

2 الدليل الثاني

إعداد:
نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام:
الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان
المستشار الاجتماعي
1426 هـ - 2005 م

دليل الإرشاد الأسري

الإرشاد بالمقابلة



دليل الإرشاد الأسري

(الإرشاد بالمقابلة)

شارك في الإعداد *

الدكتور/ إبراهيم بن عبد الله الدويش	الدكتور/ خالد بن يوسف برقواوي	الأستاذ/ عبد المجيد طاش محمد نيازي
الدكتور/ أحمد بن عبد الله العجلان	الدكتورة/ سلطنة بنت محمد معاد	الدكتور/ عمر بن إبراهيم المدير
الدكتورة/ أسماء بنت عبدالعزيز الحسين	الأستاذ/ عبد الإله بن سعد الصالح	الدكتورة/ فريدة بنت عبد الوهاب آل مشرف
الأستاذة/ حصة بنت علي الحناكي	الدكتور/ عبد الله بن حضيض السلمي	الأستاذ/ منصور بن صالح الدهيمان
الأستاذ الدكتور/ حمود بن فهد القشعان	الأستاذ الدكتور/ عبد الله بن سعد الجاسر	الأستاذة/ موزي بنت حمدان الزهراني
الدكتور/ خالد بن أحمد حجر	الأستاذ الدكتور/ عبد الله بن سلطان السبيعي	الدكتورة/ نادية بنت سراج جان

المراجعة العامة

الدكتور/ محمد بن مسفر القرني	الأستاذ الدكتور/ صالح بن محمد الصغير
رئيس قسم الخدمة الاجتماعية	أستاذ علم الاجتماع في جامعة الملك سعود
في جامعة أم القرى - مكة المكرمة	والمستشار في وحدة الإرشاد الاجتماعي

الإشراف العام والتحرير
الدكتور/ عبد الله بن ناصر السدحان
المستشار الاجتماعي

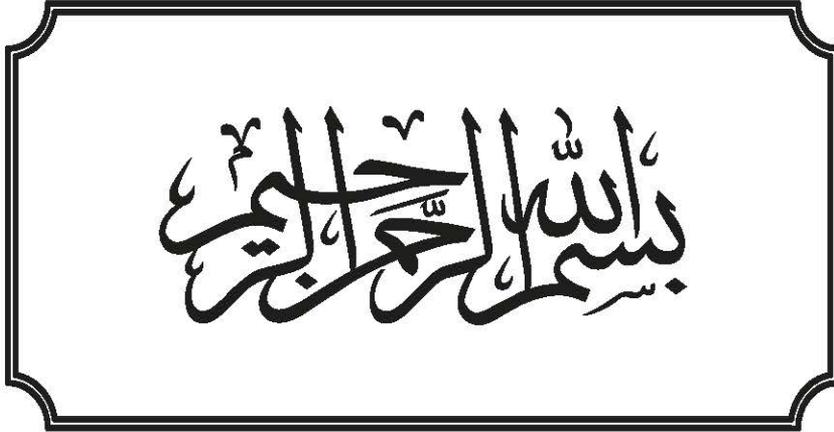
* تم ترتيب الأسماء هجائياً

عبد الله بن ناصر السدحان ١٤٢٦هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
السدحان ، عبد الله بن ناصر
دليل الإرشاد الأسري / عبد الله بن ناصر السدحان .
الرياض ، ١٤٢٦هـ
ص ٠٠ ، ٢١ × ٢١ سم
ردمك ٤-٤٣١-٤٩-٩٩٦٠

١ - الأسرة ٢ - العلاقات الأسرية أ . العنوان
ديوي ٤٢ ، ٣٠١ ١٤٢٦/٥٢٥٨

حقوق الطبع محفوظة

لمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج



جميع الآراء والأفكار الواردة في هذا الدليل تُعبر عن وجهة نظر كاتبها

وتتواصل مسيرة الإرشاد الأسري

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله . . . وبعد

تواصل العطايا وتتوالى المن من المولى - عز وجل - فبعد صدور الجزء الأول من دليل الإرشاد الأسري الذي تناول الإرشاد الهاتفي لمس كثير من أهمية التواصل العلمي والعملية في موضوع الإرشاد الأسري واستشعر الممارسون الحاجة إلى المزيد من التناول المنهجي لموضوع الإرشاد الأسري في المجتمع ، وتوالت الطلبات راغبة في الحصول على الجزء الأول من دليل الإرشاد الأسري داخل المملكة العربية السعودية وخارجها ، ولم يتوقف الأمر على هذا فحسب ، بل جاءت الطلبات راغبة في إعداد دليل آخر يتناول الجانب الخاص بالإرشاد بالمقابلة ليستفيد منه كل ممارس لإصلاح ذات البين في المجتمع ، وأضحى ذلك الطلب ملازماً لنهاية كل دورة تدريبية أقوم بتقديمها في هذا المجال .

لقد وُلِدَتِ الفكرة ليتلوها التنفيذ وتنتهي بالدليل الموجود بين يديك أخي القارئ ليأتي ممهداً الأمر بالحديث عن الأسرة وأهمية ترابطها وأثر ذلك في المجتمع كمدخل نظري ومنطلق أساسي في الإرشاد الأسري ، مع توصيف لبعض سلوكيات المصطفى عليه أفضل الصلاة والسلام في حياته الأسرية ، ثم شرح موجز لواقع الأسرة في هذا العصر والمؤثرات الداخلية والخارجية على كينونة هذه الأسرة في الفصل الأول .

وفي الفصل الثاني الحديث جاء عن التوضيح العلمي للإرشاد الأسري وأهميته وأهدافه ، مع سرد مفصل لبعض الضوابط الاجتماعية والشرعية لمن يقوم بهذه المهمة ، بالإضافة إلى وصف لأنواع المشكلات الأسرية وتصنيفها من حيث طبيعتها وحجمها ، وكيف يمكن تهيئة بيئة مكانية مناسبة للعمل في الإرشاد من الناحية الاجتماعية والشرعية بشكل يتناسب وطبيعة المجتمع المسلم .

وفي الفصل الثالث ورد الحديث في فنيات إجراء المقابلة بين المرشد والمسترشد، وكيف يمكن بناء الثقة بينهما لصالح العملية الإرشادية، في إيضاح لمهارات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية للمرشد أثناء ممارسة المقابلة الإرشادية، مثلوه ببعض الخطوات المهارية لفهم المشكلة الأسرية التي يوجهها المرشد، كيفية تشخيصها وكيفية ترتيب الأولويات فيها بالنسبة للمسترشد . . . إلخ

وفي الفصل الرابع كان التوضيح لكيفية مساعدة المرشد لتكوين البصيرة عن نفسه والمشكلات التي يعاني منها، وكيفية تحديد الأهداف الإرشادية وشروطها وآليات تنفيذها، في بيان لبعض المهارات في كيفية إقناع المسترشد وآلية تقديم النصح الإرشادي له، وإيراد لبعض المهارات التي ينبغي أن يلم بها المرشد لتنشيط جوانب الحب الأسري لدى المسترشدین باعتبارهم مدخلاً جديراً بالاهتمام في تناول المشكلات الأسرية، مع بيان لكيفية توثيق الجلسة الإرشادية والتعامل مع الحالات التي تفوق قدرة المرشد أو إمكاناته .

وفي الفصل الخامس من الدليل أوردنا بعض نماذج لمواقف إرشادية يتمّ التعرض فيها ومن خلالها لبعض التصرفات السلبية التي قد تحدث من المرشدين بقصد التنبيه عليها واجتنابها، ولبعض المواقف الإيجابية التي تحدث خلال مقابلة المسترشد مما ينبغي مراعاتها وتعزيزها لدى تعامل المرشد مع المسترشدین .

لقد كان النهج في هذا الدليل تحريراً تكون عبارته واضحة ولغته فصيحة تكشف عن مدلولها من أقرب باب وأقصر طريق بعيداً عن التعمية والإغراق والتفاسيح، ولهذا أعيدت الأوراق تشكياً وبنيت البحوث هيكلية في فصول لتكون متناسقة متوائمة يأخذ بعضها بأطراف بعض، فحذف المكرور واستبدلت بعض الكلمات وصيغت بعض المصطلحات في غير إخلال بمقصودها أو تغيير مدلولها لتوافق منطق معديها وكاتبها حيثما استخدمت في هذا الدليل لتبدو وحدة واحدة تعمل بروح الفريق الواحد في منحى إجرائي وخطوات علمية عملية جمعت العلم والعمل وإن شئت فقل قرنت النظرية بالتطبيق في جدية صادقة ورصانة

وأفية يلمسها المعتني بهذا الدليل وما احتواه، وما ذلك إلا ليحقق المستفيد عامة والمرشد خاصة الاستفادة القصوى التي من أجلها جاء الدليل بحول الله وقوته... وفي هذا المنحى أوردنا أمثلة توضيحية وشواهد عملية سعيًا لا كتمال الصورة وبلوغاً لأقصى درجات الممارسة العملية ولئلا يكون الكلام ملقى على عواهنه...

ومما يلزم التنبيه عليه أنه تم إيراد المراجع والمصادر الخاصة بما ورد في هذا الدليل في نهاية كل مبحث وورقة كي لا تقطع أوصال الحديث واسترسال المترسل فيه، هذا من جانب، ومن جانب آخر مراعاة لرد الفضل إلى أهله وللأمانة العلمية في النقل والتوثيق.

وإن مما يسر خاطر ويسعد المرء هذه المشاركة المتنوعة في التخصصات، فهناك - والله الحمد - عشرة من المختصين والمختصات في مجال الخدمة الاجتماعية، وستة من المختصين والمختصات في علم النفس، وجماعة من المختصين في علم الاجتماع والعلوم الشرعية، من معظم مناطق المملكة، بالإضافة إلى مشاركة الأستاذ الدكتور/ حمود بن فهد القشعان أستاذ الإرشاد الأسري من دولة الكويت الشقيقة بورقة مميزة، وكان الحرص على مشاركة من قرن بين العلم النظري والممارسة العملية في الإرشاد الأسري، مما جعل المعلومات التي قدمها هذا الدليل ثرية وعلمية مرتكزة على الجانب التنظيري، معززة بالممارسة العملية والجوانب التنفيذية من خلال الإرشاد والتعامل مع المسترشدين بشكل يومي.

وأخيراً أذكّر نفسي وجميع إخواني باستحضار النية الخالصة لله رغبة واحتساباً فيما عنده سبحانه عند القيام بهذا العمل المبارك - بإذن الله - الذي يمارسونه وهو إصلاح ذات البين وليكن قول الله عز وجل: ﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاةِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾ (سورة النساء: ١١٤) نصب أعيننا،

مستشعرين حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (إنما الأعمال بالنيات) فما أجمل أن يقترن احتساب أجر العمل بالعمل، وما أعظم ثمرته ونتيجته عندما نقترّب كثيراً من تمحيض النوايا لهذه المهمة العظيمة والسعي لتجريد الجهود من حظوظ النفس أو الهوى أو الشهرة أو هي جميعاً.

وكلنا أمل أن يكون هذا الدليل قد جاء في الوقت المناسب ليواكب مسيرة النهضة في العمل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، بصحبة قرينه الجزء الأول منه وهو الإرشاد الهاتفي لتواصل الجهود وتكاتف الأيدي لدفع العمل الاجتماعي بشكل عام والإرشاد الأسري بشكل خاص خطوة نحو الأمام مرضية الواحد العلام.

ولا يسعني في تمام هذه المقدمة إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان بالجميل إلى مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية لرعايتها هذا المشروع العلمي وعلى رأسهم فضيلة الشيخ/ عبد الرحمن بن عبد الله الراجحي أمين عام المؤسسة ولنائبه فضيلة الشيخ/ صالح بن سليمان الهيدان وللأخ الفاضل/ عبد الله بن عبد العزيز الخريجي الذين جعلوا تلك المؤسسة المباركة - بإذن الله - تتجاوز حدود الدعم التقليدي للعمل الخيري من خلال التنوع في الدعم وتلمس مواطن الاحتياج، والشكر يتواصل إلى جميع الإخوة والأخوات الذين شاركوا بالكتابة في الدليل ومراجعته وإلى جميع اللجان العاملة في مشروع هذا الدليل، والشكر يتواصل أيضاً إلى الإخوة العاملين في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج في الرياض وعلى رأسهم الأخ / صالح بن عبد العزيز الجبرين الأمين العام المساعد للمشروع، وإلى الأستاذ/ عبد الإله بن سعد الصالح والأستاذ/ فهد بن محمد الياس على دعمهم المادي والمعنوي لهذا الدليل وطباعته . . . نسأل الله لهم الأجر الوفير منه سبحانه ومنا لهم الشكر الكثير.

وعوداً علي بدء حيث عنوان المقدمة فلازلنا نرى أن هذا الدليل بجزءيه الأول والثاني ما هو إلا خطوة أولى على الطريق الطويل لتنشيط العمل الاجتماعي والإرشاد الأسري في المجتمع، منتظرين الخطوات التالية بإذن الله من المشروع حيث الدورات التدريبية وورش العمل التي سوف تُقدم لممارسي الإرشاد الأسري . . . على طول الطريق ومشقة فيه ولكننا نسأل الله التيسير والسداد للجميع .

بارك الله في الجهود وسدد الخطى، ونفع بالدليل وأثاب الله من بذل فيه جهداً وشكر لمن أسدى نصحاً أو سدَّ خُلَّةً إنه سميع مجيب وبالإجابة جدير وصلّى الله على نبينا محمّد وعلى آله وصحبه أجمعين ومن اهتدى بهداه إلى يوم الدين . . . آمين .

المشرف العام على الدليل

د . عبد الله بن ناصر السدحان

الرياض فاكس: ٤٧٣٩١٧٧

E-mail:ansadhan@yahoo.com

الفصل الأول

مقدمات في الأسرة والعلاقات الزوجية

- أولاً: أهمية الأسرة وارتباطها في الإسلام . د . إبراهيم الدويش
- ثانياً: صور من حياة المصطفى صلى الله عليه وسلم في أسرته . د . إبراهيم الدويش
- ثالثاً: أساسيات في فهم الأسرة ووظائفها . د . عمر المديفر
- رابعاً: متغيرات مهمة لفهم واقع الأسرة المعاصرة . د . عمر المديفر
- خامساً: دورة حياة الأسرة . د . عمر المديفر
- سادساً: المؤثرات الداخلية والخارجية وأثرها في العلاقات بين الزوجين . أ . د . عبد الله السبيعي
- سابعاً: عوامل الانسجام في الحياة الزوجية . أ . حصة الخناكي

أولاً: أهمية الأسرة وتربطها في الإسلام

د . إبراهيم الدويش

الحمد لله ، والصلاة والسلام على خير خلق الله ، محمد بن عبد الله ، وعلى آله وصحبه ومن

والاه . وبعد:

إن الأسرة هي اللبنة الأولى للمجتمع الذي يريد الإسلام صلاحه ، ويطبق فيه المنهج الذي أراده الله للإنسان ، إضافة إلى أن الأسرة هي الوضع الفطري الذي ارتضاه الله لحياة الإنسان ، كما قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلًا مِّن قَبْلِكَ وَجَعَلْنَا لَهُمْ أَزْوَاجًا وَذُرِّيَّةً﴾ (سورة الرعد: ٣٨)؛ فالإنسان مفتقر إلى الأسرة المتناسكة في مراحل عمره جميعاً ، فالطفل لا بد له من النشأة في أسرة ، وإلا نما مبتور العواطف شاذ السلوك . وكذلك يحتاج الإنسان إلى الأسرة شاباً ورجلاً وكهلاً؛ فهو لا يجد أنسه وسعادته في غيرها ، بل لا ترضى فطرته بديلاً عنها ، فيظل مفتقراً أبداً إلى حماها ، متعطشاً إلى عواطفها ومشاعرها؛ فالمشاعر والعواطف التي تنمو في جو الأسرة نعمة ورحمة تقي التعاسة والشقاء ، ويجعلها فضلاً من الله كالطيبات من الماء والغذاء ، تدبر قول الحق: ﴿وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِّنْ أَزْوَاجِكُمْ بَيْنَ وَحَفْدَةٍ وَرَزَقَكُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ﴾ (سورة النحل: ٧٢).

إن نظام الأسرة في الإسلام يقوم على أمتن الروابط، وعلى أقوم الدعائم، في أسمى ما يتطلع إليه البشر، متى التزم الناس به وساروا على هديه استقرت أمورهم، وعاشوا في أمن وأمان، وسعدوا في الدنيا والآخرة. لكن الواقع والشواهد والأرقام تؤكد - وللأسف - بدايات خطيرة للتفكك والانحيار الأسري في كثير من المجتمعات الإسلامية، فالإنسان بدل أن يسخر الحضارة الحديثة والانفتاح واتساع التقنية لسعادته، ربما ساهم بقلة وعيه وجشعه بأن تكون هذه النعمة نقمة عليه، وسبباً في شقائه ونكده، حتى أصبحت بعض البيوتات أشبه بفنادق للإيواء في أوقات الراحة فقط!! ولا غرابة في ظل هذا الركض المحموم أن يضعف مفهوم الأسرة الجميل لدى الكثير، إضافة إلى أن الأسرة المسلمة تواجهها في هذه المرحلة الحرجة، هجمات شرسة، باعتبارها الحصن الأخير للفضيلة، وتربية الأجيال، ولأنها ركيزة البناء الاجتماعي الإسلامي السليم، فهاهي الأنظمة البشرية، والقوانين الدولية الوضعية، تتخط - وللأسف - في سنّ قوانين همجية، تتصادم مع الفطر السليمة، والعقول النظيفة، وتحت مسمى تنظيم الأسرة، والتنمية والمساواة والسلام، وهي تفكيك للأسرة، وتخطيم لكيانها ولأسسها الشرعية، فهل يستطيع أحد أن ينكر أن مؤتمر (نيويورك لعام ألفين للميلاد ٢٠٠٠م) يدعو صراحة لإلغاء مفهوم الأسرة القائم على ارتباط الرجل والمرأة بميثاق شرعي إلى اعتباره متحققاً من خلال أي ارتباط بين أي رجل وامرأة، ولو بلا ميثاق ولا عقد شرعي، بل لا مانع أن تكون العلاقة شاذة؛ أي بين رجل ورجل، وبين امرأة وامرأة! بحجة الحرية الجنسية! والمطالبة بالحقوق الفردية! وتشريع حقوق دولية للشواذ من الجنسين! فما أعظم دين الإسلام وأطهره! فمن يتتبع نصوص القرآن والسنة يجد أن الشارع الحكيم رسم الطريق المستقيم لتكوين الأسرة بمفهومها الفطري البريء، فبين بكل دقة طريقة اختيار الزوجة، وكيفية إنشاء عقد الزواج،

وطريقة المعاشرة الزوجية، وأرشد كلاً من الزوجين - لكونهما ركني الأسرة - إلى ماله من حقوق قبل الآخر، وما عليه من واجبات .

ولعلي هنا أسوق لكل مرشد ومصلح بعض التوجيهات - باختصار - التي جاء بها الإسلام ومن شأنها تحقيق الترابط بين أفراد الأسرة، وتآلفهم . وحقيق بنا تأكيدها، وغرسها في المجتمع وكل أسرة، ومن أهمها:

أولاً: قيام البيت على محبة الله وطاعته: الله وحده الذي بيده أن يوفق ويجمع بين القلوب، فطاعة الله لها أثر كبير في الألفة والمحبة بين أفراد الأسرة جميعاً، يجتمعون على الخير، بينهم لقاءات وجلسات، وسمير وابتسامات، يتعاونون فيها على البر والتقوى، وتأمّلوا هذه الصورة الرائعة للبيت القائم على طاعة الله: عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ ((رَحِمَ اللهُ رَجُلًا قَامَ مِنَ اللَّيْلِ فَصَلَّى، ثُمَّ أَقْبَضَ أَمْرَاتَهُ فَصَلَّتْ، فَإِنْ أَبَتْ نَضَحَ فِي وَجْهِهَا الْمَاءَ، وَرَحِمَ اللهُ امْرَأَةً قَامَتْ مِنَ اللَّيْلِ فَصَلَّتْ، ثُمَّ أَقْبَضَتْ زَوْجَهَا فَصَلَّى، فَإِنْ أَبَى نَضَحَتْ فِي وَجْهِهِ الْمَاءَ)) (١).

والله - عز وجل - يقول: ﴿مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنَّىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾ (سورة النحل: ٩٧). إنه وعد من الله لمن عمل صالحاً، من ذكر أو أنثى، وقلبه مؤمن بالله ورسوله، بأن يحييه الله حياة طيبة في الدنيا، وأن يجزيه بأحسن ما عمله في الدار الآخرة، والحياة الطيبة تشمل وجوه الراحة من أي جهة كانت .

وورد في تفسير "الحياة الطيبة" أقوال منها: الرزق الحلال الطيب، وورد أنها القناعة، وورد أنها السعادة . . . وعقب ابن كثير في تفسيره على هذه الأقوال بقوله: "والصحيح أن الحياة الطيبة تشمل

(١) رواه النسائي في قيام الليل، باب الترغيب في قيام الليل (١٦١١). وابن ماجه في إقامة الصلوات، باب ما جاء فيمن أيقظ أهله من الليل (ح١٣٣٦). وقال الألباني في صحيح ابن ماجه: "حسن صحيح".

هذا كله كما جاء في الحديث الذي رواه الإمام مسلم: ((قَدْ أَفْلَحَ مَنْ أَسْلَمَ، وَرَزَقَ كَفَافًا، وَقَنَعَهُ اللَّهُ بِمَا آتَاهُ)).

إذا اجتمع الأسرة على ما يرضي الله هو أعظم قاعدة، وأمتن أساس؛ لبناء السعادة في البيت المسلم، أما المعصية فلها أثر عجيب في كثرة المشاكل والخلاف وعدم الوفاق، ومن ثم تقويض أركان الأسرة، وتشتت الأبناء وضياعهم، قال تعالى: ﴿وَمَا أَصَابَكُمْ مِنْ مُصِيبَةٍ فِيمَا كَسَبْتُمْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُو عَنْ كَثِيرٍ﴾ (سورة الشورى: ٣٠). قال أحد السلف: "إني لأعصي الله فأعرف ذلك في خلق دابتي وخادمي". ولا يختلف اثنان على أن المعصية تجلب الهم والغم، وتولد الشقاء والتعاسة، وتجلب سوادًا في الوجه، وقسوة في القلب، وتبدل السعادة إلى شقاء، والحب إلى كره، إلى غير ذلك. قال ابن القيم: "وللمعاصي من الآثار القبيحة المذمومة، والمضرة بالقلب والبدن في الدنيا والآخرة ما لا يعلمه إلا الله".

ثانياً: العشرة بالمعروف:

كما أمر الله -تعالى-: ﴿وَعَاشِرُوهُمْ بِالْمَعْرُوفِ فَإِنْ كَرِهْتُمُوهُمْ فَعَسَى أَنْ تَكَرَهُوا شَيْئًا وَيَجْعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا﴾ (سورة النساء: ١٩). وكلمة العشرة هنا مشتقة من المعاشرة والمعايشة والمخالطة. والمعروف: كلمة جامعة شاملة لكل خير، وليس فقط بين الزوجين، بل بين أفراد الأسرة كلها، قال رسول الله ﷺ: ((خَيْرُكُمْ خَيْرُكُمْ لِأَهْلِهِ، وَأَنَا خَيْرُكُمْ لِأَهْلِي))^(٢). وقال ﷺ: ((أَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا، وَخَيْرُكُمْ خَيْرُكُمْ لِنِسَائِهِمْ))^(٣).

(٢) رواه الترمذي من حديث عائشة، وقال: حَدِيثٌ حَسَنٌ غَرِيبٌ صَحِيحٌ، وصححه الألباني في صحيح الجامع (ج ٤ ص ٣٣١).

(٣) رواه أبو داود في سننه، وأحمد في مسنده، وهو صحيح كما في صحيح الجامع.

وقد بلغ النبي ﷺ أن أزواجاً يضربون زوجاتهم فقال: ((لَقَدْ طَافَ بِأَلِ مُحَمَّدٍ نِسَاءٌ كَثِيرٌ يَشْكُونَ أَزْوَاجَهُنَّ لَيْسَ أَوْلَيْكَ بِخِيَارِكُمْ))^(٤). لكن على أولئك الذين يطلبون حياة نقية صافية أن يدركوا أن الحياة الطيبة السرمدية والكاملة من كل الوجوه لا تكون إلا في الجنة كما قال تعالى: ﴿وَإِنَّ الدَّارَ الْآخِرَةَ لَهِيَ الْحَيَوَانُ﴾ (الآية ٦٤ سورة العنكبوت) أي الحياة الكاملة . فحياة الدنيا لا تخلو من المصائب والأكدار والمنغصات ، والأمراض والآلام والأحزان ونحو ذلك؛ كما قال الشاعر:

طُبِعَتْ عَلَى كَدْرٍ وَأَنْتَ تُرِيدُهَا
صَفْواً مِنَ الْأَقْدَاءِ وَالْأَكْدَارِ

ولذا ينبغي على المصلحين التأكيد على أن نطلب الواقعية وليس المثالية في أسرتنا ، وأنه لا بد أن يسود جو التسامح والتغافر عن الزلات في الأسرة ، ((كُلُّ أُمَّةٍ آدَمَ خَطَّاءٌ؛ وَخَيْرُ الْخَطَّائِينَ التَّوَّابُونَ))^(٥) . والتسامح والتغاضي والتغافر من العشرة بالمعروف ، وله أثر في السعادة الأسرية واستقرارها واستمرارها؛ فنصيحتي لكل المصلحين أن نردد لكل أسرة تنشُد الترابط: أن الإكثار من العتاب والملاحظة ، وكثرة التشكي والتبرم؛ مُذهب للمودة ، منغص للسعادة ، وأن التغاضي عند الزلات ، والاعتذار عند الخطأ ، وتقبل المشاكل بروح مرحة ، وتفهمها وحلها بطرق سليمة ، سر من أسرار السعادة الأسرية ، فلا تخلو أسرة من مشاكل ومنغصات ومواقف ساخنة ، فلا بد من تعويد الناس على هذا الأصل ، وأنه أمر طبعي في الحياة الأسرية ، فكم هي الأحاديث التي تحكي لنا بعض ما جرى في بيت النبوة بينه ﷺ وبين أزواجه ، كما سيأتي إن شاء الله تعالى .

(٤) جزء من حديث رواه أبو داود (ج٢١٤٦) . وابن ماجه (ج١٩٨٥) كلاهما في النكاح ، باب في ضرب النساء . وصححه الألباني في صحيح أبي داود (ج١٨٧٩) .
(٥) رواه الترمذي في صفة يوم القيامة ، باب في استعظام المؤمن ذنوبه . . . (ج٢٤٩٩) . وابن ماجه في الزهد ، باب ذكر التوبة (ج٤٢٥١) . وأحمد (١/١٩٨) . وحسنه الألباني في صحيح ابن ماجه (ج٣٤٢٨) .

إن نشر ثقافة الاحترام والتقدير المتبادل بين أفراد الأسرة جميعاً، عنصر رئيس في علاج كل المشاكل، فهو أسُّ المعروف الذي أمر الله به، ومكارم الأخلاق التي حث عليها. وإننا لنعجب كيف يكون الاستقرار داخل أسرة يعيش أفرادها، وخاصة ركنيها - الأبوين - على تبادل الشتم والانتهاكات؟! وربما السباب واللعان، أو الضرب! . وهاكم صورة نبوية رائعة عند الانفعال والغضب، يصورها الحبيب ﷺ بقوله: ((نساؤكم من أهل الجنة الودود الودود، العودُ على زوجها، التي إذا غضبَ جاءت حتى تضعَ يدها في يدِ زوجها وتقول: لا أذوقُ غمضاً حتى ترضى!))^(٦). هذا ليس إذلالاً للمرأة، بل دليل على راحة عقلها، وحسن خلقها؛ وأنها مصدر للسعادة والمبادرة في حل النزاع، بما حباها الله من لطف ونعومة تذيب الحجر .

وخلاصة الأمر: أن على دال الخير- المرشد الأسري - أن يطالب بكتابة قاعدة الحياة بخط عريض على لوحة جميلة تعلق في وسط كل بيت، وقاعدة الحياة هي: الرفق، ((فإن الرفقَ لا يكونُ في شيءٍ إلا زانهُ، ولا ينزعُ من شيءٍ إلا شانه)) (رواه مسلم). وقال ﷺ: ((من يحرم الرفقَ يحرم الخير)) (رواه مسلم). وقال ﷺ: ((إن الله رقيقٌ، يحب الرفقَ، ويُعطي على الرفقِ ما لا يُعطي على العُنفِ، وما لا يُعطي على ما سواه)) (رواه مسلم). ما أروع تصدر مثل هذه الأحاديث واجهة كل ساحة وباحة في بيوتنا، تلامسها العيون عند كل حركة، لتقلها لقاعدة التحكم في جسم الإنسان، ليرسلها بدوره لجميع الأعضاء لتعلن السكينة والتؤدة، في أجواء ذلك البيت .

ثالثاً: وعي وفهم كل واحد من ركني الأسرة لمسؤولياته:

فالأدوار موزعة، ومسؤولية كل واحد مبينة، قال النبي ﷺ ((ألا كلُّكم راعٍ، وكلُّكم

(٦) رواه النسائي في السنن الكبرى (٣٦١/٥: ح٩١٣٩). وغيره من حديث ابن عباس، وله شاهد -أيضاً- من حديث أنس أخرجه الطبراني، وحسنه الألباني في صحيح الجامع (ج٢٦٠٤). وفي الصحيحة (ج٢٨٧).

مَسْتُوْلٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ، وَهُوَ مَسْتُوْلٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَهُوَ مَسْتُوْلٌ عَنْهُمْ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ، وَهِيَ مَسْتُوْلَةٌ عَنْهُمْ، وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ، وَهُوَ مَسْتُوْلٌ عَنْهُ، أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْتُوْلٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ)) (رواه البخاري) .

فالمسؤولية يتحملها الزوجان معاً، فكلٌ عليه تبعات، وكلٌ له مهمات، فالحياة الزوجية تعاون وتعاضد وتفاهم، لكن الملاحظ في واقعنا المعاصر جهل الكثير من الشباب والفتيات بحقوق الآخر مع تشدده وتعنته بالمطالبة بحقوقه هو، فهو يعلم أن له حقوقاً، ويجهل أو يتجاهل أن عليه واجبات، وإن عرفها لم يقم بها، وإن عزم القيام بها فهو لا يعلم كيفية القيام بها ولا الطريق الصحيح لذلك، وهذا سبب رئيس في نسب الطلاق المرتفعة في عالمنا العربي المعاصر . وهنا يكون للمرشد الأسري دور فاعل في توجيه العلاقة الزوجية، التي هي أسمى من أن تكون قائمة على رباط جنسي فحسب، كما يتصورها بعض الشباب من الجنسين!! بل هي مبنية على أساس راقٍ من التعامل والود والايثار والتآلف وحسن العشرة وبذل المعروف، وأداء الواجبات والالتزامات من كلا الزوجين لحقِّ صاحبه . فالواجبات متبادلة، والأدوار موزعة عليهما، كما في قوله تعالى: ﴿وَلَهُنَّ مِثْلُ الَّذِي عَلَيْهِنَّ بِالْمَعْرُوفِ﴾ (سورة البقرة: ٢٢٨) . وقوله ﷺ ((أَلَا إِنَّ لَكُمْ عَلَى نِسَائِكُمْ حَقًّا، وَلِنِسَائِكُمْ عَلَيْكُمْ حَقًّا . . .)) (٣) . فهل في بيوتنا خطوط عريضة مكتوبة يؤكد فيها كل من الزوجين للآخر أن هذا ما يحبه وما يكرهه، ليعرف كل منهما شخصية الآخر ليحاول إبعاده؟ أنا على يقين أن الإجابة (لا) ١٩، فكلنا يدخل ليلته الأولى في حياته الزوجية، فلا يكتشف الكثير من أساسيات الآخر إلا بعد سنين طويلة، وربما لا يكتشف ذلك، بل يظنها كل طرف في الآخر تعنتاً وتصلباً .

(٧) رواه الترمذي في الرضاع، باب ما جاء في حق المرأة على زوجها (١١٧٨) وقال: حسن صحيح . وابن ماجه (١٨٥١) . وحسنه الألباني في صحيح الترمذي (ح ٩٢٩) .

رابعاً: فهم حقيقة القوامة والمقصد الشرعي منها:

المرأة لا بد أن تدرك معنى أن القوامة للرجل؛ ﴿الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ﴾؟ (سورة النساء: ٣٤). وهذا بحكم الله جلّت حكمته، فلا بد أن يدرك المرشد الأسري أنه: لما تخلى بعض الرجال عن هذا التكليف لانشغاله بديناه، أو لضعف شخصيته وولايته، أو لانغماسه بلهوه وشهوته، استرجلت المرأة، ليس فقط بشكلها، بل بتصرفاتها وجرأتها، وخروجها ودخولها. بل على المرشد الأسري أن يدرك أن المرأة قد تضطر لهذا أحياناً عند تخلي الرجل أو ضعفه، كما أن عليه أن لا يغفل أن البعض من الرجال فهم من القوامة التسلط والصخب ورفع الصوت، والأمر والنهي، والمعنى الحقيقي للقوامة: إنما هي الشدة في لين، والقوة في الدين، وقد وضح النبي ﷺ هذا المعنى بفعله، فقد كَانَ ﷺ رَجُلًا سَهْلًا، إِذَا هَوَيْتْ زَوْجَتَهُ الشَّيْءَ تَابَعَهَا عَلَيْهِ مَا لَمْ يُغْضِبِ اللَّهُ^(٨). وهذا تطبيق عملي لمعنى القوامة، فالقوامة تكليف أكثر مما هي تشريف، فقد خلق الله المرأة بفطرتها رقيقة عاطفية سريعة التأثر، تحتاج لقوة الرجل وعقله وحسن تدييره، مع حسن أخلاقه وتعامله ورحمته، فكن أنت هذا الرجل، ولا تكن نصفه أو بعضه.

خامساً: الشكر والثناء وتقدير جهد كل منهما للآخر وتكرار ذلك:

قال رسول الله ﷺ - وتكرار ذلك، ((لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ))^(٩). وقال ﷺ

(٨) إشارة إلى ما رواه مسلم في الحج، باب بيان وجوه الإحرام... (ح١٢١٣). في قصة إعمار عائشة رضي الله عنها من التعميم، قال جابر رضي الله عنه: ((وَكَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ رَجُلًا سَهْلًا، إِذَا هَوَيْتْ الشَّيْءَ تَابَعَهَا عَلَيْهِ، فَأَرْسَلَهَا مَعَ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ أَبِي بَكْرٍ فَأَعْلَتْ بِعَمْرَةٍ مِنَ التَّعْمِيمِ)). قال النووي في شرح صحيح مسلم (٤/٤٢٢): "مَعْنَاهُ إِذَا هَوَيْتْ شَيْئًا لَا أَقْصِرُ فِيهِ فِي الدِّينِ مِثْلَ طَلْبِهَا الْأَخْتَارَ وَغَيْرِهِ أَجَابَهَا إِلَيْهِ".

(٩) رواه أبو داود - واللفظ له - في الأدب، باب في شكر المعروف (ح٤٨١١). والترمذي في البر والصلة، باب ما جاء في الشكر لمن أحسن إليك (ح١٩٥٤) وقال: حسن صحيح. وصححه الألباني في صحيح الجامع (ح٧٧١٩).

((لا ينظرُ الله -تبارك وتعالى- إلى امرأةٍ لا تشكرُ زوجها وهي لا تستغني عنه))^(١٠). ما أجمل وأروع كلمة الشكر، كلمة بناء ووفاء، وهي كلمة طيبة كم فيها من الصدقات والحسنات، ولذا أعجب كثيرًا ممن ينقل لسانه عن قولها، وتنحس بحلقه مع أنها لا تكلف شيئًا، لكنه فضل الله يؤتیه من يشاء، والله يحب الشاكرين .

سادسًا: استمرار الرعاية والسقاية لأساس بناء الأسرة:

بالحب والمودة، وبالرحمة والرأفة، فالمودة والرحمة تشكّلان سياجًا واقميًا لهذا الرباط الوثيق، والميثاق المؤكد، والعهد الغليظ من أن تُقطع حباله، أو تُهدم أركانه؛ فرتب على الزواج من الأسباب الجالبة للمودة والرحمة ما يوطد العلاقة بين الزوجين، ويكفل لهما -ياذن الله- من قيادة سفينة الحياة الزوجية إلى غايتها، وحفظها من الرياح العاصفة، والأمواج العاتية، وإرسائها في شاطئ الأمان، فلا تجد بين اثنين في الغالب مثل ما بين الزوجين من المودة والرحمة؛ ولا ألفة بين روحين أعظم مما بينهما. قال سبحانه مبينًا هذه النعمة، ومذكرًا بها: ﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ (سورة الروم: ٢١). وقال: ﴿ هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَجَعَلَ مِنْهَا زَوْجَهَا لِيَسْكُنَ إِلَيْهَا ﴾ (سورة الأعراف: ١٨٩). أي ليألفها ويسكن بها .

سابعًا: الحذر كل الحذر من كيد شياطين الإنس والجن، والوسوسة والحسد:

روى الإمام مسلم عن جابر رضي الله عنه قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ ((إِنَّ إبليسَ يَضَعُ عَرَشَهُ عَلَى الْمَاءِ، ثُمَّ يَبْعَثُ سَرَايَاهُ، فَأَذْنَاهُمْ مِنْهُ مَنزِلَةٌ أَكْبَرُهُمْ فَتَنَّتْ، يَجِيءُ أَحَدَهُمْ فَيَقُولُ: فَعَلْتُ كَذَا وَكَذَا،

(١٠) رواه النسائي في السنن الكبرى، كتاب عشرة النساء، باب شكر المرأة لزوجها (ح/٩١٣٥). والحاكم (١٩٠/٢) وصححه، ووافقه الذهبي. والبيهقي في السنن الكبرى (٢٩٤/٧). قال المنذري في الترغيب (٢٢/٣): "رواه النسائي والبيهقي وأبو داود في رواة أحدهما رواة الصحيح". وقال الهيثمي في المجمع (٣٠٩/٣): "رواه البيهقي وأبو داود والطيبراني، وأحد إسناده البيهقي رجاله رجال الصحيح". وصححه الألباني في الصحيحة (٢٨٩).

فَيَقُولُ: مَا صَنَعْتَ شَيْئًا، قَالَ: ثُمَّ يَجِيءُ أَحَدَهُمْ فَيَقُولُ: مَا تَرَكْتَهُ حَتَّى فَرَقْتَ بَيْنَهُ وَبَيْنَ امْرَأَتِهِ، قَالَ فَيُذَنِّبُهُ مِنْهُ وَيَقُولُ: نَعَمْ أَنْتَ، فَيَلْتَزِمُهُ)) أي يعانقه ويضمه إلى نفسه مادحًا إياه ومعجبًا بصنعه وبلوغه الغاية التي يريد بها. هذا جانب من كيد شياطين الجن لهدم أركان الأسرة، وتقويض دعائمها، أما شياطين الإنس فكيدهم كبار، لا يقل خطورة عن كيد شياطين الجن، بل يزيد على حد قول الشاعر:

وكنت امرأ من جند إبليس فارتقى بي الدهر حتى صار إبليس من جندي
فلو مات قبلي كنت أحسن بعده طرائق فسق ليس يحسنها بعدي

ثامنًا: الحوار والمصارحة والتنفيس:

إن أخطر ما يهدد الاستقرار الأسري هو الكبت، وعدم البوح بالمشاعر والمخاوف التي تختلج في الصدر، مما يسبب تخزين المشاكل، ومن ثمّ تضخيمها، وربما انفجارها - وخاصة بين الزوجين - ، ولكن بمجرد الحديث وإظهار ما في النفس تجاه الآخر، وبالحوار الهادئ، والمناقشة الجميلة، تراح النفس وتطمئن، حتى ولو لم يتم التفاهم، فمجرد الحوار خطوة إيجابية فيها خير كثير، فنصيحتي لممارس الإرشاد الأسري أن ينصح الأسر التي يصلح بينها بقوله: تحاوروا، وتشاوروا، واتفقوا، وارفضوا، ويسروا، ولا تعسروا، المهمّ المصارحة والتنفيس بأدب وهدوء، فالمشاوره وتبادل الآراء والسماع لبعضكم وسيلة فعالة للسعادة والاستقرار، والترابط. وقد تعجب بعض شراح حديث أم زرع من حسن خلق النبي ﷺ باستماعه القصة الطويلة من عائشة بدون مقاطعة أو ملل، ثم قوله ﷺ لعائشة -رضي الله عنها-: ((كُنْتُ لِكَأَبِي زَرْعٍ لِأُمِّ زَرْعٍ)) (رواه البخاري). يعني في الألفة والوفاء، فقد كان أبو زرع مع أم زرع بهذه الصورة. فقالت عائشة -رضي الله عنها- كما في بعض الروايات: ((بأبي أنت وأمي يا رسول الله! بل أنت خير إليّ من أبي زرع))^(١١).

(١١) رواه النسائي في عشرة النساء، باب شكر المرأة لزوجها (ح ٢٥٥). والطبراني في الكبير (١٧١/٢٣-١٧٣).

ثانياً: صور من حياة المصطفى صلى الله عليه وسلم في أسرته

د. إبراهيم الدويش

لأن النبي ﷺ هو المرشد الأول، وهو القدوة في حياة المسلمين، كان بناؤه ﷺ لأسرته وتعامله مع أزواجه، وتوجيهه وإرشاده للمؤمنين رجالاً ونساءً هو النموذج الحي والمثل الأعلى لكل مسلم ومسلمة، فالحياة الزوجية في بيته ﷺ أمموزج رائع نذكرُ به المصلحين والمرشدين، في الاتباع والتأسي به في كيفية المعالجة والإرشاد؛ ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ (سورة الأحزاب: ٢١). ولذلك أمر الله -عز وجل- نساء النبي أن يخبرن بكل ما يدور في بيته ﷺ. حتى ولو كانت هذه الأخبار أسراراً زوجية، فقال الله -عز وجل- مخاطباً نساء النبي ﷺ ﴿وَأذْكُرْنَ مَا يُتْلَىٰ فِي بُيُوتِكُنَّ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ وَالْحِكْمَةِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ لَطِيفًا خَبِيرًا﴾ (سورة الأحزاب: ٣٤). وبدراسة حياة النبي ﷺ داخل بيته، ومعاشرته لزوجاته رضي الله عنهن، وإرشاده للمؤمنين يتضح أن الأكداد والمواقف الساخنة في الحياة الأسرية لا يخلو منها بيت، وليست الأسرة السعيدة هي التي تخلو من مشاكل، بل هي التي تعرف طريقة حل مشاكلها، وكم هي الأحاديث التي تحكي لنا حكمة وحنكة النبي ﷺ في الإرشاد والتوجيه، والتعامل مع المشاكل الأسرية، حتى كان ﷺ شديد العناية بالمشاعر وفهم النفسيات، قبل التوجيه والإرشاد؛ كما في حديث عائشة -رضي الله عنها- قالت: قال لي رسول الله ﷺ ((إني لأعلم إذا كنت عني راضية، وإذا كنت علي غضبي)) قالت: فقلت: ومن أين تعرف ذلك؟ قال: ((أما إذا كنت عني راضية فإنك تقولين: لا ورب محمد، وإذا كنت غضبي قلت: لا ورب إبراهيم)) قالت: أجل -والله- يا رسول الله، ما أهجر إلا أسمك)) (رواه البخاري). هكذا بين الحديث دقة عناية الرسول ﷺ بمشاعر عائشة

وانطباعاتها حتى صار يعلم رضاها وغضبها من أسلوب كلامها، وإذا تم فهم النفسية جيداً كان الوعي الرفيع في التعامل مع المشاكل، فأُم سلمة رضي الله عنها أتت بطعام في صحفة لها إلى رسول الله ﷺ وأصحابه، فجاءت عائشة مزررة بكساء، ومعها فهر - حجر -، ففلقت به الصحفة، فجمع النبي ﷺ بين فلقتي الصحفة ويقول: كَلُوا غَارَتْ أُمُّكُمْ، مَرَّتَيْنِ، ثُمَّ أَخَذَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ صَحْفَةَ عَائِشَةَ فَبَعَثَ بِهَا إِلَى أُمِّ سَلَمَةَ، وَأَعْطَى صَحْفَةَ أُمِّ سَلَمَةَ عَائِشَةَ)) (١١).

فانظروا لحسن خلقه ﷺ وإنصافه وحلمه، وتأملوا في حسن تصرفه وعلاجه لهذا الموقف بطريقة مُقنعة، معللاً لهذا الخطأ من عائشة - رضي الله عنها - بقوله: ((غَارَتْ أُمُّكُمْ، غَارَتْ أُمُّكُمْ)). فهو يقدرُ نفسيةَ عائشةَ ولذا لم يذمها ﷺ، لأنَّ أُمَّ سَلَمَةَ هي التي جاءت إلى بيتِ عائشةَ تقدِّمُ للنبي ﷺ وأصحابه هذا الطَّعامَ، ولذلك قدرُ النبي ﷺ هذا الموقفَ، وتعاملَ معه بلطفٍ وحكمةٍ صلواتُ الله وسلامه عليه. وقدرَ ما يجري عادةً بين الضرائرِ من الغيرة؛ لمعرفته ﷺ أنَّها مركبةٌ في نفسِ المرأةِ، وقد تكون الغيرة سبباً رئيساً في تفكك الأسرة، وقد ينفخ الشيطان في روع أحد الزوجين في هذا الجانب، حتى لا يبقى للعيش الهنيء قدر، بل نكد وشكوك وسوء ظن.

قال شراح الحديث: "فيه إشارة إلى عدم مؤاخذه الغيرة بما يصدر منها؛ لأنها في تلك الحالة يكون عقلها محجوباً بشدة الغضب الذي أثارته الغيرة". وقد أخرج أبو يعلى بسند لا بأس به عن عائشة مرفوعاً "أنَّ الغِيْرَاءَ لَا تُبْصِرُ أَسْفَلَ الْوَادِي مِنْ أَعْلَاهُ".

وهكذا يتبين أثر فهم طبيعة المرأة وخلقتها التي فطرها الله عليها، وفهم النفسيات من الطرفين خطوة مهمة وركيزة أساس في حل المشاكل .

(١٢) رواه النسائي - واللفظ له - في عشرة النساء (٣٤٠٨). وصححه الألباني في "الإرواء" (٣٦٠/٥). وأصل الحديث أخرجه البخاري وغيره من حديث أنس في المطالم من حديث أنس، باب إذا كسر قصعة أو شيئاً لغيره (ح ٢٤٨١)

وتعالوا موقف آخر في بيت النبوة:

عَنْ عَائِشَةَ -رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا- قَالَتْ: ((مَا غَرَّتْ عَلَيَّ أَحَدٍ مِنْ نِسَاءِ النَّبِيِّ ﷺ مَا غَرَّتْ عَلَيَّ خَدِيجَةَ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا - ، وَمَا رَأَيْتُهَا ، وَلَكِنْ كَانَ النَّبِيُّ ﷺ يُكْتَرُ ذِكْرَهَا ، وَرُبَّمَا ذَبَحَ الشَّاةَ ثُمَّ يُقَطِّعُهَا أَعْضَاءً ثُمَّ يَبْعُهَا فِي صَدَائِقِ خَدِيجَةَ ، فَرُبَّمَا قُلْتُ لَهُ: كَأَنَّهُ لَمْ يَكُنْ فِي الدُّنْيَا امْرَأَةً إِلَّا خَدِيجَةُ؟ فَيَقُولُ: ((إِنَّهَا كَانَتْ وَكَانَتْ وَكَانَ لِي مِنْهَا وَلَدٌ)) (متفق عليه). هدوء عجيب من الحبيب ﷺ ، وفهم عميق لنفسية المرأة وفطرتها وما جبلت عليه ، وَلِهَذَا لَمْ يَزُجِرِ النَّبِيُّ ﷺ عَائِشَةَ عَنْ ذَلِكَ ، بَلْ إِنْ الْغَيْرَةَ الْمُعْتَدِلَةَ تَضْفِي جَوْاً مِنَ السَّعَادَةِ وَالْإِثَارَةِ .

- وتعالوا -أيضاً- لجانب آخر في بيت النبوة ، وفقه التعامل مع نزغات الشيطان ، وحفظ النفس البشرية ، ولا يخلو جو أسري من هذا مهما كان: فعَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ: قُلْتُ لِلنَّبِيِّ ﷺ حَسْبُكَ مِنْ صَفِيَّةَ كَذَا وَكَذَا؟

تَعْنِي قَصِيرَةً فَقَالَ: ((لَقَدْ قُلْتَ كَلِمَةً لَوْ مُزِجَتْ بِمَاءِ الْبَحْرِ لَمَزَجَتْهُ)) قَالَتْ: وَحَكَيْتُ لَهُ إِنْسَانًا فَقَالَ: ((مَا أَحَبُّ أُنِي حَكَيْتُ إِنْسَانًا وَأَنْ لِي كَذَا وَكَذَا)) (١٣) . سبحان الله! تصحيح للخطأ بتوجيه ونصح جميل ، دون تعنيف أو صراخ أو تهديد ، ويتكرر هذا في بيت النبوة مرة أخرى ، بل مرات . . . ومن ذلك: ما رواه أنس ، قَالَ: بَلَغَ صَفِيَّةُ أَنْ حَفْصَةَ قَالَتْ: بِنْتُ يَهُودِيٍّ؛ فَبَكَتْ؛ فَدَخَلَ عَلَيْهَا النَّبِيُّ ﷺ وَهِيَ تَبْكِي فَقَالَ: مَا يُبْكِيكِ؟ فَقَالَتْ: قَالَتْ لِي حَفْصَةُ: إِنِّي بِنْتُ يَهُودِيٍّ ، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ ((إِنَّكَ لَابْنَةُ نَبِيٍّ ، وَإِنْ عَمَكَ لَنَبِيٍّ ، وَإِنَّكَ لَتُنْحَتُ نَبِيٍّ ، فَفِيمَ تَفَخَّرُ عَلَيْكَ؟)) ثُمَّ قَالَ: ((اتَّقِي اللَّهَ يَا حَفْصَةُ)) (١٤) . تأملوا الموقف جيداً ، إنصاف للمظلوم ، وثناء وتركية ،

(١٣) رواه أبو داود والترمذي وقال: حسن صحيح
(١٤) رواه النسائي والترمذي وقال: حسن صحيح غريب

دون إساءة لحفصة، بل كلمة ربانية، وتذكير برقابة سماوية، وغرس وازع الدين في النفس .
 وقفوا - معاشر المرشدين - مع إرشاده ومشورته ﷺ لفاطمة بنت قيس كما في صحيح مسلم
 أَنَّ أَبَا عَمْرٍو بْنَ حَفْصِ طَلَّقَهَا الْبَيْتَ وَهُوَ غَائِبٌ ، فَأَرْسَلَ إِلَيْهَا وَكَيْلَهُ بِشَعِيرٍ ، فَسَخِطَتْهُ ، فَقَالَ : وَاللَّهِ مَا
 لَكَ عَلَيْنَا مِنْ شَيْءٍ ، فَجَاءَتْ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ فَذَكَرَتْ ذَلِكَ لَهُ ، فَقَالَ : ((لَيْسَ لَكَ عَلَيْهِ نَفَقَةٌ)) فَأَمَرَهَا أَنْ
 تَعْتَدُ فِي بَيْتِ أُمِّ شَرِيكِ ، ثُمَّ قَالَ : ((تِلْكَ امْرَأَةٌ يَغْشَاهَا أَصْحَابِي ، اعْتَدِي عِنْدَ ابْنِ أُمِّ مَكْتُومٍ ؛ فَإِنَّهُ رَجُلٌ
 أَعْمَى ، تَضَعِينَ ثِيَابَكَ ، فَإِذَا حَلَلْتَ فَأَذْنِي)) قَالَتْ : فَلَمَّا حَلَلْتُ ذَكَرْتُ لَهُ أَنَّ مَعَاوِيَةَ بْنَ أَبِي سُفْيَانَ وَأَبَا
 جَهْمَ خَطَبَانِي ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ ((أَمَا أَبُو جَهْمٍ فَلَا يَضَعُ عَصَاهُ عَنِّ عَاتِقِهِ ، وَأَمَّا مَعَاوِيَةُ فَصُغَلُوكَ لَا
 مَالَ لَهُ ، انكِحِي أُسَامَةَ بْنَ زَيْدٍ)) فَكْرِهَتْهُ ، ثُمَّ قَالَ : ((انكِحِي أُسَامَةَ)) فَنَكَحَتْهُ ، فَجَعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا ،
 وَاعْتَبَطَتْ)) . قال النووي: "وفيه دليل على جواز ذكر الإنسان بما فيه عند المشاورة وطلب النصيحة ،
 ولا يكون هذا من الغيبة المحرمة، بل من النصيحة الواجبة . وقد قال العلماء: إن الغيبة تباح في ستة
 مواضع؛ أحدها: الاستنصاح . . . وأما إشارته ﷺ بنكاح أسامة فلما علمه من دينه وفضله وحسن
 طرائفه وكرمه شمائله فنصحها بذلك ، فكرهته لكونه مولى ، وقد كان أسود جداً ، فكرر عليها النبي
 ﷺ الحث على زواجه ، لما علم من مصلحتها في ذلك ، وكان كذلك ، ولهذا قالت: ((فجعل الله لي
 فيه خيراً واعتبطت)) . انتهى .

