم وأمكن لكل من الشريكين أن يحمل شيئاً إيجابياً من التجربة الإرشادية.

يقدم التمرين 7-1 دليلاً إلى صياغة نقاش حول الحوار الختامي لتجربة التعلم. ويمكن أن يجري هذا الحوار، إذا شئنا حالة مثالية، كجزء من حوار التفاوض ثم يمكن العودة إليه حوالي نهاية مرحلة التمكين استعداداً لحوار الغلق.

التركيز على أهداف المسترشد:

حين تنهار العلاقة الإرشادية أو تنتهي بالخيبة يكون المرشد والمسترشد قد أضاعا فرصة لجني حصاد العلاقة. ولكن مراجعة الأهداف والأغراض دورياً على امتداد فترة العلاقة يكفل لهذه العلاقة استمرار تركيزها على أهداف المسترشد وتتيح للشركاء في الإرشاد تقويم التقدم الذي تحقق لهم. وهذه العملية تشحن العلاقة بالقوة الدافعة وتساعد على تحديد الوقت الملائم للانتهاء.

التمرين 1-7

التهيئة للغلق (الانتهاء): خطوات وأسئلة

التعليمات: قم بالخطوات المشار إليها تحت العمود 1 بطرح الأسئلة ذات العلاقة في العمود 2	
العمود 1	العمود 2
خطوات الاستعداد للغلق	الأسئلة
1- راجع غايتك.	ما الهدف من العمل معاً؟
2- تخيل أفضل حالة للغلق.	ماذا نود، من ناحية مثالية، أن يحدث حتى تصل هذه العلاقة إلى نهاية؟ كيف نستطيع أن نضمن بلوغ هذه العلاقة خاتمة مفيدة تعليمياً؟
3- تخيل أسوأ حالة للانتهاء.	إن لم يكن المثالي ممكناً، فكيف نستطيع أن نضمن خاتمة تعلم إيجابية؟ ماذا يمكن أن يعترض الطريق؟
4- خطط لإجراء محاسبة متبادلة.	ماذا نفعّل للتغلب على أية عوامل قد تعترض الطريق للوصول إلى خاتمة مفيدة تعليمياً؟
5- أسس لعملية الاعتراف بأن الوقت قد حان للغلق.	كيف لنا أن نعلم متى يكون الوقت مناسباً لحمل العلاقة إلى الغلق؟
6- ضع قواعد لحوار الخاتمة التعليمي.	ما هو برنامج حوارنا للخاتمة التعليمية؟

وحيالما تكون الأهداف والأغراض من العلاقة الإرشادية قد تحققت يصبح ذلك أوان التأمّل في ما تمّ تعلمه، ثمّ المضي إلى الأمام. فعندما يشاء الشركاء في الإرشاد استمرار العلاقة، فإنه من الضروري الإفصاح عن الأهداف الجديدة، وإعادة التفاوض حول شروط الارتباط، ومراجعة ما كان حسناً في الماضي وما اعترض الطريق من عقبات.

التوحيد بين ما تمّ تعلمه:

إنّ المسترشد قد يفقد بدون الغلق أبعاد التطبيق العملي لما تمّ اكتسابه من التعلم. وحسن الغلق يساعد الشركاء على تطبيق وتوحيد ما جرى تعلمه نتيجة العلاقة. ذلك أن الأسئلة التي يطرحها المرشد والتحليل العميق الذي يقدمه كفيلاّن بأن يساعدوا المسترشد في تقويم النتائج التي تحققت له ومعرفة السبيل إلى مضاعفة ذلك التعلم والتأسيس عليه.

وهاكم مثلاً، ظلّ نيل ومسترشده ايليوت منهيكين في علاقة إرشادية نتيجة مبادرة من شركة اعتمدت برنامجاً لتدريب العاملين لديها على أساس منهج الإرشاد. وقد وجهت دائرة التدريب والتطوير مؤخراً مذكرة إلى نيل تفيده بأن دورة الإرشاد في ذلك العام أشرفت على النهاية، بما يعني أن الضرورة تفرض غلق العلاقة الإرشادية.