وأيضاً إرشاده ﷺ لفاطمة أشرف نساء العالمين ، فقد كانت تخدم زوجها؛ فأنت إليه ، تشكو
 إليه ما تلقى في يدها من الرحى ، وبلغها أنه جاءه رقيقٌ ، فلم تصادفه؛ فذكرت ذلك لعائشة ، فلما جاء
 أخبرته عائشة . قال علي رضي الله عنه: فجاءنا وقد أخذنا مضاجعنا ، فذهبنا نقوم ، فقال: ((علي مكانكما))

فَجَاءَ فَقَعَدَ بَيْنِي وَبَيْنَهَا ، حَتَّى وَجَدْتُ بَرْدَ قَدَمَيْهِ عَلَى بَطْنِي ، فَقَالَ : ((أَلَا أَدُلُّكُمَا عَلَى خَيْرٍ مِمَّا سَأَلْتُمَا ؟ إِذَا أَخَذْتُمَا مَضَاجِعَكُمَا - أَوْ أَوْيْتُمَا إِلَى فِرَاشِكُمَا - فَسَبَّحَا ثَلَاثًا وَثَلَاثِينَ ، وَاحْمَدَا ثَلَاثًا وَثَلَاثِينَ ، وَكَبَّرَا أَرْبَعًا وَثَلَاثِينَ ، فَهُوَ خَيْرٌ لَكُمَا مِنْ خَادِمٍ)) (متفق عليه) . لقد عالج النبي ﷺ هذا الموقف بلمسات تربوية رائعة، وأرشدتهما إلى علاج إيماني، رغم أن مشكلة الخادم اليوم - مع بساطتها- قد تكون سبباً رئيساً في كثير من حالات الطلاق والمشاكل الأسرية، فقد تكبر وتتضخم لدى بعض البيوتات لأنفه الأسباب، وقد نصنع من الحبة قبة كما يُقال، وأذكر هنا موقفاً طريفاً يُعبر عن مثل هذه الحالات، فيذكر أن امرأة جلست تحادث زوجها، وتطرقت الحديث إلى المستقبل كعادة الأزواج، فقالت: إنها ستجمع صوفاً، وتغزله وتبيعه، وتشتري به بكرًا!! - الجمل الصغير - فقال زوجها: إذا اشتريته فسأكون أنا الذي أركبه، قالت: لا أنا أحق بركوبه!! فألح زوجها، فرفضت، وأصر ولم ترجع هي، حتى غضب زوجها فطلقها!.

هذا المثل بغض النظر عن صحته يوضح حقيقة الحال في كثير من المشاكل أو حالات الطلاق في بعض البيوت لأسباب تافهة، فكثير من المشكلات وهمية تنتهي بنهاية الحياة الزوجية، وللأسف! ومن التطبيقات والمواقف الجميلة في حياته ﷺ ما روى النعمان بن بشير قال: جاء أبو بكر يستأذن على النبي ﷺ، فسمِعَ عَائِشَةَ وَهِيَ رَافِعَةٌ صَوْتَهَا عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ، فَأَذَنَ لَهُ فَدَخَلَ فَقَالَ: يَا ابْنَةَ أُمِّ رُوْمَانَ وَتَنَاوَلَهَا، أَتَرْفَعِينَ صَوْتِكَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ؟! قَالَ: فَحَالَ النَّبِيُّ ﷺ بَيْنَهُ وَبَيْنَهَا ((يعني كأنه جعلها خلفه يريد أن يخلصها من أيها))^(١٥) قَالَ: فَلَمَّا خَرَجَ أَبُو بَكْرٍ جَعَلَ النَّبِيُّ ﷺ يَقُولُ لَهَا يَتَرَضَاهَا: أَلَا تَرَيْنِ أَنِّي قَدْ حُلْتُ بَيْنَ الرَّجُلِ وَبَيْنِكَ؟ قَالَ: ثُمَّ جَاءَ أَبُو بَكْرٍ فَاسْتَأْذَنَ عَلَيْهِ فَوَجَدَهُ يُضَاحِكُهَا قَالَ: فَأَذَنَ لَهُ فَدَخَلَ؛ فَقَالَ لَهُ أَبُو بَكْرٍ: يَا رَسُولَ اللَّهِ! أَشْرِكُنِي فِي سَلْمِكُمَا كَمَا أَشْرِكْتُمَانِي

(١٥) ما بين الأقواس شرح للحديث وليس منه.

فِي حَرْبِكُمَا))^(١٦). رجعت العلاقة مرة أخرى بحسنٍ معالجته للموقف بطريقة ودية، مع مداراته لزوجته بالاعتذار والملاطفة منه ﷺ .

لقد كان المرشد الأول ﷺ بشراً من البشر، ولذا ومن خلال التطبيقات السابقة يتضح كيف كان ﷺ يؤكد كل مرة تلك البشرية والواقعية، وتبسيط التعامل معها من هذا المنطلق دون احتقان وغليان، وسوء ظن واتهام، بل لقد كان أزواج النبي ﷺ يراجعونه في الكلام، وتهجره الواحدة منهم إلى الليل؛ ففي الصحيحين عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: ((. . . فَتَغَضِبْتُ يَوْمًا عَلَى امْرَأَتِي، فَإِذَا هِيَ تُرَاجِعُنِي؛ فَأَنْكَرْتُ أَنْ تُرَاجِعَنِي، فَقَالَتْ: مَا تُنْكِرُ أَنْ أُرَاجِعَكَ؟ فَوَاللَّهِ إِنَّ أَزْوَاجَ النَّبِيِّ ﷺ لَيُرَاجِعُنَهُ، وَتَهْجُرُهُ إِحْدَاهُنَّ الْيَوْمَ إِلَى اللَّيْلِ، فَاَنْطَلَقْتُ فَدَخَلْتُ عَلَى حَفْصَةَ فَقُلْتُ: أُرَاجِعِينَ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ؟ فَقَالَتْ: نَعَمْ، فَقُلْتُ: أَتَهْجُرُهُ إِحْدَاكُنَّ الْيَوْمَ إِلَى اللَّيْلِ؟ قَالَتْ: نَعَمْ، قُلْتُ: قَدْ خَابَ مَنْ فَعَلَ ذَلِكَ مِنْكُمْ وَخَسِرَ، أَفَتَأْمَنُ إِحْدَاكُنَّ أَنْ يَغْضَبَ اللَّهُ عَلَيْهَا لِعُضْبِ رَسُولِهِ ﷺ فَإِذَا هِيَ قَدْ هَلَكْتَ، لَا تُرَاجِعِي رَسُولَ اللَّهِ ﷺ، وَلَا تَسْأَلِيهِ شَيْئًا، وَسَلِّبِي مَا بَدَأَ لِكَ، وَلَا يُغْرَنَّكَ أَنْ كَانَتْ جَارَتِكَ هِيَ أَوْ سَمَّ وَأَحَبُّ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ مِنْكَ، يُرِيدُ عَائِشَةَ)).

ومن الطريف هنا أن أشير إلى موقف عمر رضي الله عنه فيما يروى عنه أن دخل عليه زوج أشعث أغبر ومعه امرأته وهي تقول: لا أنا ولا هذا! فعرف كراهية المرأة لزوجها، فأرسل الزوج ليستحم، ويأخذ من شعر رأسه، ويقلم أظافره، فلما حضر أمره أن يتقدم من زوجته، فاستغربته، ونفرت منه، ثم عرفته فقبلت به، ورجعت عن دعواها، فقال عمر: فهكذا فاصنعوا لهن، فوالله إنهن ليحببن أن تتزينوا لهن كما تحبون أن يتزين لكم .

(١٦) رواه أحمد - واللفظ له - (٢٧٢/٤) وأبو داود في الأدب، باب ما جاء في المزاج (٤٩٩٩). والنسائي في الكبرى، كتاب عشرة النساء، باب رفع المرأة صوتها على زوجها (٢٧٣). وصححه الحافظ في الفتح (٢٧/٧). قال الألباني في ضعيف أبي داود (ح ١٠٦٣): "ضعيف الإسناد".

ثالثاً: أساسيات في فهم الأسرة ووظائفها

د. عمر المديفر

ثمة علم متكامل خاص بالأسرة يقوم على فهمها ودراستها والبحث في تفاصيل تفاعلاتها، ومنه نشأت علوم متعددة من أهمها علم التواصل الإنساني وعلم الإرشاد الأسري وتبعهما علم العلاج الأسري بمدارسه ومبادئه المتعددة والمختلفة.

وهناك أساسيات مهمة، محددة وواضحة تعين على تكوين مفهوم تحليلي وتشكيلي للأسرة ومن ثم القيادة إلى قراءة أفضل للأسرة وواقعها وفهمها والقدرة على إرشادها بشكل أفضل، ومن ذلك:

1- أن العائلة شبكة علاقات منتظمة ومستقرة:

ويراد بذلك أن أفراد الأسرة بينهم علاقة تبادلية متوازنة ومتقاطعة وأن كل فرد فيها لديه دور معين يقوم به بشكل منتظم يحفظ له وللأسرة دورها ويحقق أهدافها واستمرارها. أما القصد من استقرارها فهو أن الأسرة تحتوي على توازنات معينة في داخلها تضمن لها استقرارها وبقاءها، وهذا الاستقرار بالطبع لا يعني الجمود ولا يعني أن الأسرة تبقى على حال واحدة لا تتغير بل الأسرة كيان متغير ومنتظم من حيث تفاوت أعمار أفرادها ومنتظم من حيث قدرة الأسرة على البقاء في حالة منتظمة من الأدوار لكل فرد فيها.

وكل أسرة قد تمر بحالة من عدم الاستقرار واختلاط في النظام وفي شبكة علاقاتها المستقرة المتحركة لأسباب طارئة أو دائمة وهذا هو الأصل في كل أسرة ولهذا ليس المهم معرفة هذا التغير، ولكن الأهم كيف تتعامل الأسرة مع هذا التغير، فإذا مرت بتغير ما ولم تستطع التفاعل معه بطريقة إيجابية فقد يؤدي ذلك إلى اضطراب واختلال خطير في نظامها المستقر مما يؤدي إلى انفجار مشاكل ربما ليس لها

علاقة بالتغيير لكنه يكون بسبب فشل الأسرة في التأقلم مع هذا المتغير . ولتوضيح هذه الفكرة يمكننا النظر إلى أمثلة لهذه التغييرات مثلاً: الانتقال من منزل إلى منزل آخر . أو إنجاب مولود جديد للأسرة . أو إصابة أحد أفرادها بمرض حاد أو مزمن . أو وفاة أحد أفرادها . أو زواج أحد الأبناء وانتقاله إلى بيت الزوجية . فالبنت الكبرى مثلاً إذا تزوجت وانتقلت إلى بيت زوجها وهي التي كانت تشارك الأم أعمالها وتقوم بدعم لها ، فإن الأم ستحتاج إلى شخص آخر من نفس العائلة يقوم بتلك المهمة وغالباً ما تكون البنت التي تليها . وما هنا يجب أن نسأل: هل البنت الصغرى موجودة فعلاً؟ أو أنها غير موجودة؟ وهل تستطيع تلك البنت تقديم الدعم للأم؟ وهل تعرفت على الكيفية المناسبة لتقديم ذلك الدعم؟ هذا بالطبع تغيير بسيط أدى إلى حدوث اختلال بسيط في نظام الأسرة ويتطلب منها التفاعل معه إيجابياً والتغلب عليه ولكن المشكلة قد تتخذ أبعاداً أخرى إذا لم توجد البنت البديلة أو أنها لا ترغب أو لا تستطيع القيام بنفس المهمة أو لم تعطها الأم فرصة للقيام بهذه المهمة . وبالتالي فمن طريقة تعامل الأسرة مع الأمر ومدى ما سيحدثه من تغيير يمكننا أن نقوم الأسرة إيجابياً أم لا .

٢- أن العلاقات الأسرية دائماً في حركة:

نلاحظ مما سبق ذكره أن التغيير أمر من صميم البناء العائلي لذلك يؤكد علماء الفكر والاجتماع على أن العلاقات بين أفراد العائلة دائماً في حركة وتغيير ، وأنها تتصف بعدم الثبات مع الثبات العام في مكوناتها والثبات السطحي في طبيعة علاقاتها ، وهم يصفونها أحياناً بأنها علاقات جدلية بمعنى أنها قائمة على التغيير المستمر فمثلاً علاقة الوالدين بالطفل منذ ولادته تتغير بتقدمه في العمر تبعاً لنمو الطفل وللعلاقة التي يمكن أن تنشأ بين الوالدين والطفل وتبعاً لظروف الوالدين والسري يمكن في قدرة كلا الطرفين على تقبل التغيير والقدرة على ضبط العلاقة بحسبه ، وكما سنذكر لاحقاً فإن هذا التغيير جزء من دورة

حياة العائلة التي يحتاج الأفراد فيها إلى التأقلم مع مراحلها المتغيرة وفي حال فشلهم في ذلك تحصل أزمات وربما مشكلات لا حصر لها .

٣- أن كل العلاقات تتأثر وتؤثر:

كل العلاقات تتأثر وتؤثر في بعضها البعض لكل فرد يعيش داخل العائلة ولا تحصل بمعزل عن بقية أفراد الأسرة الآخرين ، حتى الأطفال الصغار وكذلك الوالدين ، فمثلاً عندما يمرض الطفل الصغير ويحتاج لدخول المستشفى لفترة طويلة تتجاوب الأم مع هذا التغيير بطرق مختلفة مع أفراد الأسرة وقد تبدل علاقتها مع زوجها وكذلك ربما تختلف علاقة الأب مع الأبناء ويطرأ جو جديد على الأسرة وقد يكون لهذا التغيير أو غيره أثر كبير في حياة العائلة ، وكذلك التغييرات الإيجابية تحدث آثاراً متعددة ، وبعض التغييرات قد تترك آثارها لفترات طويلة في حياة العائلة فتصبح تجربة لا تنسى إن كانت إيجابية أو سلبية وبذلك تتعلم العائلة كيف تستفيد من تجاربها أو تضطرب بسبب عدم قدرتها على إعادة التأقلم والحفاظ على الأسرة .

٤- أن كل فرد فاعل بحسب موقعه:

كل فرد فاعل بحسب موقعه داخل الأسرة فكل أفراد الأسرة فاعلون ولا يوجد بينهم من هو سلبى أو من لا دور له سواء أحس به أم لم يحس به ، حتى الأولاد الذين يعيشون خارج محيط العائلة بسبب زواج أو دراسة أو ظرف دائم أو مؤقت يؤثرون في نظامها واستقرارها وكذلك هم يتأثرون ، فإذا افترضنا وجود ابن سلبى داخل الأسرة يتسم بالانعزال عن باقي أفرادها ، فإنه سيؤثر على استقرار العائلة ونظامها على الرغم من سلبيته وانعزاله وكذلك إذا أخفق في دراسته أو تعرض لمكروه ما لأن الأسرة لا تستطيع أن تستغني عن أي فرد من أفرادها أو أن لا تتأثر به وبظروفه وواقعه لأن الأسرة كالجسد الواحد إذا اختل

عمل أحد أعضائها اختل عمل بقية الأعضاء، أو اختلف عن ذي قبل .

- تصنيف الأسر وأنواعها:

يقسم علماء الاجتماع الأسرة إلى عدة تصنيفات، وقد سبق الإشارة إلى بعضها لكننا هنا سندكر أكثرها شيوعاً وهو التصنيف الذي يقوم على "عدد أفراد الأسرة ومكان إقامتهم" على

النحو التالي:

١- الأسرة القريبة من العائلة الممتدة^(١):

وهي الأسرة التي يعيش فيها الابن أو البنت قريباً من عائلته الممتدة بعد زواجه وانفصاله عنها، فيكون بينه وبين الأسرة الممتدة علاقة تؤثر في دوره داخل الأسرة النوواة التي أنشأها .

٢- الأسرة النوواة: هذه الأسرة غالباً ما تضم الزوج والزوجة وما يتبعهم من أبناء وبنات فقط، ويدخل في تكوينها في المجتمع الحديث العاملون في المنزل من خدم أو سائقين وما شابههم .

٣- الأسرة الممتدة: وهي الأسرة الأصل أو المصدر وينحدر منها الزوجان، ولها دور كبير في صياغة تصور الفرد لدوره داخل الأسرة النوواة التي ينشئها في المستقبل .

٤- الأسرة المنفصلة: وهي التي يعيش فيها أحد الزوجين مع الأولاد منفصلاً عن الطرف الآخر .

٥- الأسرة البعيدة: عن العائلة الممتدة: وهي الأسرة التي يعيش فيها الابن أو البنت بعيداً عن عائلته الممتدة بعد زواجه وانفصاله عنها .

وظائف الأسرة:

١- الإنجاب: وهو الهدف الأسمى من الزواج . . . به يحفظ النوع الإنساني ويعمر الكون وتستقر النفوس بحصول امتدادها واستمرار ذكرها من خلال الذرية .

٢- الإعالة: تتضمن الجوانب المادية والاقتصادية والمحافظة الجسدية وتعليم الدين والأخلاق أيضاً .

(١) (هذه إضافة أضفتها من عندي تناسب الواقع السعودي)

٣- **التنشئة الاجتماعية:** ويقصد بها اكتساب المهارات الاجتماعية الضرورية، وهو الدور الأساس للأسرة لأنها المحضن الأول والأساسي للطفل، وهي المسؤولة عن تعليمه مهارات التفاعل الاجتماعي، ليخرج الابن أو البنت في الأسرة وهو قادر على تكوين علاقات كاملة وناضجة مع الأطراف الآخرين في المجتمع وفي الأسرة.

أما الأسرة المضطربة تربوياً أو المفككة ستولد أمتاً أخلاقية غير مناسبة للأبناء وتورثهم عادات قد تؤدي إلى اضطراب علاقاتهم الاجتماعية مستقبلاً. فالأسرة تقوم بدورها في التنشئة الاجتماعية بشكل آلي وهي تشعر أو لا تشعر بأهمية ذلك، ويبدأ هذا الدور منذ بداية تكون هذه الأسرة لكن المشكلة تكمن في الأنماط التربوية التي تعتمد عليها للقيام بعملية التنشئة من حيث السوية أو الاضطراب. وما ذكرناه عن الأسرة المضطربة لا يعني أن هذه الأسرة لا ترغب في تنشئة أبنائها التنشئة الملائمة لكن أحياناً وبتأثير عوامل عديدة منها الجهل بالوسائل التربوية المناسبة أو لأسباب مرتبطة بطبيعة شخصية الأبوين وعوامل أخرى توقع الأسرة في أزمات عنيفة تعطل دورها التربوي وبالتالي بدلاً من أن تنتج أفراداً منتجين وقادرين على التعامل مع الواقع من خلال ما اكتسبوه من مهارات اجتماعية من الأسرة يحصل العكس ويتحولون إلى عبء على أنفسهم وأسرهم ومجتمعهم.

و نؤكد على أن دور الأسرة المعاصرة في تعليم أبنائها مهارات التعامل الاجتماعي أصبح أكثر أهمية من ذي قبل لضعف ممارسة هذا الدور من مؤسسات المجتمع الأخرى، وهذا الأمر ينعكس بوصفه أسلوب تعامل قائم على الأبناء بشكل مباشر تعليمي وبشكل غير مباشر نفسي، من ذلك على سبيل المثال: أسلوب الضبط الاجتماعي والذي يعني الكيفية التي يستطيع الابن من خلالها ضبط نفسه عند التوتر فالأسر الغاضبة دائماً أو الناقدة أو العاتلة التي تستخدم الضرب كوسيلة تربوية أساسية، يجد

أفرادها صعوبات بالغة في ضبط أعصابهم مستقبلاً لأنهم لم يتلقوا أساليب مناسبة في التنشئة الاجتماعية، والضبط الاجتماعي الكافي لذواتهم.

٤- **منح المكانة:** من الوظائف الأساسية للأسرة، منح المكانة لأفرادها، وإشعارهم بالانتماء النفسي والاجتماعي والمادى وحتى الجغرافي والقبلي. وهذا هو الشيء الذي يختلف فيه الأطفال اللقطاء والأيتام عن الأطفال الذين يعيشون في العائلة والأسرة. فاليتيم أو اللقيط تتولد لديهما صعوبات فيما يتعلق بانتماثهما لأنهما افتقدوا خصلة منح المكانة التي تقدمها الأسرة غالباً والدراسات النفسية المتعلقة بالأسرة تزخر بالأبحاث التي تشير إلى الضرر النفسي الذي يلحق بالفرد حينما لا يجد أسرة ينتمي إليها ولا تمنحه الانتماء اللازم لكل نفس بشرية.

٥- **الإشباع العاطفي:** وهذه من الوظائف التي يغفل عنها الكثيرون، بل حتى الأبحاث أهملت هذا الجانب لمدة طويلة حتى تم تدريجياً الإحساس بأهميتها من خلال أبحاث محورية غيرت التفكير في مجال الصحة النفسية بشكل جذري. وهذا الوظيفة تنبع من أن الإنسان يكتسب القدرة على التعامل مع الغضب ويتعلم كيف يشعر بالرضا وأيضاً يتعلم كيف ومتى يفرح؟ ومتى وكيف يحزن؟ يتعلم هذا كله داخل الجو الأسري، ولكي يصل إلى النضج في التعبير عن مشاعره وعواطفه لا بد من إشباعه عاطفياً داخل الجو الأسري. فالإنسان الذي يعيش في أسرة مفككة ومتوترة وغير ناضجة عاطفياً أو في أسرة تتعامل مع أفرادها بطريقة سيئة ولا تهين لهم فرصة للتعبير عن أنفسهم قد يكون لديه صعوبات في التعبير والنضج العاطفي. ، وقد تنتج هذه الأسر أفراداً يعانون العديد من الاضطرابات النفسية والعاطفية أو لا توجد لديهم القدرة على ضبط مشاعرهم أو التعامل إيجابياً مع انفعالاتهم.

و حينما يتم تدريب أحد المرشدين الأسريين يتم تعليمه أنه يجب عليه أن يعرف أن من المهم في

تقييم أي حالة أو مشكلة أن يجيب عن أسئلة مثل:

هل الأسرة التي ينتمي إليها استطاعت منح أفرادها فرصة للتعبير عن مشاعرهم؟
هل استطاعت تلك الأسرة إشباع أفرادها عاطفياً؟ مع الملاحظة أن مصطلح الإشباع ليس المقصود به النظرة العامة السطحية لدى الكثيرين لكنه يشمل قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر وعلى قراءتها بشكل جيد والتواصل مع الآخرين بناء عليها وأن لا تكون المشاعر نقطة ضعف لديه يستغل من خلالها.

هل استطاعت تلك الأسرة التوافق إيجابياً مع التغيير والتنقل من مرحلة إلى أخرى؟
ما نوع التواصل بين أفراد تلك الأسرة؟
هل يتعامل الأفراد في تلك الأسرة بوضوح؟
هل الأدوار موزعة بين أفرادها بشكل عادل؟
كل هذه الأسئلة وغيرها تبين إلى حد ما وضع الفرد داخل العائلة، ونستفيد من خلالها في عمليات الفهم والوصول إلى الإرشاد المناسب.

رابعاً: متغيرات مهمة لفهم واقع الأسرة المعاصرة

د. عمر المديفر

تمر الأسرة السعودية والخليجية والعربية بمأزق حرج وبتهديد لكيانها ووجودها من خلال موجة التغيرات التي طرأت عليها وعلى واقعها. ولفهم الأسرة المعاصرة ولتمكين المرشد الأسري من فهم المشاكل الأسرية ينبغي أن نستعرض بعض هذه المتغيرات و بعضاً من تطبيقاتها على مشكلات أسرية معينة من خلال سرد بعض الأمثلة الواقعية وإشارة لأثر المتغير في إيجاد أو تضخيم بعض الصعوبات الأسرية.

(١) **التغير الاقتصادي**: النقلة الاقتصادية الكبيرة التي مر بها العالم وتحوله من عصر الشدة والتكشف إلى عصر الرخاء والترف والترفيه أمر واضح لا يحتاج إلى دلالة أو توضيح لكن هذا التغير تميز بصفات متعددة ونتج عنه تغيرات في نمط الحياة. فمن صفات هذا التغير أنه سريع جداً وحاد جداً لدرجة أنه خلخل التوازن الاجتماعي والصحي وربما السياسي والتعليمي بشكل لا يكاد يوصف. حتى إن هذا الانتقال من سرعته جعلنا لا نُدرك جميعاً طرق التعامل مع هذا التغير وطرق التأقلم معه بسهولة. إن عقلية الوفرة والرخاء التي يعيشها إنسان اليوم، تختلف كلياً عن عقلية الشدة والضعف التي عاشها إنسان أمس ولهذا نتائج متعددة تضرب في عمق صميم الحياة الأسرية وظروفها، وكذلك قدمت عقلية الوفرة أنماطاً حياتية جديدة ومتغيرات نمطية شديدة لا بد من الحوار الاجتماعي حوالها والوصول إلى نمط أفضل للتعامل معها، ومن هذه التغيرات النمطية على سبيل المثال مايلي:

١- **الترفيه**: أصبح الترفيه جزءاً أساسياً من نمط أي حياة أسرية ولعل الترفيه أيضاً ضرورة عصرية بسبب الحياة المتسارعة المتوترة التي يعيشها الإنسان المعاصر، فأصبح الإنسان بحاجة مستمرة إلى أن يرفه عن نفسه، لأن الحياة أصبحت معقدة ومليئة بالأزمات أما في الماضي فلم نسمع إطلاقاً عن وجود حاجة

ملحة للترفيه الواضح جداً والطارئ على يوميات الحياة الأسرية ، وعدم التأقلم مع هذا المتغير بسبب الغفلة أو عدم الإدراك والجهل . . . وكذلك المبالغة فيه من ناحية أخرى والذي ربما يكون سبباً لبعض المشكلات العائلية والأسرية التي تعرض على من يتولون الإرشاد الأسري في المجتمع

ومن امثلة ذلك : مبالغة كثير من الأسر في الترفيه عن أبنائهم حتى يتأصل هذا النمط في الأبناء وبعد ذلك يبدأ اللوم من قبل الوالدين للأبناء بهذا الخصوص ، ولهذا يكون الطريق هو تعليم وتوجيه الوالدين على التوسط في هذا الباب وكذلك التغيير التدريجي لهذه السياسة عند توجيههم نحو مزيد من الجدية ، أما الدخول في نقاش عقيم ولوم متبادل فلن يغير النمط بدون جهد تدريجي ، وأذكر أن أبا تغيرت فلسفته في الحياة فدخل جراء ذلك في خصام شديد مع كل أفراد الأسرة بسبب استعجاله في فرض نمط حياتي جديد رغم أنه أفضل من حيث الجدية والنجاح لكنه لم يمارس نقاشاً ولا تجهيزاً لهم .

مثال آخر: إحساس الأهل بأهمية الترفيه قد يؤدي إلى تحمل ديون والتزامات تؤثر سلباً على الأسرة بأشكال متعددة ، فالضيق المادي يؤثر في علاقات الأسر المباشرة لأن الوالدين يعتقدان أهمية المال من أجل الترفيه ، بينما الطفل يريد سلاماً ولو بدون مال ، ويريد رضا ولو بدون ترف . ، وأذكر أن أبا هرب من مسؤولية الأبوة بسبب إحساسه بالنقص لأنه يعتقد أنه لا يستطيع أن يكون أبا جيداً بدون وفرة مالية ، ولم يتنبه هذا الأب إلى أن هناك أنماط من الترفيه لا تحتاج إلى مزيد مال مثل الخروج إلى البر والرحلات العائلية البسيطة ، لكنه اختار المخدرات للهروب من واقعه بسبب فكرة خاطئة عن الأهمية الكبرى للمال بسبب هذا المتغير العصري .

ب- الاستهلاك: نمط من الأنماط الجديدة التي أوجدها التغيير الاقتصادي ، ونعني به تحول عقلية الفرد من عقلية الإنسان المنتج إلى عقلية الإنسان المستهلك . فالناس ومن كل الأعمار وكل الطبقات

أصبحوا بحاجة إلى تحقيق رغبات استهلاكية كثيرة جداً لاحتصر لها ولانهاية ، وهي في الوقت ذاته تتطلب منهم أموالاً وفيرة ولن تأتي هذه الأموال إلا بمضاعفة الجهود وهذا بدوره يعني التعرض إلى ضغوط نفسية وبدنية لا يستهان بها ، إذ من المعلوم أن واحداً من مصادر الاضطرابات النفسية في هذا العصر نمط وطبيعة المهن الجديدة وما تتطلبه من شروط وميزات وما تفرزه من مشكلات وأزمات ، فالشخص أصبح في عمل مستمر ولفترات طويلة ، وأصبحنا نجد المرأة أيضاً في عمل ، ونسمع عن أعمال للأطفال ، ولهذا التغير أثر كبير على الأسرة وعلاقاتها ونظامها ووقتها مما يؤثر بالضرورة على طبيعة العلاقات الحميمة والدفء العائلي . ولهذا أصبح هناك مفهوم الإجازة السنوية وآخر الأسبوع والذي يفترض أن يستغله الناس لأجل إمضاء وقت مشترك والحفاظ على القرب بين أفراد العائلة ، ولكن هذا ليس بالضرورة ما يحصل مما يخلق مشكلات كبيرة لبعض الأسر .

أمثلة : الزوجة التي عملها صباحي وزوجها عمله مسائي ينشغلان في العطلة الأسبوعية كل بأهله مما ينتج عنه فتور العلاقة الزوجية تدريجياً بينهما .

مثال آخر: أب ينشغل بأعماله والأم تتحمل كل الهم العائلي حتى يبلغ الأولاد سن المراهقة وهنا تبدأ الأم تبحث عن دعم الزوج الذي تعود أن لا تدخل له في تربية أولاده مما يتسبب في أن تبدأ العلاقة الزوجية في التدهور .

(٢) التغير الاجتماعي :

في فترة قصيرة جداً انتقل المجتمع من نمط اجتماعي معين إلى نمط جديد مختلف تماماً عما سبق حتى حدثت تغيرات ومظاهر اجتماعية مست شكل الأسرة وتركيبها بطرق متعددة ومن نواح مختلفة كلها ذات أثر كبير في الواقع الأسري بدون أي شك ، ومن هذه المتغيرات على سبيل المثال:

● **انتقال الأسرة من أسرة ممتدة إلى أسرة نواة:** في الماضي وُجِدَ ما يُعرف بالأسرة الممتدة أي المكونة من الأب والأم والأبناء وزوجاتهم، والأحفاد هذه هي الصبغة التي كانت سائدة في المجتمع لفترة طويلة من الزمن، وكانت الخدمات التربوية والنفسية وكذلك المادية تقدم من أفراد الأسرة لكل أفرادها بالعموم مما أحدث توازنات مختلفة عن نمط الأسرة الحديث. أما الآن ومع وجود تغيرات اقتصادية واجتماعية كبيرة وكثيرة ومتراكمة. تولد نمط اجتماعي شبه جديد هو ما أصبح يعرف "بالأسرة النواة" أي المكونة من الزوج والزوجة وأطفالهما فقط. ولذلك أصبحت الأسرة النواة بحاجة إلى دعم نفسها بنفسها في كافة الخدمات المادية والتربوية والنفسية، وهذا جعل الضغوط على الوحدة الأسرية أكثر من ذي قبل وأشد بحكم حاجة الأسرة لتلبية متطلباتها النفسية والاجتماعية باستقلالية عن الآخرين: ويشمل هذا العناية بالأطفال والحاجة للتنفيس النفسي وكذلك إعداد الطعام وتفصيل الحياة اليومية والتعامل مع الاحتياجات وقت المرض أو غياب أحد الأفراد لسبب أو لآخر. وهنا لا نغفل أن في هذا الوضع إيجابيات مثل وجود تقارب أكثر بين الزوجين والأب وبناته والأم وأبنائها الذكور وغير هذا من إيجابيات النمط الجديد.

أمثلة من المشاكل المرتبطة بهذا النمط :

- **انعدام الدعم النفسي والاجتماعي من الأسرة الكبيرة:** حاجة الزوجين حديثي العهد بالزواج للدعم النفسي والاجتماعي من الأسرة الكبيرة وعدم توفر هذا الدعم بسبب هذا النمط الجديد أو لعادة السفر في شهر العسل والتي قد لا تكون إيجابية في كثير من الأحيان.
- **التباعد الجغرافي:** بعد أن كانت الأسرة تعيش في منزل واحد، يجتمع فيه كل أفرادها تقريباً صاروا الآن مشتتين كل منهم انتقل إلى منطقة جغرافية معينة بسبب ظرف عملي أو دراسي أو غيرهما،

فالابن مثلاً يعيش في منطقة لأن عمله أو دراسته فيها بعيداً عن أبيه وأمه وباقي أشقائه . ولهذا السبب صار الابن بحاجة إلى أن يدعم نفسه بنفسه مادياً ونفسياً واجتماعياً وأن يواجه الحياة بمفرده بكل ما تحمله من متاعب ومخاطر وإغراءات ومستجدات في الوقت الذي لم يتح له بعد الإعداد الكافي لمواجهة مثل هذه المواقف .

الفردية : في الماضي كان الشخص الذي يعيش في عائلة ممتدة يقوم بتقديم دعمه إلى باقي أفرادها كما يتلقى الدعم منهم أيضاً وتكون الروح التبادلية هي السائدة إلى حد كبير وهذا يمنح شعوراً بالأمان والاطمئنان ووجود من تستند إليه وقت الحاجة . أما الآن فالأفراد صاروا كثيري الحديث عن احتياجاتهم الخاصة ، وتركز حديثهم حول موضوعات شخصية بغض النظر عن سلبياتها أو إيجابياتها فابتعدوا عن التعاون فيما بينهم وهذا أيضاً بدوره زاد الشعور بأنك تواجه الحياة منفرداً والمهم هنا ليس فقط أنك تعيش لوحده بل إننا عموماً لم نهبأ لمثل هذا الأمر ونحن لا نمتلك المهارات الكافية للعيش وفق هذا النمط وبالتالي أزمنا تتضاعف .

● **عمل المرأة :** في خضم هذه التغيرات أصبح دور الأم أكثر وضوحاً وأكبر أهمية مما قبل فلا شك أن الدور التربوي للأم بات ملحاً بصورة لا مناص من وضعها موضع البحث والتمحيص بشكل يحقق الأهداف الأساسية للأسرة ويضع السؤال الذي سبق ذكره عن (مشكلة الأسرة ككل وكواقع) في مكانه المناسب . فحتى يحافظ مجتمعنا على مكتسباته التربوية ويتمسك بها ، صار من الضروري جداً إيجاد صيغة جديدة ومناسبة لعمل الأمهات ، فغياب الأم المتكرر أو المستمر عن المنزل أحدث نمطاً جديداً من ارتباط الطفل بأمه .

٣) المجتمع المغلق والمجتمع المفتوح :

لقد شملت التغيرات تركيبة المجتمع أيضاً حيث كانت المجتمعات تأخذ طابع المجتمع المغلق الذي لا يحتاج إلى أكثر من مهارات معينة وبسيطة يحافظ من خلالها الأفراد على مكتسباتهم التربوية والاجتماعية ، وهذه المهارات تختلف في أسلوبها عن المهارات المستخدمة في المجتمعات الحالية التي تنسم بأنها مجتمعات مفتوحة ، فالمجتمع السعودي مثلاً . كان ولفترة غير بعيدة مجتمعاً مغلقاً ، وسائل التوجيه والتأثير فيه محدودة جداً ، فبجانب الأسرة هناك المسجد والمدرسة والشارع ، الذي يمثل انعكاساً لما يحدث داخل البيوت .

وإضافة إلى ذلك فإن الأحياء كانت متكاملة ، كل فرد فيها مسؤول عما يحدث ويعمل جاهداً لقمع الظواهر المخالفة ، وكل شخص كان يعيش في الحي ينتمي إليه ويحميه بل ويقدم دعمه إلى الأطراف الآخرين الذين يعيشون داخل الحي ، فمثلاً: كانت النساء في الحي يجتمعن في مهمات تجهيز أغذية معينة وطبخات محددة ليطبخن سوياً ويساندن بعضهن البعض ، وهذا العمل على الرغم من عفويته يخلق نوعاً من الدعم النفسي للنساء بين أفرادهن ، فكل امرأة منهن كانت تجد فرصتها للتنفيس عما بداخلها ، وكانت تتلقى ما يخفف عنها من النساء الأخريات ، وهذه الظاهرة الاجتماعية البسيطة كانت تشكل دعامة اجتماعية كبيرة للنساء بكافة أنواعهن وطبقاتهن ، وهكذا بالنسبة لمجتمع الرجال والصبيان والفتيات ، والواقع أن نقص المساندة المعتادة العفوية التي وجدت تاريخياً يشكل قلقاً لدى الباحثين في شؤون الأسرة والمجتمع و معظم المجتمعات أصبحت تبحث عن حل لهذه الظاهرة بشكل نظامي أو بشكل عفوي ، ففي أحد مؤتمرات العلاج العائلي قدم اليونانيون مشروعاً اقترحوا فيه "عمل جلسة أسبوعية لنساء الحي غير العاملات" يهدف إلى تقديم دعم نفسي مشترك فيما بينهن ، والسبب

في طرح هذا المشروع أن المجتمع اليوناني ككثير من المجتمعات كان مجتمعاً تقليدياً وبسيطاً جداً، لديه نظامه العفوي التقليدي من مساندة النساء لبعضهن البعض عن طريق الاجتماع الصباحي والذهاب للسقي من النهر جماعياً وهذا كله يوفر صور متعددة من الدعم والمساندة وفرص التنفيس عن النفس وبث الهموم المشتركة لكنه بدأ يتجه إلى الانفتاح والفردية كغيره من المجتمعات مما أفقده روح الدعم التقليدية وكذلك تقلصت التفاعلات الإنسانية العفوية مما أدى لضعف التداخل البسيط والمهم نفسياً ومن ثم أصبح الناس عموماً وخاصة الأمهات اللاتي لا يخرجن كثيراً و يعشن في البيوت في شيء من العزلة يفقدن الدعم من المجتمع . وتبعاً لظاهرة انفتاح المجتمعات أيضاً بدأت تتعدد وسائل التوجيه في مجتمعنا فجانب الأسرة والمسجد والمدرسة هناك التلفزيون والدمش والانترنت والصحف والمجلات والأصدقاء . . إلخ و أصبح الابن أو البنت ليسوا كما كانوا من قبل يتلقون التوجيهات من جهات محددة بل أصبح الميدان مفتوحاً، ونظراً لهذا الاختلاط الثقافي والاجتماعي أصبحت الأسرة بحاجة لبذل مجهودات أكبر في مراقبة الأولاد وتوجيههم ومساعدتهم على الاحتفاظ بتوازنهم والنجاح في حياتهم عموماً .

● **التلفزيون مثلاً :** كإحدى وسائل التوجيه الحديثة، صار يقدم أنماطاً تربوية جديدة، فلو أخذنا أفلام دزني البسيطة على سبيل المثال سنلاحظها تقدم نمطاً تربوياً قد يؤثر في المبدأ والمعتقد (مكي ماوس، المارد الذي يعيش فوق الغيوم، الصليب، الرجل المجرم والعدواني صاحب الذهن في باباي). وعلى الرغم من ذلك وماعده من شاكلته فإننا لا نقصد الانعزال أو التخلي عن الخدمات والوسائل المتاحة والمتوفرة حولنا، وألاً نستفيد منها فلو أردنا ذلك فلن نستطيع ولكن علينا وعليك أن ننتبه وأن ندرك بأن مجتمعنا قد أصبح مجتمعاً مفتوحاً يحتاج إلى مهارات أكثر وأعمق من تلك المهارات المستخدمة في المجتمع المغلق . كى نحفظ هويتنا بكافة أنواعها، سواءً أكانت هوية دينية أو وطنية أو عائلية

لأنها باتت مهددة، ولذا فنحن بحاجة إلى معالجة ذلك من خلال مشاريع قومية وليست مشاريع ذاتية أو فردية تقوم على أسس ربانية سليمة صادقة هادفة خيري الدنيا والآخرة.

(٤) - الحياة المعقدة:

كانت حياة الناس بسيطة، فالإنسان يعيش في قرية بسيطة محدودة ولديه حياة منتظمة على نظام محدد خال من التعقيدات والمواعيد والالتزامات الأخرى ولكنه بانفتاح المجتمع وازدياد المسؤوليات والارتباطات أصبح يعيش حياة معقدة. فصارت حياة الشخص عبارة عن مجموعة من الارتباطات والمواعيد وعليه الالتزام بها. فهناك الدوام الرسمي، يبدأ من الصباح إلى ما بعد الظهر، وهناك الارتباطات الاجتماعية، والانتدابات والمناوبات، كل هذه وغيرها أدت إلى وجود مفاهيم وأنماط جديدة في واقعنا وحياتنا جعلت منها سمة العصر الكبرى:

● **ضيق الوقت:** يشعر الأشخاص وكأن وقتهم قصير جداً، ومزدحم وملئ بالمواعيد. فمثلاً الذي يسير في الشارع وينظر إلى السائقين في الطرق حوله سيلاحظ وكأن الناس يعيشون تحت شعور كبير بالضغط، حتى لو لم يكن شعورهم صحيحاً ومنطقياً، وهذا المعطى الجديد "ضيق الوقت" ولّد نمطاً جديداً في حياتنا يسمى الإجازة. ففي الماضي كان الناس لا يشعرون إطلاقاً بالضغط النفسي أو البدني الذي نعيشه الآن، وكانوا ربما لا يحتاجون إلى إجازة أو إلى فترات توقف عن أعمالهم، فالمزارع يعمل في حقله طوال السنة بحسب الموسم واحتياجاته، وكذلك التاجر يلازم بضاعته على مدار العام ولا يفارق أعماله إلا لسبب ضروري وهام كأداء فريضة حج أو عمرة. أما حاجة المجتمع الحديث للإجازة فصارت ضرورية وكبيرة، بسبب الضغوط النفسية والمهنية المستمرة. ولكن ومع وجود معطيات جديدة والتي من أهمها الفردية أصبح الشخص لا يعرف هل الإجازة له ولأموره الشخصية ومشاريعه الخاصة، أم لعائلته

وزوجته وأطفاله وهذا فتح باباً من أبواب الخلافات الأسرية . هذا الإشكال نمر به جميعاً ، ويمر به الزوجان العاملان على حد سواء والأولاد أيضاً يأخذون إجازتهم المدرسية ولا يوجد لديهم خطط أو وضوح و علم بالأشياء التي عليهم فعلها خلال تلك الإجازة مما يحدث توتراً داخل البيوت أيضاً في وقت الإجازة بسبب التوتر بين الوالدين والأبناء ونمط السهر وطرق قضاء وقت الفراغ . وأيضاً هناك كثير من الأشخاص ممن عندما تبدأ إجازتهم ، يشعرون أو يقررون بأنها لهم وحدهم . فيتركون عوائلهم ويتفرغون لأموهم الخاصة سواء جادة أو ترفيهية مثل السفر أو الخروج إلى البر الممدد قد تطول وقد تقصر لكنهم يدون متناسين أنهم بحاجة إلى أن يعيشوا مع أبنائهم بدون تأثير ضغوط العمل والدوام والانشغال الذهني والبدني المهني ، وأن أبنائهم أيضاً يحتاجون أن يعيشوا معهم وأن يشعروا بحنانهم وأن يشعروا بإسنادهم النفسي لهم . وهذا مما ياعد بين الأب وأبنائه وإن كان التعميم صعباً في مثل هذه الظاهرة وماشابهها .

دور الأسرة المصدرة :

المهارات الاجتماعية والنفسية متعلمة موروثه

من القضايا الهامة التي ننساها كثيراً ونغفل عنها أن مهارتنا الاجتماعية التفاعلية والمتعلقة بدورنا كأفراد شبه موروثه لأن الكثير يعتقد أنها عشوائية أو ربما متعلمة نظرياً أو يقرر الفرد منا كيف يمارسها بطوعه وتفكيره والواقع غير ذلك فهي موروثه من خلال التعلم من البيئة التي تربينا فيها وعشنا فيها لمدة طويلة أي الأسرة الأصلية التي عشنا فيها وهكذا فكل أب يصبح أباً كما رأى والده وهو أب ويكرر الكثير من سلوكياته وممارساته بوعي أو بغير وعي ، وكذلك يربي أبنائه كما رأى أباه يربي أشقائه بنفس الأسلوب والطريقة . كما أنه سيصبح زوجاً كما رأى والده زوجاً ويعامل زوجته بنفس الأسلوب الذي قد اتبعه والده مع أمه . وكذلك الأمهات والزوجات يمارسن نفس الشيء .

ولايضاح هذه المسألة يجب أن نتذكر أن الوحدة الزوجية هي عبارة عن شراكة بين شخصيتين مختلفتين يدخلان فيها ويبدأان في بناء واقع جديد لكل منهما مما ينتج وحدة مختلفة تماماً عن الشخصيات التي تمارس بنائها ولهذا نقول في وصف الأسرة إنها ليست الزوج والزوجة بل الوحدة الزوجية الجديدة.
مثال:

أحمد تزوج هدى

هل تكون الوحدة الزوجية أحمد وهدى؟

أم أحمد زائد هدى؟

أو هدى زائد أحمد؟

الواقع أن الوحدة الزوجية أمر مختلف تماماً فهي جوانب معينة في شخصية أحمد وشخصية هدى تتفاعل لتنتج وحدة زوجية جديدة، ولهذا يلاحظ على البعض تغيرات كبرى في شخصيته قبل الزواج وبعد الزواج أو أنه داخل التفاعل الزوجي يصبح إلى حد ما شخصاً آخر مختلفاً عما كان عليه قبل الزواج.

ولهذه الممارسات أوجه قصور ولها علاقة ببعض المشكلات الأسرية والعائلية والزوجية التي يعيشها الناس ولكن هذا لا يعني إطلاقاً بأن أساليبنا الموروثة سلبية أو أنها سيئة لكنها في بعض الأحيان غير كافية وفي أحيان أخرى غير ملائمة للتعامل في هذا الوقت والزمان والواقع المختلف، حيث كان لآبائنا وأمهاتنا وضع معين، ولنا وضع مختلف عنهم تماماً وفقاً لما أحدثته هذه المعطيات الجديدة في حياتنا ولن يرفق بنا الواقع أو يتغير لصالحنا ما لم نغير بعض ممارساتنا التربوية وإذا ما تقاعسنا عن إدراك هذه المهمات الجديدة لأن للواقع الجديد شروطه التي لا بد من توافرها عبر دراسات علمية دقيقة وكما سبق وأشرنا أيضاً

عبر مشروع قومي شامل يعالج المشكلات ويطرحها على حيز الحوار والتنفيذ ما أمكن فلن يكون الأمر في صالحنا لأن المجتمع المفتوح قادم بتدفق أسرع بكل تأكيد وبكل ما يحمل من التحديات الاجتماعية وبكل ما يتطلب من مهارات جديدة.

خامساً: دورة حياة الأسرة

د. عمر المديفر

نستعرض هنا الأطوار والمراحل التي تمر بها العائلة ضمن ما يسمى بدورة حياة العائلة حيث يتساءل الكثيرون هل فعلاً العائلة تمر بمراحل ولها دورة نمو كما للكائنات الأخرى، والجواب نعم لأن الأسرة تبدأ صغيرة من زوجين اثنين وتنتهي إلى زوجين اثنين غالباً رغم أنه يجب الإشارة إلى أن العديد من الأبحاث تحاول أن تتحدث أيضاً عن المراحل التي تسبق عملية تكون العائلة على أساس أنها النواة لتشكيل العائلة إلا أننا سنركز في هذا على المراحل التي تمر بها العائلة بشكل فعلي منذ بداية تكونها ونموها وكبرها وشيخوختها . . .

المراحل الأساسية التي تمر بها العائلة:

تمر الأسرة بخمس مراحل أساسية هي:

(١) العائلة النواة:

تتكون من الزوج والزوجة حديثي الزواج، بغض النظر عن مستوى أو شكل حياتهما.

(٢) العائلة ذات الأطفال الرضع:

حينما يدخل العنصر الثالث إلى الأسرة والذي سيحدث تغيراً ما في حياة هذه الأسرة. فكل مولود جديد سيؤثر في العلاقات داخل الأسرة، فالزوجة مثلاً يقل اهتمامها نسبياً بزوجها عند إنجابها للطفل الجديد، وهذا الأمر طبيعي نظراً لحاجات الطفل النفسية والفسولوجية الضرورية وبالعكس أيضاً فإن حاجات الرجل من زوجته أيضاً تتراجع قليلاً نظراً لمشاركته لزوجته وانشغالها بالمولود الجديد ونظراً لمشاعره المستجدة مع الحدث الجديد بالنسبة له كما أن نظام الأسرة ككل يتغير من حيث مواعيد الخروج

والزيارات واللقاءات مع الآخرين رغم ما قد تحاوله الأسرة من محاولات الحفاظ على نظام حياتها.

٣) العائلة ذات الأطفال الدارسين:

هذا الطفل يكبر وينمو ويصبح في سن المدرسة ويذهب إلى المدرسة وتبدأ حاجاته ككل الأطفال بعد دخولهم المدرسة حيث تتغير وتتطور نظراً لانخراطهم في مجتمع أكبر من مجتمع الأسرة، وتبعاً لذلك فقد يتغير نمط تفكيرهم فالطفل مثلاً يكون قادراً على النقد والسخرية فيما لو قام أحد الوالدين بعمل لا يرضيه وهذا الأمر قد يمارسه في المدرسة والمدرسة مجتمع أوسع وذو خصائص أشمل ولها نظام لا بد أن تحافظ عليه وبالتالي فإن تغيرات جديدة وأشخاص جدد (المدرسون والزملاء في المدرسة . .) يدخلون على حياة هؤلاء الأطفال وهم بشكل ما يدخلون على حياة العائلة ككل .

٤) العائلة ذات الأطفال المراهقين:

يكبر الطفل أكثر ويصبح في فترة المراهقة والأطفال في هذا السن لهم وضع مختلف تماماً، فلهم حاجات خاصة وطريقة تعامل مختلفة وهم بالتالي يحدثون تغيرات كبيرة في الأسرة خصوصاً من خلال زيادة حرص الأسرة عليهم والتغيرات التي تطرأ على أسلوب التعامل معهم وكذلك نوعية مطالبهم والمشكلات التي تنشأ من رغباتهم بالتححرر من السلطة الأسرية .

٥) العائلة ذات الأبناء المتزوجين (العش الخالي):

في هذه المرحلة تدخل الأسرة طوراً حساساً ومهماً من أطوار حياتها يتضح فيه مدى تماسكها إذ يتزوج الأبناء ويستقلون بيوت خاصة بهم ويعود الزوجان كما بدأ أول مرة وحيدين إلا إذا كانت الأسرة قد أعدت لمثل هذا اليوم من قبل . . وبذلك تظهر الأسرة المتفككة والمضطربة في أوضاع حالات تفككها من خلال عدم الاهتمام بحاجات الوالدين الكبارين ونلاحظ هنا كيف تعود الأسرة مرة أخرى إلى شكل

الأسرة النواة .

هذه المراحل المختلفة كما سبق الإشارة تولد ضغوطاً كبيرة على الأسرة، وتتطلب منها نوعاً خاصاً من التعامل والضبط، وكل انتقال أو تغيير يطرأ على الأسرة يحتاج إلى نمط جديد من التعامل وأسلوب جديد من التكيف مع هذه التغيرات التربوية والاجتماعية. فمثلاً: الأسرة عندما يكون فيها طفل في سن الخامسة فإنها تستخدم وسائل تربوية من نوع ما ولكنها عندما يصبح هذا الطفل في السادسة عشرة لا يمكن أن تستخدم نفس الأساليب والوسائل بحكم التغيرات الناجمة عن دورة الحياة العائلية وما ينجم عنها من مستجدات تعمل الأسرة على التكيف معها وفقاً لظروفها وامكانياتها، وكثيراً ما تضرراً المشكلات الأسرية بسبب عدم قدرة الأسرة على الانتقال خلال دورة حياة الأسرة بسبب الجهل والإصرار على معاملة الشاب معاملة الطفل، ومعاملة الأم المنهكة من الأطفال كالزوجة الخالية إلا من هم زوجها.

سادساً: المؤثرات الداخلية والخارجية في العلاقات بين الزوجين

أ.د. عبد الله السبيعي

لاشك أن الزواج وتكوين أسرة يعتبر هدفاً لكل فرد سوي في أي مجتمع على وجه الأرض . ومع تعدد الأهداف الخاصة من الزواج إلا أن هناك ثلاثة أهداف رئيسة للزواج هي: (١) الإحصان في الإسلام (إرواء الغريزة الجنسية) (٢) التكاثر أو حصول الذرية (٣) الاستقرار النفسي . ولاشك أيضاً في أن عدم توفر أحد هذه العناصر يؤثر سلباً في استمرار الحياة الزوجية لتربطها الوثيق مع بعضها البعض . غير أن أكثر المشكلات الزوجية التي تهدد أركان الحياة الزوجية تنبع من تأثير هذه المشكلات على الاستقرار النفسي لأحد الزوجين أو كليهما .

ولو استعرضنا المشكلات التي تعترض سبيل الحياة الزوجية لوجدنا أنها نتيجة لعوامل تنبع من داخل عش الزوجية أو من خارجه كما يلي:

أولاً: المؤثرات الداخلية التي يشترك فيها الزوجان:

● **عدم التكافؤ:** ويقصد به الفارق الكبير بين الزوجين في السن أو التعليم أو المستوى الثقافي أو الاجتماعي أو العادات أو الديانة . أو هي مجتمعة وهذه مشكلة الاختيار السيء الذي يعتمد على العاطفة الطائشة في سن الشباب لا على العقل والتريث والمشورة . وقد يقول قائل إن فارق السن لا يؤثر مثلاً والحقيقة أنه قد لا يؤثر في كل الحالات ولكن تقارب السن أدعى لتقارب التفكير والانسجام والتفهم لمشكلات الطرف الآخر . والأهم من ذلك أنه كلما زادت الفوارق بين الزوجين كان ذلك أدعى لوجود الاختلافات التي تنشأ عنها الخلافات التي قد تؤدي بدورها لانهاية الحياة الزوجية .

● **الفهم الخاطئ لعنى الزواج:** حيث يعتقد البعض أن الزواج مرح ولهو وحب وعواطف خالية

من الخلافات والمسؤوليات المتبادلة، ونتيجة ذلك الاصطدام بالواقع وتحطم الأحلام المفرطة في التفاؤل على صخور الحقوق والواجبات التي تترتب على الارتباط بعقد الزوجية . عندما تنخفض درجة حرارة العاطفة وتنقشع السحب الوردية يدخل الزوجان في مرحلة أخرى تتميز بجس النبض أو ما قد يسمى بالصراع على السلطة فالزوجة تحاول الإمساك بزمام الأمور والزوج يقاوم إلى أن يتقاسما السلطة أو يستسلم أحدهما للآخر أو يستمر الصراع والنزاع . في هذه المرحلة يجب على الطرفين التحلي بالصبر وضبط النفس وتحكيم العقل على العاطفة وإزالة الحاجز النفسي بينهما واستخدام أسلوب التفاهم والتعاون والوضوح والشفافية والحوار لإيجاد الحلول المناسبة لوضعهما الجديد، ولا يستحسن تدخل طرف ثالث في هذه الفترة للمساعدة ولا حتى الوالدين لأي من الطرفين إلا في حالة الضرورة القصوى، والسبب هو إتاحة الفرصة للزوجين للتدرب على حل مشاكلهما الخاصة دونما أي تدخل خارجي . كذلك قد يعتقد الزوجان أن الزواج ينقلهما إلى عالم الاستقلال والتحرر من سلطة الوالدين لكنهما لا يلبثان أن يكتشفا أن هناك قيوداً شرعية وأدبية وأخلاقية وأنظمة اجتماعية وعادات وتقاليذ تلزمهما بالتقيد والوفاء بها مما قد تؤدي إلى ردود أفعال وقلق نفسي وإحباط، وهذا قد يسبب بدوره خلافات ونزاعات بين الزوجين تحتاج منهما إلى الصبر والهدوء للتدرب والتعود عليها .

مثال:

نوره شابة تبلغ من العمر ١٧ سنة . كانت تميل للخروج للأسواق وكثرة المشتريات والسير خلف الموضة من لباس البنطال وعباءة الكتف والهاتف الجوال . . . مما أقلق والديها وجعلهما في خلاف دائم معها في وجهات النظر حول هذه المواضيع . عندما تقدم لخطبتها أحد الشباب الطيبين كانت فرصة للوالدين المحافظين للموافقة على الزواج الذي تم بسرعة . كانت دوافع نوره تختلف بالطبع فهي تريد

مزيداً من الحرية عند زوجها الذي تحلم أن تعيش معه قصة حب رائعة تحكيها لصديقاتها. لم يكذب ينتهي شهر العسل إلا وعاد الزوجان إذ لا بد لزوجها من مباشرة عمله. ومن هنا بدأت حياتها تأخذ طابع الجد وأصبح يعتذر لها كثيراً عن عدم قدرته على الذهاب بها للسوق إما لضيق الوقت أو لعدم توفر المال. أصبح يطالبها بالطبخ والغسيل وهي لا تحسن من ذلك شيئاً، لكنه كان متفهماً وحاول مساعدتها وتعليمها وإعطائها الوقت الكافي. بدأت هي في المقابل تشعر بالإحباط وتكثر التأفف تبدي مشاعر الرفض وعدم الرضا. وما هي إلا أسابيع حتى عادت إلى بيت أبيها زاعمة أن زوجها يقسو عليها ويسبها ويقتر عليها متخذة من بعض عباراتها في حالة الغضب دليلاً على ذلك. ولأن زوجها أراد أن يؤدبها فلم يبد أكثر انثاءً بخروجها من المنزل عدة أيام، مما أثار حفيظة والدها الذي قام بالاتصال على الزوج مطالباً إياه بالحضور للتفاهم. وعند النقاش لم يكن الحديث كله إلا اتهامات للزوج وطلباً لخدمة وسائق.

الملاحظ في هذه القصة غلبة النظرة الحاملة الوردية للحياة الزوجية على تفكير الزوجة وتدهور الأمور بعد تدخل الوالد بشكل سلبي يدافع فيه عن ابنته بعيداً عن التوازن ومحاولة التوفيق والإصلاح.

● إهمال التفاهم:

إهمال التفاهم على القضايا الأساسية مثل المال والمساهمة في الإنفاق وعمل الزوجة ومكان الإقامة والإنجاب وتربية الأولاد وخلافه. ولعل ذلك من باب إحسان الظن والتفاؤل المفرط في القدرة على التغلب على هذه العقبات وتبسيطها.

● اختلاف الشخصيات:

فالشخصيات كثيرة ومتنوعة ولها سماتها، فهناك العقلاني والعاطفي والاجتماعي، والانطوائي، وهذه الشخصيات آية من آيات الله في الكون، فإذا لم يتفهم كل صاحب شخصية صاحبه ومفاتيح تلك

الشخصية وكيفية التعامل معها فستقع كثير من المشكلات .

● تجارب الحياة السابقة:

تجارب الحياة لها أثر كبير في صياغة الشخصية والنفسية . وحجم هذه التجارب ونوعيتها والنتائج المستخلصة منها يؤثر بشكل كبير في كيفية تعاملنا مع الآخرين وتوقعاتنا منهم . كما يؤثر في قدرتنا على حل المشكلات ، وأسلوب التعامل معها . كذلك فإن نوعية هذه التجارب وما إذا كانت ناجحة أو فاشلة ، سعيدة أو تعيسة يلقي بظلاله على الحياة الزوجية ، فالإنسان يبقى إلى حد كبير أسيراً لتجاربه وقناعاته التي تكون فكره ، والسلوك دائماً مرآة الفكر .

● المشكلات الجنسية:

وهذه في الغالب تبدأ في بداية الحياة الزوجية حيث قد يعاني الزوجان من القلق والخوف الذي قد يؤدي بالرجل للتعنت النفسية وبالمرأة للتشنجات المهبلية المؤلمة التي تمنع المعاشرة الجنسية . ولعدم وعي الزوجان بالمشكلة فقد يتهمان بعضهما أو غيرهما بالسحر أو الكره أو خلافه ويهملان اللجوء لمختص نفسي لعلاج هذه المشكلة البسيطة . كما أن وجود بعض التوقعات الخاطئة أثناء المعاشرة قد يوقع الزوجين في الشك أو النفور من الطرف الآخر .

● انعدام الحوار:

ولا شك أن الحوار هو الوسيلة الوحيدة لفهم ما يدور في خلد الطرف الآخر وأن الصمت من قبل أحد الزوجين لن يؤدي بالطرف الآخر إلا للاستسلام للخيال الذي قد يذهب به بعيداً عن الواقع . ولقد أطلق بعض المختصين على انعدام الحديث بين الزوجين مصطلح "السكته الزوجية" على غرار السكته القلبية أو الدماغية إشارة إلى خطورة الصمت بين الزوجين على حياتهما الزوجية .

● سوء الحوار:

وهنا قد يوجد الحوار ولكنه يجنح نحو تبادل الاتهامات وعلو الصوت واستخدام الألفاظ الجارحة ، أو الخروج من موضوع الحوار أو الخلاف إلى الهجوم على شخص الطرف الآخر ، أو خلط الأوراق وإدخال مواضيع متشابكة أو أمور سبق وأن قتلت نقاشاً ، مما يفقد الحوار هدفه ويخرج به من محاولة الحل إلى الانتصار للذات والعيش في ذكريات الماضي المؤلمة .

● المرض النفسي:

لا يتخلى الزوج أو الزوجة في الأغلب عن شريك الحياة عندما يصاب بمرض نفسي أو عضوي أثناء الحياة الزوجية لإيمانها بأقدار الله تعالى . ولكن اكتشاف المرض النفسي (خاصة) أو العضوي ، بعد الزواج مباشرة قد يوحي بالغش أو عدم الصدق من قبل الزوج (أو الزوجة) أو ألهما مما قد يعصف بالحياة الزوجية . ويتضح هذا الأمر عندما يكون السلوك مضطرباً بشكل واضح أو يسبب الأذى ويشعر الزوج بالعجز والزوجة بعدم الأمان . كما أن التفكير في احتمالات الوراثة وتأثير المرض النفسي على الذرية قد يكون سبباً مهماً في طلب الطلاق وفشل الحياة الزوجية ، من المهم في هذه الحالات تقصي الموضوع والتأكد من أن أهل الزوج أو الزوجة قد كانوا أمناء في نقل المعلومات الصحيحة عن شريك الحياة وحالته الصحية . ثم إنه من المهم مناقشة احتمالات الوراثة ومدى تأثير المرض على استمرار الحياة الزوجية وخطورته على الطرف الآخر .

ثانياً: المؤثرات الداخلية التي يختص بها الزوج:

● سوء معاملة الزوجة: وهذا قد يكون مرده شخصية الزوج التي تتسم بالحدة والغلظة وسرعة الانفعال . ولكن من ناحية أخرى فإن الزوج قد يتعامل مع زوجته بأسلوب قاسٍ نتيجة موروثات فكرية

تقضي بأن الرجل لا بد أن يفرض شخصيته منذ اليوم الأول لزوجته وما شاكل ذلك من مفاهيم مغلوبة عن معنى القوامة تجعل التعامل مع الزوجة يقوم على القسوة التي قد تصل إلى الضرب المبرح . وفي إحدى الدراسات الخليجية وجد أن سوء المعاملة بين الزوجين كان سبباً أساسياً في ٧٩٪ من حالات الطلاق .

● **تناول المخدرات:** وهذه من المشكلات التي عمت وطمت في كثير من بلدان المسلمين . ومع أن الكثير من الآباء يتحرى عن الشاب قبل الموافقة على تزويجه إلا أن المشكلة قد تخفى عليه أوقد لا تظهر أصلاً إلا بعد الزواج . والتعامل مع هذه المشكلة يحتاج إلى الهدوء وعدم الانفعال ومحاولة البحث عن الدوافع التي أدت للتعاظم ومدى تعاون الزوج في سبيل التخلي عنها والحفاظ على حياته الزوجية . هنا قد يحتاج الزوجان لمختص يساعدهما في تقدير ذلك والشروع في العلاج في المؤسسات المختصة بذلك . نشير هنا إلى أن إبداء التمسك بالحياة الزوجية من قبل الزوجة ، والحفاظ على سرية الزوج في هذا الخصوص مما يدفعه هو بدوره للتمسك بزوجه ومحاولة الخروج من مأزق الإدمان . ولكن إن لم تفلح هذه المحاولات فقد لا يكون أمام الزوجة بد من محاولة أخيرة يائسة وهي التلويح بالانفصال والطلاق إذا لم يتعاون في العلاج والتوقف عن استخدام المخدرات . أما ختام الحديث في هذه النقطة فهو أن الموافقة على استخدام نوع دون نوع أو القليل من نوع معين أو الاستخدام بين فترة وأخرى يعد نوع من الاستسلام الذي لا يحل المشكلة على الإطلاق .

مثال:

كانت سلطانه آخر العنقود في أسرتها ، شابة مؤدبة لطيفة معتدلة الالتزام . تقدم لها ابن خالها ، وبعد نقاش بين والديها وسؤال عنه تمت الموافقة وتم الزواج ، خاصة وأنه لم يكن يبدو عليه من خلال معرفة الوالد به أي سلوك مثير للانتباه . سافرت معه سلطانه لإحدى الدول الغربية لقضاء شهر العسل فكان

يشرب الخمر أحياناً وعندما تعترض أو تبدي اشمئزازها يطمئننها بأن الأمر طبيعي وأن هذا المشروب لا يسكر ولا يؤثر على العقل . كانت المصيبة بعد العودة واستقرار الحياة حيث كانت سلطانة لا تزال تعاني من بعض المخاوف من الجنس مما جعله يطالبها بشرب المسكر معه ويضغط عليها حتى وافقت من غير اقتناع وكان له ما يريد . إلا أنه لم يكتف بذلك فأصبح يحضر الحشيش ويدخنه أمامها ويطمئننها بأنه أمر عادي ويدعوها لتجربته حتى أوقعها معه فيه . كانت تحبه وتريد أن تعيش حياة هائلة معه فتضطر للاستسلام لطلباته التي لا تنتهي عند حد . ولكن جاء فرج الله فقال لها في لحظة غضب منه أنها الآن مدمنة ومثل الخاتم في يده فقامت وكأنها أفاقت من سبات وأخذت أمتعتها وعادت لأهلها أخبرتهم وهي تبكي بدموع ساخنة ملؤها الحسرة والألم والحجل . كانت الخطوة الأولى هي احتواء الموضوع وتهديئة سلطانة والوقوف لجانبها حتى تتخطى مرحلة علاج الإدمان . بعدها أخذ الأب موقفاً حازماً خرجت منه سلطانه مطلقة ولكنها نجت من براثن الإدمان والرذيلة .

يلاحظ هنا كيف استغل الزوج طيبة زوجته وجهلها بسلوكه المشين ، وكيف أن قبول الزوجة بقدر من التعاطي أدى إلى تفاقم الأمور وتدهور الحالة .

● **عدم تحمل المسؤولية:** ومن أمثلة ذلك الخروج الكثير من المنزل للأهل والبقاء معهم ساعات طويلة ، أو الخروج ليلاً للأصدقاء حتى ساعات متأخرة أو الانهماك في العمل . كل هذه قد يكون لها ما يبررها من وجهة نظر الزوج ولكن الزوجة يجب أن لا تكون دائماً في ذيل قائمة أولويات الزوج . لاشك أنه من حق والديه عليه أن يزورهما ويرعاهما ويقضي شؤونهما ولكن ليس على حساب الزوجة التي تبقى وحيدة في البيت ساعات طوال فريسة للشعور بالإهمال . كذلك من حق الزوج أن يكون له علاقات اجتماعية يأنس بها ولكن ليس كل ليلة في الوقت الذي تسهر زوجته في انتظاره حتى قرب الصباح ليأتي

وينام قليلاً ويذهب للعمل من جديد. كما أن عمل الزوج قد يحتم عليه الغياب عن المنزل ساعات طويلة ولكنه لا بد أن يعرض زوجته ولوبوقت قصير يشعرها فيه بأنها مهمة في حياته.

مثال:

تزوج علي من بنت أحد أصدقاء أبيه وكان يعمل في أحد البنوك ساعات طويلة. كانت زوجته لا تزال في المرحلة الأخيرة من دراستها الجامعية لذلك كان يوصلها من وإلى الجامعة أحياناً ويطلبها أن تتدبر أمرها أحياناً أخرى عن طريق أهلها. لم يكن الوضع مريحاً له أبداً رغم أن زوجته كانت تحاول جهدها التوفيق بين الدراسة وشؤون المنزل من شراء طلباته كاملة كل أسبوع ومن تنظيفه ومن الغسيل والطبخ. ومع عدم رضاه هو إلا أنه كان يساهم في تدهور الحال بخروجه المستمر من المنزل. كانت الزوجة تحاول فتح أبواب للحوار معه وتطالبه بالبقاء معها في المنزل أحياناً لتخفيف الشعور بالوحدة عنها لكن محاولاتها كانت تفسر من قبل علي علي أنه نوع من فرض السيطرة عليه. كان يجلس معها ليرضيها ولكنه كان ينشغل عنها بقراءة الصحف والتقلب بين القنوات الفضائية، وكان يثير غيظها بمشاهدة صور النساء على هذه القنوات. بدأت تدب الخلافات بينهما مستمدة وقودها من تجاهل الزوج لزوجته وصمته معها. كانت النتيجة تعاسة الزوجين بالطلاق العاطفي الذي بقي فيه الزوجان تحت سقف واحد لا تربطهما سوى روابط الحاجة، ولكنهما رأيا أن هذا الحال بديل مناسب للطلاق الحقيقي.

في هذه القصة نموذج لسوء توزيع المهام والمسؤوليات بين العمل والأهل والزوجة. ونلاحظ هنا انشغال الزوج أوتشاغله عن زوجته بالصحف والتلفاز الذي قد يشير إلى مشكلة أخرى لديه وهي عدم قدرته على التقرب لزوجته والتودد إليها ومبادلته الحديث أو صدوده المتعمد عنها لشعوره أن بقاءه عندها مفروض عليه.

● **فَقْدُ الْعَمَلِ:** بما أن العمل هو في الغالب مصدر الرزق للزوج، فإن فقد العمل قد يحد من تلبية مطالب الأسرة الأساسية بشكل يؤثر في العلاقة الزوجية، لاسيما إن كانت الزوجة عاملة واعتمد عليها الزوج في الصرف عليه وعلى أسرته منصرفاً للنوم والراحة والتوكل. قد يزعج ذلك الزوجة خاصة إن صاحب ذلك سوء في المعاملة وإذلال متعمد لإجبار الزوجة على إعطائه الحرية في التصرف في مرتبها. لحل هذا الإشكال لابد من التأكد أن الزوج قد قام بما في وسعه للبحث عن عمل مناسب وأنه يقدر لزوجته الوقوف بجانبه ويشعرها بذلك. كما أن الزوجة التي قد ترى في ذلك استغلالاً تحتاج لتبصيرها بأهمية الدعم والتعاون المؤقت مع زوجها ولا مانع أن يكون ذلك ديناً على الزوج يلتزم بالوفاء به عندما تيسر أموره.

● **الانهماك في العمل:** وهنا يعطي الرجل لعمله ساعات طويلة لاسيما إذا كان العمل خاصاً، مما يجعل الزوجة تشعر بالوحدة والملل والعجز عن تربية الأولاد عندما تكبر الأسرة وتتفاوت أعمارهم وتزداد طلباتهم. هناك صنف من الرجال يجعل عمله أولاً لأنه يستمد هويته وتقديره لذاته من هذا العمل، وكل شيء يأتي بعد عمله في المرتبة، مما يشعر الزوجة والأسرة بعدم الأهمية. هؤلاء الأزواج يحتاجون لمساعدة في تبصيرهم بأهمية الأسرة والتركيز على أن الاستثمار الحقيقي هو في الأولاد. فما قيمة المال إذا ضاع الأولاد وساءت أخلاقهم وتلقفتهم أيدي الشر في غياب الأب الموجه.

● **غيرة الزوج:** الغيرة المعتدلة شيء مطلوب ومهم، ومن لا يغار على أهله فهو ديوث. وغيرة الرجل على أهله أن يأتين ما حرم الله أو يخلون مع غير ذي محرم، أو يتحدثن مع أحد بخضوع في القول. كل هذه غيرة محمودة، بل واجبة لحماية شرفه وصيانة عرضه. والغيرة تختلف من شخص لآخر، فهي درجات متفاوتة عند البشر كل حسب شخصيته وصفاته النفسية وطريقة تربيته. ولكنها قد تأخذ شكل

الشك في الزوجة والتحقيق معها والتضييق عليها . وقد ينتج ذلك عن تجارب سابقة مرت به أو قصص دامية سمع بها . من الأمور الشائعة والمعروفة لدى الأطباء عدم خروج دم عند الجماع الأول . وهذا يجعل الزوج في كثير من الأحيان يتهم زوجته لأنه لا يعرف تفسيراً لذلك إلا أنها قد تكون فقدت عذريتها سفاحاً قبل الزواج به . وعلى العموم فقد يكون الشك حالة مرضية تحتاج لمعالجتها لدى المختصين إما بجلسات العلاج المعرفي أو بالعقاقير إن كانت الأعراض ذهنية .

● **عدم القناعة بجمال الزوجة:** لاشك أن المرأة تنكح لجمالها ولجمالها ولحسبها ولدينها كما نص على ذلك الحديث الشريف . ولذلك نلاحظ بعضاً ممن يرتادون العيادة النفسية أو منتديات الحياة الأسرية يشكون أن زوجته لا تتمتع بدرجة الجمال الذي يتمناه مع أن بعضهم قد حظي بالرؤية الشرعية وأقدم على الزواج منها عن قناعة . ومع أن الجمال مسألة نسبية تختلف معاييرها حسب ذوق الفرد، إلا أن الشعور بعدم القناعة بجمال الزوجة من منغصات الحياة الزوجية . مصادر هذا الشعور مختلفة ومتنوعة ، منها ما يعود لأسباب شخصية مثل الشخصية التي تبحث عن الكمال أو الشخصية المهزوزة التي قد تتأثر بتعليق من شخص آخر يشكك في جمال الزوجة ، ومنها ما يعود لمقارنة الزوجة بامرأة أخرى من نسج الخيال أو حتى من الواقع . ولاشك أن محاولة التغلب على هذه المشكلة من شأن الزوج الذي يجب أن يبحث عن أسباب هذا الشعور وحلها . ومع ذلك لا يعني ذلك المرأة من مسؤولية التجميل لزوجها والظهور أمامه بمظهر جذاب والاستفادة من وسائل التجميل الحديثة التي تزخر بها الأسواق ودور التجميل في حدود ما شرع الشارع الحكيم دون تعدٍ لحدوده . كما أن من الأخطاء الشائعة بين النساء التجميل الذي يخفي العيوب الخلقية عند الخطبة أو في ليلة الزفاف والتي لا تلبث أن تنكشف بعدها ليبدأ الشعور بالغش أو على الأقل سوء الحظ والتعاسة .

ثالثاً: المؤثرات الداخلية التي تختص بها الزوجة:

● غيرة الزوجة وشكوكها:

رغم أننا قد تحدثنا عن الغيرة على أنها مشكلة تختص بالأزواج إلا أن غيرة الزوجة لها طابع مختلف عن غيرة الزوج التي غالباً ما تنبع من الرغبة في الحماية أو الشك ويكون ظاهرها التوجس والغضب. في المقابل فإن غيرة الزوجة تنبع من الحب لزوجها والخوف من فقدانه والشعور بالضعف والإهانة لمجرد تصور أن أخرى قد أغرته وأخذته منها. والواقع أن غيرة الزوجة لها مصدران أولهما التنافس مع المرأة الأخرى سواء كانت موجودة أو متخيلة، والآخر هو عدم ثقتها بأنها قادرة على الاحتفاظ بقلب زوجها. ولوأدرك الأزواج هذين المصدرين لما شعر أحد منهم بتسلط المرأة ولما صارت حياتهما جحيماً بسبب الغيرة. ولوأدرك الزوج ذلك لأبعد عن كل ما يمكن أن يشعرها بوجود أخرى تهدد حياتها ولأمدتها بالثقة في قدرتها على البقاء في قلبه دون سواها. ولعل كثيراً من الأزواج لا يعلم أنه يريح نفسه عندما يريح زوجته وشريكة حياته.

كان محمد وسارة يعيشان في سعادة عدة سنوات رزقا فيها بأربعة من الأبناء والبنات. ومع كبر حجم الأسرة وزيادة أعباء المنزل أحضر محمد خادمة لزوجته لتساعدتها ولم يكن يعلم أنها ستكون الشرارة التي تشعل فتيل الخلافات بينهما. بدأت زوجته في مطالبته بعدم دخول المطبخ بحجة وجود الخادمة فصار يناديها كلما احتاج لتحضر له حتى كوب الماء مما جعلها تشعر بنوع من الاستفزاز. ولوجود الخادمة في كل أرجاء المنزل للنظافة فقد كان يتصادف أن يقابلها الزوج في الدرج أو المدخل مثلاً ويكون ذلك بمرأى من الزوجة التي تغضب من ذلك وتتضايق ولكنها لا تملك الحق في إبداء ذلك لأنها لا ترى أن زوجها من الناحية الواقعية قد ارتكب خطأً. تطور الأمر إلى أنها صارت تسأله كلما دخل وخرج إن كان

قد رأى الخادمة أو تحدث معها . كانت تحرص على إظهار أسئلتها بمظهر البراءة لكنها لم تكن قادرة على إخفاء قلقها وشكها الذي كان يثير حفيظة الزوج ويؤدي للجدال بينهما . ومع مرور الأيام خبت جذوة الحب بينهما وسرى الفتور في علاقتهما ، خاصة أن الزوجة صارت تقوم بمتابعة زوجها كلما قام وتحرك في منزله وأصبحت تنسج في خيالها خيوطاً لا أساس لها تثبت فيها أن زوجها يميل للخادمة وأنه أصبح لا يحبها . تفاقم الشك حتى صارت تبحث في هاتفه الجوال ومحفظته ، مما فاقم المشكلة حتى وصلت إلى حد الطلاق لولا ستر الله ثم مساعدة المعالج النفسي الذي عقد معهما عدة جلسات ساعدت الزوجة فيها على التفكير بشكل عقلاني وعلمها بعض مهارات الثقة بالنفس ، كما ساعد الزوج في رؤية حقيقة غيرة زوجها وتفهمها .

● **تعلق الزوجة بأهلها:** ويقصد بذلك عدم قدرة الزوجة على الابتعاد عن أهلها والاستقلال عنهم . ولعل لذلك عدة أسباب منها:

- (١) عدم نضج الفتاة من الناحية النفسية والعقلية رغم أنها قد تكون قد بلغت سن الزواج وهذا أمر تتفاوت فيه النساء .
- (٢) عدم تعود الفتاة على تحمل المسؤولية وتعلم إدارة شؤون المنزل .
- (٣) جهل الفتاة بكيفية التعامل مع الرجل بسبب بعدها عن والدها وإخوتها وتجاهل الأم لأهمية الموضوع وتركه للظروف والمستقبل .
- (٤) ضعف ثقافة الفتاة واقتصارها على القراءة في المناهج الدراسية . الواجب على الزوج في هذه الحالة هو تلمس السبب مع زوجته ومساعدتها على التغلب عليه وتفهم حالتها وإعطائها الوقت الكافي للتعود على حياتها الجديدة وعدم انتزاعها من أسرتها والابتعاد

بها عنهم مدة طويلة . كما أنه ينبغي على الزوجة إدراك أنها الآن امرأة متزوجة وأن حياتها الحقيقية هي مع زوجها وفي بيتها الجديد . كما أنه ينبغي عليها البحث عما يساعدها على التكيف وتعلم ما يفيدها في الاعتماد على نفسها والاستقلال مع زوجها لبناء أسرة سعيدة إن شاء الله تعالى .

● **عدم قدرة الزوجة على التكيف مع أهل زوجها:** قد تجد بعض الزوجات صعوبة بالغة في التعامل مع أهل زوجها خاصة إذا كانت تسكن معهم وذلك لأنها مطالبة ليس فقط بالتغلب على مشاعر الغربة والابتعاد عن أهلها بل بالانصهار في أسرة جديدة لها أسلوبها في العيش والتفكير والتعامل مع الناس . ومما يزيد الأمور تعقيداً أن الزوجة قد تقابل ببعض مشاعر الغيرة والرفض من أم الزوجة أو بعض أخواته أو زوجات إخوته السابقات . ذلك قد يوصل بعض الحقائق المغلوطة للزوج مما يجعله يقع في حرج بين أهله وزوجته وقد يميل مع أهله ضد زوجته أو قد تشعر هي بذلك أو تهتمه بالسلبية والعجز عن الانتصار لها . من واجب الزوجة هنا أن لا تطالب زوجها بان يلعب دور القاضي وأن تعلم أنها زوجته وأنهم أهله وأن الأمر محرج له وأن تتحمل ما وسعها التحمل . أما إن لم تستطع فيجب أن تسوق الأمر له بشكل لا يضطره للاختيار بينها وبينهم لأنها ستكون الخاسرة في هذه المساومة . أما الزوج فمن واجبه تحري الحقيقة ورفع الظلم عن زوجته التي تركت أهلها لتعيش معه حتى لو لزم الأمر لإسكانها في بيت مستقل فذلك من حقها ، ومما من شأنه أن يعكس على حياته الزوجية بالراحة والسعادة .

● **كثرة الأسئلة والطلبات:** ليس هناك سؤال يكرهه الرجل أكثر من قول زوجته: "أين كنت؟" ، بغض النظر عن دوافع هذا السؤال . لاشك أن المرأة قد تكون قلقة أو مشتاقة أو حتى شاكة في أمر زوجها ، ولكن ينبغي عدم الاستعجال فقد تأتي الإجابة تلقائياً من الزوج أثناء حديثه أو البحث عن أساليب أخرى

لصياغة السؤال . فيمكن للزوجة أن تبدي قلقها وخوفها عليه أو شوقها بعبارات مثل قولها: "لقد قلقت عليك" أو "خفت عليك" أو "اشتقت إليك" أو ما شابه ذلك . ونلاحظ أنها بذلك تتحدث عن نفسها وتظهر مشاعرها ولم تتهمه أو تلمه بقولها مثلاً: لقد أقلقنتني عليك" أو لقد أخفنتني" رغم تقارب العبارات . ثم إن اختيار الوقت المناسب للحديث مع الزوج أمر مهم . فيجب أن تتجنب الزوجة النقاش أو الطلبات من زوجها وهو جائع أو غاضب أو مرهق . ويجب أن تتجنب ما وسعها البدء بكلمة "أنت" بل تصوغ العبارة لتبدأ بكلمة "أنا" للتعبير عن مشاعرها هي حتى لا يشعر بأن أصابع الاتهام تشير إليه .

● **الاعتماد على الخادمة والتهاون في أمور المنزل، للأسف الشديد فإن كثيراً من الزوجات تلقي بحمل البيت كله وتربية الأطفال على الخادمة، وتستسلم هي للنوم والراحة . ومن أضرار هذا السلوك:**

- (١) الحمول وضيق الصدر نتيجة الشعور بالفراغ .
- (٢) زيادة الوزن وترهل الجسم .
- (٣) إحساس الزوج بعدم أهمية زوجته التي يمكن أن يسير البيت بها أو بدونها .
- (٤) خلق فجوة نفسية بينها وبين الأطفال الذين لن يشعروا لها باحترام أو مسؤولية .
- (٥) التقارب بين الزوج والخادمة مما قد يثير في الزوجة مشاعر الغيرة أو يثير في الخادمة الطمع في إغراء الزوج أو يزين للزوج الخيانة .
- (٦) خطورة الاختلاط بين الخادمت والمراهقين . لاشك أن الحاجة للخادم موجودة ولكن ينبغي أن يتجنب الاختلاط وأن يقتصر دور الخادمة على غسل الملابس وتنظيف المنزل وأن لا تتنازل الزوجة عن خدمة زوجها وأطفالها وطهي الطعام لهم وتقديمه لهم بيديها .

رابعاً: المؤثرات الخارجية:

● **الهاتف الجوال:** وهو خدمة عظيمة وشأنه شأن أي من منتجات التقنية الحديثة يمكن أن يكون مفيداً أو مضراً بحسب ما نوظفه نحن . ومن المشاكل التي يمكن أن تحدث من خلال الجوال أن تأتي مكالمة أو رسالة قصيرة خاطئة أو متعمدة من الجنس الآخر تجر وراءها المزيد من المكالمات أو الرسائل القصيرة بشكل مقصود أو غير مقصود . ومن هنا قد تنشأ علاقة محرمة تعصف بصفاء الحياة الزوجية على الأقل لوجود طرف ثالث في الخفاء يجعل الزوج صاحب العلاقة يعيش في قلق من انكشاف أمره وشعور بعدم الرضا من رفيق حياته . أما إن انكشف الأمر فذلك يعني نهاية الثقة والشعور بالأمان بين الزوجين ولا يخفى ما يجره ذلك من قلق وقلق وخلافات وتضييق قد ينتهي بالزوجين إلى الطلاق أو الفضيحة . والعيادات النفسية تزخر بمثل هذه الحالات لمجرد رسالة طائشة لا ناقة للمتلقي فيها ولا جمل وقعت في يد الزوج أو الزوجة . لذلك فمن المهم أن يكون الزوجان واضحين مع بعضهما تمام الوضوح وأن يحسنا الظن في بعضهما البعض في نفس الوقت الذي لا يجب فيه الغفلة عن بعضهما البعض . كما لا يحسن بأحد الزوجين في ذات الوقت التفتيش في الهاتف الجوال لصاحبه بدافع الشك أو التحري لأن ذلك يفسد العلاقة الزوجية ويشير المزيد من الشكوك والاتهامات .

● **الإنترنت:** وينطبق عليها ما ذكرناه عند الحديث عن الهاتف الجوال في كثير من الأمور ولكن الإنترنت وما تحويه من مواقع إباحية قد تؤدي بالزوج لإدمان حقيقي على هذا المناظر مما يفسد عليه اللذة مع زوجته إن لم يؤد به للانحراف أو الشذوذ أو البحث عن الحرام في مكان آخر . ولا يخفى الضرر الكبير والأثر الخطير الذي يمكن أن يحدثه هذا السلوك من معصية الله تعالى والتعرض لغضبه وكذلك احتمال الإصابة بالأمراض المعدية المهلكة لا قدر الله .

سعاد امرأة فاضلة تنتمي لأسرة عريقة تزوجت منذ عشرين عاماً وعاشت حياةً جيدة مع زوجها الذي كان يعتمد عليها في تدير كل شؤون حياة الأسرة التي انتقلت مؤخراً إلى منزل فخم أشرفت هي على كل ركن من أركانه وتصميمه وحتى زراعته. ومع هذه النقلة في حياتهم قام زوجها بإدخال خدمة خاصة للإنترنت السريعة. وما هي إلا فترة وجيزة حتى بدأت تشك في أمره لأنه صار يقفل المكتب على نفسه عند استخدام الكمبيوتر ويتحجج بعمل مكثبي ما في المنزل عند خروج الأسرة لارتباط عائلي ويسهر ساعات طويلة على الإنترنت. حاولت في فترة ذهابه للعمل مرة أن تطلع على المواقع التي يدخلها والرسائل الإلكترونية في يريده فكانت الصاعقة. لقد كانت كل المواقع والرسائل تعج بالدعارة والفحش والشذوذ. تمالكت نفسها ولم تحدّثه في الأمر لأنهم على وشك سفر للخارج ولكنه في هذه الرحلة لم يكن حريصاً على البقاء مع الأسرة بحجة أنه يريد الخروج ليلاً للتزّه. وفي المرات القليلة التي حصل بينهما لقاء جنسي كان يطلب منها الجماع في الدبر وبغيرها بذلك. وبعد عودتهم من السفر أخبرته بما رأت فأنكر وأقسم الأيمان وادعى أنها رسائل دعائية لا أكثر فلم تشأ إحراجه وتظاهرت بالاعتناق. والآن وقد مضى على الأمر عدة سنوات فهي تلاحظ علاقته المريية مع الحادامات التي تضطر لتغييرهن الواحدة تلو الأخرى وتعتمد اختيار القبيحات منهن دون جدوى. هي مضطرة للبقاء معه للحفاظ على تماسك الأسرة ولكنها لا تثق به في الوقت الذي تشعر فيه بالإرهاق من متابعته ومراقبته لكي لا يقع في الحرام رغم شعورها بأن حبها له قد مات.

يتضح من خلال هذه القصة أن مشكلات الانحراف لا تقتصر على الشباب وأن الإنترنت من أكثر مستجدات التقنية خطراً على العلاقات الزوجية والسلوك الإنساني. كما يتضح كيف انزلق هذا الزوج في مستنقع الإدمان على المواقع الإباحية فصار يقضي الساعات الطوال ويسهر الليل ويتعد عن أسرته ويهوي بنفسه باتباع شهواته الشاذة والمسالك التي لا تليق برجل يشار إليه بالبنان في هذه المرحلة العمرية.

المراجع

١. حجار، محمد. كيف تتعامل مع الغيرة الزوجية. دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر. دمشق. الجمهورية العربية السورية ١٩٩٣.
٢. الصغير، محمد. ماتحت الأقنعة. عقان الإعلامية. الرياض. المملكة العربية السعودية ٢٠٠٢.
٣. عبدالله، عبدالرحيم. عوامل الانحراف الجنسي ومنهج الإسلام في الوقاية منها وعلاجها. دار النفائس للنشر والتوزيع. عمان، الأردن. ١٩٩٢.
٤. عكاشه، أحمد. الطب النفسي المعاصر. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٩٨.
٥. عبدالهادي، محمد. ما يجب أن يعرفه الشاب عن العلاقات الزوجية قبل الزواج. دار المنارة للنشر والتوزيع. جدة، المملكة العربية السعودية. ١٩٩٨.
٦. النقيمشي، عبدالعزيز. الانفعالات: التشخيص والعلاج من منظور إسلامي. دار الفضيلة. الرياض، المملكة العربية السعودية. ٢٠٠١.

مواقع إنترنت مفيدة

1. www.nafsany.com (موقع عيادات نفسية متخصص يقدم استشارات مجانية ومواضيع توعية كثيرة)
2. www.al-farha.osrty.com (موقع مجلة الفرحة. مجلة كويتية تعنى بشؤون الأسرة)
3. www.muslema.com (موقع المرأة المسلمة)
4. www.lahaonline.com (موقع يهتم بشؤون المرأة المسلمة)
5. www.islamway.com/arabic/images/woman/womant.htm
(الركن الخاص بالمرأة في موقع طريق الإسلام)
6. www.eyoon.com/478 (دليل يحتوي روابط لعدد كبير من المواقع الخاصة بالأسرة والطفل)
7. www.alosrahmag.com (مجلة الأسرة إسلامية اجتماعية خليجية تهتم بشؤون المرأة المسلمة)

سابعاً: عوامل الانسجام في الحياة الزوجية

أ. حصة بنت علي الحناكي

يرى كثير من العلماء أن هناك بعض الضوابط التي تقي الأسرة المسلمة التفكك والانهيار وتجعلها أقرب إلى السعادة والاستقرار العاطفي نعم ليس هناك زواج سعيد بالمعنى الحرفي والكامل والفرق إذن بين الزواج السعيد وغير السعيد - رغم أن الحياة الزوجية ممتلئة بكثير من المنغصات اليومية - أن هناك أسرة متفاهمة متسامحة وأسرة غير قادرة على التكيف الاجتماعي ، بمعنى أن الزواج الناجح هو الذي يتكيف الزوجان فيه مع الحياة الجديدة ويحاول كل طرف المساهمة في نجاح هذه العملية المهمة في حياة المجتمع وذلك عن طريق تفهم الآخر والتسامح والتضحية بكثير من المتطلبات الحياتية وغض الطرف عن عيوب الآخر ، فالمنزل السعيد: المؤسسة النفسية والاجتماعية التي يحقق فيها الإنسان حياة الاستقرار والسكينة ، وسعادة المنزل لا تتعلق كلياً بمستواه الاقتصادي المادي سعة ورخاء وإنما بما يخيم عليه من علاقات نفسية اجتماعية ومن واقع الممارسة المهنية للإرشاد رأيت أن هناك جوانب يجدر بالمرشد الأسري أن يضعها نصب عينيه أثناء الإرشاد الأسري ، وبخاصة أنها مرصودة من واقع المجتمع السعودي فمن أهم القضايا التي تؤثر في توافق الحياة الزوجية وتفككها ما يلي:

١. القبول والرضا:

إن قبول الزوج لزوجته وقبول الزوجة لزوجها من أهم عوامل التوافق النفسي في الحياة الزوجية ، ذلك لأنهم كما يقال "حبك الشيء يعمي ويصم" ، ومعنى ذلك أن حب الزوج لزوجته في أول الحياة

الزوجية أو من قبلها في فترة الخطوبة يجعله يتغاضى أو يغض الطرف عن كثير من المشكلات والعيوب الموجودة في الزوج، وكذلك الزوجة إذا كانت في رضا تام عن زوجها فإنها تتحمل كثيراً من الضغوط النفسية التي قد تتعرض لها سواء بسبب ضغط العمل وانشغاله عن البيت كثيراً من الأوقات وتحملها ضغط تربية الأولاد أو تحملها لظروفه الاقتصادية فإذا كانت ترتاح إليه من بداية الزواج فإنها دائماً تمنيه بتحسين حالته الاقتصادية فيما بعد بل إنها تقف دائماً معه تشجعه وتساعد به بما لها وتفكيرها وعملها في سبيل تحسين المستوى الاقتصادي للأسرة، ومن هنا فإن النبي صلى الله عليه وسلم كان يوصي الخاطب أن ينظر إلى خطيبته فإنه أحرى أن يؤدم بينهما (أي تحصل بينهما الخلطة والموافقة).

أما إذا كان الزواج بدون رغبة الطرفين - خاصة الزوجة - فإن الزوجة تلقي دائماً بالحجج لكل مشكلة من المشكلات على الأهل الذين زوجها دون رغبة منها، كما أن المرأة تتكاسل عن حل كثير من المشاكل الزوجية التي تستطيع حلها بالفعل أو المساهمة في حلها، ودائماً تتلذذ بإلقاء اللوم على من زوجها بغير رضاها، ولا ننسى أن الرسول صلى الله عليه وسلم قد أمر مجتمع المسلمين الأخذ في الاعتبار برأي المرأة في رفيق العمر.

غير أن هناك قدراً من القبول والرضا تستطيع المرأة تحقيقه عن طريق معرفتها الأكيدة بما يريد الرجل من الحب. ويحدد أحد المختصين أهم مظاهر الحب الذي يريد الرجل من الزوجة وهي:

أ- الثقة

ب- التقبل

ج- التقدير

د- الإعجاب

هـ- الاستحسان .

والتشجيع

أما عن دور الرجل في التقبل الاجتماعي أو بمعنى آخر ماذا تريد المرأة من الرجل ؟ فإننا يمكن إجمالها فيما يلي:
أ- الأمن (ويشمل هذا الأمن ألوانا متعددة) .

ب- الحب

ج- الاهتمام .

د- التقدير

هـ- الغيرة

هـ- الغيرة:

الغيرة في أبسط تعريفاتها هي: إشعار الزوجة أنها مهمة وأنها كائن محبوب يجب الحفاظ عليه والحرص عليه حتى تنجو من طمع الطامعين ، والغيرة إذا كانت في الحدود المعقولة فهي أمر يثير الحب بين الزوجين إذا كانت الغيرة متبادلة أما إذا زادت الغيرة عن حدها المعقول فإنها تحول الحياة الزوجية إلى جحيم لا يطاق إذ يتحول الحرص على الزوجة والغيرة عليها إلى شك في سلوكها، فنرى كثيراً من الأزواج الذين أصابتهم لومة الشك بمجرد دخولهم البيت تتوالى أسئلتهم للزوجة عما صنعت طوال اليوم وتتوالى خيالاته المرضية يتوهم بها أشياء لم تحدث قط وقد تصل هذه الأسئلة إلى اعتداءات جسدية متكررة دون دليل واحد على الخيانة الزوجية .

وقد تلعب شخصية الزوجة نفسها في إثارة هذا الشك المرضي لدى الزوج ، فالمرأة التي تبالغ في زينتها وهي خارجة من المنزل في حين أنها لا تهتم بنفسها بهذه الدرجة مع زوجها تثير نفسه المراقبة ، والزوجة

التي تكذب على زوجها دون مبالاة بأثر الكذب في الحياة الزوجية ولو كان ذلك في أمور صغيرة تساهم في بناء الشخصية المرتابة لدى الرجل ، كذلك فإن خروج المرأة كثيراً بدون إذن زوجها من المنزل ظناً منها أن هذه أمور صغيرة لا ينبغي أن تستأذنه فيها تضع في قلب الزوج شيئاً من الريبة التي قد تتصاعد وتثير القلاقل في الحياة الزوجية .

كما قد يرجع الشك الزائد في سلوك المرأة إلى عوامل في شخصية الرجل نفسه كأن تكون في مكوناته الشخصية بعض النقص أو العيوب التي تجعله يشك دائماً في زوجته ويشعر أنها قد تنجذب إلى من هو أجمل منه أو أفضل صحياً منه أو أغنى منه أو لمن له مكانه اجتماعية أفضل أو وظيفة أحسن .

و الثقة:

الثقة هنا أمر نسبي فلا بد أن يكون هناك حظ من متابعة الزوج للمرأة وليس معنى المتابعة التجسس عليها والتلصص عليها بل يحاول أن تكون عنده فكرة عن طريق الاستقراء والبحث عن تصرفات المرأة وذلك يعني السؤال عن سلوكها ومتابعتها بين الحين والحين دون أن يشعرها أو يشعر الآخرين بشيء من ذلك . نـ التوجيه والإرشاد (ولا بد أن يكون بعيداً قدر الإمكان عن المباشرة واستخدام أسلوب الأمر والنهي) وهناك بعض العوامل التي تحقق السعادة في الأسرة منها ما يلي:

- وجود علاقة محبة إيجابية بين الزوج والزوجة
- علاقة الزوجين - في الأبوة والأمومة - واتفقهما على أسلوب الرعاية والتشعبة .
- علاقة الأبناء والبنات بعضهم ببعض "

٢. خصوصية الحياة الزوجية:

من أهم عوامل الحياة الزوجية الخصوصية الكاملة فداًئماً تحرص الزوجة الرشيدة على كتم أسرار

زوجها قدر الإمكان فليست كل مشكلة تستحق أن تذاق على الأهل والجيران وخاصة الأم التي لا يكون حرصها على زوج ابنتها كحرص الزوجة على زوجها، بل كثيراً ما توسع الأم دائرة الحوار العائلي فيشمل زوجها وأخوات الزوجة ثم الأقارب ثم الجيران وكثيراً ما تحدث مؤتمرات بخصوص المشاكل الزوجية في حين أن الزوج والزوجة في غياب من ذلك، ليس هذا فحسب بل إن كثيراً من حالات الطلاق تحدث نتيجة إفشاء الزوجة لأسرارها الزوجية مع زوجها، فهذا الزوج فوجئ بالجيران يعرفون أدق أسرار حياته لأن زوجته كانت تجلس مع جاريتها أثناء عمله وتحكي لها خصوصيات الفراش وهذه الجارة كانت تتناقل هذه الأخبار فأصبح الزوج يمشي مكشوفاً أمام الجيران

وهذه الزوجة طلبت الطلاق من زوج لا يحافظ على أسرار الحياة الزوجية فكثيراً ما كان يجلس مع الشباب ويتكلم معهم عن معاشرته لزوجته حتى انتشرت حكاية الزوجين على كل لسان وعرف الجيران كم قميص لدى الزوجة وأي الأوضاع تحب أن تمارس بها.

٣. الحالة العصبية والمزاجية للزوج:

يرى كثير من المختصين أن الهدوء العصبي والانفعالي لدى الرجل يناط به كثير من هدوء الحياة الزوجية ويرى هذا الفريق أن التوتر العصبي ينعكس على وظائف الجسد فيسبب الاضطراب والقلق والإحباط ويؤدي إلى عدم التوازن وضعف الحكم على الأشياء ويزداد هذا التوتر العصبي أثراً وصعوبة إذا قوبل من الطرف الآخر بدرجة ما من العصبية .

غير أن هناك بعض الأسباب التي تجعل للتوتر نصيباً من الحياة الزوجية ربما يكون منها ميزانية البيت أو مشاكل في العمل أو مشاكل خاصة بالأولاد أو الزوجة نفسها قد تكون مصدر هذا التوتر، وبالطبع فإن الإنسان في هذا العصر المليء بالصخب الاجتماعي والمعلوماتي قد أدى إلى ارتفاع نسبة التوتر والمشاكل

الأسرية في حياة الرجل مما يكثر فرص الإصابة بالتوتر العصبي ، كما أن هناك بعض السمات الشخصية للزوج نفسه تجعله أكثر عرضة للتوتر من غيره كأن يكون ديكتاتورياً في رأيه ، فلا يستشير الأسرة في أمورها أو أموره فيجعله ذلك منصباً على نفسه في تفكيره مما يزيد درجة الكبت النفسي في حين أن الزوج إذا كان ديموقراطياً في تعامله مع الأسرة فإن سيجد متنفساً لهذا التوتر يصرفه في القناة الشرعية بدلاً من صرفه في الحياة الزوجية .

كما أن صرف التوتر يقع جزء منه على الزوجة نفسها فهي تستطيع أن تخفف من هذا التوتر بتهيئة الجو الملائم للزوج من حيث الهدوء ، كما يمكنها أن تخلق جواً يشغل الرجل من هذا التفكير العصبي بأي موضوع طريف ، وقد يما قالوا إن المرأة الذكية هي التي تختزن لزوجها خبراً ساراً تطالعه به حين تشعر بتوتر الزوج والمرأة السلبية هي التي تختزن لزوجها خبراً غير سار تطالعه به حينما يقع تحت طائلة التوتر العصبي .

٤. تقارب المستوى الاقتصادي:

إن تقارب المستوى الاقتصادي عامل مهم من عوامل السعادة الزوجية حيث لا تشعر المرأة بغربة إزاء متطلباتها المعيشية المتكررة يومياً خاصة إذا كانت متعودة على تلبية كل رغباتها المعيشية كما أن تدني المستوى الاقتصادي في بعض الأحيان يقف حائلاً في سبيل تحقيق السعادة الزوجية إذ إن الحياة الزوجية تلزمها كثير من المتطلبات اللازمة والضرورية والتي لا تقبل التأجيل أو التبسيط بسبب ظروف الحياة الجديدة من حمل وولادة وخروج وزيارات ومجاملات ومصاريف الأولاد والتعليم والصحة وغيرها من ضروريات الحياة الزوجية . ومع ذلك فهناك كثير من الأسر التي استطاعت أن تتغلب على العامل المادي كثيراً واستطاعت المرأة في صبر وقوة إيمانية أن تبني حياتها مع زوجها شيئاً فشيئاً لا يمانها أن الحياة الزوجية لا تتوقف على المال

بقدر توقعها على أمور أخرى كالحب والتفاهم . فهناك من يقول: إن الرابطة الزوجية تنحل أو تنفك في الأسرة بسبب استقلال المرأة الاقتصادي ، ولكن استقلال المرأة الاقتصادي يصبح تدريجياً في كثير من المجتمعات أمراً عادياً يقبله الأزواج ، كما يذهب بعض الباحثين إلى القول بأن استقلال المرأة الاقتصادي في المجتمع الحديث أدى إلى توازن القوى بين الجنسين في الأسرة ، ولكن اصطلاح توازن القوى يبدو ساذجاً وبسيطاً جداً لأن الرجل يجب أن يظل حتى مع تغير مركز المرأة الاقتصادي والاجتماعي هو صاحب السيادة في الأسرة بحكم القوامة الشرعية له من الشارع الحكيم ولم يبلغ الإسلام قط استقلالية المرأة اقتصادياً ولكن من الخير والحكمة أن توضع الأمور في نصابها .