وكان من نتيجة ذلك أن بدأ نيل العملية بتوجيه رسالة بالبريد الإلكتروني يطلب فيها من ايليوت الحضور إلى جلسة الإرشاد التالية، وهو مستعد لمراجعة خطة التعلم التي اعتمدها عند بداية لقاءاتهما. وقد وجه نيل الحديث حين التقيا على تناول كل هدف من الأهداف الأصلية في الخطة، وعندئذٍ طلب من ايليوت تقويمه لكل واحد منها. فأجاب ايليوت بأن هدفه كان معرفة كيف يضع نفسه على نحو يجعله منفتحاً ليتبين الفرص الجديدة المتاحة ضمن القسم ويعتقد بأنه قد حقق في هذا تقدماً كبيراً. وبالمقابل سأل نيل ايليوت أن يصف له

التقدم الذي تحقق له ويبين رأيه تحديداً في تطبيق ما تعلمه في الممارسة. وما أن عرض ايليوت رده حتى انتقل ونيل لاستعراض أسئلة أخرى: ماذا كانت آثار هذا التعلم؟ ما هي الطرق التي كان بوسع ايليوت تطبيق ما تعلمه في أوضاع أخرى؟ ما هي مجالات التعلم الأخرى التي يمكن أن يفيد منها ايليوت؟ وحالما تمت الإجابة عن هذه الأسئلة أخذ ايليوت يركز اهتمامه على عملية التعلم بطرحه أسئلة مثل: ماذا تعلمنا نحن في إطار الشراكة؟ وماذا تعلمنا عن أنفسنا كأشخاص؟ كيف نستطيع توحيد هذا التعلم؟

إذا اعترضت علاقة الإرشاد مشكلة ما فإنه يمكن تحويل خاتمة التعلم إلى تجربة إيجابية. وحرى بالشركاء في الإرشاد، في هكذا وضع، اتباع النهج التالي:

1- الاعتراف بالمشكلة أو العقبة التي تواجه العلاقة دون لوم أو إصدار أحكام -كالقول مثلاً "يبدو أننا بلغنا طريقاً مسدوداً".

2- إذا كان القرار هو إنهاء العلاقة الإرشادية، فليكن الخروج منها سليماً وبطريقة أدعى إلى السرور. فلتنظر في ما كان جيداً في العلاقة ولتتمعن في ما كان خاطئاً -مثلاً: "لننظر في النواحي الإيجابية والسلبية في علاقتنا بحيث يستطيع كل منا تعلم شيء من العلاقة".

3- ليعرب كل منكما عن تقديره لما تحقق، بالاعتراف بما تحقق من التقدم والإنجازات -مثلاً "إننا نجحنا في ناحية واحدة، وإن لم نتمكن من إنجاز كل الأهداف التي وضعناها. وأنا أعزو نجاحنا إلى ما لديك من تصميم ومثابرة؛ وهذا ما أنت بحاجة إليه في وظيفتك الجديدة".

الاحتراف بالتعلم:

إننا أشد ميلاً للاحتفاء بالنجاح في حياتنا الشخصية منا بالاحتفال به في حياتنا العملية، حيث لا يعتبر هذا الاحتفال وذاك الاحتفاء لائقاً إلا في حدود.

والواقع أن الاحتفال جزء أساسي من خاتمة العلاقة الإرشادية، لأنه يعزز التعلم ويشير إلى عملية الانتقال.