5. تقارب المستوى التعليمي:

كلما كان المستوى الثقافي متقارباً كان الزواج سعيداً ، لذا يركز علماء الاجتماع حين دراستهم لمشاكل الأسرة على المستوى التعليمي لكلا الزوجين وأثر التباين فيه رأسياً وأفقياً في نجاح الزواج والسعادة الزوجية ، ويتمثل هذا التباين في حصول أحدهما على شهادات علمية أعلى من الآخر بما يمكن أن يكون سبباً في نوع من التعالي الواضح في المعاملة وهذا مما يجب أخذه بعين الاعتبار من قبل المرشد الأسري حين تعامله مع أي مشكلة زواجية .

6. المستوى الاجتماعي:

وتتمثل هذه المشكلات في اختلاف المستوى الاجتماعي لأسرة الزوج أو الزوجة كأن تكون أسرة الزوج - أو الزوجة - في مستوى اجتماعي مرتفع على عكس الأخرى فيحدث تصادم في مستوى التعامل لأن الزوج - أو الزوجة - يتوقع كل منهما من الآخر مستوى عالياً من التعامل الاجتماعي فلا يجد - أو لا يجد ، فيحدث فتور في علاقة الزوجين

على أن هذا الاختلاف الاجتماعي قد يؤدي في كثير من الأحيان إلى شعور كل طرف من أطراف العلاقة الزوجية - بطريقة نفسية خفية وغير مباشرة - بعدم الحصول على الصورة المثلى التي رسمها في نفسه ملازم العمر فيفقد الرغبة في الاهتمام بالآخر وهذا مثال حي من التاريخ الإسلامي والقرآن والسنة - قصة زيد بن حارثة مع زينب بنت جحش رضي الله عنهما وطلاقهما خير شاهد على ذلك ، يقول تعالى: ﴿وَإِذْ تَقُولُ لِلَّذِي أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَأَنْعَمْتَ عَلَيْهِ أَمْسِكْ عَلَيْكَ زَوْجَكَ وَاتَّقِ اللَّهَ وَتُخْفِي فِي نَفْسِكَ مَا اللَّهُ مُبْدِيهِ وَتَخْشَى النَّاسَ وَاللَّهُ أَحَقُّ أَنْ تَخْشَاهُ فَلَمَّا قَضَى زَيْدٌ مِنْهَا وَطَرًا زَوَّجْنَا كَهَا لِكَيْ لَا يَكُونَ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ حَرَجٌ فِي أَزْوَاجِ أَدْعِيَائِهِمْ إِذَا قَضَوْا مِنْهُنَّ وَطَرًا وَكَانَ أَمْرُ اللَّهِ مَفْعُولًا﴾ (سورة الأحزاب الآية ٣٧) ويمكن الرجوع إلى تفصيل أكثر عن القصة في كتب التفسير .

ويدخل ضمن الأسباب الاجتماعية للمشكلات الزوجية مشكلة: عدم الإنجاب ، حيث يؤدي عدم إنجاب الأطفال إلى احتمالات عديدة تؤدي إلى فصم عرى رابطة الزوجية ، ولكن وجود الأطفال قد لا يمنع هذا الانفصام ، والمرأة في عدد من المجتمعات تعرف أن إنجاب الأطفال يعتبر عملاً وقائياً يمنع من تحلل الأسرة ، ولذلك تحرص على الإنجاب بكثرة حتى لو أدى الأمر إلى إرباك الميزانية العادية للمنزل وهذا الأمر منتشر بصورة عامة في مجتمعاتنا العربية ، غير أن هذه الصورة ليست بهذا الحجم من الحرص الزائد على الإنجاب بقدر ما هو حرص أسري على استقرار الأسرة في البلاد الإسلامية التي تعد الأسرة فيها اللبنة الأساسية للمجتمع المسلم .

أما مشكلة عدم الإنجاب فإنها تشعر الزوجين بعدم جدوى العملية الجنسية في المقام الأول حتى لو كانت العملية تسيير بصورة صحيحة ودقيقة وممتعة إلا أن العامل النفسي الذي يعد من أهم عوامل النجاح الجنسي يكون مفقوداً فيحدث شرخ عاطفي كبير بين الرجل والمرأة بالإضافة إلى الشعور العام بأن الزوجين

أصبحت لديهما مشكلة لا يمكن إخفاؤها عن المجتمع الخارجي خاصة مع إلحاح المجتمع الخارجي بالسؤال كثيراً عن الأولاد وعلى رأسهم أهل الزوج وأهل الزوجة مما يعكس صفواً للحياة الزوجية ويبدأ الفتنور يسيطر على علاقة الزوجين خاصة مع تدخل أطراف خارجية هدفها الإفساد بين الزوجين ، كل ذلك يؤدي إلى التوتر العصبي والمزاجي لدى الزوجين أو على الأخص الطرف الذي لديه علة العجز عن الإنجاب إن التعامل مع مشكلة عدم الإنجاب تتطلب حكمة وتريثاً كبيرين ، فلا ينبغي أن يتسرع الزوجان بمناقشة المشكلة مع أطراف أخرى ، بمعنى أنه ينبغي أن تناقش المشكلة لدى الجهات الطبية وفي سرية تامة ، يحاول الزوج أن يعامل زوجته معاملة لطيفة فلا يشعرها بأهمية الإنجاب نهائياً وأنهما في طريقهما إلى ذلك بالصبر وأن لكل شيء أوان ، كما يسليها بالقصص العديدة التي تأخر فيها الإنجاب بين زوجين ورزقهما الله سبحانه وتعالى بالبنين والبنات وليس هذا فحسب بل يذكر لها القصص القرآني بما فيه من العبر في الحياة الزوجية فيذكر قصة زكريا وزوجته وقد أنجبا وزكريا في عمر الثمانين وكانت زوجته عاقراً وأن دعاء الله سبحانه وتعالى يصنع المعجزات وليس الممكنات فقط وأن الطب لا يحل إلا ما يريد الله مهما كانت المعطيات والمخرجات .

٧. المستوى الديني:

كثيراً ما نسمع هذه الأسئلة في مكاتب الإرشاد الأسري:

- ١- زوجي لا يصلي فماذا أصنع؟
- ٢- أريد أن أحب زوجي في الالتزام بدينه؟
- ٣- زوجي يفطر في رمضان ؟

أوهذه الأسئلة من الطرف الآخر:

١ - زوجتي لا تحفظ شيئاً من القرآن الكريم ماذا أفعل ؟

٢ - الثقافة الدينية للزوجة صفر رغم أنها متعلمة ؟ إلخ

حيث تمتلئ صفحات الجرائد والمجلات بكثير من أشباه هذه الأسئلة وأكثر . . . وهذا بالطبع يدلنا دلالة أكيدة على أن من الأسباب التي تجعل اختلافاً بين الزوجين اختلاف التربية الدينية لكل من الزوجين ، حيث نجد الأمزجة تختلف شيئاً فشيئاً ونجد اهتمامات الزوجين تصل إلى حد التنافر يوماً بعد يوم ، فالزوجان كلما كانت اهتماماتهما متقاربة كان هنا الوقت المناسب والظروف المناسبة لتقريب وجهة نظريهما حتى وإن كانت هناك بعض العيوب لدى الطرفين ، فكثيراً ما يجمعهما زيارة لصاحب أو قريب ملتزم دينياً فيقرأ أحدهما كتاباً يعجبه أو يسمع قصة تجذبه أو يقابل شخصاً له صفات ما أويذكره هذا الصديق بما عليه تجاه دينه ومجتمعه ، وهنا تكون هذه المادة السابقة مادة لحديث بين الزوجين عند رجوعهما إلى البيت ويتبادلان فرائد هذه الزيارة بين قصة لطيفة أو كتاب شيق أو يجدان ما يشغلها عن كثير من المشكلات الموجودة حقيقة ولكن صرف النظر عنها يهون من خطرهما . . .

يقول (.) : "إن من أجمل الأمور التي كانت تقربني من زوجتي يوم الجمعة إذ كنا من التاسعة نجهز سوياً لخروجنا إلى الصلاة في سيارتنا المتواضعة مع أطفالنا وبعد الصلاة كنا نجلس ونستمع إلى حديث الشيخ وهو يتحدث عن أهمية الأسرة الملتزمة . . . بعدها نخرج وتتناول الغذاء في المنزل ونعيش أحلى الأوقات في هذا اليوم . . . "

تقول (.) : "التزام زوجي وكان التزامه من أهم أسباب الراحة النفسية في حياتي الزوجية ، لقد كنت أغضبه بعض الأوقات ولكنني كنت أثق أنه لن يتعدى خطوطاً حمراء لأنه يرجع في أي مشكلة إلى

كتاب الله وسنة رسوله ويغلب دينه على هواه فلا يظلمني وكنا نرجع سوياً كأن لم يكن غضب . . . " .
ويعد . . . فهذه جملة من عوامل الانسجام في الحياة الزوجية سردتها هنا من واقع ممارسة عملية
الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي ، رأيت أنها جديرة بأن تكون محل نظر كل مرشد أسري يتعامل
مع المشكلات الأسرية .

اهم المراجع

- ١- المشاكل الاجتماعية و السلوك الانحرافي .محمد عاطف غيث، دار المعرفة الجامعية
الأسكندرية . بدون تاريخ .
- ٢- المرشد في علم النفس الاجتماعي ، عبد الحميد محمد الهاشمي ، دار الشروق - جدة -
١٤٠٩هـ .
- ٣- المشكلات الاجتماعية والتربوية : تشخيص - علاج - وقاية جبارة عطية جبارة ، دار المعرفة
الجامعية ، ١٩٩٢ م
- ٤- مدخل إلى المشكلات الاجتماعية . ذياب عيوش ، جامعة القدس المفتوحة ١٩٩٢ م
- ٥- بناء المجتمع . غانم هنا ، كلية الآداب ، جامعة دمشق ، دون تاريخ .

الفصل الثاني

الإرشاد الأسري والمشكلات الأسرية والزوجية

- أولاً: ماهية الإرشاد الأسري والمبادئ التي يقوم عليها. أ. منصور الدهيمان
- ثانياً: أهداف الإرشاد الأسري. أ. منصور الدهيمان
- ثالثاً: ضوابط شرعية واجتماعية في الإرشاد الأسري. د. إبراهيم الدويش
- رابعاً: الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشدين. أ. موضي الزهراني
- خامساً: تصنيف المشكلات الأسرية. د. احمد العجلان
- سادساً: أسباب المشكلات الزوجية وأشكالها. أ. موضي الزهراني
- سابعاً: بيئة الإرشاد الأسري وأسس تهيئتها. د. سلطانه معاد
- ثامناً: ضوابط البيئة الإرشادية وشروطها. أ. عبد الإله الصالح

أولاً: ماهية الإرشاد الأسري والمبادئ التي يقوم عليها

أ: منصور الدهيمان

عملية الإرشاد الأسري التقليدية قديمة تمارسها المجتمعات الإنسانية منذ الأزل وحديثة من حيث الممارسة المهنية المنظمة فقد بدأت هذه الممارسات مع الثلث الأول من القرن العشرين الميلادي في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا. وأولت التشريعات السماوية وبالذات الدين الإسلامي موضوع الإرشاد وآلياته اهتماماً كبيراً وركزت على إصلاح ذات البين قال تعالى ﴿وَإِنَّ أُمَّرَأَةً خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزاً أَوْ إِعْرَاضاً فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحاً وَالصُّلْحُ خَيْرٌ﴾ (سورة النساء: من الآية ١٢٨) وقال تعالى ﴿وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعُرُوا حَكماً مِنْ أَهْلِهِ وَحَكماً مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحاً يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيماً خَبيراً﴾ (سورة النساء الآية ٣٥). وهذا المنهج عادل لأن التحكيم يتطلب الاستماع لكل طرف بتجرد كبير ونصرة للظالم والمظلوم برد ظلم الظالم وتمكين المظلوم من الأخذ بحقه كما علمنا المصطفى صلى الله عليه وسلم. وعملية الإرشاد تتأثر بالمجتمع والبيئة التي تنشأ فيها وبالتعاليم الدينية والقيم الاجتماعية والأنظمة الاقتصادية والسياسة والتربية والعادات والمعايير السلوكية لهذه المجتمعات بمعنى أن المنهج العلمي قد يكون متشابهاً عند معظم المرشدين في العالم لكن لكل مجتمع خصوصياته والمرشد حساس لهذه الخصوصيات وهذا يُحتم على المرشدين الأسريين أن يتخذوا منهجاً علمياً واضحاً ليُتبع أثناء الممارسة المهنية لذا فإن ما سبق ذكره يعتبر اللبنة التي بنيت عليها الأسس والمبادئ الخاصة بالإرشاد الأسري بالإضافة لأمر العلاقات البينية الشخصية للأفراد.

الإرشاد الأسري هو العملية التي يتم من خلالها تقديم العون للمسترشد من قبل المرشد عن

طريق فهم مثل هذه الأمور الاجتماعية إذ يجب أن يكون مرناً في تفكيره وتناوله للأمور بعقلانية ونفس واعي كما أنها تتطلب مهارات مختلفة يفترض وجودها لدى المرشد من أهمها صحة وتوازن نفسي ونضج اجتماعي وسعة اطلاع وانفتاح فكري لقبول الآخر بعد الاحتساب عند الله وستتطرق لمواصفات المرشد الفعال لاحقاً.

والمبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية بشكل عام وسنطرح هنا بعضاً منها على سبيل المثال لا الحصر ومن المفترض أن تكون في المرشد الذي يقوم بالإرشاد الأسري:-

١- الثبات النسبي لسلوك الإنسان:-

السلوك هو استجابة الفرد للمثيرات التي يتعرض لها أثناء تفاعله مع نفسه ومع من حوله سواء أكانت هذه الاستجابة متمثلة في السلوك التعبيري اللفظي وغير اللفظي والعقلي والانفعالي والاجتماعي . فإذا كان الإرشاد منطلقاً على أسس من المدرسة السلوكية فإنه يهتم بالتعامل مع السلوك الإرادي للفرد لأنه هو الذي يخضع لعملية التغيير . إن الثبات النسبي يُعنى بسلوك الفرد أو الأفراد حيث يكون السلوك متشابهاً وثابتاً بدرجة عالية إذا ما تكررت المثيرات نفسها التي ينتج عنها هذا النوع من السلوك أو غيره . فالنجاح في أمر ما كمثير يصاحبه الفرح وإذا تكرر المثير نفسه ظهرت الاستجابة نفسها تقريباً وكذلك الأمر بالنسبة للشخص الذي يتعرض لمثيرات مختلفة كالجوع والعطش وغير ذلك . وبما أن سلوك الإنسان ثابت نسبياً فبالإمكان التنبؤ بهذا السلوك خاصة إذا عرفنا على المثيرات المؤدية إلي هذا السلوك و تكررت الظروف أو تشابهت العوامل المصاحبة لحدوث المثيرات .

٢- مرونة السلوك الإنساني:-

السلوك الإنساني مرن وهناك قابلية واستعداد لدى الإنسان لتعديله وتغييره والتوقف عنه واستبداله

ولو كان سلوك الإنسان ثابتاً لأدى هذا إلى قبول سلوك الشخص الناتج عن المثيرات التي يتعرض لها سواء أكان هذا السلوك سلوكاً عادياً أو منحرفاً ففقدان إنسان عزيز مثلاً يجعله يغير من سلوكه السابق وينطوي ومعظم الناس يسترجعون حيويتهم بأنفسهم والبعض يحتاج للمساعدة لكي يعدل من سلوكه الجديد ليكون متوافقاً ومقبولاً وغالباً ما نسمع من بعض المسترشدين عبارة أنا لن أغير والمرشد عليه أن يتحدى هذه الفكرة من هذا المنطلق . من العبارات التي نسمعها من بعض المسترشدين - لن أغير- أنا هكذا- وهنا يأتي دور المرشد في العملية التي نسميها المواجهة في توصيل فحوى هذه النقطة إليه .

٣- السلوك الظاهري للإنسان مؤشر على ما بداخله-

السلوك الظاهري للإنسان مرتبط بشكل مباشر بأفكاره ومشاعره وغالباً ما يشير إلى انفعالاته وآلامه ومعاناته لأسباب مختلفة فقد يرجع سبب بكاء شخص ما إلى ألم عضوي أو فشل في عمل أو فقدان عزيز عليه وغير ذلك .

٤- فردية الإنسان وتميزه-

بالرغم من تشابه الناس في المقومات الإنسانية الأساسية من أفكار ومعتقدات وانفعالات واتجاهات ودوافع ومدرجات عامة وأنماط من السلوك المتعدد وغير ذلك فإن كل فرد يعدّ شخصاً مميزاً في كثير من تلك المقومات ونوعيتها ودرجاتها يقول الحق تبارك وتعالى ﴿لَا يَكْفُفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وَسْعَهَا...﴾ (من الآية ٢٨٦ سورة البقرة) وفي رأيي الشخصي فإن هذا أحد الدالات على تفرّد وتميّز كل منّا عن الآخر . فمثلاً صفات مثل الكرم والنخوة والشجاعة موجودة لدى كثير من الناس ولكن مقدار كل صفة يختلف من شخص لآخر وقد لا تتواجد أي من هذه الصفة لدى أشخاص آخرين . وكذلك فلكل إنسان درجة من الكمال قد تكون واقعية أو مبالغاً فيها أو مقللاً من شأنها يتميز بها كل شخص ودرجتها تُسهّم في تحديد

هوية الإنسان وشخصيته المستقلة، لهذا يجب على المرشد إدراك مقدار الطاقة القصوى لكل مسترشد وإمكاناته في استيعاب العملية الإرشادية وتطبيق وتنفيذ الخطوات اللازمة لتحقيق أفضل النتائج.

5- السلوك الإنساني سلوك اجتماعي:-

يتأثر الفرد بالمناخ الاجتماعي المحيط به و بالأنماط السلوكية الاجتماعية منذ ولادته ويزداد تأثر الفرد بهذا المناخ بنموه بحيث يكتسب الأدوار المتوقعة منه حسب المرحلة العمرية والفكرية ويتبع ذلك سلوك متوقع لكل دور من هذه الأدوار بالإضافة إلى اكتساب مجموعة المعايير والعادات والتقاليد والدين المتبع في مجتمعه. والمرشد يتنبه للتفرد الإنساني والطبيعة الاجتماعية لما فيهما من تناقض وتضاد.

6- استمرار العملية الإرشادية:-

الإنسان في حاجة مستمرة لعملية التوجيه والإرشاد في جميع المراحل العمرية فالطفل يحتاج إليها خلال مراحل نموه المختلفة عن طريق الآباء والأمهات أو من يقوم مقامهم. و يقوم المرشد الاجتماعي بهذه المهمة للطالب أثناء الدراسة. وفي مراحل النمو الأخرى يحتاج الإنسان إلى العمل الإرشادي سواء عن الزواج أو الأسرة أو العمل أو ما بعد التقاعد أو مشكلات في العلاقات الإنسانية وهنا يقوم المرشدون في المجال الأسري بهذه المهمة الإرشادية. إذاً عملية الإرشاد عملية مستمرة مادام الشخص على قيد الحياة، حيث يواجه بعض المشكلات والمعوقات المختلفة مما يتطلب من القائمين على العمل الإرشادي الاستمرار في مساعدة المحتاجين إليه ومتابعتهم ودراسة المشكلات القائمة والمشكلات المحتمل أن تواجههم.

7- أخلاقيات المهنة:-

نشير هنا بشيء من الإيجاز إلى بعض الأخلاق المهنية المستمدة من الدين الإسلامي الحنيف وذلك فيما يتعلق بعملية التوجيه والإرشاد، سعياً لإلقاء الضوء على بعض هذه الأسس الأخلاقية:-

- ١- المرشد المسلم يتصف بحسن الخلق قولاً وعملاً ويتصف تعامله بالرفق واللين بطريقة مهنية لا عاطفية بحته .
- ب- لا بد أن يتوفر مؤهل علمي وإطار نظري للمرشد وأن يكون على معرفة عالية بخصائص هذا المجال الأمر الذي نلاحظه في سائر المجالات والمهن .
- ج- العلاقات المهنية في أي مجال تبنى على أسس ومن أهم أسس الإرشاد: الصدق ، الصراحة ، والتفهم ، والاحترام والثقة المتبادلة والمحافظة على سرية المعلومات .

المراجع

- ١- إبراهيم ، عبد الستار (١٩٩٤) العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث ، أساليبه وميادين تطبيقه ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
- ٢- بار ، عبد المنان ملا معمور (١٩٩٢) العلاج النفسي في ضوء القرآن والسنة النبوية . المكتبة المكية ، مكة المكرمة
- ٣- الخولي ، سناء (١٩٨٣) الزواج والعلاقات الأسرية . بيروت . دار النهضة العربية .
- ٤- زهران ، حامد عبد السلام (١٩٨٠) التوجيه والإرشاد النفسي . ط ٣ . القاهرة . دار الفكر العربي
- ٥- غباري ، محمد سلامة (١٩٩٢) المدخل إلى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية (خدمة الفرد) . الإسكندرية . المكتب الجامعي الحديث .
- ٦- كفاقي ، علاء الدين . (١٩٩٩) الإرشاد والعلاج النفسي الأسري - المنظور النسقي الاتصالي - القاهرة . دار الفكر العربي .
- ٧- الهاشمي ، عبد الحميد محمد (١٩٨٦) التوجيه والإرشاد النفسي (الصحة النفسية الوقائية) . ط ١ ، دار الشروق ، جدة
- ٨- قريفيين وليام ، (١٩٩٣) العلاج الأسري الأساسيات النظرية والتطبيق ، برنير مازيل نيويورك ، نيويورك ، الولايات المتحدة الأمريكية .
- ٩- مينوشن ، سلفادور . (١٩٧٤) الأسر والعلاج الأسري . مطابع جامعة هارفارد ، كامبريدج ، ماساتشوسيتس ، الولايات المتحدة الأمريكية .

ثانياً: أهداف الإرشاد الأسري

أ: منصور الدهيمان

يختلف الإرشاد الأسري عن باقي ميادين الإرشاد بتركيزه على الأسرة والأزواج كوحدة متكاملة مع أن كل فرد مستقل بذاته فلا بد من الأخذ بأهداف الإرشاد عموماً كخطوط عريضة للمرشد، ومن الأهداف العامة التعرف على الأساس الذي بنيت عليه الموضوعات التي تدخل ضمن نطاق بحث ودراسة الإرشاد حيث إنه لم يأت من فراغ، كما أن نتائجه ملموسة إلى حد كبير ولا يمكن التشكيك فيه. والأهداف متعددة ومن ضمنها تحقيق النضج والتكامل بين الأطراف الطالبة للإرشاد وإدارة الأزمات والمساعدة على حلولها وتصحيح الخبرات الانفعالية وإحداث التغيير المنشود المناسب عن طريق زيادة استبصار المسترشد بذاته والمساهمة معه في إعادة بناء وتشكيل وظائف وأدوار كل فرد بما يناسب كلاً منهم عن طريق تحقيق التوافق مع الذات فغاية الإرشاد تتمثل في تحقيق التوافق مع ذات المسترشد وصولاً لصحة وتكامل سليم لشخصيته في أبعادها النفسية والاجتماعية. ومن الأمثلة على إدارة الأزمات عندما يكون هناك عنف ضد الزوجة مثلاً ويكون النصح لها متضارباً فكل من يسمع قصتها ينصحها بأمر مختلف عن الآخر والمرشد يذهب إلى ما هو أبعد من المشكلة الراهنة. الإرشاد الأسري يقوم على مساعدة الأفراد على تعديل سلوكهم بهدف تحقيق التوافق على المستوى الذاتي والاجتماعي أو من خلال إشباع حاجتهم وتحقيق ذواتهم. المرشد يستهدف تحقيق التوافق الأسري بين الزوجين والأبناء وتعديل التفاعل الاجتماعي داخل الأسرة. وفي المجال التربوي قد يسعى لتحقيق التوافق الدراسي لدى التلاميذ. . . وهكذا.

ويطبق الإرشاد على المجالات المختلفة كالمدرسة، الأسرة، والعمل، ويتعامل مع الفئات العمرية المختلفة كالأطفال، المراهقين، الشباب، الراشدين، والمسنين ومن هنا تتعدد مجالات الإرشاد

كما ذكرنا سابقاً فمنه الإرشاد الزوجي والأسري - وهو محور موضوعنا- وإرشاد الأطفال، وإرشاد الشباب، وإرشاد المسنين و... الخ. والإرشاد بنظرياته المختلفة يستوعب تفرد الشخصية الإنسانية وكمثال فإن سوء التوافق بين الزوجين قد يكون مرتبطاً بمشكلات داخل النظام الأسري وأخرى تبدو بعيدة عن الحياة الزوجية كمشكلات في العمل، أو مشكلات في العلاقات الاجتماعية خارج الأسرة لكنها انعكست على كيفية تعامل الزوجين مع بعضهما البعض وبالتالي فإن مساعدة الزوجين على تحقيق التوافق الزوجي يستلزم أولاً مساعدتهما إما على كيفية التعامل الصحيح مع المشكلات الخارجية أو مساعدتهما على كيفية الفصل بين المشكلات الخارجية وحياتهما الزوجية ثم الانتقال إلى مواضيع سوء التوافق وهنا يتضح صعوبة القول بأن الإرشاد ينطوي على مجال واحد فقط. وقبل ختم موضوع أهداف الإرشاد الأسري لا بد أن نتطرق لدوافع المسترشدين لطلب الإرشاد فالإنسان بشكل عام مستعد لمعرفة نفسه والاستبصار بها وبدوافع مختلفة من شخص لآخر ويسعى لحل المشكلات التي تواجهه في جميع مراحل نموه وقد شجعت المجتمعات الإنسانية على الاستشارة في جميع أمور الحياة وبالذات عند الزواج والعمل وغير ذلك فيقال ما خاب من استخار ولا ندم من استشار. وفي معظم الحالات نجد أن الانتقال من حال إلى حال يصاحبه قلق يزيد ويقل بحسب أمور مختلفة فترك المنزل والالتحاق بالمدرسة قد يكون من الأمور الأولى التي يبدأ معها مشوار الاسترشاد للإنسان يليه التخرج والالتحاق بالعمل ومن العزوبة للزواج ثم للإنجاب وهكذا. ومن الأمور اللافتة للنظر في الحاجة للإرشاد أنها تتبع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية المتلاحقة على المستوى الفردي والجماعي وكذلك التقدم العلمي والتكنولوجي فقبل عشرين عاماً لم تكن نتعامل مع المشكلات الناجمة عن الاستخدام السيئ للإنترنت وإنما واجهنا مشاكل الفيديو وهكذا. والفردي يحاول دائماً حل مشكلاته والتغلب على الصعاب التي تعيق نموه وتطوره ومسيرته في الحياة ليكون شخصاً أفضل

أمام نفسه والآخرين . وهذا الاستعداد المسبق وهذه الدافعية تجعل الإنسان يجتهد في السعي لحل مشكلاته وإشباع حاجته ومحاولة التغلب على الصعاب التي تقف أمامه . وهذا الأمر يجعل من الإرشاد عملاً ناجحاً ومثمراً .

الخصائص المميزة للمرشد الفعال:-

المرشد الفعال يتميز بخصائص عديدة فبعد إخلاص النية لله سبحانه وتعالى وتذكر أن المستشار مؤتمن وسيسأل عن ما يقوله ويرشد به أمام الله ، عليه أن يتجنب الخوض فيما ليس له به علم وإحالة المسترشد لأهل المجال في ذلك وهنا نذكر من الخصائص المميزة للمرشد الفعال على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:-

أ) المرشد الفعال مهتم وملتزم بتقديم الخدمة للمسترشد بأقصى ما يستطيع من استقصاء للمعلومات ويجب التنبيه هنا على ألا يحصل لبس في المفاهيم فالإرشاد يجب أن يُعد عن موضوع الاجتهاد بالرأي فقط لان الأمر يمس أشخاصاً آخرين غالباً لا نستطيع الاستماع إليهم لأسباب كثيرة منها عدم السماح لهم بالحضور وهنا تكمن أهمية الاستماع للأطراف الداخلة في الموضوع واستشعار ما ورد في الأثر عن أمير المؤمنين عمر بن الخطاب عندما وجه القاضي الذي سمع للرجل الذي ادعى أن أحدهم قد فقأ عينه بالأى يحكم حتى يسمع من الرجل الآخر . وسبب آخر مرتبط بمقدار ما يملكونه من الأمان للإفصاح عن المشكلة من وجهة نظرهم وللمرشد دور فعال هنا في جعل الحوار يقوم على الإحساس المشترك بالأمن وإن اضطر للتكرار فلا بأس في ذلك (حضرت سيدة للعبادة وأخبرتني عن مشكلتها مع زوجها ، طلبت منها أن تحضر زوجها للزيارة القادمة وافقت ولكن طلبت مني عدم ذكر بعض المعلومات التي أخبرتني بها ، عند السؤال لماذا؟ اتضح أن زوجها يهددها بالطلاق إن هي أخبرت أحداً ، بعد حضور الزوج ركزت على

موضوع الأمان للكل وكررت هذا الأمر في الزيارات اللاحقة حتى طرح هو الموضوع الذي كانت تخشى الزوجة منه وأحيانا المسترشد لا يرغب بأن يخبر زوجته أو المسترشدة لا تود أن تخبر زوجها لأسباب عديدة سيكتشفها المرشد الفعال أثناء عملية الإرشاد ، المرشد الحصيف يوجه وينظم اللقاء لتحقيق هذا المستوى من الأمن .

ب) المرشد الحصيف يسعى لتحصيل المعرفة المتخصصة إما عن طريق الدراسة والتدريب المقنن وهو الأجدى أو عن طريق القراءة في هذا المجال وهو المتاح الأسهل أو حضور الدورات التدريبية كلما أمكن والتشاور مع أهل الاختصاص في العلاج والإرشاد الأسري ومجالات علوم الأسرة وعلم النفس الأسري وفقه المعاملات وبطبيعة الحال معرفة جيدة لما أوجب الله سبحانه وتعالى وما منحنا إياه من حقوق كأزواج وأبناء وأولياء أمور ، وكذلك معرفة عادات وتقاليد وأعراف الجماعات المختلفة في المجتمع واحترامها وإن اختلفت عن خلفية المرشد الاجتماعية .

ج) يركز المرشد على النواحي الإيجابية التي يملكها في شخصيته أثناء العملية الإرشادية فهو واثق من نفسه ويقدراته ومحب للناس وهو كذلك يركز على النواحي الإيجابية في شخصية المسترشد .

د) المرشد الفعال هو الإنسان المرتاح مع نفسه وما حقق لذاته ومتقبل لها وناضج من الناحية الاجتماعية ومستقر من الناحية النفسية مما ينعكس على ادائه الإرشادي .

هـ) المرشد الفعال لديه طاقة عالية وقوة تحمل للأمر وقوة ملاحظة وقدرة عالية على الاستماع الإيجابي للآخر . والمقصود بالاستماع الإيجابي هنا هو القدرة على استحضار المسترشد على أن يفصح بشكل أوضح عن معاناته وبذلك فإن المسترشد يستشعر أن المرشد يفهم ما قاله أثناء المقابلة وكذلك فإن هذه الطريقة توفر الوقت للكل .

و) المرشد الفعال يحترم المسترشد بغض النظر عن نوع المشكلة التي يطرحها ويفهم مشاكله كما لو كان هو المسترشد ويقدم الدعم اللازم وبنفس الوقت يواجه المسترشد عند الحاجة لكي لا يتهرب من المسؤوليات المناطة به بطريقة مناسبة لكل مسترشد عن طريق معرفة توقعاته المسبقة لمسؤولياته ويوظف المقاومة المتوقعة منه بشكل إيجابي من خلال العلاقة التي قد تمكن من إنشائها مع المسترشد مستخدماً مهارة الإنصات وأسلوبه وتأثيره الخاص .

ز) المرشد الفعال يتجنب الكبير والغرور خاصة أن الشيطان عليه اللعنة يعتبر الغرور أحد أسهل المداخل له على الإنسان . فمثلاً لا يقدم حلولاً جاهزة أو يعطي الانطباع بمعرفة كل شيء حتى عند طرح الحلول فلا بد من التأكد مما حاوله المسترشد قبل اللجوء إلى المرشد لأن المسترشد فعلاً قد حاول في السابق شيئاً والأجدر أن يسجل المرشد كل الحلول ومرات تطبيقها والاستمرارية وأسباب الفشل لأن من طباع الإنسان العجلة واستعجال الخير وبعد ذلك يطرح المرشد الحلول التي يفكر فيها ، وعند زيادة الخبرة ومراجعة الحلول المطروحة من المسترشدين سيكون لدى المرشد كم هائل من المعرفة التي ستساعده أكثر لعمليات الإرشاد اللاحقة .

ح) المرشد الفعال هو الذي يتجنب أمور الفتوى حتى لو كان متأكداً من الأمر ليس للمحظور الشرعي فقط ولكن كي لا يلومه المسترشد عندما يحصل على فتوى مغايرة من أصحابها كما أنه لم يحضر للفتوى وإن استفتى لا يفتي لأن الفتوى إن جاءت من أهلها كانت أوقع وأبلغ وأنفع وأحرى أن يؤخذ بها عند مراجعة المسترشد لها بينه وبين نفسه في حين قد ينظر للمرشد أنه ليس من أصحاب الشأن فلا يأخذ بها .
ط) الاستعداد الاجتماعي وهذا من الأسس المهمة لأي مرشد بمعنى أن المرشد لديه مهارات اجتماعية كالقدرة على التفاعل مع الآخرين والانفتاح عليهم وتقبل انفتاحهم عليه والعمل معهم ومن أجلهم

وهذا يحتاج إلى أن يكون المرشد قادراً على بدء العلاقات بشكل مهني مع الآخرين ويحدد مستواها ودرجتها ويُعدلها ويُنتهيها في الوقت المناسب . والمرشد في هذه الحالة مثل القائد لأفراد المجموعة حيث إنه مطالب بأن يُقيم معهم علاقة مهنية تجعلهم يثقون به ويطمئنون إليه في مناخ اجتماعي إيجابي يعبرون فيه عن ظروفهم ومعاناتهم بكل حرية وصدق ليتحقق الهدف من العملية الإرشادية وجوهر المسألة هنا هو مساعدة المسترشدين في التغلب على معاناتهم وإشباع حاجتهم ، وضمان الفرصة الكاملة لهم ليعبروا عن ذاتهم وانفعالاتهم بحرية وثقة . ، والمرشد في كل ذلك يحترم قيم المسترشدين بصرف النظر عن كونها تتفق أو تختلف مع ما لديه من قيم . ويمكن تلخيص أهمية الاستعداد الاجتماعي ودلالته للإرشاد في النقاط الأساسية التالية:-

١. مبدأ الفردية في تعامل المرشد مع المسترشد:

المرشد يدرك أن هناك فروقاً فردية بين الناس عموماً وعليه فإن كل مسترشد إنسان متفرد في شخصيته ويعامل بطريقة تختلف عن غيره من المسترشدين وغالباً ما تكون المشكلة واحدة لكن مظاهر المعاناة الناتجة عنها مختلفة لاختلاف المصادر الشخصية والبيئية وغيرهما للمسترشدين . المرشد ذو الاستعداد الاجتماعي يترجم هذا المبدأ بطريقة تجعله قادراً على التعامل مع كافة أنماط المسترشدين وقادراً على التجاوب مع الطبيعة المتفردة لكل مسترشد .

٢. التفاعل بين المرشد والمسترشد:

المرشد الذي يتصف بالاستعداد الاجتماعي يكون تفاعله مع المسترشد بصورة إيجابية يبثه الثقة والطمأنينة في نفس المسترشد مما يجعله يعبر عن ذاته ومشاكله بحرية وصراحة وتخفف حدة الحذر والشك والسلبية والتحفظ والتعظيم على الحقائق من جانب المسترشد . والمرشد له قدرة على التفاعل الوجداني

المتزن مع المرشد فهو يتعرف بدقة على مشاعر المرشد وانفعالاته ويتجاوب مع هذه المشاعر تجاوباً متزناً مع ربطها بمشكلة المرشد وظروفه فالخزن والضعف أو القلق تعكس ضغوطاً يعاني منها المرشد، والتعامل المهني السليم يعتمد على قدرة المرشد على الإحساس بهذه المشاعر ومساعدة المرشد على التغلب على معاناته وكذلك عدم إصدار أحكام تقييمية كالإدانة لسلوكاته أو السخرية منها وحتى الحذر من الأحكام الغير لفظية كالامتناع واستبدال ذلك بالاستفسار.

٣. تقبل المرشد للمرشد:

المرشد يتقبل المرشد كإنسان له كرامته واستقلاليته وكفرد يستحق المساعدة والاحترام بغض النظر عن لونه، أو عرقه، أو جنسه، أو أي اعتبار آخر. فسوء المظهر والمخير لا يبرر عدم تقبل المرشد بل يساهم في تشخيص المعاناة والمشكلات السلوكية كالانفعالات العنيفة، والألفاظ النابية، والأفعال المشينة والأفكار الغريبة لدى المرشد والاستعداد الاجتماعي للمرشد هو الضمانة على قدرته للتعامل بمهنية وإنسانية مجردة مع المرشد. أتى إلى العيادة زوجان من جنسية غير سعودية وفي المقابلة الأولية ركزنا على أهمية هذا الأمر للإطراف الداخلة في العملية العلاجية وبعد نهاية العلاج قال لي الزوج إنها المرة الأولى التي لم يحسا فيها بالغيرة.

٤. تقبل المرشد للمرشد:

الاستعداد الاجتماعي يُمكن المرشد من تقبل المرشد ويُمكن المرشد من تقبل المرشد. فإن لم يكن المرشد متقبلاً للمرشد تتحول هذه العملية إلى أي شيء سوى كونها إرشاد، ونوجز هنا أهم العوامل التي تعيق تقبل المرشد للمرشد :-

◀ الانطباع المتسرع: المرشد الذي ينقصه الاستعداد الاجتماعي يُكون انطباعاً سلبياً متسرعاً عن

المسترشد ويعيق هذا الانطباع تقبله للمسترشد. حتى يُسمى هذا بوضع المسترشد في قالب مرفوض وإن لم يعبر المرشد عن ذلك صراحة فالنتيجة واحدة وهي عدم تقبل المرشد للمسترشد وفشل عملية الإرشاد. **◀ التحيز:** بكل أنواعه وأشكاله سواءً أكان مع أوضد جنس، أولون، أو عرق، أو دين، أو فكر، مذهب أو طبقة معينة. . إلخ. مما سينعكس بشكل سلبي على العلاقة المهنية مع المسترشد وفشل العملية الإرشادية.

◀ التقييم السلبي للمسترشد: غالباً ما يميل المرشد الذي ينقصه الاستعداد الاجتماعي أو يكون هذا الاستعداد ضعيفاً لديه إلى إصدار أحكام سلبية وبالذات على المسترشد الذي يُبدي انفعالات غضب شديدة، أو السلبي الذي يُقلل من شأن الخدمة. فالمرشد هنا يُصعب العملية الإرشادية على المسترشد وقد تتوقف العملية الإرشادية.

◀ الخوف: قد يصبح المرشد عرضة للخوف في بعض المواقف الإرشادية إن كان ينقصه الاستعداد الاجتماعي بسبب جهل المرشد أو إحساسه بعدم قدرته أو كفايته على إدارة الحوار والمناقشة مع المسترشد.

◀ إضافة الصفات السلبية: المرشد الذي ينقصه الاستعداد الاجتماعي قد يلصق صفات سلبية ببعض المسترشدين سواءً أكان ذلك بطريقة شعورية أو لا شعورية وإن فعل فلن يتقبلهم وبالتالي لن يتقبلوه. **◀ التأثر بضغط العمل:** عندما ينهك العمل المرشد الذي ينقصه الاستعداد الاجتماعي وينقصه الصبر والمثابرة فإن ذلك ينعكس على أدائه في صورة توتر أو تأفف مما يؤدي إلى عدم تقبل المسترشد.

المراجع

- ١- إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٤) العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث، أساليبه وميادين تطبيقه، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- ٢- بار، عبد المنان ملا معمور (١٩٩٢) العلاج النفسي في ضوء القرآن والسنة النبوية. المكتبة المكية، مكة المكرمة
- ٣- الخولي، سناء (١٩٨٣) الزواج والعلاقات الأسرية. بيروت. دار النهضة العربية.
- ٤- زهران، حامد عبد السلام (١٩٨٠) التوجيه والإرشاد النفسي. ط ٣. القاهرة. دار الفكر العربي
- ٥- غباري محمد سلامة (١٩٩٢) المدخل إلى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية (خدمة الفرد). الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث.
- ٦- كفاقي، علاء الدين. (١٩٩٩) الإرشاد والعلاج النفسي الأسري- المنظور النسقي الاتصالي- القاهرة. دار الفكر العربي.
- ٧- الهاشمي، عبد الحميد محمد (١٩٨٦) التوجيه والإرشاد النفسي (الصحة النفسية الوقائية). ط ١، دار الشروق، جدة
- ٨- قريفيين وليام، (١٩٩٣) العلاج الأسري الأساسيات النظرية والتطبيق، برنير مازيل نيويورك، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.
- ٩- مينوشن، سلفادور. (١٩٧٤) الأسر والعلاج الأسري. مطابع جامعة هارفارد، كامبريدج، ماساتشوسيتس، الولايات المتحدة الأمريكية.

ثالثاً: ضوابط شرعية واجتماعية في الإرشاد الأسري

د . إبراهيم الدويش

ليتنبه كل مرشد إلى أن الإرشاد الأسري من خلال المقابلة ليس كالإرشاد الهاتفي ، حيث يضم المرشد والمسترشد مجلس واحد ، ويعرض المسترشد مشكلته على المرشد مباشرة وجهاً لوجه ، وهذا ميزة تفرد بها الإرشاد الأسري بالمقابلة عن الإرشاد الأسري بالهاتف ، ولاشك أن هذه الميزة تمكن المرشد من معرفة المشكلة بتفصيل أكثر دقة وشمولية ، كما تمكنه من معرفة النواحي النفسية والانفعالية ولغة الإشارة وتقاسيم الوجه . . . ، وكلما كان المرشد أكثر معرفة بالمشكلة كان أقرب لحل المشكلة ووضع الحلول المناسبة لها ، ولكن يجب أن يحذر المرشد من فتنة الخلوة ، خاصة إذا كان المسترشد امرأة أو أمراً أو نحوهما ، فلكل واحد منهم وضعه الخاص ، وضوابطه الشرعية الخاصة التي لا تخفى من اشتراط المحرم وغيره ، وقد يكون المسترشد متلاعباً يختلق المشكلة ، أو صاحب هوى وغرض يريد الشر والإيقاع بالمرشد فينبغي أن يفطن لمثل هذه المواقف وما شابهها .

ولذا فهناك ضوابط شرعية واجتماعية في الإرشاد الأسري ينبغي ألا يغفلها المرشد الأسري ، ومن

هذه الضوابط:

١- العلم: قال تعالى: ﴿فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ﴾ (سورة النحل: ٤٣) ونقصد بالعلم العلم الشرعي ، مع الفهم العميق للجانب الحياتي الاجتماعي ، فيجب أن يتوفر في المرشد الأسري الحد الأدنى من العلم الشرعي ، والخبرة الواقعية ، مما يمكنه من إرشاد المستشير لحل مشكلة ، أو توجيهه سليم ، ورأي صائب ، وكلما كان المرشد متمكناً ومتضللاً في العلم الشرعي والإنساني ، وخاصة قواعد المصالح المرسله وسد الذريعة ، وكان يتمتع بالفطنة والرأي الصائب والفراسة بالحال بحيث تمكنه

من إدراك الواقعة وتصوره، كان أفضل وأتم، وأقرب إلى التوفيق وحل المشكلة، فالحكم على الشيء فرع عن تصوره. قال القرطبي -رحمه الله-: "صفة المستشار في أمور الدنيا أن يكون عاقلاً مجرباً وأداً في المستشار، وصفة المستشار إن كان في الأحكام أن يكون عالماً ديناً، وقلماً يكون ذلك إلا في عاقل . ونقل عن بعضهم: "شاور من جرب الأمور؛ فإنه يعطيك من رأيه ما وقع عليه غالباً وأنت تأخذة مجاناً". كما ينبغي أن يكون الذي يُرشد ملماً بفن الحوار وأساليبه، وعنده المقدرة في التأثير على المسترشد، ولا يشترط أن يكون المرشد الأسري أكثر علماً أو أكبر سنّاً من المسترشد، فقد أمر الله نبيه أن يشاور أصحابه: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ (سورة آل عمران: ١٥٩). قال الإمام البخاري: "وَشَاوَرَ النَّبِيُّ ﷺ أَصْحَابَهُ يَوْمَ أُحُدٍ فِي الْمَقَامِ وَالْخُرُوجِ؛ فَرَأَوْا لَهُ الْخُرُوجَ . . . ، وَشَاوَرَ عَلِيًّا وَأَسَامَةَ فِيمَا رَمَى بِهِ أَهْلُ الْأَيْكِ عَائِشَةَ فَسَمِعَ مِنْهُمَا . . . وَكَانَتْ الْأَيْمَةُ بَعْدَ النَّبِيِّ ﷺ يَسْتَشِيرُونَ الْأَمْنَاءَ مِنْ أَهْلِ الْعِلْمِ فِي الْأُمُورِ الْمُبَاحَةِ؛ لِيَأْخُذُوا بِأَسْهَلِهَا، فَإِذَا وَضَحَ الْكِتَابُ أَوْ السَّنَةُ لَمْ يَتَعَدَّوهُ إِلَى غَيْرِهِ اقْتِدَاءً بِالنَّبِيِّ ﷺ".

وعن الزهري قال: "كان مجلس عمر مختصاً من القراء شباباً كانوا أو كهولاً، فرمما استشارهم فيقول: لا يمنع أحداً منكم حداثة سنه أن يشير برأيه؛ فإن العلم ليس على حداثة السن ولا قدمه ولكن الله يضعه حيث شاء".

٢- التقوى، وكثرة الاستغفار: فالتقوى تحمل المرشد علي مراقبة الله في السر والعلن، وبه يفتح الله على المرشد، كما قال تعالى: ﴿وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ (سورة البقرة: ٢٨٢). وكثرة الاستغفار تفتح مغاليق الأمور، ومما يذكر عن شيخ الإسلام ابن تيمية أنه كان يقول: إنه لتغلق علي المسألة، فاستغفر الله ألف مرة، فيفتح الله علي فيها. وهذا أمر مجرب، فعلى المرشد أن يكون قريباً من الله، وأن يلهج لسانه بالاستغفار، خاصة إذا استغلقت عليه القضية، وقال سفيان الثوري: "ليكن أهل

مشورتك أهل التقوى والأمانة ومن يخشى الله تعالى".

٣- الأمانة والسرية: فهي ألصق صفة للمرشد، لأن المرشد مستشار، وكما قال ﷺ: ((الْمُسْتَشَارُ مُؤْتَمَنٌ)) رواه الترمذي وصححه الألباني، فمن استشار أخاه ملتصقاً بفضله رأيه، فأشار عليه بخلاف الصواب فقد غشه وخانه، والخيانة ضد الأمانة، فقد روى الإمام أحمد وغيره وصححه أحمد شاكر، من حديث أبي هريرة رضي الله عنه قال ﷺ: ((. . . وَمَنْ اسْتَشَارَهُ أَخُوهُ الْمُسْلِمَ فَأَشَارَ عَلَيْهِ بِغَيْرِ رُشْدٍ فَقَدْ خَانَهُ، وَمَنْ أَقْتَى بِفُتْيَا غَيْرِ ثَبِتٍ فَإِنَّمَا إِثْمُهُ عَلَى مَنْ أَقْتَاهُ)). ومن الأمانة أن يحافظ المرشد على أسرار المسترشد، ويستر عوراته، ويراعي خصوصياته، حتى تحصل الثقة به. قال ﷺ: ((الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، لَا يَظْلُمُهُ، وَلَا يُسْلِمُهُ، وَلَا يَخْذُلُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ)). متفق عليه. وفي صحيح مسلم عن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي ﷺ قال: ((لَا يَسْتُرُ عَبْدٌ عَبْدًا فِي الدُّنْيَا إِلَّا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ)). وفي هذا الباب أذكر أنه وصلتني رسالة عبر البريد من إحدى النساء، تذكر أن أختها الصغرى لديها مشكلة تسببت في سوء حالتها، وأنها أقنعتها بعد إلحاح بأبني موثوق وأمين . . . و، وأن عليها أن تنصل بي لتستشيرني في موضوعها، ما دامت ترفض أن يسمع لها أحد من العائلة، ومما كتبت في رسالتها: أرجو أن تسمع لها، وأن تعرف الموضوع الذي أزعجها، ثم إنها ستتصل بعد ذلك لأخبرها بحالة أختها ونوع مشكلتها، وأنهم معتمدون علي كثيراً في هذا الأمر، وأنه مهم وأزعجهم، ولم يبق سوى طريقي . . . !! فلما اتصلتطمأنتها على حالة أختها دون أن أفصح عن نوع المشكلة، فانتزعجت وحاولت أن أوضح لها شيئاً، فذكرت لها أن هذا مستحيل، وهو خيانة للمسترشد، وقلت لها: إنك أنت بنفسك أثبتت علي أمانتي وثقتي لأختك، فكيف تطلبين مني هذا !!؟ .

٤- **مراعاة المصالح الشرعية:** وذلك بفهم ما يعرض عليه وجمع أطرافه، وما يترتب عليه من المفاصد والمصالح، فعلى المرشد أن يدرأ ما استطاع من المفاصد، ولو أدى ذلك إلى تفويت بعض المصالح، عملاً بالقاعدة الشرعية: ((درء المفاصد مقدم على جلب المصالح))، وكثيراً ما يشته الأمر على المرشد، وتختلط المصلحة والمفسدة، وهذا يقتضي الأناة والتروي وحسن الإصغاء وإعمال الفكر، فإذا لم يتبين له وجه الصواب، عليه أن يستمهل المسترشد، ويضرب له موعداً في المستقبل، حتى يفتح الله عليه، ويلهمه الصواب، وأن يحيل ما هو خارج اختصاصه إلى المختصين، لأن هذا من النصيحة، والنصيحة دين كما قال ﷺ: ((الدين النصيحة)) قلنا: لمن؟ قال: ((لله ولكتابه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم)). وأذكر أنني وقفت حائراً في قضية غريبة لفتاة وقعت ضحية لأبيها، وفقدت بسببه عفتها، وحرصتُ على عرض موضوعها على سماحة شيخنا ابن عثيمين -رحمه الله- في جلسة خاصة في بيته، وسكت الشيخ طويلاً، وتوقف فيها، فألححت عليه بأن الفتاة تنتظر مني إجابة، وأن حالتها صعبة، فطلب مني المهلة، وبعد أيام اعتذر عن إبداء رأيه فيها، فعجبت من حرص الشيخ وترويه إلى هذا الحد، مما أوقعني في حيرة في موضوعها. ١٩.

٥- **عدم الاسترسال في الكلام:** يجب ألا يسترسل في الكلام ويخرج إلى ما ليس من مهمة المرشد، ولا يتوسع في طلب التفاصيل التي لا تخدم في حل المشكلة، والتي هي من خصوصيات الحياة الزوجية، بل يطلب من المسترشد أن تكشف جوهر المشكلة والأمور التي تخدمه في علاج المشكلة، وذلك حفاظاً على المروءة وأدب الإرشاد خاصة في القضايا التي في البوح بها يتوسع نوع من خرق الحياء، وألا يلجئ المرشد لكشف أسراره، فقد يؤثر عليه مثل هذا مستقبلاً، بل قد يؤثر على علاقته وثقته بالمرشد إذا صلح أمره، ولذا فعلى المرشد أن يؤكد على المسترشد جانب الستر على

النفس وشرعيته وأهميته ، وأن لا ييوح إلا بما سئل عنه للضرورة . وليتذكر المرشد هنا قول النبي ﷺ: ((من حُسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه)) ، بل إنه سيكون بمثل هذا التوجيه للمسترشد محل ثقته وإعجابه واطمئنانه .

٦- **عدم الخلوة بامرأة:** ألا يخلو بامرأة مسترشدة تريد مقابله إلا مع وجود محرماً ، فعن ابن عباس عن النبي ﷺ قال: ((لَا يَخْلُونَ رَجُلٌ بِامْرَأَةٍ إِلَّا مَعَ ذِي مَحْرَمٍ)) فَقَامَ رَجُلٌ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ! امْرَأَتِي خَرَجَتْ حَاجَةً ، وَاسْتَبْتُ فِي غَزْوَةٍ كَذَا وَكَذَا ، قَالَ: ((ارْجِعْ فَحُجِّ مَعَ امْرَأَتِكَ)) متفق عليه .

وخلوة الأجنبية من غير محرم معها محرمة باتفاق العلماء ، وكذا لو كان معها من لا يُستحى منه لصغره؛ فإن وجوده كعدمه . قال ﷺ: ((أَلَا لَا يَخْلُونَ رَجُلٌ بِامْرَأَةٍ إِلَّا كَانَ ثَالِثَهُمَا الشَّيْطَانُ))^(١) ، وهذا منزلق خطير يجب أن يتنبه له كل مرشد ، وألا يتساهل في هذا أبداً ، فالخطيئة بدايتها خطوة أو حتى خطرة ، والأمثلة في هذا الباب مشاهدة ، نسأل الله أن ينجينا من الفتن ما ظهر منها وما بطن^(٢) .

٧- **السماع عن أحوال الطرفين:** السماع عن أحوال الطرفين بتركيز ، ثم الإرشاد على ضوء ما سمع ، ومهم جداً أن يركز في التوجيه والنصح على ما يهم الطرف الحاضر ، مع الحفاظ على حقوق الطرف الغائب ، وتلمس إيجابياته ، ومن الأمثلة على ذلك: أن إحدى النساء شكّت زوجها ، وقد كانت في حالة هيجان وغضب ، وكانت مصرة على الطلاق ، ويهملها الآن حضانة الأولاد ستكون لمن؟! ويبدو أنها حديثة عهد بالمشكلة ، فحاولت أن أتعامل معها برفق ، وأشعرتها في البداية أنني في صفها ، وبعد تهدئتها سألتها عن أسباب المشكلة ، فظهر لي أنها في أحقاد طويلة على زوجها ، وأنها لا ترى سوى السواد فيه ، فطلبت منها قلماً وورقة ، وأن تقسمها إلى مربعين ، مربع للسلبات ، وآخر للإيجابيات ، وأن

(١) رواه أحمد والترمذي وقال: حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ غَرِيبٌ .

(٢) سيتم الحديث عن هذا الموضوع بتوسع في فقرة يفة الإرشاد الأسري في صفحة رقم () .

تكتب بكل أمانة وإنصاف وصدق كل ما تعرفه عن زوجها من سلبيات وإيجابيات ، وأن الله سيسألها عن هذا ، ثم أعطيتها مهلة لمدة ربع ساعة ، وأنا على يقين أن مربع السلبيات سيمتلئ وزيادة ، لكنني حرصت أن تذكر شيئاً من محاسن زوجها ، تلك المحاسن التي اندثرت بسبب جفائه وقسوته ، وبسبب تخزين عقلي لملفات كثيرة من المشاكل الحياتية بينهما ، وبعد نهاية الوقت وجدت أنها كتبت في مربع السلبيات ثلاث عشرة سلبية ، بينما ذكرت سبع إيجابيات في الزوج ، فأثبتت على إنصافها ، وسألتها: كيف رؤيتك لزوجك الآن ، وهل هي كالنظرة السابقة ؟ قالت بصراحة: لا ، لقد اختلفت . . إلخ . فجميل بعض الأحيان: أن يقال للطرف الحاضر: خذ هذه الورقة وحاول أن تذكر الإيجابيات وسجلها ، ثم يناقشه عليها مظهرًا في الوقت نفسه قدر الإمكان أن نقاط الوفاق بينهما أكثر من نقاط الفراق . ولا يمكن استمرار الحياة بدون مشاكل ، وطبيعة البشر أنهم يخطئون ويصيبون ، فلا يصفو بيت من أكدار ، حتى بيت أفضل الخلق ﷺ ، فلنوطن أنفسنا على تقبل المشكلات ، ولنفكر بجذ في الحلول الواقعية ، وتجاوز هذه المشكلات .

8- الاختصار على نطاق وظيفة الإرشاد: الإرشاد - كما تقدم - تقديم الرأي الصائب والحل الناجع للمشكلات ، فالمرشد ينبغي ألا يُدخل نفسه في اختصاص القضاة وأهل الفتوى ، خاصة في مسائل الطلاق والرضاع والإرث ونحوها من مسائل مدارها على الجمع والتفريق مما لا تتضح خفاياه إلا في المحاكم الشرعية ، وقديماً قيل: من تكلم في غير فنه أتى بالعجائب ، وأذكر أن أحد المرشدين تسبب في طلاق وهدم لأسرة ، بسبب تعجله بفتيا لم يفهم الواقع فيها من جميع أطرافه!؟ .

9- التنظيم والاستعانة بالتقنية: الإرشاد بالمقابلة ، يحتاج لتنظيم الوقت ، وآلية اللقاء ، ولذا فهمم جداً فتح مكاتب متخصصة في الاستشارات الاجتماعية والأسرية ، وتنظيم مواعيدها ،

وفتح ملفات خاصة بأسماء المرشدين، ومتابعة حالاتهم، والاستعانة فيها بالمتخصصين النفسيين والاجتماعيين.

١٠- البعد عن حشو الكلام والتنظير: وذلك بعدم إطالة الوعظ، ومحاولة تسهيل مهمة المرشد بخطوات عملية مختصرة تعينه على الفهم والتطبيق، وهذا لصالح الطرفين خاصة المرشد، فبعض المرشدين إنما جاء ليُسمع فقط، وللتنفيس، أو أنه جاء من أجل اللقاء بالمرشد والجلوس معه فقط!.

١١- التفاؤل والبعد عن النظرة السوداء: وهذا مهم جداً في حق المرشد، فاليأس وكثرة الإحباطات والمتغيرات الاجتماعية لها تأثير كبير في واقعنا المعاصر، والمرشد قد يتشبع بكثرة المشاكل السلبية التي تصب في رأسه كل يوم، حتى ربما غلب عليه ذلك، وأثر في مشورته وتوجيهاته، أو حتى على حياته، وأعرف أن أحد المرشدين قد سيطرت عليه قضية نكاح المحارم وانتشارها، حتى كان يتحدث عن كثرة وقائعها ويعممها. . ، فلما سألته عن مصادره وهل هناك أرقام أو دراسات، ذكر أنه لا يعلم لكنه يسمع منها الكثير من خلال المرشدين!! وأنا أقول: لا إفراط ولا تفريط، وعلى معاشر المرشدين من النخب والكفاءات أن يوثقوا تحذيراتهم، ونظراتهم بالدراسات، وليس فقط بما يسمعون أو يقفون عليه.

١٢- الشعور بالمسؤولية: وهو الذي يحمل المرشد إلى تمحيض النصح والإرشاد دون أن يشوبها حظ من حظوظ النفس، والنصيحة هي: إرادة الخير للمنصوح له. والنصح حق للمسلم؛ قَالَ ﷺ: ((حَقُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ سِتٌّ . . - وذكر منها - وَإِذَا اسْتَنْصَحَكَ فَانصَحْ لَهُ)) رواه مسلم. وجرير بن عبد الله يقول: بَايَعْتُ النَّبِيَّ ﷺ عَلَى السَّمْعِ وَالطَّاعَةِ فَلَقَّنِي فِيمَا اسْتَطَعْتُ وَالنُّصْحَ لِكُلِّ مُسْلِمٍ)) متفق عليه.

١٣- الصبر والاحتساب: وآخرًا وليس أخيراً: من المهم جداً أن يجعل المرشد نصب عينيه، الإخلاص

والصبر والاحتساب، ورضا الله أولاً وآخرًا، قال ﷺ: ((مَنْ التَّمَسَّ رِضَا اللَّهِ بِسَخَطِ النَّاسِ كَفَاهُ اللَّهُ مُؤَنَّةَ النَّاسِ، وَمَنْ التَّمَسَّ رِضَا النَّاسِ بِسَخَطِ اللَّهِ وَكَلَهُ اللَّهُ إِلَى النَّاسِ)) رواه الترمذي. ولا شك أن هذا هو زاد المرشد والمصلح، فاستشعار مثل هذه المعاني تزيده متعة واستمرارًا وإتقانًا، ولا شك أن هناك عدد من الضوابط لا تخفى على كل ذي لب من الممارسين وهي أساسية لا يمكن التنازل عنها بحال من الأحوال، وأبرزها الحفاظ على أسرار المسترشد وعدم البوح بها بأي حال من الأحوال.

الخاتمة:

ولأن الإرشاد هنا بالمقابلة، رأيت من المهم أن أختم بعرض للأسس الأخلاقية لكل مرشد، وذلك من خلال ذكر صفات موجزة وسريعة للمرشد الأول نبينا محمد ﷺ، وأن أختم بها تذكيرًا: فقد كان ﷺ أشد الناس حياءً، لا يثبت بصره على أحد،^(١) لا يجفو على أحد، يقبلُ معذرةَ المعتذرين إليه^(٢). يمزح ولا يقول إلا حقًا، يضحك من غير قهقهة، ترفع الأصوات عليه فيصبر. لا يحتقر مسكينًا لفقره، ما ضرب بيده أحدًا قط إلا في سبيل الله، وما انتقم من شيء صنع إليه قط، إلا أن تتهلك حرمة الله. ما كان يجزي بالسيئة السيئة، ولكن يعفو ويصفح، كان يبدأ من لقيه بالسلام، كان إذا لقي أحدًا من أصحابه بدأه بالمصافحة، ثم أخذ بيده فشابهه ثم شد قبضته عليها. كان يجلس حيث انتهى به المجلس، كان يكرم من يدخل عليه، حتى أنه ربما بسط ثوبه ليجلس عليه. كان يؤثر الدأخل عليه بالوسادة التي تحته، فإن أرى أن يقبلها عزم عليه حتى يفعل. كان يعطي كل من جلس إليه نصيبه من وجهه وسمعه وبصره وحديثه، كان يدعو أصحابه بكنائهم إكرامًا لهم، واستمالةً لقلوبهم. كان أبعَد الناس عن الغضب، وأسرعهم رضا، كان أرف الناس بالناس، وخير الناس للناس،^(٣) فعن أنس رضي الله عنه أن امرأةً كان في عقلها شيء

(١) انظر: البخاري، كتاب المناقب، باب صفة النبي ﷺ (٣٥٦٢). ومسلم كتاب فضائل النبي ﷺ، باب كرهه صباه ﷺ (٢٢٢٠).

(٢) انظر: البخاري، كتاب المغازي، باب حديث كعب بن مالك (٨٠). ومسلم كتاب التوبة، باب حديث توبة كعب بن مالك وصاحبه (٢٧٦٦).

(٣) انظر: شرح السنة للبخاري حديث هذ بن أبي هالة الطويل (١٣/٢٧٠ وما بعدها).

فَقَالَتْ: يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّ لِي إِلَيْكَ حَاجَةً، فَقَالَ: ((يَا أُمَّ فُلَانِ! انظُرِي أَيَّ السُّكِّ شِئْتِ، حَتَّى أَقْضِيَ لَكَ حَاجَتَكَ؛ فَخَلَا مَعَهَا فِي بَعْضِ الطَّرِيقِ، حَتَّى فَرَّغَتْ مِنْ حَاجَتِهَا)) رواه مسلم. وبكلمة جامعة مانعة كان خُلُقُه القرآن، ولذلك أثنى الله عليه فقال: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (سورة القلم: ٤)

إذا فَمَنْ أَرَادَ أَنْ يَرشِدَ النَّاسَ، وَأَنْ يَكُونَ لِمُقَابَلَتِهِ وَإِرشَادِهِ أَثْرٌ فَلْيَقْصِدْ وَجْهَ اللَّهِ وَليَسْتَعِنْ بِهِ وَيَتَّقِهِ ثُمَّ لِيُجَاهِدْ نَفْسَهُ، وَلِيَنْظُرْ فِي سِيرَةِ الْحَبِيبِ ﷺ، وَلِيُدْرِسَهَا دِرَاسَةً فَهْمٍ وَتَدْبِيرٍ بِأَبِي هُوَ وَأُمِّي ﷺ، وَيَكْفِي أَنْ كُلُّ أَحَدٍ يَقُولُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ: نَفْسِي نَفْسِي، وَهُوَ يَقُولُ: أُمَّتِي أُمَّتِي! . (رواه أحمد)

أَسْأَلُ اللَّهَ أَنْ يَرْزُقَنَا جَمِيعًا النَّاسِي وَالْإِقْتِدَاءَ بِالْحَبِيبِ ﷺ، وَأَنْ يَجْعَلَنَا وَإِيَّاكُمْ مِنَ الصَّالِحِينَ الْمَصْلُحِينَ، وَمِفَاتِيحَ خَيْرِ مَبَارَكِينَ، وَمَنْ قَالَ ﷺ فِيهِمْ: "إِنَّ مِنْ النَّاسِ مِفَاتِيحَ لِلْخَيْرِ مَغَالِقَ لِلشَّرِّ، . . . فَطُوبَى لِمَنْ جَعَلَ اللَّهُ مِفَاتِيحَ الْخَيْرِ عَلَى يَدَيْهِ"، وَأَنْ يَرْزُقَنَا الرَّفْقَ، فـ ((إِنَّ الرَّفْقَ لَا يَكُونُ فِي شَيْءٍ إِلَّا زَانَهُ، وَلَا يَنْزَعُ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا شَانَهُ)) رواه مسلم اللهم اهدنا لأحسن الأخلاق؛ لا يهدي لأحسنها إلا أنت، واصبرف عنا سيئها، لا يصرفف عنا سيئها إلا أنت، اللهم اجعل أعمالنا كلها خالصة لوجهك، وارزقنا فيها الصواب والتوفيق . اللهم آمين .

رابعاً: الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشدين:

أ. موزي الزهراني

مقدمة:

يُعدُّ الإرشاد الأسري طريقة من الطرق التي تساهم في النظرة الصحيحة للمشكلة، ولكن المرشد لا يعالج المشكلة مباشرة، ولكنه يقترح حلولاً جديدة تساعد المسترشد على رؤية مشكلته رؤية صحيحة، وبالتالي يحسن التفكير فيها. وهناك كثير من المؤسسات النفسية والاجتماعية التي تقدم الإرشاد الأسري، كما أن هناك جهوداً فردية موجودة في الساحة، ولكن من المهم أن يكون المرشد مؤتمناً، وعلى قدرٍ من الخبرة والدراية النفسية والاجتماعية والشرعية، بالإضافة إلى فهم الواقع والتعامل معه، لأن شخصيات المسترشدين الذين يتعامل معهم المرشد الأسري مختلفة ومتباينة

ومن هذه الشخصيات التي يجب على المرشد الإلمام بخصائصها النفسية والاجتماعية مايلي:

1. الشخصية الضعيفة:

هذه الشخصية تكون قدرتها على توكيد الذات ضعيفة "أي أن قدرتها ضعيفة على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً - عن مشاعرها وأفكارها تجاه المواقف والأشخاص من حولها، والمطالبة بحقوقها التي تستحقها دون ظلم أو عدوان" ومن العلامات الواضحة على هذه الشخصية أنها تميل لموافقة الآخرين ومسايرتهم في أغلب الأحوال حتى لو كان ذلك ضد رغبتها، أو على حساب حقوقها، وراحتها!! ولا يستطيع صاحب هذه الشخصية إبداء رأيه الشخصي خاصة لو خالف رأي الموجودين، وتكون قدرته على إظهار مشاعره الداخلية ضعيفة ويحبسها في داخله، بل تجده يحرص على مشاعر الآخرين وعدم جرح مشاعرهم أكثر من حرصه على مشاعره مما يدفعه للتنازل عن حقوقه الشخصية. ولا تكون لديه القدرة

بذلك على اتخاذ أي قرار حاسم في حياته وخاصة فيما يتعلق بعلاقته مع الآخرين . ومن الملاحظ على هذه الشخصية ضعف التواصل البصري بشكل ملحوظ "حيث يتجنب صاحبها التقاء العيون دائماً" مع ضعف نبرات الصوت حتى لو كان الحق معه !! ومن المشكلات التي تواجه صاحب هذه الشخصية: ضياع حقوقه لضعف قدرته على المطالبة بها ، وتراكم المشاعر السلبية من "كآبة وقلقٍ وغيظٍ" وتأثيرها على صحته النفسية والجسدية .

مثال: طلبت أم عمر الهاتف الجوال من صديقتها أم يزيد وقالت إنها تريد الاتصال بزوجها لأمر ضروري وفعلاً فعلت ذلك لكنها استمرت في مواصلة المكالمات مع عدد من الصديقات وأغلب تلك المكالمات غير مهمة، وكلها بهدف التسلية، كل هذا يحصل على مسمع ومرأى من أم عمر صاحبة الجوال ولكنها لم تستطع أن تطلب هاتفها رغم امتعاضها من الداخل !

وصاحب هذه الشخصية من المسترشدين ثقته بذاته ضعيفه، لذلك أول ما يعيق استفادته من العملية الإرشادية هو الحياء والحجل الذي يسيطر عليه أثناء الاستشارة ويحاول أن يبقي شخصيته مجهولة أمام المرشد، ويتردد في عرض مشكلاته الخاصة والعامة، ويظل لفترة لا يستهان بها متردداً في التحدث بانطلاق، ويحتاج لصبرٍ وتأنٍ من المرشد مع تشجيعه ومنحه جرعات تنشيطية للتحدث بأمان .

٢. الشخصية الساذجة:

يلاحظ على هذه الشخصية من المسترشدين الثقة الزائدة بالناس عامة، وعدم القدرة على التمييز بين من يستحق هذه الثقة ومن لا يستحقها ولا يتوقع السوء من أحد ولا يدرك أن هناك المحتال والمخادع والماكر، بل ينظر لهم جميعاً بمنظار الطيبة والثقة والتسامح الزائد عن حده، ويكون مسائراً لهم ومنقاداً لآرائهم وأفكارهم لأنه غافلٌ عما يجري من حوله من أمور !! ويميل إلى التسامح والعمو الزائد حتى مع

من لا يستحق وهذا ليس بدافع الأجر "كواجب ديني" بل لأن من طبعه ذلك . ويميل للمبالغة في مصارحة الآخرين عن خصوصياته، ويتقبل انتقاداتهم حتى لو كانت خاطفة، ويتأثر وينقاد لهم بدون تراجع أو تفكير !!

هذه الشخصية يستطيع المرشد التعرف عليها بسهولة لأنه يتعرض لمشكلات مستمرة ومنها:

- يكون عرضة للاستغلال المادي والمعنوي وخاصة من ذوي الشخصيات المخادعة والمحتملة .
- يكون عرضة لاستخفاف الناس به والانتقاص من مكانته وقدره، بل ويكون غالباً حديث المجالس والتندر بسلوكة وشخصيته الساذجة .
- يلاحظ عليه الكآبة والإحباط خصوصاً إذا تعرض للاستغلال .
- شعوره بالفشل والنقص وضعف الشخصية واضح جداً، ويؤثر على علاقته بالآخرين .
- من السهولة تورطه في سلوكيات غير مقبولة اجتماعياً، أو مخالفات أمنية، وذلك لتأثره برفقاء السوء بسهولة .

من أمثلة هذه الشخصية / كان الأب شديد الرأفة بأولاده وأهمهم ويميل للتسامح معهم واللفظ ولكن لم ينفع هذا الأسلوب مع ابنه المراهق الذي استرسل في شهواته وطلباته فمرة يريد سيارة، ومرة يريد أن يسافر لوحده، ومرة يغيب عن البيت لأيام بدون علم والديه، والأب يحاول كسب قلب ابنه بالإكثار من أساليب الترغيب وتويعها إلى أن انتهى المطاف بالابن إلى استعمال المخدرات عندها ثار جدل كبير بين الأب والأم كل يلوم الآخر فهي تلومه على التساهل وهو يلومها على الشدة !

ويلاحظ على صاحب هذه الشخصية من المسترشدين الحيرة والارتباك أثناء مواجهته لمواقف الحياة المختلفة وبالذات فيما يرتبط بالقرارات الأسرية، أو الخاصة به، ويشعر أنه يتعرض لكثير من المشكلات

نتيجة لإحساسه بقلة حيلته ، وإن لجأ لطلب الإرشاد فهو يرى أن تربيته الأسرية وما تعرض له من غياب للقدوة في حياته هو السبب في تعرضه لتلك المشكلات!

٣. الشخصية المعتزلة:

تتجه هذه الشخصية إلى حب العزلة أكثر من الاختلاط بالآخرين وهذه من أبرز العلل النفسية التي تعاني منها هذه الشخصية ، لأن الإنسان كائن اجتماعي وتتأثر منافعه الدينية والدنيوية بابتعاده عن الآخرين ، لكن صاحب هذه الشخصية يستمتع بالانفراد بدون سبب خارجي أو مهم ، وهذا مما يؤثر حتى على أفراد أسرته عندما يميلون للمناسبات أو الرحلات الجماعية في الإجازات ، ومن العلل الأخرى التي يعاني منها: برودة المشاعر لديه حتى مع أهله وأولاده ، وانفعالاته النفسية من "فرح أو حزن ، أو غضب أو عدا" وعدم مبالاته بالمواقف التي تثير المشاعر ، ولا يتأثر بالانتقاد أو التشجيع أو حتى التوجيه والنصح وهذا ليس بسبب العناد والرفض ، بل لأنه طبع من طباعه لبرودة مشاعره وهو يعاني من ضعفه في التعبير عن مشاعره وضعف الاشتياق للأهل حتى لو طال فراقهم عنه !! يميل للمجالات الفردية في الدراسة والعمل والهوايات لعدم انسجامه مع الناس ، كلامه مختصر جداً ومحدود ولقاءاته مع المقربين من عائلته محدودة ، بل قد يصل الأمر حتى مع زوجته إلى ألا يجلس معها لأيام متتابعة وهما في منزل واحد !!

وصاحب هذه الشخصية نادراً ما يلجأ الي طلب الإرشاد حيث أن صفة الانطوائية هي الغالبة عليه ، حيث إن لديه ميلاً واضحاً للبعد عن الاختلاط بالآخرين مما يمنعه من عرض مشكلته "هذا إذا اعترف أن لديه مشكلة ما في شخصيته" ولكن قد يلجأ للاستشارة الهاتفية إذا واجه ضغطاً من أحد المقربين له عاطفياً واستطاع التأثير فيه خوفاً على غضبه ، وليس بقناعة تامة منه بأن شخصيته من الشخصيات المعتلة !! .

٤ الشخصية الشكاكية:

تعاني هذه الشخصية من "اضطراب الشك والريبة" لأن سوء ظنها بالآخرين واضح جداً، ويميل للمبالغة في الترقب والحذر من الناس مع عدم الثقة فيهم بسهولة وتوقع الإهانة والأذى والخيانة منهم! كذلك يعاني من تهويله لانتقادات الآخرين وتضخيمها بما لا تحتمل من المعاني السيفة مع المسارعة في الرد والدفاع عن النفس بقوة، وإذا لم يستطع يكتم الحقد في داخله ولا يحاول نسيانه! ويميل للإكثار من الجدل والخصومة والعداوة مما يجعل التفاهم معه من خلال الحوار والنقاش صعباً خاصة إذا كان أمام الآخرين، كما يميل للزعامة والسيادة والقيادة والسعي لإثبات ذاته ووجوده أمام الآخرين "بالقول والفعل"، ويرفض اتباع رأي الآخرين ويعتبر ذلك نوعاً من الضعف والذلة! أيضاً يبالغ صاحب الشخصية الشكاكية في التعرف على مافي نفوس الآخرين وماقد يخفونه عنه من أمور، وقد يصل الأمر للتطفل على خصوصياتهم ويتجسس عليهم ليعرف مالداهم، كما أنه يميل للتكتم والسرية بدرجة مبالغ فيها، ولديه حرص كبير لمعرفة الأنظمة والقوانين والقرارات ليدافع عن نفسه أو يهاجم غيره من خصومه!! ونادراً ما يميل للمزاح لأنه يميل بشدة للصرامة مع الآخرين مع ضعف مشاعر المودة والرحمة لديه!!

هذه الشخصية تواجه بلاشك مشكلات لانتتهي منها:-

- الخلافات الأسرية المستمرة حتى مع أقرب الناس له.
- كثرة الخلافات مع الناس في المجتمع سواء على مستوى العمل أو المدرسة، مما ينتج عنه كثرة الأعداء والحاقدين عليه.
- يعاني من التوتر والقلق والكآبة والإحباط وذلك بسبب إفراطه في الحذر والتأهب المستمر لأي طارئ في حياته.

هذه الشخصية لا تقتنع بجدوى طلب الإرشاد بسهولة لأنها تشك في كل من حولها عندما تصل مرحلة الاسترشاد مما يمنعها من الاستفادة من طلب الإرشاد، لأنها تشك في أي كلمة تسمعها أو توجيه يقدم لها بهدف تعديل أسلوبها في حياتها اليومية، وكمثال لذلك عندما يتحدث صاحب هذه الشخصية للمرشد في أجواء تحيطها الخصوصية والسرية، فلودخل أحد لدى المرشد، أو اتصل به هاتفياً لمحدثه فجأة فإنه يرفض البقاء، أو الاستمرار في حديثه خوفاً من ذلك إذ لا يرى فيه إلا مؤامرة تحاك ضده !! .

د الشخصية المعتلة اجتماعياً:

صاحب هذه الشخصية من المسترشدين لا يستشعر المسؤولية الاجتماعية ولا يراعي في سلوكه القيم الخلقية الاجتماعية، واستجاباته دليل على اضطرابات في شخصيته وقد تكون استجابة غير اجتماعية فهو لا يقبل على الناس ولا يخالطهم بالمعروف، ودائماً يخلق المشاكل ويقع فيها ولا يفيد من التجارب ولا يزجره العقاب، وليست له انتماءات حقيقية، وهو أناني جامد الشعور غير ناضج انفعالياً وغير مسئول، ومع ذلك فهو دائم التبرير لكل مايفعل ويجد لنفسه الأعذار، وهو شخص كثير الصدام مع المعايير الاجتماعية، وصدامه يكون مباشراً وهو يعرف الإخلاص الشديد والولاء الذي لا تشوبه شائبة ولكنهما إخلاص وولاء لجماعته الإجرامية .

ومشكلة هذه الشخصية بأن مؤشر المقاومة لأي توجيه لتعديل سلوكه واضح جداً، ولا يتقبل طلب الإرشاد بسهولة لقناعته التامة ومن خلال منظاره الشخصي، بأن شخصيته قوية ولا يمكن استغلالها بسهولة، لذلك فهو يرفض المساعدة لأنه يشعر بأنه معتدى عليه وأنه ضحية فيرد على كل ذلك بالعدوان وينتقم من الآخرين بسهولة في سبيل الوصول لما يريد .

٦- الشخصية السوداوية:

يميل صاحب هذه الشخصية من المسترشدين إلى الإكتئاب مما يجعله يبدو منقبضاً ومغموماً وغير متحمس للحياة، إلا أنه من جانب آخر يجب أن يساعد وأن يبذل من نفسه، فإذا نازعه الآخرون شيئاً أعطاه لهم، ولا يحب الدخول في منازعات أو منافسات، ولذلك يكون له مظهر الإنسان المظلوم والمهزوم، واكتتابه يترافق وسؤاله الكثير لنفسه عما أغضب الناس منه ويجد لهم الأعذار، ولكنه لا يتسامح مع نفسه ويدقق في كل شيء ويأخذ نفسه بالشدّة وينشد الكمال ويتكلف له ويحمل نفسه أكثر من طاقته ويرهقها، ودائماً يقلل من قدر مايفعل، وتزعجه أخطاؤه حتى البسيط منها، ويخشى النقد، وإذا واجهته المشاكل ظهر عليه القلق وزادت آلامه النفسية وبين عليه أنه متردد، والكلمة الطيبة تضاعف جهده وإن كان لا يتوقعها، والتوبيخ والتسخيف يثبط همته ويثنيه عن أي فعل، وهو دائماً من النوع الذي يقاوم التغيير.

وما يقلل من استفادة هذه الشخصية من الإرشاد قلة الخبرة والتجربة مما يدفعها للتصرف وفق ما تراه دون الاستفادة من أصحاب الخبرة، وقد يقع فريسة للعدوان الواقع عليه لسذاجته أو لطبيعة البيئة التي نشأ فيها، حيث أنه قد يتعرض لتسلط مادي أو سلوكي ويرتاح لذلك بسبب خلل في شخصيته.

٧- الشخصية النوابية:

النواب: هو المزاج المتقلب أو المتراوح بين الانشراح والاكتئاب، والشخصية النوابية هي شخصية متراوحة المزاج، وتكثر هذه الشخصية لدى النساء ولاسيما في أواخر مرحلة المراهقة، ويلاحظ عليها سرعة الاستثارة والقابلية للانفعال والغضب، والاندفاعية في التصرفات، ومحاولة إيذاء النفس، وضعف القدرة على الصبر والتحمل مع الإصرار على تحقيق ما ترغبه النفس بدون تأخير، وسرعة الملل وكثرة

التذمر والإحساس بالفراغ العاطفي ، وكثرة الشكوى من الحزن وكره الحياة والنفس ، وتتابه فترات من الشعور بالشك في محبة الآخرين له !! والشخص النواحي يكون في فترات الانسراح محباً للناس مقبلاً عليهم ، ومتفهماً لهم ومتحمساً لكل عمل جديد ، وقد تستمر الفترة الواحدة لعدة أيام ، ولكن قد يتلو ذلك فترات من الاكتئاب يخلد فيها للخمول ويعتريه التشاؤم وعيش في عزلة ، ولا يوجد سبب خارجي لاكتتابه أو لانسراحه ، ولأن اكتتاباته قصيرة الأمد ولا خطورة فيها فإنها لا تعالج أو أن علاجها قد يكون بتبصير صاحب هذه الشخصية بحالته ، وهي تضر أكثر بمن حوله من أسرته بالذات .

ومن الواضح على هذه الشخصية أنها متقلبة المزاج ، ومتقلبة الاقتناع بأهمية الاستشارة الخاصة بها ، حيث إنها تغلب عليها العاطفة وسرعة الانفعال أثناء تعاملها مع الآخرين ، وكذلك مع أقرب الناس لها حيث أكثر من يعاني منها المقربين لها (زوج - زوجة) مما يدفعها لاتخاذ قرارات عشوائية تجعلها فريسة للندم فيما بعد .

ومن أمثلتها / تزوج "أحمد" بفتاة جميلة جداً ، وأعجبه أسلوبها أثناء الملكة بقولها له: (أنت رائع ، أنت قمة في الأخلاق) وبعد فترة بدا عليها كثرة الملل والتذمر من كل شيء في الحياة دون سبب واضح ، وكثرت طلباتها من أقمشة ، وفساتين ، وعبورات" وكان يليها بأسرع وقت ممكن مع ذلك لم تكن تشكره ! وإذا تأخر عليها أزعجته بالطلبات المستمرة وتقول له: أنا ما أحبك لأنك لا تليي لي طلباتي !! فلما نفذ صبره صارحها باعوجاج طبعها وتصرفاتها ، فانفجرت بكاءً وصراخاً وذهبت إلى المطبخ لتأخذ السكنين وهي تقول: "الموت أحسن من هالحياة. . . " .

٨- الشخصية الهستيرية:

من خصائص هذه الشخصية المبالغة في جذب أنظار الناس لها ، وتبالغ في إظهار النشاط والحوية ، وإلى

كثرة التجديد والتنوع في الاهتمامات والعلاقات الشخصية، إضافة إلى كره الروتين والنمطية في حياتها، أيضاً لديها قدرة على المبالغة في التعبير عن انفعالاتها ومشاعرها "سواء بالفرح أو الحزن" واهتماماتها الواضحة بمشاعر الآخرين وكسب أكبر عدد ممكن من الأشخاص، ولديها السلوك الإغرائي للجنس الآخر "إذا ضعف الوازع الديني لديها" وتكثر هذه الشخصية بين النساء، وتبالغ في إقامة العلاقات الاجتماعية الكثيرة والمتنوعة والتواجد تحت الأضواء التي تجذب الأنظار لها، لكن لديها سطحية في التفكير وسذاجة وسرعة الاستجابة والتبعية للآراء الأخرى، وعند التعرض للضغوط النفسية والأزمات والإحباط يبرز لديها استعطاف الآخرين وجذب الانتباه بصورة ملحوظة، وهذه الشخصية اجتماعية مرحبة محبوبة توافق الآخرين ويوافقونها وتسعدهم ويعجبون بها، فقيمتها عند نفسها قائمة على توهمها لتصوير الآخرين لها. ويلاحظ عليها قلة الاستبصار بعيوبها وتبذير المال وتشتيت الجهود لأجل كسب رضى الناس، والانشغال بالمظاهر البراقة.

صاحب هذه الشخصية من المسترشدين يغلب عليه "الاستعجال" أثناء طلبه للإرشاد ويريد حلاً سريعاً ولا يرغب في البقاء أو الانتظار لدى المرشد الاجتماعي، مما يسيء لمدى استفادته من الإرشادات التي كان ينشدها !! أيضاً يلاحظ عليه الجرأة في عرض مشكلاته أمام المختصين بدون تردد أو إبطاء وذلك بهدف الوصول للحل السريع. وكمثال على سلوكيات هذه الشخصية النموذج التالي:-

"سلمى" شارفت على الأربعين من عمرها وهي أم لأربعة أطفال ولا تزال تحرص على أن تبدو وكأنها تحت العشرين تهتم كثيراً برأي الناس في شكلها وفسنتانها وقصة شعرها وفي بعض الحفلات تلبس ملابس لافتة للنظر بشكل فاضح جداً وتعتمد الاستعراض أمام الحاضرات حتى ولو ظهر ما فوق ساقها أو بعض صدرها، وأحياناً تنقش الحناء على صدرها بشكل لافت للنظر. زوجها يشكو من تهاة اهتماماتها

وعدم قدرتها على القيام بأمر المنزل بشكل حسن (في الطبخ ومتابعة الأولاد).

٩- الشخصية الوسواسية:

يميل صاحب هذه الشخصية في طلب الكمال والمثالية إلى الأمور كلها والحرص الشديد على النظافة والصحة الشخصية والحذر الشديد من التلوث والأمراض ، والحرص على مباشرة أمره بنفسه ، ولا يحب الأمور المستجدة التي لم يعتد عليها خاصة أنه يميل إلى الالتزام بما اعتاد عليه من أمور كالعادات في الملبس والمأكل " ، يسأل نفسه باستمرار عن مدى صواب ما قام به من أقوال وأفعال . والعجلة في تنفيذ الأفكار والاستغراق في تفصيلات الأمور وأحداثها ، والتدقيق الشديد في النواحي المالية ، والاحتياط الزائد ، والحذر من المستقبل .

وصاحب الشخصية الو سواسية من المسترشدين يغلب عليه القلق والتوتر تجاه الإرشادات التي قد يبحث عنها بعد تحفظ كبير ، حيث إنه يعاني من الخوف المستقبلي لطبيعتهم التي تجعلهم يتشككون حيال أي جديد في حياتهم ، ولطبيعة التنشئة الاجتماعية التي نشأوا عليها دور كبير في ذلك . وكمثال على ذلك هذا النموذج :-

تقول إحدى الزوجات: "زوجي دقيق جداً في أمره كلها إلى درجة مضجرة ، يريد أن تكون أدوات البيت مرتبة في أماكنها بدقة حتى لعب الأطفال الذين لا يمكن ضبطهم والسيطرة عليهم تماماً . مكتبته المنزلية مرتبة بالسنتيمتر ولا يقبل أن يتغير فيها شيء عن موضعه ، وإذا وجد بعض الأوراق مبعثرة على طاولته انزعج جداً ولم يتمكن من الاستقرار والهدوء إلا بعد ترتيب كل ما حوله بدقة . يطالب الأبناء والبنات بالمثالية في الدراسة ، لا بد أن يكون المعدل أعلى من ٩٥ ٪ وإلا فالويل ثم الويل للبنات أو الابن .

١٠- الشخصية النرجسية:

المعجبة بنفسها" يشعر صاحب هذه الشخصية بعظم شأنه وأهميته بين أقرانه وأنه خير من كثير ممن حوله، والمبالغة في تلميع نفسه وإظهار ما عنده بأحسن صورة، ويمدح نفسه بمناسبة وبدون، كما يشي على أهله وقبيلته وبلدته وعائلته وإنجازاته، ويستمتع ويتلذذ بثناء الآخرين عليه وترتفع بذلك معنوياته، ويكثر من لفت الأنظار إليه ويطلب الاستحواذ على انتباه الناس واهتماماتهم بأقواله وأفعاله ويكثر الافتخار بذلك في المجالس والاجتماعات، ويتصور ويوهم الآخرين بأنه يعرف كل ما يدور حوله من أمور ويفهمها، ويتطلع إلى الألقاب الفخمة والمؤهلات، وتجذبه الوظائف والأعمال ذات الواجهة الاجتماعية، والمبالغة في الظهور أمام الآخرين بمظهر الواثق بنفسه جداً حتى في الأمور التي لا يحسنها، وقد يمدح الآخرين من باب إعجاب به بنفسه "كأن يقول: أنا الذي أعطى هؤلاء الواجهة وأكسبهم السمعة الحسنة عند الناس" ويهتم كثيراً بالأفضلية والأسبقية (مثلاً: أنا أول من... عندي أفضل... أكبر... أجمل...). الاستعلاء على الآخرين، شدة الأنفة والكبرياء، غمط الحق وردة إن كان يقلل من شأنه، يكاد لا يعترف بخطأ فيه أو قصور، يستغل المواقف والناس لحسابه، لا يتنازل عن شيء من حقوقه، يحسد الناس بدرجة كبيرة ويتوهم أنه محسود يبغضه الآخرون لتفوقه عليهم، ينسب لنفسه إنجازات غيره وحسناتهم، لا يشغله في العالم أمر مهم سوى نفسه.

والشخصية النرجسية يتركز صاحبها على نفسه، وطوال العملية الإرشادية له قد يقوم بتسليط الأضواء على نفسه كرد فعل دفاعي لخوف عصبي من الانزعال أو البقاء في الظل! فهو لا يظهر ولا يحكي واقعه، بل يمثل دوراً مختلفاً عن دوره الواقعي وحياته الحقيقية. ومن أمثلة ذلك: زوجة تشكو من عظمة زوجها ونظرته المتعالية لنفسه ولعائلته مما هدم جسور وصل كبيرة

بينها وبينه، فهو لا يفكر إلا بنفسه وبطلباته، أما هي فأخر اهتماماته، لا يُسأل عنها حتى وقت المرض تظل لأوقاتٍ طويلة لا يهتم بها ولا يبحث عن راحتها، ويقضي أغلب وقته في تحقيق رغباته وطلبات الآخرين أما أهل بيته فهو لا يفكر في راحتهم.

١١- الشخصية الاعتمادية:

صاحب هذه الشخصية يعتمد على شخصيةٍ أو أكثر لكي يستمد منها الرعاية والعطف ويخشى من الفراق لخوفه من مواجهة المشكلات دون معين! ويميل إلى استدرار العطف عليه وإثارة الشفقة وقد يستعمل أساليب غير مباشرة كادعاء المرض أو العجز أو الفقر، ولديه ضعف واضح في تحمل مسؤوليات الحياة، ويريد من يتولى عنه أعباء ذلك، ولديه ضعف في اتخاذ القرارات "حتى القرارات الشخصية والخاصة به" لشعوره بعدم الكفاءة وضعف الثقة وعدم القدرة على اتخاذ القرارات! ويساير الآخرين ويتنازل لهم عن شيءٍ من حقوقه كيلا يتخلوا عنه ويقفوا معه وقد يتحمل كثيراً من الأذى في سبيل ذلك! والسعادة لا تتحقق له إلا عندما يتوفر له مصدر أمانٍ يعطيه الطمأنينة والثقة.

وهذه الشخصية في عملية الإرشاد يحاول صاحبها جعل العلاقة الإرشادية علاقة صداقة وألفة اجتماعية دون حدود مهنية لخوفه من تحمل مسؤولية اتخاذ القرار لتغير ما يواجهه من أمورٍ سلبية. إلى جانب أن لديه قابلية للإيحاء ولديه استعداد لتطبيق ما يقترحه المرشد، لأنه يرى أن هذا المرشد لديه من الخبرة الطويلة والعميقة في الحياة التي تساعد على حل مشكلاته مالا يملكه هو.

وكمثال على ذلك / دلال فتاة جامعية تبدو مهذبة جداً ومطبعة تساعد الآخرين وتعطيهم من وقتها وجهدها ومالها، أعجبت بها عمتها فخطبتها لابنها وتزوجها وأحبها لما فيها من صفاتٍ وأخلاقٍ حميدة لكنه وجد أنها لا تثق بنفسها في الأمور اليسيرة حتى في ذهابها للسوق لا بد أن تصحبها أمها أو

إحدى أخواتها وكلما واجهتها مشكلة يسيرة في البيت اتصلت على أمها تطلب مساعدتها وتقول "الحقيني عندي مشكلة"!!

١٢ - الشخصية العدوانية:

يبرز فيها التسلط على الآخرين وعدم مراعاة حقوقهم أو حتى مشاعرهم ، والجرأة الزائدة عن حدها في إبداء الرأي ، وفي مخالفة الآخرين ومجادلتهم ، والمبالغة في إظهار مشاعر الاستياء والغضب والكره وعدم مراعاة مشاعر الآخرين في ذلك ، والجرأة في اتخاذ القرارات وتنفيذها بهور ، والإفراط في الاعتداد بالنفس وتحدي الآخرين وعنادهم ، والحملقة في عيون الآخرين بقوة وقلة الاحترام ، وقوة في الصوت مع ارتفاع نبراته وتسلط في عبارات وتتلذذ في تعذيب الأهل والخدم ، وتحقير الناس والسخرية منهم ويشعر بمتعة في ذلك ، وغياب مشاعر العطف والحنان" مثل عقاب أحد الوالدين لأبنائه بالضرب المبرح ، أو الكي بحجة التريبة" ، أو الميل للكذب ، والخصومات والعناد مع الآخرين للشعور بلذة الانتصار ، والميل للشدة والانتقام .

وصاحب هذه الشخصية يرفض اللجوء للإرشاد إلا بعدما يتخلى عنه أكثر المقربين له ، أو يلجأ له بعد ضغط من جهة عليا مثل جهة أمنية ، أو اجتماعية ، أو طبية وذلك لكي تقوم بعلاج وتعديل سلوكه غير المقبول اجتماعيا مع المحيطين به . ومما يلاحظ عليها أثناء الإرشاد المقاومة ، وعدم الاستجابة السريعة ، ورفض الحلول وتأجيلها وعدم الاعتراف بالخطأ بسهولة ، ورفض محاسبة الذات ، وإن ما قامت به هو من حقها بهدف التأديب أو التعديل أو إثبات الذات العنيفة بداخلها وهي لا تشعر بخطورة ذلك على من حولها!! وهذه الشخصيات تحتاج إلى مهارة في التعامل ، ووقتٍ طويل لتقبل الاستشارة والتوجيه ، والاقتناع بأن ذلك من مصلحتها .

وكمثال على ذلك: زوج لم يجد وسيلة لتأديب زوجته إلا الزواج من امرأة أخرى تصغره بسنوات

كثيرة، وكانت زوجته الأولى تهرب من منزلها لتعرضها للضرب المبرح من زوجها لأبسط غلطة تصدر منها، أو عدم تلبية طلبات زوجها التي لا تنتهي وتدمره المستمر من الحياة معها، ولكن المأساة تكررت مع الزوجة الشابة التي أنجبت منه ثلاثة أطفال وأسلوبه القاسي لم يتغير مع كلتا الزوجتين، إلى جانب بخله في تلبية احتياجات أسرته، وطلبات زوجتيه وأطفاله، وكان أسلوبه الوحيد للرد على طلباتهم بالشتيم والضرب والإهمال العاطفي، ولكنه لا يتوانى في إشباع رغباته الجنسية التي يبدأها بالشتيم وينهيها بالتحقير والضرب، فقررت زوجته الانتقام من قسوته والهرب لمنزل أسرتيهما وترك أطفاله المساكين لوحدهم في المنزل بدون راع، مما دفعه للتعهد أمام القاضي أنه سيغير من تعامله القاسي مع أهل بيته، وقد أوصاه القاضي بحديث رسولنا الكريم "خيركم خيركم لأهله، وأنا خيركم لأهلي".

١٣- الشخصية القلقة:

يبرز في هذه الشخصية عدم القدرة على الاسترخاء والهدوء، وسرعة التأثر بالمؤثرات السيرة العابرة كخبرٍ عابرٍ لا يدعو للقلق عادة، وغلبة التوتر الذهني والشد النفسي والبدني معظم الوقت، وسرعة الخوف وشدته ولاسيما من الموت والأمراض والحوادث، واضطراب النوم، واضطراب الشهية عند التعرض للضغوط النفسية، وشدة التحفز من المسؤوليات والامتحانات والسفر، وتكثر في أصحاب هذه الشخصية توهم المرض، والقولون العصبي، وحموضة المعدة، والقرحة، وارتفاع الضغط والسكر.

هذه الشخصية تعاني من قلة الخبرة والثقافة مما يسيء لمدى استفادتها من الإرشاد لو طلبته بحثاً عن الراحة من التوتر الذي تعاني منه، وخوفها المستمر من المستقبل وما قد يواجهها من مصيرٍ غامض. خاصة أن صاحب هذه الشخصية قد لا يكون لديه هدف واضح في الحياة مما يجعله يعاني من الروتين والملل من حياته وخاصة في حياته الزوجية، وقد يحتمل الآخرين التبعة والمسؤولية لما يحدث له من أمور سيئة وهذا ما يحاول إيضاحه للمرشد والابتعاد عن حقيقة أمره.

إن عملية الإرشاد تحتاج إلى الإلمام الكامل بجوانب الشخصية على اختلافها، وهذا مما يتيح للمرشد

أن يقدم خدماته الإرشادية للمسترشد دون تردد، ولكن لابد من مراعاة مجموعة من النقاط لكي نصل بالمسترشد إلي بر الأمان بإذن الله وهي:-

- التأكد من رغبة المسترشد في طلب المشورة عن اقتناع ورغبة في تحقيق التغيير الإيجابي في حياته.
- الإلمام بالعوامل المؤثرة في تكوين الشخصية من وراثية وبيئية، والظروف البيئية والعقبات والصدمات التي لها دور سلبي أو إيجابي في حياته السابقة.
- الإلمام بالحيل النفسية التي قد يمارسها بعض المسترشدين ولها دور كبير في فهم الشخصية بأسلوب مغاير لحقيقتها.
- الابتعاد عن الأخطاء الشائعة في تقييم الشخصية مثل: الاعتماد على آراء الآخرين دون تثبيت، أو الاعتماد على المظهر دون المخبر، أو الاعتماد على انطباع الشخص عن نفسه فقط دون الأخذ بآراء الآخرين المحيطين به.
- المحافظة على أسرار العمل، وعدم إفشاء أسرار المسترشدين حتى لو كان من باب الاستشهاد وطرح النماذج لمسترشدين آخرين.
- أهمية حسن الاستماع لوجهة نظر المسترشد، ورأيه في نفسه والآخرين، ومحاولة التخفيف من روح المقاومة في داخله.
- إدراك الخصائص المشتركة لشخصيات المسترشدين وهي "الحجل، والاستعجال في طلب الإرشاد، والانطوائية لدى البعض منهم، والجرأة لدى البعض الآخر، والتردد، والقلق، والحساسية، والشك في تصرفات الآخرين لدى البعض منهم، وغلبة العاطفة والانفعال، وغياب الهدف مما يجعله يشعر بالملل من الحياة ن وقلة الخبرة والتجربة وهذه صفة منتشرة في أوساط الكثير من المسترشدين، وقلة الوعي والثقافة حيث يتصف العديد من شباب اليوم بقلة الاطلاع وضحالة الفكر مما يجعلهم ضحية للجهل حتى في أمور حياتهم الزوجية الخاصة والعامة.

المراجع

- موسوعة الطب النفسي / عبد المنعم الحفني . ١٩٩٢ م .
- ما تحت الأقنعة اعرف شخصيتك وشخصيات من حولك ، محمد الصغير . ١٤٢٢ هـ .
- الطب النفسي المعاصر ، أحمد عكا شه ، ٢٠٠٠ م .
- علم نفس المراحل العمرية ، عمر المفدى . ١٤٢١ هـ .
- بعض المواقع النفسية مثل "موقع نفساني" موقع استشارات نفسية لمركز الراشد للاستشارات النفسية والاجتماعية .
- دليل الإرشاد الأسري الإرشاد الهاتفي "الجزء الأول ، مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب علي الزواج . ١٤٢٥ هـ .

خامساً: تصنيف المشكلات الأسرية

إعداد

د. أحمد بن عبدالله العجلان

مدخل:

تواجه الإنسان في حياته الأسرية والزوجية بعض المشكلات والصعوبات منها البسيطة ومنها المعقدة المركبة ومنها المؤلمة ومنها الأشد ألماً ومنها المؤقتة ومنها المستمرة. والأسرة بشكل عام أو الفرد داخل الأسرة في هذه الحياة يمكن أن يواجه المشكلات بقدر مناسب من الحكمة والحزم والقدرة على النجاح. . فرمما يجد لها حلاً نهائياً وقد يجد لها حلاً مؤقتاً، أو قد لا يستطيع أن يجد لها حلاً فيحاول أن يبحث عن أحد يستشير به ويساعده في حل مشكلته، أو التخفيف من ضغوط هذه المشكلة.

والمشكلات الأسرية متنوعة ومتعددة وقد تختلف باختلاف المرحلة التي تكون عليها الأسرة أو قد ترتبط بمجموعة من العوامل التي تحيط بالأسرة. . وبعض المشكلات قد ترتبط وتكون رهينة ضعف القدرة على ممارسة الوظائف والإدارة التي تقع على مسؤولية كل عضو من أفراد الأسرة وهاهنا بيان في هذا الخصوص .

أولاً: تصنيف المشكلات الأسرية حسب مراحل الدورة الأسرية:

المشكلات الأسرية متعددة ومتشابهة، ويعتقد المهتمون بهذا المجال أنه من الصعوبة بمكان الاتفاق على تصنيف محدد لهذه المشكلات، وذلك بحكم الاختلاف بين المجتمعات والتباين بين الأسر والعائلات داخل المجتمع الواحد، لأن تصنيف المشكلات الأسرية لا بد أن يتأثر بواقع المجتمع الثقافي وبعاداته وتقاليده. . وأحد هذه التصنيفات قائم على أساس المراحل التي تظهر فيها الدورة الأسرية حيث:

1- مشكلات ما قبل الزواج:

ومن هنا عدم التوفيق أو سوء الاختيار الزوجي والتفاوت وعدم التكافؤ بين الزوجين في الشخصية أو في العمر أو في المستوى الاجتماعي وما يصاحب ذلك من تعال أو شعور بالنقص لدى أحد الطرفين . ومن الأشياء التي تبرز في هذه المرحلة التجارب قبل الزواج وما يصاحب ذلك من سلوك محرم وكذب طرف على آخر وتورط وشك متبادل . وفي هذه المرحلة يكون هناك صعوبة في تحمل الحياة الزوجية ، وقلة وعي الزوجين في معنى الزواج والحياة الأسرية بشكل عام .

2- مشكلات أثناء الزواج:

ومن هنا مشكلات تدخل الأهل والأقارب وما يصاحب ذلك من مشاعر الأسى والغيرة والتدخل في خصوصية الزوجين ، وإفشاء أسرار بيت الزوجية وما ينجم عن ذلك من مشكلات ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن من أشر الناس عند الله منزلة يوم القيامة الرجل يفضي إلى المرأة وتفضي إليه ثم ينشر سرها" رواه مسلم .

وأثناء مرحلة الزواج تحدث مشكلات ما يسمى بتنظيم النسل - وليس تحديد النسل - ويقصد بتنظيم النسل (التباعد بين الولادات) حسب صحة الأم وما قد يصاحبه من خلافات وعدم اتفاق بين الزوجين حول مداه ومدته وما يرافقه من اضطرابات نفسية وجنسية وردود فعل قد لا يستطيع أحد الزوجين السيطرة عليها .

وقد يظهر في هذه المرحلة عقم أو عدم إنجاب للأطفال وما يتبع هذا من اتهام الزوج لزوجته والزوجة تتهم الزوج بأنه هو السبب وما ينجم عن هذا من لجوء البعض إلى المشعوذين لحل المشكلة وعدم استشارة أهل الرأي والتخصص في هذا المجال وما يصاحبه من انفصال أو تعدد الزوجات - وقد لا تطيقه

المرأة إما لسبب أو لآخر - وتعدد الزوجات قد يصاحبه إرهاق وتشتت وعدم استقرار وظلم وما إلى ذلك من الصعوبات إن لم يوفق الله فيه .

ومن المشكلات أثناء الزواج حدوث اضطراب في العلاقات الزوجية مثل الليونة أو القسوة الزائدة بمعنى عدم تطبيق معنى القوامة الشرعية من قبل الزوج وعدم معرفة كل واحد ما للآخر من حقوق وواجبات ، وقد تظهر مع هذه المرحلة مشكلات مثل الهجر والغيرة الشديدة والطلاق الناتج عن انفعال وغضب .