وإذا أردنا للاحتفال أن يكون ذا قيمة فلا بد له عندئذٍ من أن يكون حقيقياً. فعندما يكون الاحتفال صادقاً فإنه يثير الحماس وينشئ شعوراً بالانتماء إلى الجماعة ويفتح مسارب للاتصال. فتقول تيرنس ديل وإم. إم. كي في كتابهما "Corporate Celebration: Play, Purpose and Profit at Work (1998)" في قيمة الاحتفال أنه "يبث في الحياة عاطفة ويشيع فيها هدفاً. وهذان يستنهضان الغاية الإنسانية. إنهما يشداننا إلى جذورنا الإنسانية ويعيناننا على التحليق نحو رؤى جديدة. إنهما يمسان أفئدتنا ويطلقان مخيلاتنا". (للتوسع في موضوع الاحتفال، انظر Kouzes and Posner, 1999).

ويجدر القول هنا أنه يمكن الاحتفال بالعلاقات الإرشادية في أوضاع مختلفة، من المناسبات الرسمية إلى اللقاءات غير الرسمية. وهاكم بعض الاقتراحات المحددة لإدخال الاحتفال إلى غلق العلاقة الإرشادية:

التعاون في التخطيط. إن إشراك المسترشد في عملية التخطيط يزيد من الشعور بالمساهمة الشخصية ويدعم الشعور بالشراكة التي تسري في العلاقة الإرشادية.

التسامي وتوسيع المعرفة. توسل بالاحتفال كواسطة للاستمرار في معرفة ماضي المنظمة وحاضرها ومستقبلها واستخدام ذلك كله باعتباره سياقاً يؤدي إلى النمو. اسأل مريدك أن يعرض لك منظوره وتجاربه والتحديات الماثلة أمامه.

رفع التعلم. إن الفرصة لرفع مستوى التعلم وازدياده هي جوهر العلاقة الإرشادية الأساسي. فإطلاع مريدك على قصص تروي تطورك شخصياً تثير لديه شعوراً بالاندفاع يتجاوز الاحتفال.

توسيع تفكيرك. ابحث، حين تدرس كيف يكون الاحتفال، عن هدايا تذكارية أو طرق ذات دلالة للتذكير بالعلاقة.

تفاخر بالإنجازات. اذكر لمسترشدك بفخر إنجازاتك في الإرشاد. واحتفل بانتصاراتك وإنجازاتك الضخمة والاحتفالات العظيمة التي شهدتها. وتذكر وأنت تعدد هذه الانتصارات ربط ذلك كله بالمهمة التي يضطلع بها المسترشد (وإذا كنت تؤدي مهمة الإرشاد في منظمة أو مؤسسة أو شركة، اذكر المهمة التي تنهض بها هذه المنظمة أو الشركة).

أوقد نار الذاكرة. استعد ذكرى الرحلة. فثمة مثال قديم يقول "إن كنت نسيت من أين أتيت فاسترجع الماضي سيبدو تقدماً إلى الأمام". تطلع إلى إنشاء وعي مشترك مع مسترشدك بالتقدم ووجود هدف. ولعلك تجد عندئذ أن هذا قد أيقظ لديك وعيك الخاص بالهدف وثابر على التركيز على التعلم.

أظهر التقدير. كرم الإنجاز. وليعلم مسترشدوك ما تقدره فيهم من مزايا. وأعلمهم بأن لهم أهمية وأثراً ولماذا (وكن صادقاً في ما تقول). ودع لمسترشدك فسحة وفرصة للتعبير عن تقديرهم لك. فهذا يتيح لهم الشعور بأنهم يبذلون لك شيئاً من ذواتهم.

تحدث عن الانتقالات. تحدث عن التغيرات قبل حدوثها. واعلم أن الاحتفال فرصة لبعث وعي بالذات والتثقيف من أجل التغيير والإعداد لما سيأتي من خطوات.

اطلب الرؤية. بيان الرؤية الشخصية (والتنظيمية) يجعل الطاقة تحت السيطرة ويحفز الروح. والارتباطات بالرؤيا تساعد في رفع مستوى التعلم. اجعل الفكر والعمل متماسكين بأن تساعد مسترشدك على وضع الرؤية في المقدمة أمام عينيه.