٣- مشكلات ما بعد إنهاء الزواج:

مثل الطلاق وما يلحق ذلك من مشكلات الأطفال والنفقة . وحرمان الزوج زوجته من رؤية أطفالها لمجرد العناد والانتقام . ويحدث في هذه المرحلة ترميل بعد الزواج وما يصاحبه من صعوبة التوافق والوحدة والقلق والهم والخوف من المستقبل ، والاضطرار للعمل لكسب العيش أو الجلوس في المنزل والحاجة إلى مساعدة الآخرين ، والاضطرار للعيش مع الأولاد المتزوجين ، وتكرار أفراد أسرة المتوفى للأرمل أو حدوث خلافات بسبب الميراث والأولاد . وقد يحدث أن يتزوج أحد الطرفين من جديد وما يصاحبه من بقية آثار للزواج السابق وكذلك عدم تقبل الأولاد من الزواج السابق وما ينتج عنه من سوء تربية للأطفال .

٤- مشكلات مرحلة الشيخوخة وسن التقاعد:

من مميزات مجتمعنا التمسك بالقيم والتعاليم الإسلامية السامية ومنها احترام وتقدير كبار السن ، لكن لا يعني أن الزوجين لا يعانيان من مشكلات عند الكبر إما نتيجة للتغير السريع الذي حدث في المجتمع ، أو لظروف خارجة عن إرادة الأبناء مثل بعد مقر العمل . إلخ ويصحب مرحلة الشيخوخة مشكلات مثل الشعور بالعزلة والوحدة النفسية وضعف العلاقات الاجتماعية بين المسن وأصدقائه وانحسارها تدريجياً في دائرة ضيقة والتذمر ونقد سلوك الجيل اللاحق والشعور بقرب النهاية وعدم الجدوى في الحياة وزيادة

الفراغ ونقص في الدخل أحياناً وما يتبع ذلك من إحساس بالقلق والخوف من المستقبل ، وفي هذه المرحلة يحدث ضعف الطاقة الجنسية والتشبث بها وما يصاحبه من زواج الممن من فتاة صغيرة ، أو الشك في سلوك زوجته . ويصحب هذه المرحلة الضعف الصحي العام وضعف الحواس كالسمع والبصر . . . إلخ ويحدث في سن الشيخوخة بعض الاكتئاب وسرعة الاستشارة والعناد والاعتماد على الغير مما يشعر الزوج والزوجة أنهما ثقيلان على بعضهما البعض وثقلان على الآخرين ، مما يتسبب في ضغوط نفسية على الزوجين .

ثانياً: تصنيف المشكلات الأسرية بحسب العوامل الغالبة في حدوثها

تصنف المشكلات الأسرية أحياناً بحسب العوامل الغالبة على الزوجين أو الغالبة على أحد أفراد الأسرة أو بعضهم ومن هذه التصنيفات ما يلي:

١- مشكلات اقتصادية:

مثل الفقر ، ومشكلة الإسكان ، وكذلك المشكلات التي تحدث بسبب خلافات تتعلق بتنظيم دخل الأسرة أو قلة الدخل وأوجه صرف هذا الدخل ، ومن المشكلات الاقتصادية الأسرية عدم كفاية الدخل بسبب قلة الوعي بالتدبير المنزلي ، بقصور أو نقص الموارد المادية وعدم كفايتها للوفاء بالالتزامات الأسرية أو سوء توزيع الدخل أو زيادة عدد أفراد الأسرة أو عدم وجود دخل على الإطلاق نتيجة لتعطل رب الأسرة عن العمل ، والمشكلة الاقتصادية قد تتسبب في الكثير من المشاكل الأخرى .

٢- مشكلات اجتماعية:

ومنها سوء العلاقة بين الزوجين والأبناء والمشكلات التي تحدث نتيجة خروج الزوجة للعمل ومشكلات الهجر وغيرها .

٣- مشكلات نفسية:

ومنها سوء التوافق العاطفي والجنسي بين الزوجين والغيرة الزوجية، والنزاع على القوامة في الأسرة، ومنها إصابة أحد الزوجين أو بعض الأبناء بأمراض نفسية واضطرابات عقلية.

٤- مشكلات صحية:

وهي المشكلات التي تتصل بالجانب الصحي ومنها المرض المزمن، وإصابة أحد الزوجين بإعاقة ما، أو الإصابة بنوع من أنواع العاهات بسبب الحوادث، ومن المشكلات الصحية الأسرية مشكلة العقم وعدم الإنجاب.

٥- مشكلات خاصة بحضانة وتنشئة الأطفال:

وهي المشكلات التي تحدث بعد انفصال أو طلاق الزوجين بسبب من يقوم منهما بحضانة الأطفال، ومشكلات التنشئة الاجتماعية وهي تتعلق بقدرة كل من الأب والأم على القيام بدورهما في عملية التنشئة الاجتماعية الإسلامية الصحيحة وتربية وتدريب أطفالهما مما يؤدي إلى تكوين شخصية هؤلاء الأبناء إما بطريقة سليمة محققة لتكيفهم الاجتماعي وإما بطريقة غير سليمة تجعل منهم شخصيات مرضية مشوهة مما قد يؤثر على كيان الأسرة والمجتمع في نفس الوقت.

٦- مشكلات ثقافية:

مثل تنافر الميول الشخصية والقيم بين الزوجين وتباين المستوى التعليمي، ومشكلات سوء التكيف بين الزوجين، وعدم توافقهما في الطبع والعادات وأساليب الحياة.

٧- مشكلات أخلاقية:

ومنها الخيانة الزوجية، والعنف الأسري والقسوة في معاملة الزوجة أو الأبناء والتنكر للقيم الاجتماعية والأخلاقية في معاملتهم، وعدم الصدق والصراحة والإخلاص في العلاقات الزوجية، ومن

جانب الأبناء عدم الاهتمام بنصائح الوالدين وعدم احترامهما، والانحراف، وارتكاب الجرائم وما إلى ذلك . . .

النزاع بين الزوجين وتصنيف المشكلات الأسرية:

في هذا المضمار يمكن أن نقول بكل اطمئنان أن الأسرة يجب أن يتوفر لها قدر من الاستقرار أو التوازن الذي يتحقق عندما تكون الأسرة قادرة على إشباع كافة احتياجات أفرادها وأن تكون مرنة في مواجهة كافة الظروف المتغيرة التي تواجهها وأن تكون الأدوار الخاصة بأعضائها محددة بطريقة واضحة، أما الأسرة المختلة التوازن وهي التي تعاني من المشكلات فهي التي تفقد كل ما سبق ذكره أو بعضه وبقدرة يكون عدم الاستقرار والتوازن .

إن النزاع والعقاب والتسلط والفجوة بين الزوجين يؤدي إلى سوء التوافق الأسري الذي قد يؤدي إلى اضطراب سافر يجعل الأسرة على حافة الانهيار أو قد يؤدي فعلاً إلى الانفصال بالطلاق، بينما أساليب المعاملة الزوجية القائمة على الحب والتعاون بين الزوجين في مواجهة المشكلات وإحباط الحياة متصاحبين تؤدي إلى شعورهما بالأمن والاطمئنان مع الآخرين وعلى هذا تلعب أساليب المعاملة الزوجية بين الزوجين دوراً كبيراً في مدى توافق الزوجين، فالأساليب غير السوية القائمة على التسلط والقسوة والنبذ والإهمال والتدليل والحماية الزائدة تلعب دوراً كبيراً في سوء توافق الزوجين مما يؤدي إلى قلقهما واضطرابهما النفسي والاجتماعي .

أما فيما يتعلق بالخلافات الزوجية بعد الزواج فقد تكررت النماذج الرجالية التي تشتكي من الزوجة التي تقصر (بمتطلبات) زوجها وحتى الذين كشفوا عن سر نجاح حياتهم الزوجية عولوا كثيراً على هذا الموضوع . نقطة أساسية تتسبب في الخلافات الزوجية وهي المحاولات المستمرة من أحد الأطراف في تغيير

الطرف الثاني حسب الصورة التي في خياله عن صاحبه والأساليب المستخدمة لهذا التغير تزيد الطين بلة ، فغالباً ما يكون الأسلوب هولوي الذراع والتهديد والوعيد والصراخ والعويل وأحياناً يلجأ بعض الرجال كنوع من الاحتجاج على وضع غير مرض في البيت باللعب على الحبلين كنوع من التعبير عن عدم الرضا .
وعندما طرح على عينة من الرجال والنساء السؤال التالي: لو اتاحت لكم الفرصة مرة أخرى للعودة

إلى ما قبل الزواج الحالي ، هل ستختار نفس رفيق حياتك؟

٤٠٪ من العينة أجابوا بنعم .

٦٠٪ من العينة أجابوا بلا وألف لا .

أما بالنسبة لعينة الرجال ٥٠٪ أجابوا بنعم و ٥٠٪ أجابوا بلا .

وأما عينة النساء ٣٣٪ قلن نعم لاختيار نفس الزوج ٦٧٪ أفصحن بعدم اختيار نفس الزوج الحالي .
هذه النتيجة وغيرها من النتائج المتوقعة تؤكد أن المجتمع بحاجة لتثبيت معايير صحيحة يحتاجها الطرفان في عملية اختيار رفقاء حياتهما وتكوين معايير واقعية تضع في اعتبارها أساسيات الحياة الزوجية المادية منها والمعنوية مع الأخذ في الاعتبار الهامش الشخصي والميول الشخصية من أجل تحقيق حياة زوجية وأسرية سليمة .

وأيضاً فإن التعقل والتروي كأسلوب سوي من أساليب السلوك التوافقي يجعل من أصحابه الذين يتمتعون بالروية والاتزان والسيطرة وعدم التسرع في اتخاذ القرارات ، وتقديم العقل على العاطفة والانفعال في كل موقف يرفضون الطلاق كحل للمشكلات والخلافات الزوجية وهم يرون أن الوصول إلى هذا القرار يعني تعطيل أعمال العقل منذ البداية في إنهاء الخلافات الزوجية وتغلب الانفعال والعاطفة في معالجة مثل هذه الخلافات ، وكم من أسر دفعت الثمن غالياً من سعادتها واستقرارها ومستقبل أبنائها نتيجة لقرار

متسرع لكلمة أطلقها على امرأة أثارته وتلاعبت بأعصابه فخاب العقل ووقعت الواقعة . والمجتمع السعودي كغيره من المجتمعات يعاني من ارتفاع نسب الطلاق فلنسنا بحاجة إلى مزيدٍ من أرقام الطلاق .

مشكلات أسرية من الواقع:

هناك قصص من الواقع نترك الزوجين يصوران واقع حياتهما الأسرية كما يريدان . . الأولى بعنوان " طلقني لأنه يحبني " والثانية بعنوان " غياب الذكاء الأنثوي " وهي كما يلي:

طلقني لأنه يحبني

من الطبيعي أن يحلم الإنسان بالعيش مع من يحب وأن يبني الأحلام والتصورات التي ما إن تتحقق حتى يكتشف أحد الطرفين أنه يسبب أذى للآخرين وأن لا خلاص لعذاباته إلا بالابتعاد عنه . ويكون الطلاق هنا هو أقصى حالات التعبير عن الحب والكراهية .

السيدة (ابتها) هي نموذج لهذه التجربة ، روت قصتها كمن ينزف الدمع من صوته والألم من عينيه . وجهها يبدو كزهرة ذابلة داست عليها جراح الزمن تقول:

في بداية زواجنا كانت الدنيا تعزف من أجل حبنا إن شاهدت طيراً ظننت أنه يغرد من أجلنا وإن أشرقت الشمس كان يخيل إلي أنها تشرق من عينيه كنت أراه في كل مكان في براءة الأشياء وفي عيون الأطفال وفي حفيف الأشجار وفي مياه البحر والمطر ، وفي الفجر الذي ينهض كبسمة طفل . وكانت ضحكته كابتسامة القمر في أوائل أيامه ، تشعرني بأمان العالم كله . ولم أكن أدري يوماً إن هذه البسمة ستذبل وستأخذ معها الأمان الذي منحني إياه قدر الله ذات يوم .

تزوجته رغم معارضة بعض أهل في البداية ، ثم بارك أهلي زواجنا بعد أن شعروا أن سعادتني لا يمكن إلا أن تكون معه .

ومرت الأيام ، وإذا بحبيبي وزوجي الرقيق والجميل واللطيف ينقلب إلى وحش كاسر ويهجم علي ويبدأ بضربي ضرباً مبرحاً ولا يتوقف إلا بعد أن أصبح كدجاجة ذبيحة على الأرض ترقص من الألم وصراخي يملأ المكان .

اكتشفت بعد زواجي أن زوجي مصاب بمرض نفسي يسبب له "نوبات عصبية هستيرية" من فترة إلى أخرى ويحيله إلى عاصفة هوجاء لدقائق وأحياناً يفيق بعدها فيبدأ بالبكاء والاعتذار إلي طالباً مني مسامحته على فعلته . في البداية تحملت أكثر من استطاعتي ، ودون أن أتفوه بكلمة لأهلي أو لأصحابي ، لأن شعوره بالذنب كان يعصر قلبي فأغفر له كل خطاياہ .

وبالطبع كان الأمر يتكرر إلى أن فقدت أعصابي ذات يوم لشدة ضربه لي ، فتركت البيت واتجهت إلى منزل أهلي الذين فوجئوا بالأمر ، وأصرروا علي لطلب الطلاق من هذا الزوج المجنون . ولكنه عاد واتصل بي معتذراً فسامحته مجدداً ذلك لأنني أحبه أكثر من أي شيء في الدنيا ووعدني بزيارة طبيب نفساني لعرض حالته عليه بهدف المعالجة ففرحت للأمر الذي أقدم عليه ، وخلال أيام سافر زوجي إلى الخارج لسبب يتعلق بعمله وهناك عرض نفسه على طبيب نفسي أخضعه لعلاج استمر أكثر من أربعة أشهر وحين شعر بأنه أصبح في حالة جيدة ، اتصل بي هاتفياً وقال لي: "تعالى بسرعة أنا شفيت والطبيب أعطاني شهادة بذلك ، سأعرض عليك كل ما حصل "

ومرت أيام ولا أحلى وكأنا في شهر غسل من جديد ، إلى أن جاء ذلك اليوم الذي تغير فيه شكله وبدا عليه القلق الفظيع . سأته ، ما بك ؟ فلم يجب ، وما هي إلا لحظات حتى هجم علي وبدأ (يرفسنى) بقدميه وينهال علي ضرباً كاد أن يقتلني وكأنني فريسة لا يهدأ إلا بموتها ، عادت "النوبات" إليه كما في السابق ، حُن جنوني . وخرجت من المنزل وصراخي يملأ المكان . وذهبت إلى اقرب مركز شرطة

وسردت له ما جرى والدموع تملأ عيني فما كان من الشرطة إلا أن أوصلني في صباح اليوم التالي إلى المطار للعودة إلى أهلي.

بقيت في منزل الأهل عدة أشهر دون أن أعلم عن أخباره شيئاً. وأنجبت في تلك الفترة طفلي الذي أصبح عزائي الوحيد في الدنيا. لكنني كنت أفكر في زوجي طوال الوقت، فأنا بالرغم من كل شيء مازلت أحبه. وفي ذات يوم رن صوت الهاتف فإذا بزوجي المتحدث، تجمدت الدماء في عروقي وأخذ قلبي يدق بسرعة مذهلة قال لي إنه عاد من السفر، وإنه في البيت ينتظرنني. حملت ابني وأغراضي واتجهت فوراً إلى المنزل.

في تلك الليلة طلب مني أن ينام في غرفة ولدنا لوحده، ابتسمت وقلت له: لا بأس ربما كنت متعباً من السفر وبحاجة لراحة. ولكن ما إن نهضت صباحاً حتى كانت المفاجأة. ناديته فلم يجب، بحثت عنه في البيت فلم أجده. وللحظة لفت انتباهي ورقة موضوعة على طاولة الطعام، فتحتها فإذا بها ورقة الطلاق وإلى جانبها رسالة منه تقول: إنه لا فائدة على ما يبدون من العلاج، كلما أراد أن يمارس واجباته الزوجية معي فإنه لا يستطيع أن يسيطر على أعصابه ويجد نفسه بحاجة لضربي دون أن يستطيع تمالك نفسه. وتقول الرسالة إن الأطباء فشلوا في علاجه ولذلك فهو طلقني لكي يوقف المأساة بيننا. وختم رسالته بالقول: سامحيني، وداعاً وسأبقى أحبك للأبد.

غياب الذكاء الانثوي:

تكشف الحياة الزوجية عن طباع البشر الحقيقية، وقد تكون المرأة مسؤولة في بعض الأحيان عن تدهور العلاقة الزوجية لا سيما حين تفتقر لميزة الذكاء الأنثوي الذي يميز الأشياء ويجعل المرأة سريعة الفهم ولو عبر الحدس أحياناً. فحين يعيش الزوجان عمراً مشتركاً ليس بقصير يصاب الرجل بما يشبه الإحباط

والياس والملل في حال وجد زوجته لا تستوعب مشاعره وتناقضاته ومزاجه .

والذكاء الأنثوي غير محبب لدى الرجل في حال أوصل المرأة إلى درجة (التنقيص) كما يقول أحد الرجال ، وهو مستحب وجميل إن جعل المرأة شعلة متوقدة من الذكاء ! والمرأة التي تفتقد هذا الذكاء تفقد الكثير من القدرات التي تجعلها امرأة محببة لزوجها .

أحد الأزواج يصف هذا الأمر بقوله:

أعترف أن الأمور التي أسهمت في خلق أجواء التوتر والتباعد والملل بيننا تعود لعدم قدرة زوجتي على الاستفادة من أخطائها السابقة. الأخطاء التي كانت تمارسها كانت أشبه باسطوانة متكررة ، وأكثر من ذلك أنها لا تتمتع بسرعة البديهة التي تجعلها تفهم "على الطاير" كان إحساسها بليداً إلى درجة لم تعرف فيها متى أكون سعيداً أو حزيناً. ولم تميز يوماً ما يعجبني ومالا يعجبني . تمنيت يوماً أن تفهمني ولكن دون جدوى وهذا الأمر لا يتعلق فقط بضرورة معرفتها أي ثوب أحب أن ترتدي ، أو أي عطر أفضل أن تضع ، أو أي تسريحة يعجبني شكلها بها ، بل إن الأمر يتعدى ذلك ، فهي لم تستطع التقاط مزاجي أيضاً وسوء تقديرها لحالاتي العاطفية والزوجية ، ولدي شعوراً بارداً تجاهها إنها تفتقد الذكاء الأنثوي الذي تتميز به المرأة والذي يجعلها جذابة في نظر زوجها .

ويطرح هذا الزوج سؤالاً مهماً بقوله: كيف تتحول مشاعر الزوج نحو الزوجة إن كانت هذه المرأة

تفتقد الصفات الأساسية التي يجب أن تتمتع بها الزوجة من حنان وعاطفة وأنوثة ؟

إن المرأة التي تفتقد المشاعر الدافئة تحول البيت إلى مكان بارد بحيث يصبح هاجساً ثقيلاً على الرجل . فحنان الزوجة هو امتداد طبيعي لمشاعر الأمومة التي تبعث الدفء في قلب الرجل ، ولذلك فإن فقدان المرأة للعاطفة يؤدي إلى تباعد الزوجين مع الوقت وقطع العلاقة مع الأيام ، وخاصة إذا كانت

الزوجة تهتم بأمورها المنزلية أكثر من اهتمامها بزوجها .

وحول هذا الشيء يصف الزوج الأمر بقوله: لم أتذكر يوماً أنها أمسكت يدي حناناً أو قطعت صراخاً ييسمة مرحة كتعبير عن اعتذار ، بل أنا الذي كنت دائماً من يبادر إلى تلطيف الأجواء بيننا .
بالإضافة إلى قساوتها في المعاملة ، فإنه لاشيء يههما سوى تنظيف البيت . وباتت العودة إلى المنزل أشبه (بشبح) لا يطاق . فأنا لا أذكر أنني عدت مرة من عملي إلا ووجدت زوجتي والمسحة في يدها (والمربول) على خصرها ، قلت لها ألف مرة بأن الزوج يستسيغ الجلوس مع زوجته على سفرة الغداء ، يتجاذبان أطراف الحديث بعيداً عن هموم الأولاد ومشاكل البيت . لكنها دائماً إما مشغولة بتنظيف الأولاد أو بتنظيف البيت . وهي بذلك لم تكن تقيم وزناً للحياة الزوجية ، لأن شغلها الشاغل الغسيل والصراخ على الأولاد وعلى الزوج السلام .

وخلص هذا الزوج إلى نتيجة قاتلاً: إن هروب الرجل من المرأة وأسباب بحثه عن سبل للخلاص منها ، يعود لعدم قيامها بوظيفتها الطبيعية في الحياة . فالرجل لا ينتظر من زوجته أن تبني له بيتاً ولا أن تقوم بما هو غير مطلوب منها وإنما هو بحاجة لعاطفتها قبل أي شيء . والمشكلة أنني شعرت بنقص كبير في حياتي العاطفية معها ولا سيما أنني نشأت وتربيت في عائلة ترعاها أم حنون وأب هادئ وعاطفي أيضاً . ولذلك فإن حياتي معها كادت أن تؤدي إلى اختلال توازن مشاعري ، وبات المنزل بالنسبة إلي وكأنه أشبه بصحراء لا مطر فيها .

وأنا أعترف بأن معظم الخلافات الزوجية ناتجة عن عدم تلبية المرأة لحاجات الرجل فالحب الزوجي مبني على العطاء والتعاون والتفاهم ، وعدم العطاء يؤدي الرجل ويسبب له نقصاً كبيراً في حياته .

وبعد.....

إن تصنيف المشكلات الأسرية أحد الخطوط العريضة لحلها. ومثل هذا النوع من المشكلات الزوجية والأسرية متعدد الأنواع وتصنيفها وربما تحديد نوعها يساعد العاملين في مجال التوجيه والإرشاد الأسري على وضع الحلول والتخفيف من ضغط هذه المشكلات ورسم العلاج.

وبصفة عامة فإنه من أبرز العوامل التي أدت إلى حدوث المشكلات الأسرية في مجتمعنا التغيير الاجتماعي الذي أثر سلباً في المجتمع ويعتبر هذا العامل من العوامل الرئيسية التي تؤثر في العلاقات الأسرية فنظرة شاملة سريعة حول الأسرة في الماضي التي كانت تتميز بالتماسك تخضع لتقاليد سائدة يحترمها كل أفرادها نجد أنها على خلاف مع الأسرة الحاضرة وذلك مرجعه إلى عوامل التغيير الاجتماعي والتي تعرضت لها المجتمعات وتأثرت به كل الأنظمة الاجتماعية القائمة في المجتمع ولا حول ولا قوة إلا بالله . . .

المراجع

- باقادر، أبوبكر. (١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣) القضايا والمشكلات الزوجية في مجتمعات دول مجلس التعاون الخليجي: دراسة تحليلية شاملة. المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، ومؤسسة صندوق الزواج.
- التركي، عبدالله. (١٤٠٤) توجيهات الإسلام في نطاق الأسرة. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- خليل، محمد يومي. (١٩٩٩) سيكولوجية العلاقات الزوجية. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- رمضان، السيد. (١٩٩٩) إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والسكان. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- زهران، حامد. (١٩٧٨) الصحة النفسية والعلاج النفسي. القاهرة: عالم الكتب.
- العجلان، أحمد. (١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م) "فاعلية محاكم ومراكز الإرشاد الأسري في مواجهة العنف الأسري". اللقاء العلمي الرابع: تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. كلية الخدمة الاجتماعية للبنات في الرياض.

سادساً: أسباب المشكلات الزوجية وأشكالها .

أ. موضي الزهراني

أولاً:

مقدمة: أول ما نبدأ به هو هذا السؤال المهم . . متى تكون المشكلة مشكلة ؟ هناك من يجيب فيقول: عندما تكون المشكلة مشكلة . . ولكنها ليست الإجابة الصحيحة ، فالإنسان هو الذي يجعل من الحدث مشكلة ، وهذا يعتمد على طريقة أسلوبه وتعامله مع الحدث الذي يمر به ، فإما أن يتعامل معه ببساطة فينتهي ولا يعود مرة أخرى ، أو يرى الحدث بأنه أمر عظيم وكأن الدنيا انتهت ، فيدخل بذلك التهويل في دائرة المشاكل التي لا تنتهي .

وكم من حدث أو موقف بسيط يحصل لشخصين ، أحدهما ينظر إليه ببساطة ويحتاج لقليل من التفكير والتروي لعلاجه ، والآخر يعظم من حجمه مما يفقده الطريق الصحيح لاحتوائه ومعالجته .

إذن الإنسان هو السبب !! .

فالإنسان بنظرتة للأمور هو الذي يجعل الأحداث البسيطة في حياته مشكلة معقدة ، أو يجعلها مشكلة بسيطة في حجمها الصحيح ، والأفضل من ذلك كله أن يجعل الإنسان من كل مشكلة فرصة يستثمرها في حياته ، ويجعل من كل محنة منحة .

ولانقول إلا قول أحد سلفنا الصالح - رضي الله عنهم :- "لو كشف غطاء الغيب لما اخترت إلا الواقع" .

ثانياً: أسباب توتر العلاقة الزوجية:-

قال تعالى: "وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً

إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ". (سورة الروم الآية ٢١).

إن من أسباب ظاهرة توتر العلاقة الزوجية، الاختلاف في الرأي، أو عدم طاعة الزوجة لزوجها، أو عدم احترام الزوج لزوجته، وغير ذلك من الأسباب الظاهرة والمعروفة بين الزوجين. . ولكن هناك أسباب خفية يصعب على الزوجين اكتشافها، ويفاجأ أحدهما بالتوتر لدى الآخر من غير أن يعرف السبب الحقيقي لذلك التوتر، ومن هذه الأسباب:

(١) إخفاء الغضب: ومثال ذلك أن يتصرف أحد الزوجين تصرفاً لا يعجب الطرف الآخر، فيغضب الأخير، ولكنه لا يبدي غضبه هذا ويخفيه في نفسه، ويتكرر هذا التصرف أكثر من مرة، كما يتكرر هذا الغضب أكثر من مرة، وفجأة يشعر الزوجين بأن علاقتهما توترت، ويحاول الطرف الأول معرفة سبب سكوت الطرف الثاني وعدم الاستجابة له لكن دون جدوى. وبعد مرور فترة يصارح الزوج الغاضب الآخر عن سبب غضبه، ويستغرب لصمته وإخفاء غضبه طوال هذه الفترة.

ومن الحلول المقترحة لعلاج هذه المشكلة: أن يفصح الغاضب عن سبب غضبه للطرف الآخر فوراً، وأن يصارحه عما بداخله من مشاعر غاضبة خافية، وذلك بهدف إصلاح الأمر.

(٢) عدم السؤال: ومن أسباب توتر العلاقة الزوجية الخفية "عدم السؤال" ويكمن في فهم أحد الزوجين كلام الآخر على غير حقيقته المراد قولها، ثم يتخذ موقفاً منه وتتوتر العلاقة بينهما، وقد يتكرر الموقف وتسيطر الكراهية بذلك على علاقتهما.

وعلاج ذلك: أن يبادر الزوج أو الزوجة (الطرف الآخر) بالسؤال عند كلامه بقوله: (ماذا تقصد من هذه العبارة؟) أو (مالذي تريد قوله؟) فهذا السؤال يستفسر عن المعنى الذي يقصده الطرف الآخر وبالتالي لا تحدث المشاكل الزوجية، ولكن مشكلتنا أننا نستعجل في الفهم والتفسير والاستنتاج، وهذا

يغلب على النساء أكثر لأنهن دائماً يحلّن ما يود الزوج قوله لهن ، ويحشن ما وراء السطور ، والنصيحة الموجهة لهن "أن يتأكدن من الفهم بالسؤال عن القصد والمعنى".

٣) **الحوارات النفسية:** وهي تتلخص في حدوث موقف بين الزوجين ، فيبدأ أحدهما في سؤال نفسه لماذا فعل هذا؟ "وتكرر الأسئلة بينه وبين نفسه حتى يتكون حاجز نفسي لا يستطيع أن يتجاوزه بعد عدة مواقف وحوارات نفسية مما يوتر العلاقة الزوجية وتكون غير صحيحة .
وعلاج ذلك: أن يتوجه الزوجان للحوارات الصريحة مع بعضهما ، وإن اتجه أحدهما للحوارات النفسية ، فليبدأ في مصارحة الطرف الآخر ، وإن رفض الاستماع له ، عليه بالصلاة والدعاء والذكر لأنها متنفس إيماني مريح ، وليصبر بعدها ثم يحاول مفاخمة الطرف الآخر مرة أخرى ، لعل النجاح يكون من نصيبه إن شاء الله .

ثالثاً: أشكال المشاكل الزوجية:

للمشاكل الزوجية أشكال متعددة ، فمنها "الظاهر" ومنها "الباطن" ، كما أن منها "العابر" ومنها "الدائم" . .
وتفصيلها على النحو الآتي:

١) **المشاكل الظاهرة:** وهي تلك التي يصل إليها الزوجان ، ولا يحتاج التعرف عليها إلا مختص أو مرشد أسري ، مثل مشكلة "الضرب" أو الاستهزاء اللفظي" ، وهذه المشاكل يسعى أحد الطرفين غالباً إلى علاجها لدى الآخر .

٢) **المشاكل الخفية:** وهي ترتبط بأحد الزوجين ولا يعلم بها الآخر إلا بعد مضي فترة من الزمن ، مثل "الغضب المدفون" أو "الشك في تصرفات الطرف الآخر" وغالباً ماتكون هذه المشكلات نفسية ، ويصعب على أحد الزوجين علاجها ما لم يكن مختصاً أو متدرّباً على كيفية التعامل مع هذه المشاكل .

٣) المشاكل العابرة: وهي من المشاكل التي يفتعلها أحد الزوجين ولا تكون من عادته في التعامل مع الآخر، مثل استهزاء الزوج بزوجته وليس من طبعه الاستهزاء، أو تحدث الزوجة عن عيوب زوجها وليس من عادتها ذلك، وهذا النوع من المشاكل بحاجة إلى أسلوب التغافل، وعدم هجر أحد الزوجين للآخر لأنه من التصرفات العابرة.

٤) المشاكل الدائمة: وهي المشاكل التي يداوم أحد الطرفين عليها، وخاصة تلك السلوكات التي لها علاقة بالتربية وما يكتسبه الزوجان من خبرات أثناء الطفولة، مثل "العناد، أو الكذب، أو المبالغة في الحديث" أو "تعاطي المسكرات" وهذه السلوكات المزعجة تكون متأصلة في الشخصية وبحاجة لتغييرها وعلاجها من خلال استشارة خاصة لتوجيهها إلى طريق الخير.

رابعاً: أسباب الخلافات الزوجية:

هناك مجموعة من الأسباب التي لوتداركها أحد الزوجين، لكانت له كشعلة تضيء طريقه في كيفية التعامل مع الطرف الآخر، ومن أهمها:-

(١) الفروق الفردية: وهي مرتبطة بالاختلافات البيولوجية بين الرجل والمرأة، من النواحي الجسمية والسيكولوجية والانفعالية والعقلية والقدرات.

(٢) التقلبات المزاجية: وهذه التقلبات مرتبطة بالشخصية الإنسانية منذ مراحل الطفولة المبكرة، فهي تمر بتغيرات نسبية وليست بجذرية.

(٣) الصراع بين حريتين: تقوم الحياة الزوجية على الحرية والمسؤولية في آن واحد، والمسؤولية هنا تتضمن تنازلاً عن بعض الحرية، مما قد يرفضها أحد الطرفين ويرى أن ذلك من حقه، وهذا يؤدي للتصادم بينهما.

٤) **تناقض المصالح:** تقوم الحياة الزوجية السوية على المصلحة المشتركة، ولكن عندما تتناقض المصالح بين الزوجين لا اختلاف في وجهات النظر، فإن مصلحة الأسرة تكون مهددة.

٥) **خفوت جذوة الحب:** قد يحس "أحد الزوجين أن عاطفة الآخر نحوه لم تعد كالسابق، ولم يعد منجذباً إليه، وأنه منصرف عنه، ولم يعد ملتفتاً لحاجاته ولعواطفه، مما يسبب فتور الحب بينهما وحدوث الصدمات المستمرة.

خامساً: مستويات الخلافات الزوجية:

تمر الخلافات الزوجية بثلاثة مستويات:

- ١) **المستوى الطبيعي:** وهذا بالامكان تجاوزه من خلال الحوار والمصارحة بين الزوجين.
- ٢) **الصبر:** وهو مستوى يحتاج فيه الزوجان لوقت لعلاج المشكلة وكما قيل "الزمن جزء من العلاج" والصبر هنا سلاح لتجاوز المشكلة.
- ٣) **نضاد الصبر:** وهنا ينفد صبر الزوجين، ثم يُفكران في الانفصال والتخلص من العلاقة الزوجية.

والنصيحة التي ينبغي علي المرشد الأسري تقديمها لكل زوجين هي أن يسلما للقدر ولا يعترضا عليه، وأن يحرصا على رؤية الجوانب الخيرية في المشاكل والخلافات الزوجية وأن يؤمنا بأن هذه المشاكل جزء من ابتلاء الرب تبارك وتعالى للزوجين، ليظهر حقيقة إيمانها وصدق إخلاصهما وتوكلهما عليه وهو أعلم بهما. قال تعالى: "الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ" (١٥٦) **أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِنْ رَبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ** (١٥٧) "البقرة / ١٥٦ - ١٥٧).

سادساً: أنواع المشاكل الزوجية:

قد تكون المشكلة الزوجية صحية أو سلوكية أو عقّدية أو اجتماعية، أو غير ذلك من المشاكل . . وقد تحدث في أول الزواج، أو في منتصفه، أو في آخره . . فالخلاف الزوجي وارد بين الزوجين، وهذه هي سنة الحياة، والمهارة تكمن في كيفية التعامل مع هذا الخلاف، وجعل الحياة تمر بسلام. ولا ننسى أن المشاكل الزوجية تختلف حسب العمر الزوجي والنضج الانفعالي، حيث أن مشكلات زوجين في سن العشرين أو الثلاثين، تختلف بلاشك عن مشكلات زوجين في سن الأربعين أو الخمسين، ولكن سأسلط الضوء على أكثر المشكلات حساسية وأثراً على استقرار العلاقة الزوجية، وسأذكرها على النحو التالي: _

(١) المشاكل السلوكية:-

كانحراف أحد الزوجين، أو الخيانة الزوجية، أو تناول المسكرات، أو الكذب، أو لبخل .

(٢) المشاكل الجنسية:-

كأن يكون أحد الزوجين عقيماً أو شاذاً أو يعاني من البرود أو العجز الجنسي .

(٣) المشاكل النفسية:-

كالقلق والاكتئاب، والانفصام في الشخصية . إلخ من الأمراض النفسية المهددة لاستقرار العلاقة الزوجية .

(٤) المشاكل الاجتماعية:- مثل الانطواء وعدم حب الاختلاط بالناس، أو تدخل الأصدقاء

أو الأهل في حياة الزوجين .

وسأختار مشكلة من كل نوع لطرحتها من حيث السبب والنتيجة .

المشاكل الجنسية - العجز الجنسي:

- تزوجت "أمل" في سن السابعة عشرة من شاب يكبرها بخمس سنوات، وكانت أمل مقبلة على حياة زوجية جديدة، وسعيدة بتحقيق حلمها كزوجة، ثم كأم، لكنها تفاجأت في بداية حياتها الزوجية أن زوجها مريض بالسكر، وغير قادر على إشباع رغبتها الجنسية، أو مجاراة قدرتها الجنسية كشابة في مقتبل عمرها الزوجي، ودخلت "أمل" في مرحلة المقاومة والكبت لرغبتها أمام زوجها وأهلها حتى تطورت حالتها لسلوكات عصبية تلازمها وقت النوم بجانب زوجها مثل "تنف رموشها، وتنف حواجبها، وهز الساقين" مما أزعج زوجها لعدم قدرته على النوم ليلاً، وبدأ الشك يساور زوجها ويتساءل في غفلة منه عن الأسباب الحقيقية "لماذا تفعل هذا؟" وبدأ يفكر في علاج زوجته من هذه السلوكات، وعندما زارت زوجته العيادة النفسية اتضحت المشكلة الحقيقية للزوج والتي رفض الاعتراف بها نهائياً وبدأ يبحث في أسباب أخرى ويتهم زوجته بعلاقات غير سوية مع رجال آخرين، وذلك خوفاً وتهرباً من الاعتراف بعجزه الجنسي، وحاجته للعلاج الدوائي والسلوكي لكي يكافئ زوجته الشابة في طاقتها الجنسية. مما اضطرت الطيبة النفسية لصرف علاج للزوجة يخفف من طاقتها الجنسية، ويخفف من مشاعرها القلقة بالرغم من أنها طاقة طبيعية لكن لكي لا تكون أعلى من طاقة زوجها المريض، وبعد فترة رفض الزوج استمرار زوجته في المتابعة النفسية خوفاً من رفضها له كزوج عاجز وبحاجة للعلاج المكثف!! خاصة أنه لم يكن صريحاً لأهل الزوجة عند خطوبته لها بأن مرضه وصل لمرحلة متقدمة وله تأثيره القوي على قدرته الجنسية مما يتطلب التدخل الدوائي النفسي الذي لم يكن معترفاً به نهائياً.
- السبب: - العجز الجنسي عند الزوج.

النتيجة: - توتر العلاقة الزوجية، مشاعر قلق وسلوكات عصبية لدى الزوجة، ميول ورغبة الزوجة في الطلاق للبحث عن البديل.

المشاكل الاجتماعية:- تدخل الأهل:

عندما تزوجت "وفاء" قبل أن تكمل دراستها الثانوية، كانت تطمح في تحقيق حياة أسرية مستقرة بعدما فقدتها منذ طفولتها لانفصال والدها عن والدتها، وكان حلمها أنها ستحقق ما فقدته من حب وحنان وأمان مع هذا الزوج الذي لا يكبرها إلا قليلاً، لكن صدمتها الأولى أنها ستعيش مع والدة زوجها لظروف زوجها المادية، وعدم قدرته حالياً على الاستقلال لوحدهما في منزلٍ مستقلٍ عن أسرته وخاصة والدته المسيطرة عليه تماماً، ومن هنا بدأت الخلافات الزوجية تظهر بينهما بالرغم من أنهما في بداية حياتهما الزوجية، وقد كانت تدخلات الأم عميقة وتصل إلى أدق خصوصيات ابنتها مع زوجها، فكانت ترفض خروجهما لوحدهما، أو الجلوس لوحدهما فترة طويلة في المنزل أو في غرفتهما الخاصة، تتدخل في هيئة الزوجة، وتعاملها مع ابنتها، مما اضطر الزوجة للاحتياط من أم الزوج والابتعاد عنها وتحاشي الاحتكاك بها في المنزل، ومما ساعد على اتساع الهوة بين الزوجين هوسلية الزوج، واتكاليته القوية على والدته في كل صغيرة وكبيرة، وحاجته المادية لها، وصغر سنه الذي ساعد في سيطرة والدته عليه وهضم حقوق زوجته الصغيرة. وبدأت المشكلة تطفو على السطح عندما بدأت الزوجة ترفض هذا الوضع الذي سلبها حقها في الاستمتاع بحياتها الزوجية وهي في بدايتها، وعندما بدأت تطالب بحقوقها مثل السكن الشرعي، أو الخروج مع زوجها لوحدهما، أو رفضها لسهر زوجها خارج البيت وتركها لوحدها باستمرار بتشجيع من أم الزوج، ازدادت حدة الخلافات وتهجم الزوج عليها بالضرب الذي سبب لها إصابات قوية، مما

دفعها للانتحار هرباً من مواجهتها للواقع ولكن تم إسعافها فوراً وبعدها تفاجأت أنها خسرت بذلك جنينها الذي في أحشائها، وبعدها خسرت الاستقرار والراحة في حياتها كزوجة، ورفضت العودة لزوجها ولأمة المسيطرة وطلبت الطلاق، لكنها وقفت عاجزة عندما طلبت منها أم الزوج أن تعيد لهم المهر لأنه لم يمض على زواجها بابنها سوى شهر، ومازالت حياة وسعادة وفاء معلقة بين زوج ضعيف ومريض في شخصيته، وأم زوج مسيطرة، وأسرّة مفككة.

السبب:- سيطرة الأم، وسلبية الزوج.

النتيجة: خلافات زوجية تطورت للعنف الأسري.

المشاكل السلوكية:

١. الخيانة الزوجية:

من أهم الأسباب التي تؤثر على السعادة الزوجية هي إحساس أحد الزوجين بأن الآخر يفكر في شخص آخر غيره، وهذا مما يؤثر على العلاقة الزوجية أكثر، ويزيد من المساحة العاطفية والفكرية بينهما. فالزواج كمؤسسة ضرورية لصحة المجتمع يفقد مقوماته حالما تدخل مؤثرات خارجية تهز قواعده، ومن أقواها الخيانة الزوجية التي قد تقف الزوجة بالذات عاجزة عن علاجها. وهذا الذي عانت منه "منال" عندما شعرت بإحساسها الذي لا يكذب بأن زوجها كثير الاتصالات الهاتفية، وكثير الانشغال عن بيته، وعن أبنائه، وعنهما كزوجة، حاولت أن تواجهه وتعاتبه على ذلك، فأنكر ورفض اتهاماتها، وبرر سلوكه بالضغط في العمل، والضغوط النفسية التي تثقل حياته، والمسؤوليات التي تبعه عنها، واستقرت أمورهما لفترة بسيطة، ثم عاد لجنائمه، واجتاعده، وشروده طوال تواجده في المنزل، وغلق باب غرفته عليه كلما

أمسك بسماعة الهاتف !! عندها أدركت "منال" أن هناك امرأة أخرى في حياة زوجها ولا بد من معرفة أسباب لجوئه لامرأة أخرى "هل هي زوجة أخرى؟ أو مجرد علاقة عابرة وستتهي من حياة زوجها؟" وغيرها من الأسئلة التي أدخلتها في دوامة من التوتر والقلق والأرق الذي أنهك قواها وأبعدها عن القيام بمسئوليات بيتها وأبنائها. وكانت كلما تزيد من الحصار على زوجها يزيد بعداً عنها، وتحديداً لشكوكها بأنه سيتزوج من امرأة أخرى، وكانت عباراته التهديدية تبعدها قليلاً عن شكوكها، ثم تعود مرة أخرى. ولم تجد "منال" إلا العيادة النفسية للبحث عن حل مع زوجها الذي تجبه كثيراً. واكتشفت بعد عدة جلسات بأن انشغالها عن زوجها بعملها، وبمسئوليات البيت، والأبناء، أنساها حقوق زوجها الذي بدأ يبحث عن امرأة أخرى تشبع رغباته كزوج. لكن ما ألم "منال" أكثر أن زوجها لجأ للخليفة ولم يلجأ للطريق المشروع لكي يشبع حاجاته الزوجية، وبدأت تعيد أوراقها من جديد خوفاً على تماسك أسرته، ودفاعاً عن حياتها الزوجية.

السبب:- إهمال الزوجة لحقوق الزوج.

النتيجة:- خيانة الزوج للزوجة في غفلة منه من رقابة الله سبحانه وتعالى.

٢. الإدمان:

من أخطر المشاكل السلوكية التي تهدد استقرار العلاقة الزوجية "إدمان الزوج" على المخدرات ، أو المسكرات ، لأن شخصية المدمن تكون في صورة تتطلب الصبر والتحمل وقد لا يملك هذا كثير من الأسر وخاصة الزوجة أقرب الناس للزوج حيث تتعرض لمواقف سيئة تصل لدرجة الإيذاء النفسي والجسدي ، وتكون في الواجهة وتحمل مسؤولية إقناعه بالعلاج أمام أبنائها ، والمجتمع من حولها !! وهذا ما تعرضت له الزوجة "وفاء" عندما حضرت يوماً للعمل وهي مصابة بكدمات واضحة على وجهها ، وآثار الضرب المبرح على جسدها ، فكانت هذه البداية لكشف ستر علاقتها مع زوجها الذي أدمن المخدرات نتيجة علاقته برفقاء السوء ، وأدى سهره اليومي معهم لتغيبه المستمر عن عمله ، مما تسبب في فصله ، وخسارته لمصدر رزقه ورزق أسرته والذي لا يقل عن " ستة آلاف ريال شهرياً" وهنا بدأت معاناة الزوجة عندما بدأ يطلب منها مبالغ كبيرة لكي يوفر لنفسه جرعات المخدر الذي يتناوله وعندما ترفض يتهجم عليها أمام أطفالها بشكل يومي .

إن شخصية المدمن عموماً تظهر في صور عدة وهي:

- يكون غير ناضج ، حيث لا يمكن الإعتماد عليه ويفتقر لتكوين علاقات أسرية جيدة مع أهله .
- تركزه حول ذاته: حيث يكون سلوكه قائماً على إشباع رغباته ولا يملك الصبر لتأجيلها .
- العدوانية: يشعر المدمن بالقلق الزائد وعدم قدرته على التعبير عن غضبه وقد يجد في الخمر أو المخدر ضالته لكي يعبر عن عدوانيته وعنفه تجاه من حوله .
- الضعف الجنسي: يصاب بالضعف الجنسي والحجل الشديد من الجنس الآخر ، أو يصاب بالشدوذ الجنسي ، مما يؤثر علاقته بزوجته أكثر ، ويبدأ يسيء في معاملتها نتيجة لإحساسه بالنقص تجاهها .

وكانت جميع هذه الصور السلبية تواجهها "وفاء" بشكل يومي مع زوجها المدمن الذي حاولت إصلاحه لوحدها لكن بدون جدوى ، لأنها أبتعدت عن أسرتها وأسرّة زوجها خجلاً من وضع زوجها الذي سيطر عليه رفقاء السوء نهائياً ، وأصبحوا يديرون حياته ويهددونّه في حالة الابتعاد عن وسطهم الملوّث !! وكان أمام "وفاء" خيارات: إما طلب الطلاق وتشتت أطفالها والتخلي عنهم وهذا طلب أسرتها الوحيد ، أو اللجوء للجهات المختصة لعلاج زوجها بشتى الطرق مهما كلفها ذلك من خسارة مادية ومعنوية .

و فعلاً . اقتنعت "وفاء" بأن مستقبل أطفالها أهم من مستقبلها ، واختارت الخيار الثاني ، وأتصلت بالجهات المسؤولة التي حولت زوجها لمجمع الأمل الطبي ، وبدأت معاناة رحلة العلاج من الإدمان التي لاتقل صعوبة عن الإدمان نفسه لما تتطلبه من صبر وقوة تحمّل واتباع للبرنامج العلاجي والتأهيلي ، ومازال زوج وفاء تحت المتابعة ، لكن حياتها أفضل من السابق ، وأصبحت من العناصر الرئيسية في العلاج الأسري الذي يطبق على زوجها في المستشفى .

المشاكل الطارئة:

هناك بعض التغيرات تمر بها المرأة خلال مراحل عمرها ، وهذه التغيرات لها تأثير كبير على نفسية الزوجة وعلاقتها بزوجها ، مما يتطلب من الزوج أن يكون واعياً وذكياً في تقبله لهذه التغيرات منعاً لحدوث الخلافات بينهما والتي قد تتطور لتصل لدرجة الطلاق لا قدر الله . أو تعرض أحد الزوجين لضغوط نفسية وعصبية تسبب له المرض النفسي الذي يزيد من الوضع سوءاً .

ومن هذه التغيرات :-

١. سن انقطاع الحيض:

تمر المرأة في مرحلة ما بعد الشباب "وخاصة بعد انقطاع الحيض" بتغيرات هرمونية ونفسية ، وتكون الأحاسيس في هذه المرحلة مختلطة ومتضاربة ، ويكون الإحساس الطاعني لديها هو "اليأس من المحيض" وهذه الكلمة بذاتها تدعو إلى مزيد من اليأس خاصة عندما تستسلم له المرأة مما يعرضها لمشاكل الانتقال من مرحلة عمرية لمرحلة أخرى ، فبتدأ في رفض الحديث عن هذه المرحلة لشعورها بالنقص مما يسبب لها متاعب لا حدود لها ، وبالذات في المحيط الأسري ، فتسيطر عليها المخاوف من نظرة زوجها لها نتيجة لتقدمها في العمر خاصة لدى الزوجات اللاتي يكبرن أزواجهن بسنوات معينة ، وهذه المرحلة بالذات تحتاج الزوجة فيها لفهم الزوج للاضطرابات التي تتعرض لها مما يقلل من نسبة التأزم بينهما ، حيث تشكو المرأة من "الشعور بالإجهاد والتعب السريع والإعياء وضعف الذاكرة والانتفاخ وفقدان الرغبة الجنسية واضطرابات الهضم ، وتكثر مخاوفها تجاه صحتها وهي مشاعر واضحة ، فمشكلة سن اليأس ليست بيولوجية فقط ، بل لها أبعادها النفسية والاجتماعية ، خاصة عندما يتعد الأبناء عن الأم بعد زواجهم ، ولا يكون أمامها إلا الزوج ليشعرها بقيمتها كزوجة وربة بيت ويعرضها عن ابتعاد أبنائها ، ولكن عندما يفشل الزوج في الوصول إلى زوجته وتفهم مشاعرهم المتقلبة تجاهه وتجاه الآخرين ، يبدأ في البحث عن زوجة أخرى ، مما يعرضها ذلك للإصابة "باكتئاب سن انقطاع الحيض" والذي يحتاج إلى عناية طبية حاسمة .

٢. مشكلة الزواج الثاني:

إن الزواج الثاني سواء بالنسبة للمرأة أو الرجل ليس بالأمر الهين ، ويحتاج إلى أرض صلبة من الفهم

وحسن النية لكي يستمر بسلام ، فالأرملة التي تتزوج بعد وفاة زوجها تختلف في تعاملها مع الزوج الثاني عن المطلقة التي تحاول أن تثبت نجاحها كزوجة أكثر أمام نفسها ، وأمام زوجها الثاني ، وأمام الناس من حولها التي تتزوج بأرمل قد تلازمها المشاكل إلى وقت طويل لأن تفكيرها مستمر في كيفية تغير أسلوب حياته ، وقد تعرّضها محاولاتها في تغيير الأسلوب الذي تعود عليه زوجها لكثير من الخلافات ، فالأمر يحتاج إلى تفهم ومرونة وصبر قد تعرّضت الزوجة الجديدة لمشاكل كثيرة من الزوجة الأولى سواء أكانت مطلقة أو على ذمة الزوج وقد تستعمل الأطفال في مناوراتها لكي تفسد حياتها وقد يكون مصيرها الفشل مثلها !! وقد يشكّل الأطفال عندما يعيشون مع والدهم أو والدتهم في حالة التجربة الثانية من الزواج ضغطاً عصبياً على الطرف الآخر وسبباً في حدوث النزاعات بين الزوجين وتصبح المشكلة ثلاثية الأبعاد مما يجعل حلها أكثر صعوبة ، لأنهم أقل سعادة في البيت الجديد وذلك لرفضهم أن تحل سيدة جديدة مكان أمهم ، أو رجل جديد مكان والدهم . وقد تظل الصراعات مستمرة ظاهرة أو خفية وذات تأثير سلبي على جميع الأطراف ، إلا إذا بذل الزوجان جهداً واعياً في احتواء مشاعر الأطفال المضطربة وتفهمها ، وعدم إثارتها ليتكيفوا ويقبلوا الوضع الجديد .

٣- العقم:

هو العجز عن الإنجاب ، وقد يكون سببه الزوج أو الزوجة أو هما معاً ، ولكن الشائع بين الناس أن العقم مصدره المرأة ، وإن كانت الإحصاءات تشير إلى أن السبب في نحو ٣٠٪ إلى ٥٠٪ من الحالات هو الرجل ، والبعض الآخر يذكر أن النسبة مناصفة بين الرجال والنساء ، لكن اكتشاف العقم لا بد أن يتضمن الكشف على الزوجين معاً . ويؤكد العلماء أن السن له دور كبير في حدوث فرصة الحمل حيث تتدنى بسرعة بعد سن الثلاثين ، وأن أخصب سنّي العمر هي الفترة تحت العشرين ثم تليها الفترة بين

العشرين والخامسة والعشرين . فالعقم له تأثيره النفسي على الزوجين ، وقد يكون سبباً في كثير من المشاكل الزوجية ، وقد يترتب عليها الطلاق ، أو يلجأ الزوج للزواج بأخرى ، وقد يصاب أحد الزوجين بعقدة نفسية لشعوره بأنه أدنى من غيره من الناس لإصابته بالعقم . وقد يجعل العقم من جانب المرأة الزوج قاسياً عليها ، أو يدفع الزوجة أن تكون شرسة مع زوجها العقيم ، وقد تطالبه بتأمين مستقبلها ، وبذلك تتعقد الحياة بينهما كثيراً . فالزوج أو الزوجة عندما يكتشف أيهما أن الآخر عقيم فإن ذلك يزيد من نرجسيته وعدوانيته ، وقد يحدث العكس فالمرأة العقيم كثيراً ما تزداد أنانيتها باكتشافها أنها عقيم ، وقد تتسلط على زوجها وجيرانها وأهلها .

لكن هناك اعتقاداً شائعاً بأن المرأة العقيم تحمل إذا كفلت طفلاً ، وهو ما تؤيده البحوث ، ولعل حالة السيدة سارة زوجة سيدنا إبراهيم عليه السلام مثلاً جيداً لأثر التبني على العقيم ، فعندما زوجته خادمتها هاجر وأنجب منها إسماعيل وجرّبت الأمومة له ، حملت بعد أن طال بها العقم .

٤- ما بعد الولادة:

للولادة أثر كبير في حياة المرأة ، وهو حدث نفسي ضخم وليس مجرد عملية فسيولوجية ، وإلا لم تختلف النساء في ولاداتهن ! ويكون الخوف من الولادة خوفاً من دور الأمومة ، والخوف من الولادة خوف أصلي فطري هو الخوف من الموت ! والولادة عملية مرهقة تستلزم طاقة عالية للسيطرة على الخوف والمعاناة ، لذلك تأتي فترة النفاس بعدها فترة راحة للأم بعد مشقة الولادة ، تلك المشقة التي تدرج ضمن الصدمات النفسية ، لكن يعوضها نظرتها لوليدها بعد أن خرج للحياة سليماً . وفترة النفاس فترة تحتاج لجهد عظيم تتخللها مرحلة الإرضاع فتدخل الأم عدداً من التجارب النفسية التي لها مردودها على حياتها كزوجة ، أو كموظفة ، أو لوضعها المادي إذا كان محدوداً . ومن أهم التغيرات التي تمر بها هو علاقتها

بزوجها خاصة عندما تكون التجربة الأولى في حياتهما، لأنها تنتقل بالاهتمام من نفسها وبأحوالها وبزوجها، إلى الاهتمام بطفلها واحتياجاته. وقد تغالي الأم في إظهار حبها للطفل ومنذ اللحظة الأولى للولادة، وتصب كل اهتماماتها حول طفلها، وتبتعد تدريجياً عن دورها كزوجة حتى بعد نهاية فترة النفاس مما يؤدي لحدوث خلافات زوجية سببها إهمال الزوجة لحقوق زوجها، ومطالبة الزوج المستمرة لزوجته بالالتفات له أكثر من الطفل !! ولكن حقيقة الأمر أن الزوجة تحاول أن تثبت قدرتها على دورها كأم وكمرضعة وفي نفس الوقت دورها كزوجة مما يشكل عبئاً جسدياً ونفسياً عليها قد يصدمها في حالة عدم تفهم الزوج أنها فترة انتقالية مؤقتة لا بد أن يساند زوجته خلالها حتى يصل بحياته الزوجية والأسرية للأمان.

لكن سؤالنا هو: ماهي أكبر مشكلة زوجية؟

إن أكبر مشكلة زوجية هي مشكلة (الملفات المفتوحة) !! والتي تتراكم في حياة الزوجين بسبب عدم اتخاذهما أي قرار في المشاكل التي تواجههما في حياتهما، وتمر الأيام، ثم يفتح ملف آخر لمشكلة أخرى قد تتعلق بهما، أو بأبنائهما، أو بأهل الزوج أو الزوجة، أو باسم الخادمة أو السائق، ولا يتم البتُّ في حلِّها، وتتراكم في صدر كل منهما دون اتخاذ أي قرار لحل هذه المشاكل وكلها تكون معلقة !! ويفاجأ الزوجان بعد مرور سنوات طويلة أن كل واحد منهما لديه العديد من الملفات التي يصعب غلقها، وبذلك تتطور الخلافات بعدما كانت بسيطة إلى جحيم لا يطاق. وعلاج ذلك هو إغلاق الملفات الأولى فالأول، ولامانع من تأجيل بعضها لأن الزمن كفيل بحل بعض المشاكل، أو لعدم قدرة أحد الطرفين على اتخاذ قرار سريع في حل المشكلة. ولكن من الضروري أن تتم المصارحة بين الزوجين لمعالجة خلافاتهما.

المراجع

- الصحة النفسية والعلاج النفسي ، حامد زهران .
- المشاكل الزوجية فوائدها وفن احتوائها ، جاسم المطوع .
- امرأة في محنة ، عادل صادق .
- الأسرة على مشارف القرن ٢١ ، عبدالمجيد سيد منصور ، وزكريا أحمد الشريبي .
- الموسوعة النفسية الجنسية ، عبد المنعم الحفني .
- المدخل الميسر إلى الصحة النفسية والعلاج النفسي / أسماء عبد العزيز الحسين .
- النفس تشكوا والجسد يعاني " دليل المرأة العربية في الصحة النفسية " عايدة سيف الدولة .

سابعاً: بيئة الإرشاد الأسرى وأسس تهيئتها للمقابلة

د . / سلطانة محمد أحمد معاد

إن إعداد وتهيئة بيئة الإرشاد الأسرى تُعدُّ من العوامل الهامة لإنجاح المقابلة الإرشادية بين المرشد الأسرى والمسترشد وعلى المرشد الأسرى أن يأخذ في الاعتبار كافة الاجراءات الضرورية من أجل إعداد بيئة المقابلة الإرشادية وتأمينها بحيث تصبح مهيأة وأكثر سرية لمعلومات المسترشدين ، وتختلف الجهات الإرشادية في تحديد المكان الذي تتم فيه المقابلات الإرشادية كل حسب إمكانياتها وأهدافها فنجد أن بعض هذه الجهات تخصص غرفة محددة للمرشد لتكون مكاناً للمقابلة الإرشادية ، والبعض الآخر يخصص غرفة معينة في الطابق الأول من الجهات يمكن أن تتم فيها المقابلات الإرشادية والبعض الآخر يترك حرية اختيار مكان المقابلة للمرشد الأسرى ، لكن وبشكلٍ أكثر تحديداً لا بد أن يكون هناك مكان محدد لإجراء المقابلة الإرشادية حتى يمكن إنجاحها ، وينبغي أن يراعى فيها الأسس والركائز الأساسية لتهيئتها للمقابلة ومن بين هذه الأسس الضرورية (حجم المكان ، التهوية ، الإضاءة ، الأثاث ، العزلة . . . الخ) كل هذه العوامل السابقة الذكر يجب أن تؤخذ في الاعتبار لتهيئة بيئة الإرشاد الأسرى لإجراء المقابلة الإرشادية في ظل أفضل ظروف ممكنة ، وأن الواقع الفعلي للجهات الإرشادية يقع عقبة في تهيئة أنسب مكان للمقابلة حسب إمكانياتها وظروف كل منها ، إلا أنه يكون من الضروري أن يتوافر في بيئة الإرشاد الأسرى الحد الأدنى من الأسس والأساليب والوسائل الضرورية وذلك لمساعدة المرشد على إنجاح المقابلة الإرشادية والتوصل إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن مشكلة المسترشد حتى يمكن التوصل إلى الأسباب الحقيقية وراء الموقف الإشكالي ومن ثم التوصل إلى نمط العلاج المناسب ، وفي هذا الجزء سيتم عرض عنصرين أساسيين وهما:

١) خصوصية ووضعية المرشد الأسري في المقابلة الإرشادية .

٢- الاسس الواجب توافرها في بيئة الإرشاد الأسري .

وهذان العنصران سوف تناولهما بالشرح والتفصيل في الصفحات التالية حتى يمكن أن تتضح كافة العوامل والركائز الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في بيئة الإرشاد الأسري .

أولاً: خصوصية ووضعية المرشد الأسري في المقابلة الإرشادية:

إن المجتمع السعودي له العديد من القيم والتقاليد والعادات الخاصة به والتي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند إجراء المقابلة الإرشادية ، فيفضل أن يكون القائم على المقابلة الإرشادية في حالة المرشد الذكر مرشد أسري ذكر ، وكذلك في حالة إذا كانت صاحبة المشكلة أنثى فينبغي أن يكون القائم بالمقابلة مرشدة أسرية من الإناث ، هذا من جانب ومن جانب آخر فإن تماثل جنس القائم بالمقابلة مع جنس صاحب المشكلة يعد عنصراً هاماً في إنجاح المقابلة الإرشادية لأنه غالباً في المشكلات الإسرية هناك خصوصيات لا يمكن أن يفهمها الرجل في الحالات التي يكون فيها المرشد رجلاً ولا تفهمها إلا الأنثى في الحالات التي يكون المرشد فيها من جنس الإناث وهذا يفسر أن الرجال يكونون أقدر على فهم مشكلات الرجال وأن النساء أيضاً يكنّ أقدر على فهم مشكلات النساء .

ولكن في بعض الأحيان قد لا تتوفر عناصر من المرشدين أو المرشدات الأسريين فهنا يكون نوعان من الحلول وهما:

الأول: أن يكون هناك حاجز في بيئة المقابلة بين المرشد والمرشد بحيث لا يسمح للمرشد الذكر بالاحتكاك المباشر مع المرشدة الأنثى وهذا لا يتعارض مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع ولكن

سوف يؤثر تأثيراً سلبياً في فهم المرشد الأسرى للمشكلة وملاحظة انطباعات المرشد وملاحظة إيماءاته وتصرفاته ومراقبة ردود أفعاله المختلفة ومن ثم لا يستطيع المرشد الإلمام بالمشكلة وبكافة جوانبها بشكل جيد مما قد يؤثر على الوقت المخصص لعلاج المشكلة وسرعة حلها، لذا يكون الحال الثاني هو الأفضل.

الثاني: استخدام نظام البث في حالة ما إذا كان المرشد ذكراً والمسترشدة أنثى والعكس صحيح ، والبث يقلل من المشكلات التي تنشأ عن الحل الأول وهو وضع الحواجز ، فالبث يسمح للمرشد بالتعرف على إيماءات وانطباعات المسترشدة وكذلك لحظات صمتها وغضبها وردود أفعالها في المواقف المختلفة وهذا حسب قيم وتقاليده وعادات المجتمع يكون مسموحاً باستخدامه فنظام البث يستخدم في الجامعات وفي أماكن أخرى متعددة على مستوى المملكة وعلى الرغم من أن نظام البث لا يسمح بالاحتكاك المباشر بالمسترشدة إلا أنه يمكن من فهم إيماءاتها وتعبيراتها وردود أفعالها كما تصدرها.

ثانياً: الأسس الواجب توافرها في بيئة الإرشاد الأسرى:

هناك العديد من الأسس التي ينبغي أن تتوافر في بيئة الإرشاد الأسرى والتي لا تقل أهمية عن العوامل الأخرى التي تساعد في إنجاح المقابلة الإرشادية ويمكن أن تسرد هذه العوامل فيما يلي:

(1) من حيث حجم المكان:

من الضروري أن يتوافر مكان واسع إلى حد ما لإجراء المقابلة الإرشادية ، لأن المكان الواسع يسمح بتحرير أفكار المرشد وتخيالاته بالإضافة إلى أنه يعطي نوعاً من الراحة والطمأنينة، بينما إذا كان مكان المقابلة ضيقاً فإنه يمكن أن يؤدي إلى شعور المرشد بالضيق والضرر وهذا سوف ينعكس سلبياً على

حوار المسترشد وحديثه مع المرشد ، وعلى هذا الأساس ينبغي ألا تكون بيئة الإرشاد الأسري ضيقة بحيث تشعر المسترشد بالضجر ولا تكون واسعة بحيث تشتت انتباهه .

٢) من حيث التهوية:

تعد التهوية أحد العوامل الهامة الواجب توافرها في بيئة الإرشاد الأسري ، فينبغي أن تسمح بدخول وخروج الهواء والشمس بحيث يمكن أن تجدد الأوكسجين في الغرفة لما له من أهمية كبرى في تنشيط خلايا المخ للإنسان وكذلك الشمس لما لها من أهمية كبرى في قتل البكتريا ، فينبغي أن يكون هناك أكثر من فتحة تهوية وليكن اثنتان من النوافذ داخل الغرفة في وضع تقابلي بحيث يسمحان بخروج ودخول الهواء ، إن تواجد فتحات في مكان المقابلة يكون هاماً جداً ليشعر المسترشد بالراحة النفسية وبأن المكان صحي على عكس الأماكن التي لا يتوافر فيها فتحات للتهوية ونوافذ مما تشعر المسترشد بالملل والاكتئاب ، وفي الأماكن التي تكون درجات الحرارة فيها غير مستقرة نسبياً أو مستقرة الحرارة ولكنها مرتفعة فيها يفضل أن يكون المكان مكيف الهواء أى يوجد فيه جهاز تكييف يصلح للاستخدام صيفاً وشتاءً وبحسب الحاجة .

٣- من حيث الإضاءة:

إن توافر عنصر الإضاءة الكافية في مكان المقابلة يجعلها أكثر راحة وتهيئة لإجراء المقابلة الإرشادية ، وتلعب الإضاءة دوراً هاماً في عملية إنجاح المقابلة ولا ينبغي أن تكون الإضاءة خافتة جداً في مكان المقابلة بحيث لا تسمح للمرشد من تفسير إيماءات وانطباعات المسترشد ورؤيته جيداً وكذلك بالنسبة للمسترشد ذاته كلما كانت الإضاءة خافتة جداً من الممكن أن يشعره بالإحساس بالنوم والنعاس ، وكذلك لا ينبغي أن تكون الإضاءة قوية جداً بحيث يشعره بالقلق والتوتر وتشتت انتباهه ، فيجب أن تكون الإضاءة مناسبة

ويفضل استخدام لمبات النيون التي تسمح بالرؤية الجيدة والمريحة للمرشد والمسترشد لأنها تنتج نوراً أبيض اللون يشعر المسترشد بالراحة ولا يقلق نظره .

٤- من حيث الأثاث:

يعد الأثاث الجيد أحد العوامل الهامة لإنجاح المقابلة الإرشادية فينبغي أن يتوافر في مكان المقابلة أثاث مريح من كراسٍ ومكتب ودولاب إلخ ولكن ينبغي أن نأخذ في الاعتبار أن الأثاث في المقابلة الفردية يختلف عنه في المناقشة الجماعية وهو كما يلي:

أ) في حالة المقابلات الإرشادية الفردية بين المرشد والمسترشد: يفضل أن يكون المرشد والمسترشد جالسين على مكتب أو منضدة ليست كبيرة جداً أو صغيرة بل متوسطة ليتمكن للمرشد مشاهدة انطباعات المسترشد وإيماءاته ونظراته لما لها من أهمية كبرى في فهم المشكلة وتفسيرها وتحليلها .

ب) في حالة المقابلة الجماعية أو المشتركة مع كل أفراد الأسرة: من المفضل أن تكون هناك منضدة كبيرة مصممة على هيئة نصف دائرة بحيث تمكن من جلوس كافة أفراد الأسرة والتفاهم حول المنضدة وجلوس المرشد أمامهم بحيث يكون في موقع مقابل لهم، هذا الشكل من الجلوس يسمح للمشاركين من رؤية المرشد بشكل جيد ويمكن المرشد من رؤيتهم بشكل جيد، ويسمح لهم بالتفاعل مع بعضهم البعض مما يساعدهم على الإفصاح عن مشاعرهم بشكل جيد ومن ثم التقارب في وجهات النظر بينهم .

ويمكن لهم أن يكونوا جالسين على منضدة دائرية الشكل، ومن حيث الأثاث ينبغي أن يكون في غرفة المقابلة دولاب يسمح بحفظ ملفات وسجلات العملاء حتى يمكن الحفاظ على

أسرارهم وعدم تعرضها للإفشاء .

5) من حيث العزلة:

يفضل اختيار مكان أو موضع للمقابلة في أحد الغرف البعيدة تماماً عن الضوضاء أى التى تتسم بالهدوء حتى لا تزعج المسترشدين وتقلقهم حيث إنه من الضروري أن تكون الغرف فى الطابق الأول فى أقصى اليمين أو فى أقصى اليسار بحيث تكون بعيدة عن أماكن الدخول والخروج وتشعرهم بالأمن والسرية التامة للمعلومات التى سوف يدلون بها للمرشد الأسري وحتى يتأكدون بأن كل المعلومات التى سيدلون بها ستكون فى غاية الكتمان والسرية ولا يمكن أن تتعرض لأى نوع من الإفشاء لأسرارهم . بينما إذا وجدت الغرفة أو مكان المقابلة فى أحد المواقع الشديدة الحيوية فى الجهة التى يعمل بها المرشد الأسرى والأكثر عرضة لدخول وخروج المارة بالطبع سيكون هناك نوع من الضوضاء وهذا ما يشعر المسترشد بالقلق والخوف من أن تتعرض أسرارهم للإفشاء عن طريق سماع أحد المارة لبعض كلماته أو دخول أو خروج أحد إلى غرفة المقابلة

6- من حيث تصميم المكان:

يفضل أن يكون مكان المقابلة الإرشادية مطلبياً باللون الأبيض لأن هذا اللون يشعر المسترشد بالراحة وكذلك يشعره باتساع المكان ويجعله فى حالة تسمح له بالإفصاح عما يدور بداخله والتعبير عن مشكلته ، كذلك ينبغي أن يكون فى غرفة المقابلة ساعة حائط معلقة فى مكان يمكن المرشد والمسترشد من رؤيتها ، وليس من الضروري أن يكون بداخل غرفة المقابلة ديكور ملفت لنظر العميل لأن هذا يشتت انتباهه ويجعله غير قادر على التركيز بل ينبغي أن تعلق بعض اللوحات على الحائط التى تكون مريحة للنظر وبسيطة وتعبر عن مناظر طبيعية كالزهور والأنهار والحدائق الخ ، ليوجد نوعاً من الارتياح النفسى للمسترشد

بالنسبة للمكان الذي يكون فيه .

إن اهتمام المرشد الأسري بإعداد وتهيئة بيئة المقابلة الإرشادية يسهم بشكل كبير في إنجاح المقابلة كذلك هناك عوامل أخرى ينبغي على المرشد الأسري أن يأخذها في الاعتبار في بيئة المقابلة الإرشادية وهي: (تليفون، جهاز فاكس، جهاز كمبيوتر، إنترنت، جهاز كاسيت) كل هذه الأجهزة يمكن أن تسهم في مساعدة المرشد الأسري على إنجاح المقابلة الإرشادية .

ضوابط البيئة الإرشادية وشروطها

أ. عبد الإله بن سعد الصالح

ليئة المكان التي تقام فيها العملية الإرشادية أهمية كبيرة من حيث تهيئة الأجواء المناسبة للمرشد وكذلك للمسترشد على حد سواء، إضافة إلى أهمية مراعاة الجوانب النفسية والجسدية وكذلك الاجتماعية، مع مراعاة الجانب الشرعي في تهيئة المكان والبعد عن المحظورات الشرعية مثل الخلوة بالمرأة الأجنبية في حال استقبال المسترشدتين للنساء كطرف ثانٍ في العلاج، ومن تخشى الفتنة منه وفي ذلك وردت الأحاديث التي تؤكد على حرمة وخطورة الخلوة المحرّمة، ومن ذلك عن ابن عباس رضي الله عنهما أنه سمع النبي صلى الله عليه وسلم يخطب يقول: (لا يخلون رجل بامرأة، ولا تسافر امرأة إلا ومعها محرم) (رواه البخاري)، قال الحافظ ابن حجر: "فيه منع الخلوة بالأجنبية وهو اجماع"، قال القاضي عياض: "والمرأة فتنة ممنوع الانفراد بها لما جُبلت عليه نفوس البشر من الشهوة فيها من الشيطان بواسطتهم، ولأنهن لحم على وَضَمٍ إلا من ذُبَّ عنه، وعورة مضطرة إلى صين غيرة يحميها ويصونها، وطبع الله في ذوي المحارم من الغيرة على محارمهم والذبُّ عنهن ما يؤمن عليهن ما يُخشى".

كذلك مراعاة اختلاف الأماكن التي تقام فيها العملية الإرشادية، فقد تكون في داخل مؤسسة تقدم فيها مجموعة من الخدمات الاجتماعية الأخرى كما هو الحال في معظم مناطق المملكة العربية السعودية، وقد تكون الخدمة منفردة في مكان مستقل خاص بذلك.

وفي ما سنذكره من ضوابط وشروط في حال وجود المرشد من الرجال أثناء ممارسته للعملية الإرشادية (إصلاح ذات البين)، إلا أنه مما ينبغي التأكيد عليه هو ضرورة أن يكون في المؤسسة التي تقدم

فيها الخدمة الإصلاحية مرشحات متخصصات يستقبلن حالات النساء اللواتي يحضرن منفردات للمؤسسة الإرشادية لطلب الاستشارة الاجتماعية والأسرية .

ضوابط وشروط مكان البيئة الإرشادية:

وتنقسم إلى أربعة أقسام:

القسم الأول: موقع ومكان الجهة الإرشادية:

١) اختيار المكان والموقع المناسب:

إن اختيار المكان المناسب الذي تقوم فيه العمليات الإرشادية من الأهمية بمكان ، حيث إن الناس جبلوا على الرغبة في عدم تدخل الآخرين في خصوصياتهم ومشكلاتهم الأسرية والمعرفة بها لذا فمن الضروري أن يتم اختيار مكان المركز في داخل الأحياء الفسيحة ، ويحيط بها الميادين والشوارع الواسعة والمواقف الكافية .

٢) المخطط التفصيلي للموقع:

ضرورة التخطيط المسبق للموقع الذي يتناسب مع الوظيفة المهنية للمؤسسة من حيث مداخله وخصوصية صالات الانتظار ، وتوفير الأماكن اللازمة وخصوصية غرف الإرشاديين وتحديد مدخل خاص للخدمات النسائية الخاصة وغيرها مما يجب أن يراعى أثناء التخطيط والتصميم حتى يوافق الشروط التي يجب توافرها في المبنى الإرشادي ، ونستفيد في ذلك من المهندسين المعماريين ذوي الحس الاجتماعي .

القسم الثاني: داخل الجهة الإرشادية:

١) وضع اللوحات الإرشادية:

مما ينبغي الاهتمام به وضع لوحات إرشادية على مبنى المقر وفي داخله حتى يسهل الوصول للمكان

المقصود. كما أن وجود اللوحات الإرشادية الكافية والواضحة التي تشير إلى المكان على الشوارع العامة والمداخل الفرعية وعلى مقر المركز يسهل الوصول إلى المبنى في أقصر وقت ممكن دون اللجوء إلى السؤال والوقوف في حرج المسترشدين مع الناس، وإن كان مكان العملية الإرشادية داخل مؤسسة اجتماعية تقوم بخدمات أخرى مصاحبة للإرشاد الأسري من خلال المقابلة فلا بد من مراعاة سهولة الوصول إلى مكان المرشد الأسري بتخصيص طريق سهل وقريب للمسترشدين للحفاظ على خصوصيتهم، حيث يتحرج بعض المسترشدين أثناء دخوله المبنى، أو أثناء مروره هو وزوجته أمام موظفي الاستقبال والإدارات الأخرى وتحت نظرهم وفي علمهم أن لديهم مشكلة يريدون حلها مما قد يتسبب في حرج كبير لديهم وقد يتراجع المسترشد عن اللجوء إلى المؤسسة أو قد يؤثر ذلك على نفسيته وتفاعله أثناء مقابله للمرشد الأسري، وهذا ملاحظ عند مراجعة المسترشد للمرشد ويكون مكان الإرشاد في مبنى آخر مجاور مثلاً ويحتاج إلى السؤال للوصول للمرشد، حيث تظهر عليه علامات التحرج وعدم الرضا والتأثر نفسياً، وذلك بسبب رغبته في عدم معرفة الآخرين بمشكلته أو خوفاً من شخص يعرفه فتنتفي خصوصية قضيته، وذلك بسبب أن وجود هذه الجهات الإرشادية المتخصصة في علاج المشكلات الأسرية جديد على مجتمعنا وغير مألوف، ويحتاج معها المجتمع إلى وقت حتى يتعامل معها أفرادها بشكل أفضل.

٢) هدوء المكان والابتعاد عن مصادر الإزعاج:

لابد من اختيار المكان المناسب للمقر البعيد عن مصادر الإزعاج مثل السيارات أو الورش أو غيرها من الأصوات المزعجة التي تكدر صفاء الجو الإرشادي وتضعف قوة وفاعلية اللقاءات الإرشادية بين المسترشد والمرشد وتقلل من تركيز المسترشد أثناء المقابلة بتشتيت ذهنه أو الاضطراب لرفع الأصوات أو تكرار الأسئلة والإجابة وهذا لاشك من عوامل فشل المقابلة الإرشادية.

٣) صالات الانتظار المنفصلة للرجال عن النساء:

يجب تخصيص صالات انتظار خاصة بالرجال وأخرى خاصة بالنساء بشكل وخصوصية مناسبة، كما يجب الاهتمام بإيجاد الوسائل المساعدة في علاج المشكلات الاجتماعية لتهيئة الطرفين للصلح والتفاهم بإذن الله ومنها:

- تجميل وإبراز المكان باللوحات الحائطية الهادفة فيها بالعبارات المؤثرة والصور المعبرة في مجال الإصلاح الأسري ويذكر فيها فضل التصافي والتسامح بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية.
- وضع جهاز التلفاز والفيديو والأجهزة التلفزيونية الأخرى لعرض الأفلام والمشاهد المؤثرة.
- وضع أرفف خاصة بالكتب والكتيبات والمطويات المتخصصة في علاج القضايا الأسرية، ونذكر في ذلك قصة مؤثرة عندما توجه أحد الأشخاص إلى محكمة الضمان والأنكحة لمقابلة القاضي والتلفظ بالطلاق إثر خلافات مع زوجته وأم أولاده، وكان جالساً في صالة الانتظار حتى يأتي دوره للدخول على القاضي وهو في هذه اللحظات قد استشاط غضباً وتمكن الشيطان منه، وأثناء ذلك وهو جالس لفت نظره كتيب مرسوم عليه يد طفل تمنع قطع جبل الوفاق بين والديه وهم معنون (أي لا تحرق قلبي بطلاق أمي) فأخذه وبدأ يقرأه فما أكمل قراءته إلا وقد تأثر تأثراً شديداً واغرورقت عيناه بالدموع وتفكر واسترجع وقام من مكانه مسرعاً خوفاً أن ينادي عليه بالدخول على القاضي، وبعدها اطمأنت نفسه وهدأ غضبه وحمد الله أنه لم يتعجل بالطلاق وأن الله ساق له هذا الكتيب ليرجعه عما نواه، ثم ذهب إلى مكتب الإصلاح الأسري بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج طالباً منهم المساعدة في حل قضيتهم، وشكر لهم إعانته بإصدار هذا الكتيب الهادف الذي جعله سبباً أنقذه من الفراق والتشتت.

وهكذا نسوق هذه القصة لتوضح أهمية وجود رسائل مساعدة في صالات الانتظار لعلها تساعد على تخفيف المشكلة بل حلها في بعض الأحيان .

٤) مما نقترحه أن تخصص غرفة انتظار أولية صغيرة الحجم تكون لجلوس الزوجين فيها عند رغبة المرشد بذلك قبل الدخول عليه أو في حال استئناف الجلسة لوقت محدود ، ليحقق فيها نوعاً علاجياً آخر لحدِيثهم مع بعضهما البعض أو مشاهدتهم للوسائل المساعدة التي ذكرناها من قبل في صالات الانتظار الأساسية ، فقد يشاهدون عرضاً مؤثراً يساعد على تخفيف قوة الخلاف بينهم ، وقد تكون لها سلبياتها بأن يشتد الخلاف بينهم ويحصل بينهم نوع من التمسك بالرأي ، أو نفره أحدهم من الآخر ثم الخروج من مكان الإصلاح ، وعلى كُلِّ المرشد هو الذي يحدد مدى أهمية تفعيل غرفة الانتظار بإحالتهم لها من عدم ذلك .

٥) يفضل وجود مداخل واسعة ورحبة وحدائق جانبية تضيء على المكان الهدوء والسكينة والراحة للمسترشد .

٦) تخصيص قسم خاص للنساء يتضمن أماكن للمرشدات وانتظار للمسترشدات مع وجود مدخل خاص لهن .

القسم الثالث: غرفة المرشد:

إن غرفة المرشد الأسري لها من الأهمية موقع كبير ، حيث تتم فيها العملية الإرشادية المبنية على المهارات المهنية ولا بد من عوامل مساعدة تتوافر في المكان لتسهل في حل القضايا بنجاح تام في أقصر وقت ممكن ، ومن العوامل التي يجب توافرها في مكان المرشد الأسري الاعتبارات الآتية:

١) **سعة المكان:** فمما ينبغي أن يكون المكان واسعاً بدرجة مناسبة فلا يكون صغيراً فيضيق به الصدر وتضعب معه الحركة ، ولا واسعاً جداً فتحصل معه رهبة المسترشد وتشتت انتباهه ، فالمتوسط من السعة

هو المناسب الذي يحقق ارتياح المرشد والمسترشد .

٢) خصوصية غرفة المرشد: فلا بد أن تكون لغرفة المرشد الأسري خصوصيتها من حيث موقعها فلا تكون أمام غرفة الانتظار يرى من يدخل ويخرج منها، وأن يكون الباب جانبياً وليس في الواجهة مباشرة فيرى من بداخله أثناء فتح الباب وانغلاقه .

٣) مناسبة لونها وخلوها من المشتتات: ويراعى أن تكون غرفة المرشد الأسري ذات لون مناسب يميزها ويختار الفواخ من الألوان المريحة للنفس والتي تعطي جمالاً للمكان، مع أهمية خلوالمكان من المشتتات كاللوحات الحائطية الكبيرة أو التحف المبالغ فيها وغير ذلك حتى لا تشتت ذهن المسترشد أثناء حديثه في المقابلة مع المرشد وحتى يحصل التركيز .

٤) الإضاءة: الاهتمام بوجود إضاءة كافية ومناسبة ومنوعة في لونها وشكلها كأن تكون سقفية ومنخفضة على الطاولة وأن تكون غير مجهره للنظر وتمكين التحكم بها بارتفاع الإضاءة وانخفاضها بدرجات معينة، فالإضاءة المناسبة تعطي المكان راحته وجماله وللمرشد أن يعرف ما يناسب المسترشد ويرتاح معه، وكذلك توفير الإضاءة الطبيعية والاهتمام بها من خلال النوافذ وبطريقة مناسبة

٥) التهوية: تهئية المكان بالجوانب المناسب من حيث التهوية والتكييف، فالمناطق الباردة يحتاج معها إلى نوافذ واسعة وتهوية جيدة وفي المناطق الحارة يفضل أن تكون المكيفات مركزية أو اسبليت لهدوء صوتها وبرودة هواها، وعكس ذلك مالم تتوافر التهوية المناسبة والمكيفات الباردة وإزعاها فإن ذلك مدعاة للملل وعدم الارتياح والاسترخاء من قبل المسترشد بل حتى المرشد الأسري .

٦) حجم الطاولة: لا بد من مراعاة أن تكون طاولة المرشد الأسري متوسطة الحجم فلا هي صغيرة يحصل بها التقارب غير المقبول ولا كبيرة الحجم تعكس لدى المسترشد الهيبة والتكلفة عن المرشد الأسري

بل يضعف من وضوح الصوت ويلجأ المسترشد إلى رفع الصوت فتضعف معه قوة الاتصال بينهما .

(٧) **توفير الوسائل المساعدة في الغرفة:** توفير الوسائل المساعدة في غرفة المرشد الأسري لعلاج بعض قضايا المسترشرين مهمة ومنها جهاز التلفاز والفيديو لعرض بعض المشاهد المؤثرة عن طريقهما أو من خلال الكمبيوتر بواسطة برنامج البوربوينت ، أو بعض المشاهد الدالة على صدق نظرية المرشد وهكذا ، فلولوسائل أثر جيد يحتاج له المرشد في حالات معينة .

(٨) **أجهزة الاتصال:** يخصص المرشد الأسري وسائل اتصال بإمكانات تتناسب مع العمل الذي يقوم به ، كالهاتف مثلاً الذي لا يسمع رنينه ويمكنه الاستفادة منه بطلب نطق الخدمة ، ويمكن إقفاله وتشغيله بسهولة ، أي لا بد من توافر وسيلة اتصال بإمكانات جيدة تتناسب مع عمل المرشد الأسري وتحافظ على الهدوء .

(٩) **مكتبة المرشد:** من الضرورات تواجد مكتبة مصغرة تحتوي على بعض المراجع في علم الاجتماع والأسرة وعلم النفس والإرشاد ومهارات الاتصال الفعال ، وكتب متخصصة في العلوم الشرعية ، وغيرها مما قد يحتاج له المرشد الأسري بالرجوع والبحث فيه لتخدمه في مجال عمله الإرشادي وقد يكون ذلك قبل دخول المراجعين أو أثناء انتظارهم وقت فراغه لتشغل وقته بالنافع المقيد في مجال تخصصه .

(١٠) **يسر الخدمات:** يجب توفير الخدمات التي يحتاجها المرشد أو المسترشد أثناء اللقاء كالحصول على المشروبات الباردة والحارة ، وما يطلب منها ويتجنب بين فترة وفترة دون اللجوء إلى المستخدم أثناء المقابلة حتى لا يحدث نوع من التشويش ويتجنب حرج المسترشد بطلب الماء من المرشد إذ لوحدث ذلك فإنه يكون من الأمور السلبية التي تؤثر على المقابلة .

القسم الرابع: الخدمات المساندة:

من الضروري أن نضيف إلى المكان الإرشادي (المركز) غرفة واسعة معدة إعداداً مناسباً بأجهزة العرض المكبرة والمقاعد المتعددة وبرامج وأجهزة الدورات التي أقيمت في مناسبات كثيرة على مستوى الدول العربية والمتخصصة في مهارات العلاقة الزوجية أو كيفية علاج المشكلات الزوجية وغيرها من المهارات التي تخفى على كثير من الأزواج، وهذا البرنامج يعد من البرامج الوقائية والعلاجية التي يمكن أن يستفيد منها المقبلون على الزواج أو المتزوجون حديثاً، أو الأزواج الذين يشعرون بأن حياتهم غير مستقرة أو من يريد المزيد في رفع مستوى درجة سعادة الأسرة بمعرفة المزيد من المهارات لإيجاد الأسرة السعيدة، ويمكن وضع برامج تبين للمجتمع كيفية الاستفادة من هذا المقر، ويفضل أن يكون له مدخل آخر غير مدخل الإرشاد الأسري، لتبقى خصوصية المكان الأسري.

وكذلك يمكن الاستفادة المرشد الأسري في توجيه المسترشدين إلى مقر الدورات المرئية لعلاج كثير من المشكلات التي يرى من المناسب حضورهم لها والاستفادة من بعض الدورات.

وضع الجلسات:

لا بد من الاهتمام بنوع مقاعد المسترشد من حيث الحركة فيكون مقعداً متحركاً يعطي نوعاً من الارتياح النفسي وحرية الحركة المصاحبة للحديث بالاهتزاز أحياناً أو بالدوران البسيط أحياناً أخرى. وأن يكون مريحاً في طبيعة جلسته فلا يكون قاسياً أو فيه تجويف لا يتناسب مع الظهر فذلك مراعاة للتململ وعد الارتياح مما يؤثر على تفاعل المسترشد وتجاوبه في المقابلة، وهناك اقتراحات لوضع جلسات المسترشدين تم التوصل لها من خلال الممارسة وهي على أنواع نذكرها:

أ) الجلسات المتقابلة: وهي أن تكون جلسات المسترشدين من الأزواج متقابلة أمام مكتب المرشد

الأسري وهذه المعمول بها غالباً في مثل هذه الجلسات ولها إيجابيات وهي مقابلة الزوج لزوجته وجهاً لوجه أثناء الحديث وشعور الزوجة بالمساواة بالحديث إليها والنقاش معها وهذا غالباً ما يوجه بوجوده بين الزوجين المتنافرين . (انظر الشكل ٣)

ب) الجلسات المتتابعة: وهي الجلسات التي تكون متتابعة أي مقعد الزوج هو الذي يكون مجاوراً لطاولة المرشد الأسري ثم يكون مقعد الزوجة بعده مباشرة وهذه الجلسة لها إيجابية وهي إشعار الزوجة بقربها وحاجتها لزوجها وإبعاد الشعور المرتبط بالمقاعد المتقابلة بالنفرة والتباعد وهذه مدعاة لأن تتألف القلوب وتؤلف ويجعل الزوج والزوجة مستجيبين للعلاج ويشعران بارتباطهما الوثيق . (انظر شكل ٢)

ت) الجلسات الجانبية: وهي تخصيص جلسة جانبية جميلة في مكتب المرشد الأسري خارج نطاق طاولة المرشد يقوم المرشد الأسري بعقد الجلسات فيه عندما يشعر هو أو يشعر المرشد بالتباعد في بعض الحالات التي تستدعي ذلك (انظر الشكل ١) .

وفي حال وجود المسترشدين من الأزواج متقابلين في الجلسة أمام المرشد ينبغي مراعاة الجوانب النفسية والعاطفية التي تحدث حين القيام بالعملية الإرشادية كوضع سائر زجاجي عاكس متحرك يوضع بين الزوجة والمرشد بحيث تراه وترى زوجها مباشرة دون أن يراها المرشد ، وهذا أدهى لأن يكون له تأثير إيجابي بأن تظهر مشاعر منبعثة من الزوجة أثناء الحوار ولعل ذلك يكون وسيلة لعلاج المشكلة مع مراعاة للجوانب الشرعية أيضاً من عدم جواز رؤية الأجنبي للمرأة . (انظر شكل رقم ٣)

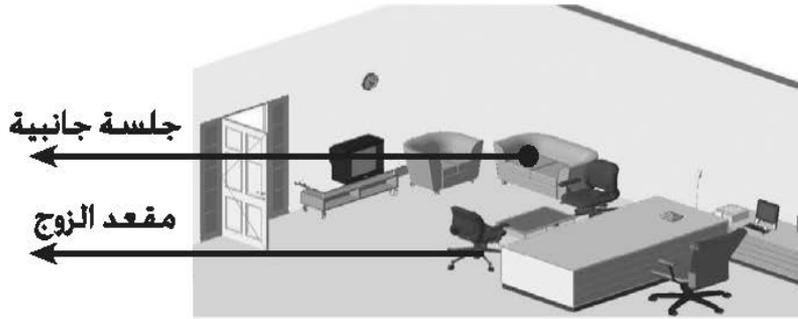
– توجد طرق أخرى في حال رغبة المرشد السماع من الطرف الثاني الزوجة فقط دون حضور الزوج في تلك الجلسة ويمكن من خلالها تجاوز المحذور الشرعي بإذن الله وهي الخلوة ومن ذلك:

- ١) يمكن وضع حاجب زجاجي عازل للصوت مع إمكانية رؤية محرمة الشرعي للمكان .
 - ٢) أو إيجاد مكان مخصص للنساء مجهز بوسائل اتصال مريحة يمكن للمرشد من مخاطبة المرأة وهي بمفردها في الغرفة المخصصة لذلك وتكون الغرفة قريبة من غرفة المرشد، وكل ذلك في حال وجود الرغبة في التخاطب معها مباشرة دون سماع الآخرين لها مثل: زوجها أو أحد من محارمها، وبذلك يمكن لها الحديث مع المرشد عن المشكلة من طرفها، وفي ذلك تحقيق للسمع دون حضور الزوج أو احد المحارم وعدم وجود خلوة بين المرشد والمسترشدة.
- وفيما يلي ملخص لأهم الاحتياجات لتهيئة البيئة المكانية للإرشاد المناسب وقد وضعت في شكل استبانة ليتم التأكد من استيفاء كل جانب من جوانب البيئة:

○ لوحات على الشوارع العامة تعريفية بالمكان		○ لوحات إرشادية بالمكان على الشوارع الفرعية	
○ لوحات على المقر		○ لوحات إرشادية داخلية على المكاتب	
○ المقر داخل حي واسع		○ يوجد ميادين مجاورة	
○ مواقف سيارات		○ واسع ومناسب من الداخل	
○ مكتب استقبال		○ مكتب للمرشدين	
○ صالة انتظار الرجال		○ صالة انتظار النساء	
○ صالة انتظار خاصة للمتزوجين			
○ أرشيف		○ مكاتب إدارية	
صالة انتظار يوجد بها:			
○ مقاعد		○ أدوات للمشروبات الباردة والساخنة	
○ هاتف			
○ لوحات إرشادية وصور معبرة		○ مطويات	
○ تلفاز وفديو أو برجكتر			
غرفة المرشد الأسري			
○ مقاعد متحركة للمسترشدين		○ ساتر زجاجي عاكس متحرك متر ونصف طول وعرض	
○ جلسة جانبية		○ مكتب للمراجع من الكتب	
○ ألوان الغرفة مناسبة		○ مكتب للمرشد	
○ تهوية مناسبة		○ إضاءة طبيعية مناسبة	
○ مدخل الغرفة ساتر وفيه خصوصية			
○ إضاءة سقفية		○ تحكم بارتفاع وانخفاض الإضاءة	
○ إضاءة زاوية		○ إضاءة بيضاء	

<input type="checkbox"/> إضاءة صفراء
<input type="checkbox"/> أدوات المشروبات الباردة والساخنة
<input type="checkbox"/> هاتف سترال مبرمج للمرشد <input type="checkbox"/> جهاز حاسب آلي
<input type="checkbox"/> مكان مخصص للمرأة للاتصال على المرشد من غرفة الانتظار
<input type="checkbox"/> خدمات مساندة
<input type="checkbox"/> صالة لعرض الدورات التدريبية المخصصة في العلاقات الزوجية

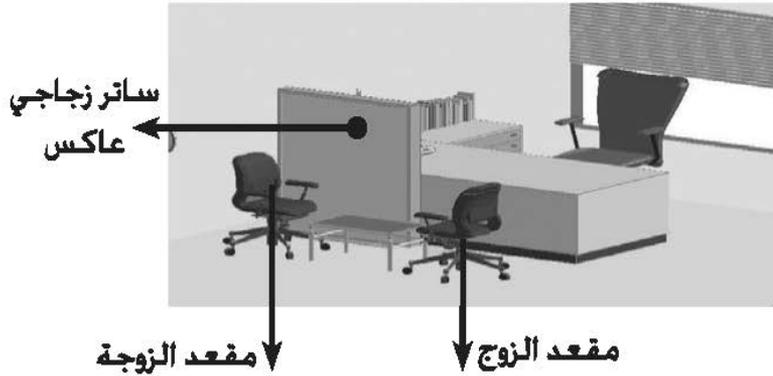
ختاماً لا بد من التأكيد أن ما ذكر من ضوابط وشروط أُخذ من واقع الممارسة المهنية في هذا المجال واستفادة من تجارب بعض الدول المجاورة.



شكل رقم
١



شكل رقم
٢



شكل رقم
٣

الفصل الثالث

مهارات المقابلة وفهم المشكلة

- أولاً: مهارات المقابلة وتقبل المسترشد .
أ. عبد المجيد طاش
- ثانياً: المقابلة الإرشادية في الإرشاد الزوجي
أ. د. حمود القشعان
- ثالثاً: مهارات بناء الثقة بين المرشد والمسترشد (العلاقة المهنية).
أ. عبد المجيد طاش
- رابعاً: مهارات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية .
أ. عبد المجيد طاش
- خامساً: مهارات الإنصات وفوائده .
د. عبد الله الجاسر
- سادساً: مهارات توجيه الأسئلة، والإنصات
د. سلطانه معاد
- سابعاً: مهارات فهم المشكلة وتقصي مصادرها
د. سلطانه معاد
- ثامناً: مهارات تشخيص المشكلة الأسرية
د. أحمد العجلان
- تاسعاً: مهارات تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد .
د. أحمد العجلان

أولاً: مهارات المقابلة وتقبل المسترشد

تمهيد: أ. عبدالمجيد طاش نيازي

تعتبر المقابلات الشخصية وجهاً لوجه والاتصال الشخصي بين المرشد والمسترشد الأداة الرئيسة لتنفيذ العمليات المهنية في مهن المساعدة الإنسانية فلا يمكن تكوين علاقة مهنية سليمة دون هذا النوع من الاتصال وهذا الأمر ينطبق على بقية العمليات الأخرى كالدراسة والتشخيص والعلاج. إلا أن طبيعة المقابلات المهنية تختلف عن المقابلات الاجتماعية وذلك من حيث توقيتها ومدتها وإجراءاتها ودور المشاركين فيها، لذلك يجد كثير من المرشدين -الجدد على وجه الخصوص- صعوبة بالغة في إجراء هذا النوع من المقابلات دون مواجهة بعض الصعوبات التي قد تتسبب أحياناً في إشعارهم بالإحباط وعدم الكفاءة.

ومن جهة أخرى يبذل بعض المرشدين جهداً كبيراً خلال المقابلة أو المقابلات الأولى محاولين أن يظهرُوا لمسترشديهم مشاعر التعاطف والاهتمام والرغبة في المساعدة، وأعتقد أن هذه هي الخطوة الأولى في عملية المساعدة والتدخل الصحيح، فالتركيز خلال المقابلة الأولى على تكوين العلاقة المهنية من خلال إظهار مشاعر التعاطف والتقدير والاحترام والتقبل ذات قيمة كبيرة في التدخل الإنساني، إلا أن التركيز على هذا الجانب فقط والإفراط فيه خلال المقابلة الأولى قد يشعر المسترشدين بعدم كفاءة المرشد وعدم قدرته على مساعدتهم، لذا كان لزاماً على المرشد الناجح أن يستعد لكل مقابلة يعقدها مع مسترشديه، وذلك من خلال تحديده لأهداف كل مقابلة، وتحديد الوسائل والأساليب والوسائل التي يريد استخدامها لإنجاز تلك الأهداف، هذا بالإضافة إلى استعداده الذهني والنفسي والمعلوماتي.

فالاستعداد الذهني يتطلب من المرشد إنهاء جميع الأعمال والأنشطة التي يقوم بها، وعدم شغل

ذهنه بأي نشاط يمكن أن يؤثر على تركيزه أثناء المقابلة، أما الاستعداد النفسي فيتطلب منه التنبؤ بنوعية المسترشدين الذين يتوقع مقابلتهم، وذلك من حيث خصائصهم العقلية والنفسية والاجتماعية، وطبيعة المشكلات التي يتوقع طرحها وما يصاحبها من مشاعر وأساليب مقاومة وأعراض ومخاطر، وآخراً وليس أخيراً فإن الاستعداد المعلوماتي يستلزم من المرشد التزود ببعض المعلومات والبيانات -إن وجدت- عن الحالة التي يقابلها، والمشكلات التي تواجهها، وكيفية التعامل معها، وتحديد بعض الأهداف العامة التي يتوقع أن تنتج عن المقابلة، والتفكير في الأساليب والمهارات التي يمكن استخدامها للتعامل مع مشاعر المقاومة والمخاطر المتوقعة.

تعريف المقابلة المهنية:

المقابلة الإرشادية أو المهنية هي عبارة عن لقاء إنساني بين المرشد والمسترشد في مكان محدد وبناء على موعد مسبق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف محددة.

وتعرف المقابلة المهنية أيضاً بأنها (الاتصال الشخصي وعلاقة الوجه للوجه بين المرشد والمسترشد في مكان خاص، بهدف مساعدة المسترشد للتعامل مع حاجاته ومشكلاته النفسية والاجتماعية من خلال المناقشة والحوار وتبادل المعلومات واستخدام الأساليب الفنية المتعارف عليها مهنيًا).
واستناداً إلى ذلك يمكن تحديد عناصر المقابلة المهنية في الجوانب التالية:

(أ) الاتصال الشخصي:

حيث لا تتم المقابلة دون لقاء الأطراف المعنية بها، ممثلة في المرشد والمسترشد وجهاً لوجه، أما الأنواع الأخرى من وسائل الاتصال الإنساني فلا تدخل ضمن نطاق هذا النوع من المقابلات سواء أكانت اتصالات هاتفية أو بريدية أو إلكترونية أو كانت عبر وسائل الإعلام المختلفة.

٢) المكان المحدد:

الذي يضمن الحفاظ على عامل السرية، ويوفر الجو المناسب والأمن الذي يتيح للمسترشد فرصة التعبير عن مشكلاته ومشاعره وأفكاره بكل حرية، ويساعد على التواصل البناء بين المرشد والمسترشد بعيداً عن المؤثرات السلبية التي يمكن أن تعيق عملية التفاعل والتفاهم.

٣) الهدف المحدد:

الذي يتركز حول مساعدة المسترشد للتعامل مع حاجاته ومشكلاته النفسية والاجتماعية، والعمل سوياً من أجل الوفاء بالحاجات وحل المشكلات.

٤) الأسلوب الفني:

المقابلات المهنية كما أشرنا سابقاً تختلف عن الأنواع الأخرى من المقابلات من حيث الأهداف، وطريقة التنفيذ، إذ يعتمد المرشد لتحقيق أهداف المقابلة على معارفه ومهاراته وخبراته المهنية للوصول إلى فهم واضح وتشخيص مناسب، معتمداً في ذلك على أسلوب الحوار والتعبير وتوجيه الأسئلة والمناقشة وتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والخبرات.

٥) الزمن المحدد:

يتراوح ما بين ٤٥ إلى ٦٠ دقيقة في أغلب الأحيان، وهذا التحديد للزمن يساعد المرشد على تخطيط استراتيجياته الإرشادية، كما يعمل على تنظيم وقت كل من المرشد والمسترشد.

اتجاهات نفسية واجتماعية أساسية لتنفيذ المقابلات المهنية:

نظراً لأهمية مبادئ التقبل، والتعاطف، والسرية، وحق تقرير المصير، ومراعاة الفروق الفردية، وعدم التسرع في إصدار الأحكام وغيرها من المبادئ المهنية في التدخل الإنساني، ودورها وتأثيرها البالغ

في إنجاز أهداف عملية التدخل أشير فيما يلي إلى بعض القواعد العامة التي أرى أن الالتزام بها من جانب المرشد سوف يساعده وبدرجة كبيرة في تقبل المسترشد وكسب ثقته:

- تذكر دائماً أنك تتعامل مع بشر يصيب ويخطئ وهو غير معصوم، وحاول أن تتلمس الأعذار للمسترشدين عن أخطائهم وهفواتهم وزلاتهم.
- تذكر أن أساس نجاح علاقتك بمسترشديك يعتمد بدرجة كبيرة على مدى التزامك بالقيم الأخلاقية التي تحافظ على كرامتهم وحقوقهم، واحترام خصوصياتهم، وتقدير مشاعرهم وأفكارهم.
- تذكر أن التعامل الناجح مع المسترشدين هو التعامل الذي يأخذ في حسابه قدراتهم وإمكاناتهم ويراعي خصائصهم البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية.
- تذكر أن للمسترشدين حاجات واهتمامات وقيم وطموحات وميول ورغبات يجب أن نهتم بها - قدر المستطاع - في أي عملية تغيير.
- تذكر أن العلاج الصحيح هو الذي يتعامل مع الجوانب الانفعالية والعقلية لمن نعالجهم، فالتركيز على جانب واحد فقط خطأ شائع بين المرشدين.
- تذكر أن لا تغفل الجوانب الإيجابية في شخصية المسترشدين، فالتركيز على السلبيات يصيبهم بالإحباط.
- تذكر أن المسترشدين قادرون على تعلم سلوكات جديدة، وأن مسؤوليتك كمرشد تتركز حول مساعدتهم لاكتشاف قدراتهم والاستفادة منها لإحداث التغيير المنشود.
- تذكر أن لا تركز على الإنجازات فقط، بل ينبغي أن تعطى الجهد حقه من التقدير.

- تذكر أن معظم المشكلات التي تواجه المسترشدين هي نتاج للمجتمع والأنظمة الموجودة فيه، ومن خلال تعلم أساليب جديدة يمكن للمسترشدين إحداث تغييرات إيجابية في هذه الأنظمة.
- تجنب الإفراط في الشدة والتدليل وكن وسطاً بين ذلك.
- كن صبوراً وامنع نفسك ومسترشديك وقتاً كافياً للتعلم واكتساب المعلومات والخبرات والمهارات ولا تستعجل عملية التغيير.
- تذكر أن العلاقة الصحيحة هي علاقة مبنية على المناقشة والحوار والتفاهم والإقناع.
- تذكر أن مشاركة مسترشديك في تحديد أهداف عملية العلاج وآلياته يوفر عليك وعليهم الكثير من الوقت والجهد.