الاحتفال تربية؛ إنه يشد الناس إلى بعضهم بالاتصال. وهو أساس الفرصة لبناء العلاقة. اطرح على نفسك ومسترشدك تحدياً لابتكار طرق للاحتفال. واحتفل بكل مناسبة نجاح، بقطع المسافة القصيرة، وتجاوز مسجل الأميال وبلوغ نهاية السباق. لقد وصف (1998) Deal and Key الاحتفالات القوية بأنها "عمليات أحسن ابتكارها وتضم المشاركين وتكرمهم" (ص 207) وكان جبران خليل جبران (1964) هو من عبر ببلاغة عن قيمة الشخصية في الهدية، إذ قال: "إنك لاتعطي إلا قليلاً حين تعطي مما تملك. ولكنك تعطي حقاً حين تبذل من ذاتك" (ص 19). وحري أن تكون الشخصية جزءاً من الاحتفال. العرض 7-2 مفيد من حيث أنه يحتوي على قائمة بالأفكار من أجل الاحتفال.

غلق الغلق (إنهاء النهاية):

حري بالغلق الجيد أن يرفع من تعلم المسترشد ويدفع به إلى الأمام؛ ويصعد بالتعلم إلى مستوى أعلى. أما الغلق غير المرضي فقد يمنع النمو بالحد من الرغبة ببلوغ أهداف التعلم. ومع أن الناس يختلفون في حاجتهم للغلق، إلا أن بعض الغلق على الأقل ضروري للنمو. ذلك أن الشركاء في الإرشاد حين لا يبلغون الغلق يضحون بما هو مفيد للتعلم مستقبلاً.

إن عملية بلوغ الغلق لا تقتصر فائدتها على المسترشد وعملية الإرشاد. بل إنها تعرض فرصة لتطور المرشد أيضاً. فحري بالمرشدين أن يتمهلوا بعد غلق العلاقة للتركيز على ما تحقق لهم من التعلم والنظر في كيف يمكنهم أن يضعوا ما تعلموه موضع التطبيق بما يفيدهم في الإرشاد مستقبلاً. التمرين 7-2 يوفر للمرشد ورقة عمل للتأمل الذاتي.

العرض 2-7

أفكار تفيد في الاحتفال

مناسبات لتقديم الهدايا

الهدايا - تذكارات أو هدية للذكرى ترتبط بهدف العلاقة الإرشادية - ينبغي أن تكون صغيرة وثنمها متواضع. ويمكن أن تشتمل على

- كتب تتناول مجالاً معيناً تعنى به.
- كتب تشجع وتلهم.
- مجالات للتأمل والإعداد لرحلة الإرشاد التالية.

تعبيرات مدونة

الملاحظات المدونة تقدم سجلاً دائماً بالدعم والتشجيع كما أنها تحمل ذكرى. ولك أن تبعث رسالة تركز على أي من الجوانب التالية:

- ماذا تعلمت من مريرك
- موضوع أو أمر ينطوي على معنى خاص لديك
- رسالة تتمنى فيها حظاً سعيداً
- رسالة تحفز الهمم للمستقبل

حوارات وجهاً لوجه

الكلمات المناسبة إذ تقال في اللحظة المناسبة هي أحياناً أفضل هدية ولها مكان في الذاكرة ويتردد صداها في المدى البعيد. عند التعبير عن التقدير كن دقيقاً وركز على التصرفات. وهي تذكر الشخص بقيمتها.

- "إنني أكن الإعجاب لما صدر عنك..."
- "إنك تتمتع بموهبة طبيعية في...."
- "لقد قدرت فيك على الخصوص...."

تمرين 2-7

تحويل الغلق إلى تعلم: تأمل ذاتي للمرشد

التعليمات: استخدم مطلع الجملة التالية للتعليق على ما تعلمته من علاقتك الإرشادية.

1- ما تعلمته عن نفسي هو....

2- إن مواهبي ونقاط قوتي في الإرشاد ...

3- ما أود أن أتعلمه لأحقق نجاحاً أفضل....

4- كيف سأطبق ما تعلمته...

5- الخطوات المحددة لتطبيق ما تعلمته...

تمرين 3-7

بلوغ الغلق: قائمة تحقق من الاستعداد

التعليمات: أجب كلاً من الأسئلة التالية، مضيفاً أمثلة على كل إجابة. توفر الأسئلة الستة الأولى في حد ذاتها قائمة تحقق لختام حوار الغلق.

- هل استخدمنا قواعد الغلق التي وضعناها لختام العلاقة بفعالية؟
- هل كان لحوارنا خاتمة تعليمية ذات مغزى؟
- هل قومنا بالنتائج التعليمية على الوجه الكافي؟
- هل ناقشنا تطبيق التعلم الجديد وتكامله؟
- هل تم تقدير الإنجازات؟
- هل جرى الاحتفال بالمراحل التي قطعت؟

- هل استطعت تبين الإشارات عندما حان وقت الغلق؟
- هل أجريت أنا شخصياً تقويماً لما تعلمته نتيجة هذه التجربة؟
- هل تبينت الطرق لتطبيق ودمج معارفي الجديدة؟
- هل قررت ما ينبغي علي كمرشد القيام به بطريقة مختلفة في المناسبة التالية؟

المحصلة:

قد يصادف أحياناً أن يعود المسترشد ليظهر في حياة المرشد، حتى بعد أن يكون كلاهما قد اغلقا علاقتهما. ولربما كان ذلك بزيارة شخصية من المسترشد بعد سنوات من انقضاء العلاقة، أو عبر رسالة، خطية، أو إلكترونية، أو مكاملة هاتفية. إنه في هذه الأوقات غير المتوقعة في الأغلب يرجح بالمسترشدة أن

تعرض إنجازاتها ثم تنتظر أن يردها من المرشد استجابة على استحسانه. وهكذا يغدو المرشدون بمثابة رواد في حياة المريدين يقيسون بهم ما تحقق لهم من التقدم ويتلقون منهم المصادقة والبركة لما أنجزوه. وحوار الختام حوار ممتع إلا أنه يختلف اختلافاً شديداً عن العلاقة التي أتت بتجربة التعلم الاستهلاكية.

وقليلاً ما يحدث، أحياناً، أن يعود المسترشدون فيظهرون في حياة المرشد ويستمررون. ومثال ذلك التجربة التي يرويها ميتش البوم في "أيام الثلاثاء مع موري" "Tuesdays With Morrie" حيث تبعث الرابطة الوثيقة ويجري التعلم على مستويات أعمق وأبعد غوراً.

إلى الأمام:

إن بلوغ الغلق في الإرشاد جزء مهم من التعلم والتطور والمتعة والأمل. ذلك أن الغلق يربط الحاضر بالمستقبل للمريد والمرشد معاً.

ويأتي الإرشاد الفعال عن التعلم على امتداد العلاقة الإرشادية. ومقدرة المرشد على التعلم من مريده أو مريدته فرصة مهمة للتطور. والحق أن هذا أوان التقدم إلى الأمام، فأجب عن الأسئلة في التمرين 3-7. وإذا لم تتمكن من الإجابة عن الأسئلة كافة بالإيجاب فربما كنت تحتاج لبذل المزيد من العمل على جانبك من العلاقة الإرشادية حتى توفق في بلوغ الغلق بنجاح. فراجع أنت وشريكك الموضوعات الموصوفة من 1 حتى 6 في نهاية حوار الغلق لتكفل امتلاكك ناصية القواعد اللازمة كلها.

ولربما وجدت عوناً أيضاً بمراجعة المصفوفة ROS في التمرين 3-1 وإكمال الصفوف في المقطع الرابع.