المراحل التي تمر بها المقابلة:

تمر المقابلات المهنية بمجموعة من المراحل الرئيسة، وتتضمن كل مرحلة من هذه المراحل أهدافاً وأنشطة ومهام محددة يمكن أن تلخصها فيما يلي:

(1) بداية المقابلة:

لعل الهدف الأساس من المقابلة الأولى هو:

تكوين العلاقة المهنية ومعرفة ما يريده المسترشد

وتحقيق هذا الهدف يتطلب منا التركيز على الإجراءات التالية:

- (1) الترحيب بالمسترشد عن طريق السلام والمصافحة، واستخدام العبارات الترحيبية المألوفة لدى الناس قبل السلام، ورد السلام بتحية الإسلام "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" وبعدها يمكن القول: "مساك الله بالخير"، أو "صبحك الله بالخير"، أو "حياك الله"، أو "مرحباً

- بك"، أو "أهلاً وسهلاً" وغيرها من جمل الترحيب التي توفر جواً من الألفة والود.
- (٢) التعرف على الأسماء والطريقة المفضلة للمناداة سواء بالاسم أو اللقب أو الكنية - أبو محمد - أبو علي . . . إلخ .
- (٣) البدء بالأحاديث العامة كالحديث عن الطقس أو طريقة الوصول وغيرها من الأحاديث الجانبية التي تساعد في بدء الحوار والتفاعل .
- (٤) توضيح طبيعة عمل المرشد وما يمكن أن يقدمه من مساعدات أو خدمات ، وتوضيح طريقة تنظيم المقابلة من حيث أهدافها ، ومدتها ، وما هو مطلوب من المسترشد خلالها .
- (٥) الطلب من المسترشد عرض مشكلته مع احترام تام للغته وطريقته أو أسلوبه في عرض مشكلته ، وإتاحة الفرصة الكافية له للتعبير عن مشكلته دون مقاطعة ما لم تكن هناك ضرورة لتوجيه بعض الأسئلة والاستفسارات التي تساعد في توضيح المشكلة أو بعض جوانبها .
- (٦) الطلب من المسترشد توضيح رأيه بشأن تأثير المشكلة عليه وعلى الطرف الآخر أو المحيطين به .
- (٧) التعامل مع المشاعر المؤلمة (كالحزن والغضب والاضطهاد وعدم الكفاءة والذنب وغيرها من المشاعر المترتبة على المشكلة) للمسترشد ومحاولة التخفيف من حدة هذه المشاعر وتأثيرها على قدرته في التركيز والتفكير السليمين ، ولعلي أؤكد هنا على أن التعامل الصحيح مع المشكلات النفسية والاجتماعية يبدأ من خلال التعامل مع الحالة الانفعالية للمسترشد وليس العقلية ، فلا يمكن أن نصل إلى عقله ما دامت مشاعر الغضب والحزن مسيطرة عليه .
- (٨) الطلب من المسترشد توضيح المحاولات والخطوات والإجراءات التي قام بها في سبيل التعامل مع المشكلة .

(٩) سؤال المسترشد عما يريده من المرشد .

(١٠) سؤال المسترشد عن أهم جانب ينبغي التعامل معه أولاً .

(٢) وسط المقابلة:

الهدف الرئيس من وسط المقابلة يتلخص في:

"فهم المشكلة ، وتشخيصها ، ووضع خطة العمل المناسبة للتعامل معها"

ويتم ذلك من خلال استخدام المهارات التالية:

- (١) **الاستماع والإنصات الجيد:** الاستماع الجيد يساعد في زيادة درجة تركيز المرشد على الجوانب ذات الأهمية في الحديث ، ويعمل على تقييم كلام المسترشد ، ويمنع أي محاولات من جانب المسترشد للخروج بحلول مبكرة ، لهذا كان على المرشد تعلم كيف يستمع إلى ما يقوله المسترشد ، وتحليل خبراته ومعتقداته واتجاهاته ومهاراته وميوله وسلوكاته وقدراته ، والاستجابة المناسبة لكل ذلك .
- (٢) **تشكيل وتوجيه الأسئلة:** مقابلات مرحلة الدراسة تتطلب من المرشد تشكيل الأسئلة ، والاستماع إلى إجابات المسترشد ، ثم توجيه أسئلة أخرى وهكذا .
- (٣) **البحث عن التفاصيل:** وذلك من خلال استخدام مهارات الوصف والتحديد ، وتلخيص حديث المسترشد ، وإعادة صياغة بعض العبارات ، والشرح والتوضيح ، والتحليل ، ومعرفة وفهم أساليب الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمها المسترشد ، واستغلال لحظات الصمت ، والكشف عن الذات .
- (٤) **تشخيص المشكلة:** تشخيص المشكلات النفسية والاجتماعية يتطلب من المرشد الإجابة على

التساؤلات التالية: ما المشكلة التي تواجه المسترشد؟ وما العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة؟ ومن هم الأطراف المؤثرين والمتأثرين بالمشكلة؟ وما هي الأعراض أو الآثار التي خلفتها المشكلة سواء على المسترشد أو الأطراف الأخرى؟ وما الحلول المطروحة للتعامل مع المشكلة؟ وما أهم الجوانب التي ينبغي التركيز عليها أولاً؟.

٥) الاتفاق على خطة العلاج وتنفيذها: وذلك من خلال التعرف على رأي المسترشد بشأن الحلول المقترحة لمواجهة المشكلة ومناقشتها والاتفاق عليها وترتيبها حسب أهميتها، وبالتالي تتشكل الخطة العلاجية التي ينبغي أن تتضمن: تحديداً دقيقاً للأهداف العلاجية التي تم الاتفاق عليها مع المسترشد، وتحديدًا دقيقاً للأساليب العلاجية والأعمال والمهام والأنشطة المقترحة تنفيذها لإيجاد الأهداف المتفق عليها، كما تتضمن خطة العمل جوانب أخرى كدور ومسؤولية كل الأطراف المشاركة، والمدة الزمنية لتنفيذ كل عمل أو نشاط.

٣) نهاية المقابلة:

تستهدف هذه المرحلة:

تقويم العمل والتعامل مع المشاعر المترتبة على ما تم إنجازه، والمتابعة

ويمكن تحقيق كل ذلك من خلال اتباع الخطوات التالية:

١) **تقويم العمل:** في نهاية العمل الإرشادي يقوم كل من المرشد والمسترشد بتقويم العمل وجمع المعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد الإنجازات، ومعرفة الصعوبات، وتحديد السبلات، ويعتبر التقويم عملية أساسية لتطوير الأداء المهني للمرشدين، وآلية فعالة في إقناع المسترشدين بجدوى العمل الإرشادي، وخبرات تراكمية مفيدة لجميع المختصين والعاملين

في مجال الإرشاد، وتتم عملية التقييم في أبسط صورها من خلال الإجابة على تساؤلين رئيسين يوجههما المرشد للمسترشد: هل استفدت من هذا العمل؟ وما الفوائد التي تحققت؟، كما يمكن للمرشد استخدام أدوات ومقاييس أكثر دقة في تقييم عمله منها التقديرات الذاتية، ومقاييس التقرير الذاتي، والمقاييس الفزيولوجية.

(٢) **التعامل مع المشاعر المترتبة على ما تم إنجازه:** في نهاية كل عمل يبذل المشاركون فيه جهداً لا بد وأن ينتج عن هذا الجهد مشاعر محددة كالشعور بالرضا والفخر والاعتزاز والامتنان والثقة والقدرة على مواجهة الصعوبات والمشكلات المستقبلية، وبالتالي فإن المطلوب من المرشد التعامل مع هذه المشاعر من خلال إتاحة الفرصة للمسترشد للتعبير عنها ومشاركته إياها.

(٣) **المتابعة:** أما المتابعة فإنها عملية تستهدف التأكد من الإنجازات والمحافظة عليها، ويتم ذلك من خلال الاتصال اللاحق بالمسترشد للاطمئنان عليه وعلى سير أموره، وتوفير الدعم والمؤازرة اللازمة، وتزويده بالمعلومات والتعليمات والتوجيهات إن لزم.

مهارات التقبل:

التقبل يعني تقبل المرشد للمسترشد بغض النظر عن جنسه، وجنسيته، ومظهره، ولونه، وحالته الاقتصادية والاجتماعية، وسنه، وفكره، واتجاهاته، وقيمه، وسلوكاته، وقدراته، وهو مبدأ رئيس من مبادئ التدخل في مهن المساعدة الإنسانية يستهدف تخليص المسترشد من مشاعره السلبية كالحجل والخوف والشك والتردد، وتجنبيه ما قد يترتب على ذلك من أساليب دفاعية، وتخفيف حدة التوترات الشديدة كالقلق أو الشعور بالذنب أو الاضطهاد.

ولأهمية موضوع التقبل - في المقابلات الأولى على وجه الخصوص - نشير في التالي إلى بعض المهارات المرتبطة بهذا الموضوع، ويمكن القول - بشكل عام - أن المرشد يستخدم وسائل الاتصال اللفظي وغير اللفظي لإشعار المسترشد بتقبله له ولشخصيته ولقدراته وسلوكاته ولعل من أهم هذه الوسائل:

- **المشاركة بالرأي والخبرات والمشاعر:** هذا النوع من المشاركة يفسر من قبل المسترشد بتقبل المرشد له ومشكلته، ومن المهارات اللفظية التي يستخدمها المرشد في هذا الجانب: (رأيي في هذا الموضوع هو... أو أفقك الرأي فيما قلت...، لقد مررت بنفس التجربة وكان رد فعلي...، في أول الأمر كنت قلقاً ومرتبكاً ولم أعرف كيف أتصرف...، كلنا يشعر بالحزن عندما يواجه بمثل هذا الموقف، ليس عيباً أن نشعر بالحزن أو الغضب...، نحن بشر نصيب ونخطئ، لو كنت في مكانك لفعلت نفس الشيء).
- **تشجيع المسترشد للتعبير عن مشكلته ومشاعره وأفكاره:** يفسر هذا السلوك من جانب المسترشد بالاهتمام والرغبة في المساعدة، ومن المهارات اللفظية - بجانب أسلوب توجيه الأسئلة - التي يستخدمها المرشد في هذا الجانب: (يقال إن مواجهة المشكلة تتطلب اعترافاً منا بها وبآثارها، ومن الطبيعي أن يشعر الإنسان بالغضب أو الحزن في مثل هذه الحالات، ولا يمكن أن نواجه الأمر إلا إذا تغلبنا على مخاوفنا، ومن الطبيعي أن يغضب أو يحزن الإنسان عندما يواجه بمثل هذه الأمور، وعلينا أن نعبر عن مشاعرنا كي نتعامل معها ونتغلب عليها، ولو كنت مكانك لشعرت بكذا).
- **الاعتراف بقدرات المسترشد وإمكانياته في فهم المشكلة:** وذلك من خلال معرفة أبعادها،

ومواجهتها ومن ذلك: (أرى أنك مدرك لما يواجهك ، وأنت تفهم خطورة الأمر ، وأنت مقدر لما يمكن أن يحدث إذا لم تتعامل مع المشكلة ، وأنا أثق في قدرتك على مواجهة الأمر ، وكلي ثقة فيك وفي قدراتك ، وأنت تملك من الخبرات ما يساعدك على تخطي المشكلة ، ومع قليل من الجهد تستطيع أن تواجه الأمر ، ولو عملنا سوياً يمكن أن نحل المشكلة).

● **تشجيع المسترشد على طرح أفكاره وآرائه:** من خلال التعامل مع المشكلة ، وسؤاله عن الحلول الممكنة ، وما يمكن أن يقوم به في سبيل مواجهتها ، وهنا يستخدم المرشد لتحقيق ذلك مهارات توجيه الأسئلة وتقديم الاقتراحات والعبارات التالية: (ما وجهة نظرك بشأن الحلول؟ وما الذي يمكن أن نفعله للتخلص من المشكلة؟ ، وهل يمكن أن نفعّل كذا؟ ، وما رأيك لو فعلنا التالي؟ وهل ترى أن هذا هو الحل المناسب؟ وكيف يمكن أن نطبق هذا الحل؟ وما هي الصعوبات التي يمكن أن تواجهنا إذا طبقنا هذا الحل؟).

معوقات الاتصال الفعال بين المرشد والمسترشد:

وأخيراً ننبه المرشدين إلى بعض من المعوقات التي يمكن أن تؤثر على عملية الاتصال خلال المقابلات المهنية ، وهذه المعوقات يمكن أن تظهر في الرسالة ، أو الأشخاص المشاركين في عملية الاتصال ، أو القناة المستخدمة لنقل الرسالة ، أو المحيط المرتبط بعملية الاتصال .

العقل - الرسالة - القناة - المحيط:

فطريقة أو أسلوب الناس ونظرتهم أو رؤيتهم للأشياء وأسلوب استجابتهم وثقافتهم وقيمهم تؤثر في عملية الاتصال ، فما نسمعه ونراه يتأثر بما نريده وما نتوقعه ، فالعقل أو طريقة التفكير والاستجابة لكل من المرشد والمسترشد قد يكون عائقاً لعملية الاتصال ، وللتغلب على هذه المشكلة فإن على المرشد مراعاة

الجوانب التالية:

- ١) فهم ثقافة المسترشد ومعرفة طريقة نظرتة للأمر .
 - ٢) تبسيط الرسالة قدر الإمكان ، والتأكد من فهم المسترشد لها .
 - ٣) تجنب الرسائل التي تتعارض مع القيم والمعتقدات .
 - ٤) معرفة أجزاء الرسالة التي يمكن للمسترشد الاستفادة منها واستخدامها والتركيز عليها .
- ومن جهة أخرى فإن الرسالة وما تحتويها من معلومات قد تؤدي إلى تشويه أو تحريف المعنى ، فعدم ملائمة الرسالة من حيث احتوائها على بيانات غير صحيحة ، أو أن تتضمن معاني مختلفة ، أو أن تكون معقدة وصعبة الفهم يؤدي إلى فشل عملية الاتصال . فطريقة تنظيم الرسالة ، واللغة المستخدمة ، وزمن إرسالها ، وسرعة إيصالها تؤثر في معناها ، لذلك فإن القدرة على بناء رسالة جيدة وفعالة تتطلب مهارات اتصالية جيدة .

أما قناة الاتصال فيقصد بها أسلوب نقل الرسالة من المرشد إلى المسترشد ، فالحديث المطول (الذي يأخذ شكل المحاضرة ويتضمن النصائح والتوجيهات والتعليمات والأوامر والنواهي) ليس أسلوباً اتصالياً مناسباً للوصول إلى عقل المسترشد والحصول على ثقته وقناعته وموافقته ، وعلى العكس من ذلك فإن أسلوب المناقشة والحوار والتفاهم والإقناع هي وسائل فاعلة في التأثير وكسب الثقة ، وإجراء المكالمات الهاتفية ليست وسيلة مناسبة لنقل التوجيهات والاقتراحات والتعليمات والنصائح للمسترشد فمثل هذه الرسالة تحتاج إلى مقابلات شخصية وجهاً لوجه لكي يتم التأكد من فهم المسترشد لها وإقناعه بمحتواها وأهميتها في تحقيق أهداف عملية التدخل ، وهذا يدل على أهمية قنوات الاتصال وتأثيرها في نجاح عملية الاتصال وفي فهم الرسالة ، فقد تعمل هذه القنوات على تشويه أو تحريف الرسائل ، لذلك فإن اختيار

الوسيلة أو القناة المناسبة لنقل الرسالة تتطلب توفر مهارات معينة لدى المرشد .

إن وسائل الإعلام العامة كالتلفاز والمذياع والمجلات والصحف والأفلام والتقارير المكتوبة والملخصات والمذكرات تهدف إلى إيصال الرسائل من مجموعة صغيرة إلى مجموعة كبيرة (أو من القليل إلى الكثير) ، فهي وسائل مناسبة لنشر المعلومات بصورة سريعة إلى أكبر عدد ممكن من الناس .

أما الوسائل الخاصة بالعلاقات الشخصية بين الناس كجلسات التدريب والاجتماعات والمحادثات وجهاً لوجه فهي أفضل الوسائل لعمليات الاتصال التفاعلي التي تتطلب التفاعل بين المرشد والمسترشد ، فهذه الوسائل تعمل على تشجيع التفاعل ، وتمنح الفرصة لكل منهما لفهم بعضهما البعض من خلال توجيه الأسئلة وطلب المعلومات والشرح والتوضيح .

وأخيراً وليس أخيراً فإن المحيط المرتبط بعملية الاتصال له تأثير على عملية الاتصال فيمكن أن يكون عاملاً آخر من عوامل التشويه والتحريف ، فالضجيج أثناء عملية الاتصال مثلاً يقلل من احتمالات إيصال الرسالة وفهمها ، والتقرير الممتلئ بالجداول الإحصائية يخلق التشويش ويحجب المعلومات المهمة التي يراد إيصالها ، كذلك الحديث المستمر لفترة زمنية طويلة في مكان عام لا يشجع المرشد والمسترشد على التركيز . كما أن للأشخاص الذين لهم علاقة بعملية الاتصال كناقل الرسالة وجميع الأشخاص الذين يقعون بين المرشد والمسترشد قد يكون لهم دور في تغيير أو تعديل مضمون الرسالة ، وذلك من خلال حذف أجزاء منها أو زيادة تفاصيل ومعلومات ليست في الرسالة الأصلية أو التركيز على أجزاء معينة منها أو تعديلها بما يتلاءم مع آراء وتوقعات الناقل للرسالة .

وأخيراً فإن حجم المعلومات ونوعيتها (كثرتها واختلافها وصعوبتها) تؤثر أيضاً على عملية الاتصال لهذا كله فإن على المرشد الماهر معرفة البيئة التي تتم فيها عملية الاتصال والتعامل معها بطريقة مناسبة .

المصادر

- أبو عباة، صالح ونيازي، عبدالمجيد (١٤٢١). الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض: مكتبة العبيكان.
- الخطيب، جمال (١٩٩٠). تعديل السلوك: القوانين والإجراءات. الطبعة الثانية، الرياض: مكتبة الصفحات الذهبية.
- الزيود، نادر فهمي (١٩٩٨). الدليل العملي للمرشدين النفسيين والتربويين: أساسيات إرشاد الفردي. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- الصديقي، سلوى ورمضان، السيد (٢٠٠٤). طريقة العمل مع الأفراد: مداخل نظرية عمليات تطبيقية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- عثمان، عبدالفتاح (١٩٩٢). خدمة الفرد في المجتمع النامي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عقل، محمود عطا (١٤٢١). الإرشاد النفسي والتربوي: المداخل النظرية - الواقع الممارسة. الطبعة الثالثة، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- عمر، ماهر محمود (١٩٩٢). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. الإسكندرية: دار المعرفة.
- فهمي، سيد محمد (٢٠٠٢). مدخل في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: المكتب الجامعي.
- نيازى، عبدالمجيد (١٤٢٢). الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر.

ثانياً: المقابلة الإرشادية في الإرشاد الزوجي

أ. د. حمود فهد القشعان

يمكن التأكيد منذ البداية على أن المقابلة الإرشادية تعد العمود الفقري والقناة التي يستطيع المرشد من خلالها تقديم خدماته الإرشادية وتطبيق العمليات الإرشادية التي ينشدها المسترشد، إذ لا يمكن للمرشد التعرف على المسترشد وما يحمله من أمور يود طرحها والاسترشاد بها إلا من خلال اللقاء المباشر. وتعتبر المقابلة الإرشادية وسيلة وليست غاية بذاتها، ويستطيع المرشد من خلالها الاطلاع على بعض الحقائق حول الموقف المتأزم بين الزوجين.

تعريف المقابلة في الإرشاد الزوجي:

تعرف المقابلة في الإرشاد الزوجي على أنها لقاء مباشر وغير مباشر بين المرشد أو أحد المساعدين له والمسترشد، سواءً أكان فرداً أو أسرة، على أن يكون اللقاء يحمل هدفاً أو أن يكون اللقاء في مكانٍ وموعدٍ محددين.

إن التعريف الذي بين أيدينا يوضح لنا جلياً أهمية التخصص والبعد عن التداخل، وذلك للاعتبارات الآتية:

أ) إن الإرشاد الزوجي والأسري يتعامل مع مسترشدين أسوياء، ولا يفترض مقدماً وجود أعراض ذهنية أو عصبية. إن الأصل في الإرشاد الزوجي وجود خلل في دور أحد الزوجين أو كلاهما، أو نتيجة لقلة مهارة أو لجهل بالذات الإنسانية أو الزوجية.

ب) إن الإرشاد الزوجي والأسري يحتاج إلى تفاعل ثنائي، ليس فقط بين المرشد وأحد الزوجين، وإنما الهدف الأساسي إحداث تفاعل إيجابي بين الزوجين بشكل مباشر.

ج) إن الإرشاد الزوجي يحتاج بشكل أكثر وضوحاً للتعلم على بعض المهارات والتطبيقات السلوكية في التعامل مع مواقف الحوار والتأزم في العلاقة الزوجية، إذ أنه مهارة وعلم مترابطين معاً. إن التعريف الذي نتخذه هنا في هذا الجزء، ينظر ويعتبر المقابلة الإرشادية جزءاً لا يتجزأ من العملية الإرشادية الكلية. فالمقابلة في هذا التعريف تبدأ منذ اللحظة التي يتصل بها المسترشد بالمؤسسة أو المرشد لتحديد موعد، أو حتى للاستشارة، فكم من مسترشد كان متردداً في الحضور لطلب الاستشارة ولكنه تشجع بعد الانطباع الأول نتيجة المكاملة التي أعطته الثقة والأمان في الحضور الكامل للجلسة الإرشادية. ومع هذا فإن المقابلة الإرشادية تعتبر غير مهنية ما لم تتوفر فيها أساسيات الجلسات المهنية والإرشادية والتي يمكن تحديدها بالتالي:

١) المكان والزمان المحدد:

يجب التأكيد على أن المقابلة الإرشادية يجب أن تكون في مكان محدد كمؤسسة معلنة معترف بها بشكل رسمي وقانوني. إذ لا يجوز أن تحدد المقابلة في منزل المرشد أو في مطعم مثلاً. وإنما تحدد المقابلة في المؤسسة وخلال الأوقات التي تحددها المؤسسة. أما من حيث الزمان، فإننا نؤكد على عدم قبول التواصل الشخصي أو الهاتفي بين المرشد والمسترشد خارج نطاق المؤسسة. أو في أوقات الإجازات أو الفترات المسائية المتأخرة. لأن ذلك من شأنه دفع العلاقة المهنية لتجاه بعيد عن الأهداف والقيم الأخلاقية التي حدتها الجمعية الأمريكية للإرشاد الزوجي والأسري، وخاصة عند تباين جنس المرشد عن المسترشد.

ويجب التأكيد على أن المقابلة الإرشادية تختلف عن طبيعة عمل العيادات الطبية والطوارئ الخارجية في المستشفيات والتي تتلقى كافة الحالات دون موعد محدد، أما الإرشاد الأسري فإنه يأتيها طالبو الاستشارة بموعد محدد ووقت مخصص رغم وجود بعض الاستشارات للحالات الطارئة والتي يمكن التنسيق معها

عبر الهاتف أحياناً.

(٢) المواجهة المباشرة:

بالرغم من أن المقابلة الهاتفية تعد من أساسيات العملية الإرشادية، إلا أن مقابلة المرشد (الفرد أو الزوجين) للمرشد تعد أمراً في غاية الأهمية، فمن خلال المواجهة المباشرة يمكن للمرشد تطبيق بعض المقاييس الخاصة لتحديد وتشخيص المشكلة الأساسية في العلاقات الزوجية، وكذلك يتم من خلال المقابلة المباشرة ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي للمرشد، إضافة إلى تعرف المرشد على أساليب الزوجين بالتفاعل الحي والذي لا يتم إلا من خلال المقابلة المشتركة والمباشرة للزوجين. أما المقابلة الهاتفية فإنها تعد عنصراً مسانداً للقاء المرشد المباشر مع المرشدين.

(٣) وضوح الأهداف والغايات:

إن المقابلة الإرشادية ليست جلسات لتبادل الأحاديث الودية اليومية أو هي مناسبة لشرب الشاي في جلسة اجتماعية، وإنما يجب أن تحددها أهداف واضحة وعلاقة محددة توضح الأدوار المختلفة لكل من المرشد والمرشد، ولهذا فإنه ينصح منذ البداية من جانب المرشد للتأكيد على تلك التوقعات حتى تسير المقابلة وفق الأطر المهنية المتوقعة من كلا طرفي المقابلة.

إن وجود أهداف وغايات محددة لا شك سيساعد في توجيه المقابلة وتفعيلها وفق الضوابط المهنية وبعيداً عن الأحاديث الجانبية التي تجعل المقابلة استهلاكاً لوقت وجهد الطرفين.

(٤) تحديد زمن وعدد الجلسات:

تؤكد الدراسات أنه في بدايات ممارسة مهنة الإرشاد كان النمط السائد هو استخدام أسلوب المقابلة غير المحددة الوقت، الأمر الذي أدى إلى تشتت عملية التفاعل والتركيز بين طرفي المقابلة والانشغال

والخوض في أحداث جانبية بعيدة عن صلب المشكلة الأساسية. إن الدراسات تؤكد على أن المعدل الطبيعي للمقابلة الإرشادية يتراوح ما بين ٤٥-٦٠ دقيقة وهي بذلك تسهم في مساعدة المرشد في التخطيط لمجريات المقابلة وتخطيط استراتيجيته وتدخله المهني، إضافة إلى تنظيم وقت ومواعيد المرشد.

أما إذا اضطر المرشد لإجراء لقاء أولى عبر الهاتف، فإن اللقاء الهاتفي يجب أن يحدد في حدود ثلاثين إلى خمسة وأربعين دقيقة.

أما من حيث عدد الجلسات في الإرشاد الزوجي، فإن ذلك يعتمد على النموذج الإرشادي الذي ينطلق منه المرشد، إذ هناك النموذج الطويل المدى وهو الذي تتراوح عدد جلساته ما بين ١٠-٣٦ جلسة. وهناك النموذج القصير المدى والذي نرى مناسبه للأسرة العربية، فتتراوح عدد جلساته ما بين ٥-١٤ جلسة إرشادية.

اعتبارات فنية ومهنية لإنجاح المقابلة الإرشادية:

إن الاستعداد النفسي والمهني والمبدئي للمقابلة الإرشادية سواءً من جانب المرشد نفسه أو من العاملين في المؤسسة التي تقدم الخدمة الاستشارية إضافة لاستعداد فريق العمل المساند للمرشد، كل ذلك من شأنه أن يساعد في نجاح المقابلة والسير بها نحو تحقيق الهدف الإرشادي المرجو منها.

ولهذا فإنه يجدر بالمرشد والعاملين معه في المؤسسة الإرشادية، الأخذ ببعض الأمور التي تحقق الغاية

من اللقاء مع المسترشد على النحو التالي:

١) أن يحدد موعد وعنوان المكان الذي تعقد فيه الجلسة (المؤسسة) بشكل واضح ودقيق. فمثلاً لا

يذكر المبنى والعنوان بشكل عام، وإنما يحرص المرشد أو الباحث الاجتماعي أو النفسي على

إعطاء العنوان كاملاً إضافة لرقم الهاتف للاتصال وتأكيد الموعد أو تأجيله عند الحاجة. كذلك

ينبغي تحديد اسم المبنى والدور الذي يوجد فيه المرشد إضافة لتحديد اسم الباحث المخول بمتابعة مواعيد الحالات التي ترد على المرشد. إذ قد يعطى العنوان ناقصاً مما يضع المسترشد في وضع حرج من عملية الاستفسار من الأقسام الأخرى سواءً في نفس القسم أو في الإدارات الأخرى، ونقترح أن يعطى الرقم المباشر لهاتف المؤسسة أو رقم التحويلة الداخلية عند وجود نظام الاستعلام الداخلي (الستترال).

(٢) يجب أن يحرص المرشد على خصوصية المسترشد وراحته، فمثلاً يجب عدم ذكر الاسم الحقيقي أو الاسم كاملاً في حالة تحديد الموعد، وإنما يمكنه إعطاؤه رقماً للدلالة على شخصه أو يمكنه تسميته بكنية يتفقان عليها. أما عند قدوم المسترشد للجهة الإرشادية، فليحرص المرشد أو مساعديه على حسن تنظيم عملية المواعيد وذلك بعدم تحديد مواعيد متداخلين في وقت واحد، بحيث يكون المسترشد الأول في الجلسة مع المرشد، أما المسترشد الثاني فينتظر في الممر أو أن يضطر لأن يجلس مع آخرين في غرفة الانتظار. إن هذا الإجراء قد يقود لتسرب أو إحراج المسترشدين من الحضور للجلسات الإرشادية المستقبلية. إضافة إلى أنه عائق تنظيمي لسرعة بناء العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد.

(٣) يجب أن يحرص المرشد وكافة العاملين في الجهة الإرشادية على مراعاة الذوق العام، سواءً من حيث الديكور العام للمكاتب والمرات، إذ إنه من غير المقبول وضع مناظر غير مناسبة. إضافة إلى حرص المرشد سواءً أكان ذكراً أم أنثى على ارتداء ملابس محتشمة، وعدم المبالغة في المظهر الخارجي للملبس أو الجوارح للعاملين في المكتب. فمثلاً: ننصح العاملات الإناث بعدم المبالغة من حيث الملبس والزينة لإشعار المسترشدة بوسطية المرشدة وتواضعها وعدم الترفع عليه

اجتماعياً.

٤) الحرص على اختيار قاعة الجلسة الإرشادية التي تعقد فيها الجلسة الإرشادية بحيث تكون مناسبة ، فلاتكون صغيرة جداً أو كبيرة جداً، إن اقتراب المرشد من المسترشد في غرفة صغيرة قد يخلق نوعاً من عدم الارتياح لدى المسترشد، وخصوصاً مع الجنس الأخر. ويراعى أن تكون الغرفة عازلة للصوت قدر الإمكان حفاظاً على سرية المقابلة وعدم قرب الصوت للممرات وعدم التداخل مع الغرف المجاورة. ويفضل من بداية الجلسة التنبيه على إغلاق بعض المعوقات والمشوشات للمقابلة كالهاتف النقال، البيجر. . . . الخ

٥) إن حرص المرشد على احترام وتقدير موعد ووقت المقابلة إنما هورسالة ودلالة على جدية احترامه للمسترشد. إن هذه العملية تعد محوراً أساسياً في بناء جسور الثقة والاحترام بين المرشد والمسترشد.

٦) الحرص من جانب المرشد وجميع العاملين بالمكتب على حسن الاستقبال وحسن الضيافة وأمانة الاسترشاد، بحيث لا يصبح الكسب المادي في المكاتب الخاصة هدفاً أساسياً للعلاقة مع المسترشدين وإنما يجب الحرص على العلاقة الإنسانية بشكل أساسي.

٧) إن حسن استخدام الأسئلة والتدرج فيها يعتبر أساسياً لبناء الثقة مع المسترشدين. فيمكن أن نقول إن السؤال الجيد يقود لطريقة جيدة من الإجابة، أما السؤال الهامشي غير الموجه، فإنه يقود لإجابة غير جيدة أو هامشية المضمون.

أهداف المقابلة الإرشادية:

كما أشرنا فيما سبق فإن المقابلة الإرشادية ما هي إلا وسيلة بحد ذاتها لتقديم الخدمة الإرشادية وتحقيق

التكيف الذاتي والزواجي لطرفي العلاقة الأسرية. ولهذا حددت الدراسات الحديثة ثلاثة أهداف رئيسية للمتابعة الإرشادية نوجزها فيما يلي:

(١) **هدف دواسي:** يهدف المرشد في بداية المقابلة لدراسة المشكلة التي يدلي بها المسترشد، ويتم ذلك عن طريق تجميع معلومات من شأنها تحقيق الهدف الدراسي.

- يعتبر الهدف الدراسي وسيلة لنمو العلاقة المهنية مع طالب الاستشارة لكسب ثقته وبناء جسور للتعاون ولدراسة المشكلة.
- المقابلة وسيلة أساسية للتعرف على حقائق وسمات المسترشد الشخصية، الجسمية، والاجتماعية، الانفعالية.
- تعتبر المقابلة وسيلة لجمع معلومات وبناء فرضيات حول المشكلة.
- وسيلة للتعرف على المصادر البشرية المحيطة بالمسترشد كالأسرة والعمل وحياته اليومية.

(٢) **هدف تشخيصي:** إن جمع المعلومات بحد ذاته يعتبر وسيلة مهمة للوصول للهدف الثاني والذي من خلاله يهدف الاختصاصي إلى غرلة المعلومات التي يحصل عليها ومن ثم وضعها في إطارها الصحيح. فالمقابلة عبارة عن:

- وسيلة للتعرف على الفرق بين المشكلة التي يعانيها الفرد والشكوى الظاهرة.
- وسيلة للتعرف على دور الظروف المحيطة بالمسترشد.
- وسيلة للتعرف على تاريخ بدايات الإحساس بالمشكلة.
- وسيلة أساسية لتحديد مدى صحة التوقع عن حقيقة المشكلة وعلاجها.

٣) هدف علاجي:

- إن غاية المسترشد هو طلب النصح وتعلم الوسائل التي تسهم في إزالة أو تحجيم مشكلته التي يعانيتها .
- إن الهدف العلاجي بالمقابلة يعد وسيلة أساسية لتعزيز ذات المسترشد وتبصيره بها .
- وسيلة هامة لتعديل اتجاهات ونظرة المسترشد لمشكلة .
- وسيلة هامة للتنفيس الوجداني ولتفريغ المشاعر السلبية .
- وسيلة هامة لتخفيف حدة القلق الذي يظهره المسترشد سواء أكان داخل أو خارج الجلسة الإرشادية .
- وسيلة هامة لتدريب المسترشد على تحمل مسؤوليته تجاه علاج قصوره ومشكلته .

أنواع المقابلات الإرشادية

تقسم المقابلات الإرشادية إلى عدة أنواع:

أولاً: من حيث النوع:

وتقسم المقابلات حسب النوع لقسمين أساسيين المقابلات الفردية والمقابلات المشتركة .

أ) المقابلات الفردية:

وهي التي تجمع المرشد مع فرد واحد . فمثلاً قد يطلب أحد الزوجين الاستشارة دون علم الطرف الآخر . أو قد يلجأ المرشد أحياناً لعقد جلسات فردية منفصلة وخصوصاً في المقابلات الأولية ، ويجب التأكيد على أن مثل هذا النوع من المقابلات مقبول لدى الكثير من النماذج الإرشادية في الإرشاد الزوجي . وقد يحضر الزوجان للإرشاد الزوجي ولكن قد يضطر المرشد لطلب مقابلة الزوجين كل على انفراد

ولفترة مؤقتة، وذلك للاستماع لوجهات النظر المختلفة وللنظر في مدى تقبل الطرفين للتغيير والبدء بتحمل المسؤولية نحو التغيير المطلوب من الإرشاد، وتتماز المقابلات الانفرادية عن غيرها من المقابلات بعدة أمور يمكن إيجازها فيما يأتي:

- أنها أكثر أنواع المقابلات شيوعاً وممارسة في مجال الإرشاد النفسي والزواجي، وعادة ما تكون بين المرشد والمسترشد.
- تعتبر المقابلات الانفرادية من أكثر وأعمق الوسائل لنمو العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد.
- تتميز المقابلة الفردية بالإرشاد الزواجي بتأثيرها الواضح في امتصاص الشحنات الانفعالية السلبية لدى كل من الزوجين، إذ إن كثيراً من الحالات الزوجية ترتفع فيها حدة النقاش وتبادل الاتهامات، لذلك يُحول المرشد الجلسات الزوجية المشتركة لجلسات فردية مما سيعمل على إعادة التوازن العاطفي وتخفيف التوتر.

(ب) المقابلات المشتركة:

يرى بعض المرشدين الأسريين أن حضور الزوجين أمر مهم وضروري لضمان حسن الاستفادة من الجلسة الإرشادية، ويميز الجلسة المشتركة عن غيرها من الجلسات بعض المميزات التي يمكن أن نلخصها فيما يأتي:

- أنها تجمع المرشد مع شخصين على الأقل سواءً أكانوا زوجين - أو أحد الوالدين مع أحد الأبناء.
- تعتبر فرصة لأطراف المشكلة للتعبير عن أحاسيسهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض وبشكل مباشر.
- وسيلة مباشرة لإحداث التفاعل الثنائي بأنواعه الثلاثة (العفوي - والتقديرية - والعلاجي).

- تدل غالباً على حرص الأطراف على السعي للوصول لحل مشترك وإيجابي .
- وسيلة مهمة لتطبيق المرشد للخطة الإرشادية بوسائلها المباشرة دون اللجوء لوسائل التغيير غير المباشرة نظراً لتواجد أطراف الأسرة في الجلسة .

مراحل سير المقابلة الإرشادية:

تنوعت الكتابات حول تقسيم مراحل سير المقابلات الإرشادية، فمن الدراسات من قسمها إلى ثلاث مراحل ومن الدراسات من توسع حتى أوصلها إلى ست مراحل، ونظراً لخصوصية وتفرد المقابلات الزوجية والأسرية عن غيرها من المقابلات الإرشادية الفردية، فإننا سنقدم المراحل الأساسية لسير المقابلة، مع التفصيل بذكر تلك المراحل الجزئية والتي تندرج تحت كل مرحلة أساسية، وقبل الدخول في تفاصيل تلك المراحل، تجدر الإشارة إلى أن المقابلات الإرشادية الزوجية تشترك مع المقابلات الإرشادية الأخرى في تقسيماتها الأساسية، إلا أنهما يختلفان في أن المرشد في مجال الإرشاد الزوجي والأسري يحتاج لجهود مضاعفة عنه في مقابلات الإرشاد الأخرى، خصوصاً وأنه يتعامل مع شخصين على الأقل في حين أن المرشد في المقابلات الأخرى يتقابل مع فرد واحد في غالب الجلسات الإرشادية. وكذلك يختلف المرشد الزوجي عن غيره من مجالات الإرشاد الأخرى في حاجة المرشد لمهارات أكثر عمقاً وأشمل مهارةً للنجاح في بناء العلاقة المهنية وتجسيد مهارات التعاون مع كلا الزوجين، لضمان سير مراحل المقابلة الإرشادية بشكل ميسر ودون شعور أحد الزوجين بتحيز أو مساندة طرف على آخر. وتقسم المراحل الأساسية للإرشاد الزوجي لثلاثة مراحل أساسية، تضم كل منها على الأقل مرحلتين جزئيتين نوجزها على النحو الآتي:

أولاً: مرحلة الافتتاح:**(أ) مرحلة الاتصال الهاتفي:**

تبدأ المقابلة والعلاقة الإرشادية منذ الاتصال الأول بين المرشد والجهة التي يمارس المرشد فيها الخدمة الإرشادية . ولهذا فإن افتتاح المقابلة يبدأ قبل اللقاء المباشر بين المرشد والمرشد، ونظراً لكون غالب البدايات بالتعامل مع المرشد تكون عبر الهاتف ، أو أحياناً عبر الإنترنت كما هو متبع في بعض المؤسسات الحديثة ، فإن مرحلة التحدث عبر الهاتف مهمة لعدة اعتبارات:

(١) تبرز أهميتها، نظراً لما نراه من ضغوط وقلة الوقت وتزاحم المسؤوليات أمام الناس ، ولهذا فمرحلة الاتصال الهاتفي تعد وسيلة مهمة للزوجين في فهم وإعادة ترتيب الأولويات ووضع أهمية الاستشارة كأولوية في مسؤولياتهما .

(٢) يعتبر الهاتف وسيلة لترتيب المقابلة ولتحديد الوقت والمكان المناسب لعقد الجلسة .

(٣) تساعد مرحلة الاتصال الهاتفي في تحديد هدف المقابلة وطبيعتها وخصوصاً للمرشدين

قليبي التعليم أو قليبي الخبرة الحياتية في التعامل مع المؤسسات الإرشادية .

(٤) نظراً لكون المقابلة الأولى صعبة ومصدر قلق وضغط نفسي لكثير من طالبي الإرشاد، نظراً

للخوف من تعرف الآخرين على هوياتهم وشخصياتهم ، فإن مرحلة الاتصال الهاتفي تعد وسيلة إيجابية لامتناع ذلك التوتر وخفض درجة القلق وإزالة النظرة السلبية عن الإرشاد .

اعتبارات يجب مراعاتها في مرحلة الاتصال الهاتفي:

إن عملية استقبال الاتصال الهاتفي من جانب المرشد يترتب عليها إدراك بعض الأمور الهامة والتي من شأنها توجيه الإرشاد في هذه المرحلة نحو الهدف الإيجابي المراد الوصول إليه . ومن هذه الأمور

الواجب مراعاتها:

- ١) عند استقبال المكالمة، على المرشد البدء بعبارة ترحيبية مختصرة والتعريف بالمؤسسة الإرشادية، على ألا يزيد الترحيب عن جملة واحدة أو عشر كلمات كحد أقصى، وهناك الكثير من أمثلة العبارات الترحيبية التي ننصح باستخدامها، فمثلاً: "السلام عليكم، مركز... للاستشارات العائلية، الباحثة... معاك تفضل". إن الترحيب والتعريف من شأنه أن يحدد منذ البداية فيما إن كان المتصل على صواب بالجهة المراد الاتصال بها أم أنه قد اتصل بمؤسسة أخرى بطريق خطأ.
- ٢) اختصر في الحديث والتطرق للموضوع بشكل واضح ومباشر.
- ٣) دون الملاحظات إذا لزم الأمر، خاصة فيما يتعلق بالمعلومات الدقيقة والتفصيلة.
- ٤) إن أسلوب ونبرة صوت المرشد عبارة عن إشارات يتبادلها مع المتصل للدلالة على حالة المرشد العاطفية والنفسية، لذلك يفضل للمرشد الاهتمام بنبرة صوته ودرجة مخارج الحروف. ولهذا يفضل ألا يتحدث المرشد بهمس أو أن يتحدث وهو مستلقٍ على أريكة.
- ٥) إذا كان المرشد مشغولاً ولا يستطيع استقبال المكالمة يتم الطلب من المسترشد معاودة الاتصال في وقت آخر ومحدد ودقيق، ويمكن في بعض المؤسسات أخذ رقم المسترشد ولكن ينبغي الاتصال به في أقرب فرصة، ويجب التأكيد على أن يقوم بالاتصال بالمسترشد شخص من نفس جنسه منعاً لخلق مشكلات أسرية لدى المسترشدين.

ب) مرحلة الاستقبال والترحيب (مرحلة الضيافة):

بالرغم من أن مرحلة الاتصال الهاتفي تعد وسيلة لتكوين الانطباع الأولي، إلا أن المرشد عليه

الاستمرار بوسائل كسب المسترشد والتي يمكنه من خلالها تقديم واجب الضيافة الأساسية والسير نحو تحقيق الهدف الإرشادي. لوقام المرشد بالبداية مباشرة بالاستفسار المبكر عن المشكلة التي أحضرت المسترشد لطلب الإرشاد، فقد تؤدي إلى اضطراب المسترشد وتردده بالحديث منذ اللحظات الأولى. إذ لا يمكن تأسيس العلاقة المهنية، حتى وإن كان الطرفان قد تحدثا سوياً عبر الهاتف عن بعض تفاصيل المشكلة، وبالرغم من أهمية مرحلة الاتصال الهاتفي في كونها مرحلة أساسية من مراحل الافتتاح. إلا أن مرحلة الاستقبال والترحيب تعد أكثر أهمية، وذلك للأمر الآتي:

(١) إن هذه المرحلة تحمل أهمية كبرى بسبب تأثيرها في عملية تكوين وتعزيز الانطباع الأولي لدى المسترشد عن المرشد والعملية الإرشادية. ولهذا فإن الجوالعام لمكتب الإرشاد، إضافةً لأسلوب المرشد والعاملين في الاستقبال والتنظيم للمواعيد، يعد أمراً مهماً لكسب ثقة المسترشد وتقليل القلق والضغط النفسي الذي يحمله، ولهذا ينبغي أن تتكامل العملية الإرشادية ويتناسق أسلوب الاستقبال لدى كل من المرشد والباحثين المساعدين له والعمل كفريق واحد متكامل من أجل الحرص على كسب وإشعار المسترشد بأنه محل تقدير واهتمام. فمثلاً لو دخل المسترشد لمكتب الاستقبال والباحث منشغل في الرد على مكالمات أخرى، فينبغي العمل على إظهار الاهتمام والترحيب ولو بأسلوب غير لفظي، كأن يستخدم الباحث الأيماءات الترحيبية لدعوته بالجلوس. أما إن كان الباحث منشغلاً ويتحدث مع مسترشد آخر عبر الهاتف فهنا يفضل الاستئذان من المسترشد المتحدث عبر الهاتف ولولديقة والعمل على تقديم الخدمة الميدانية المطلوبة للمسترشد المتواجد. إن إهمال أو تجاهل

وجود المرشد والانشغال إما بحديث هاتفي أو بالحديث مع زملاء العمل ، يعتبر أمراً غير مرغوب في جميع مراحل العملية الإرشادية .

(٢) إن أهمية هذه المرحلة تحتم على فريق العمل في المؤسسة أن يبلغوا المرشد بوصول المرشد للموعد المحدد، ويفضل للمرشد الخروج من مكتبه والقيام شخصياً باستقبال المرشد من خارج مكتبه وعدم الانتظار لحين دخوله للمكتب. وتعد مهارة خروج المرشد لاستقبال المرشد، مهارة في غاية الأهمية في تكوين وتعجيل غرس الانطباع الأولي في ذهن المرشد وإرسال رسالة مهنية عن مدى إنسانية وتواضع المرشد. إن الحرص على إظهار الاهتمام والتقدير في مرحلة الضيافة مسألة مهمة لإزالة بعض الاتجاهات السلبية التي قد يحملها كثير من المرشدين عن الإرشاد عموماً وعن شخصية المرشدين على وجه أخص ، وخصوصاً في بدايات الإرشاد .

(٣) إن معيار نجاح مرحلة الاستقبال ، تعتمد على الجهد والمهارات التي يقوم بها المرشد تجاه المرشد ، سواءً على مستوى المهارات الشخصية أو المهارات المهنية التي يمارسها المرشد داخل العملية الإرشادية . فمن المهارات التي يفضل استخدامها في هذه المرحلة ، مهارة استخدام التواصل البصري المعتدل والمصحوب بابتسامه خفيفة وصادقة ، إن الابتسامه الإنسانية الصادقة مدعاة لتنامي الثقة بين المرشد والمرشد . ومن المهارات التي يمكن تطبيقها في هذه المرحلة ، مهارة الإطراء وشكر المرشد عند التزامه وحضوره في الوقت والموعد المحدد له ، وهذه المهارة مهمة في استثمار المرشد للحديث عن فلسفة المؤسسة نحو الوقت وتوضيح طبيعة الجلسات والمدة الزمنية التي تستغرقها وغيرها من المسائل التنظيمية والمهنية ،

ويمكن للمرشد فتح آفاق جديدة للحديث مع المسترشد، ولعل مسألة تقديم الضيافة أمر جوهري في إزالة القلق والحرج من نفسية المسترشد.

إن هذه المرحلة لا تتجاوز العشرة دقائق من الوقت أحياناً، فإن شعر المرشد بحاجة المسترشد لبعض الوسائل المهدئة لدرجة قلقه أو توتره، فلا بأس بالسماح للمسترشد بتقديم بعض ما يود الاستفسار عنه قبل أن يتم التطرق للمشكلة المراد التعامل معها، ولعل توضيح مسألة السرية وغيرها من الأمور التي تقلق المسترشد، من الأمور التي يمكن توضيحها خلال تلك المرحلة.

ج) المرحلة الاجتماعية:

في هذه المرحلة يمكن اعتبار أن المقابلة قد بدأت ولو كانت بشكل غير رسمي، إذ إن المرشد يحاول تهيئة المسترشد نفسياً، وذلك عن طريق الحديث عن أحوال الطقس الخارجي أو عن مدى ازدحام حركة المرور أثناء قدوم المسترشد للجلسة الإرشادية. ويمكن للمرشد إعطاء المسترشد شرحاً مختصراً وسريعاً عن طبيعة المؤسسة وسياساتها وتفاصيل ما يتعلق بدورها، وذلك حتى لا يصاب المسترشد بالملل أو التذمر وخصوصاً في المؤسسات التي تفرض على الخدمة الإرشادية بعض الرسوم المادية.

وعلى المرشد الانتباه لعدم الاسترسال من جانبه وخصوصاً في مرحلتي الاستقبال والضيافة، ذلك أن المبالغة بمحاولة كسب المسترشد عن طريق إطالة الشرح أو التودد المصطنع، قد يولد آثاراً عكسية سلبية على العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد. وتعتبر هذه المرحلة أعمق من المرحلة السابقة من حيث التواصل. خصوصاً وأنها تهدف للتعامل مع بعض المشاعر السلبية التي قد يحملها المسترشد عن الإرشاد أو القائمين على العمل الإرشادي، ويمكن معرفة درجة حدة أو سلبية تلك المشاعر أو درجة الخوف أو التردد والتوتر، عن طريق ملاحظة مظاهر وعلامات سلوكية يظهرها المسترشد دون قصد، تتمثل مثلاً في

الصمت وفي تقلب عيني المسترشد بشكل سريع وفجائي نحوزوايا غرفة الإرشاد ، ولهذا ينبغي للمرشد هنا الانتباه لمثل تلك العلامات والتعامل معها ومحاولة التخفيف منها عبر مهارات تتمثل في الأمور الآتية:

- أن يحاول المرشد تعريف المسترشد بشخصه والمؤهلات التي حصل عليها إضافة للخبرات التي اكتسبها ، دون إشعار المسترشد بتعالى المرشد بتلك المؤهلات .
- الحرص على معرفة الاسم الأول أو الكنية التي يفضل المسترشد أن ينادى بها خلال المقابلة .
- يجب أن يحرص المرشد على عدم التقليل من رأي أو أن يحاول المقاطعة أو الاعتراض على وجهات النظر التي قد يديها المسترشد عند الحديث عن أي موضوع عام لمد جسور الثقة بين المرشد والمسترشد .
- حرص المرشد على طمأنة المسترشد في مسألة خصوصية الجلسات والتشديد على درجة السرية ، وأن المعلومات التي سيتم تداولها في الجلسة سوف يتم التعامل معها بسرية كبيرة .
- يجب أن يعلم المرشد أن هذه المرحلة ستبدأ بمؤشرات بناء العلاقة المهنية في النمو ، فإن شعر المرشد بتفاعل المسترشد معه ، يمكنه هنا الانتقال لصلب وجوهر العمق الإرشادي والتي تعرف بمرحلة البناء والتعرف على المشكلة والتفاعل الإنساني .

ثانياً: مرحلة البناء:

ليعلم المرشد أن الوصول لهذه المرحلة ، يعتمد اعتماداً كبيراً على درجة الثقة والأمان والاطمئنان التي تولدت بين المرشد والمسترشد ، إضافة إلى الطريقة والتوقيت الذي يقوم به المرشد بطرح الأسئلة والاستفسارات والتعليقات على الحوار مع المسترشد . وعلى المرشد أن يتعامل مع المسترشد عند محاولته الاستفسار عما يعنيه المسترشد ، باستخدام أسلوب الحوار وليس بأسلوب الاستجواب .

إن مرحلة البناء يمكن تقسيمها إلى مرحلتين متداخلتين ، هاتان المرحلتان يسهمان في مساعدة المرشد على رسم صورة أكبر وأعمق للمشكلة التي يطرحها المسترشد ، وهاتين المرحلتين هما:

(أ) عرض وطرح المشكلة .

(ب) مرحلة التفاعل .

(أ) مرحلة عرض وتحديد المشكلة:

يمكن للمرشد في هذه المرحلة طرح السؤال الرئيسي والطلب من المسترشد بأن يخبره ولوعلى شكل حوار عن سبب قدومه في هذا الوقت بالذات لطلب الاستشارة ، كما يمكنه الاستفسار وبلغة مباشرة وسهلة كأن نقول "ما الذي يمكنني أن أساعدك (أساعدكم) لتحقيقه في هذه الجلسة؟ . وهنا يجب على المرشد الإنصات وإفساح المجال للمسترشد لاختيار الطريقة التي يراها مناسبة للتعبير والتوضيح عما يريد أو ما يعتقد أنه سبب لمشكلته .

إن المسترشد المرتبك والقلق سيجد صعوبة في ترتيب أفكاره أو عرض مشكلته بطريقة منطقية ، إذ إنه غالباً ما يبادر بالرد قائلاً: "من أين أبدأ؟" أو "هل أبدأ من بداية المشكلة وسرد تاريخها" .

وعلى المرشد عند شعوره بحاجة المسترشد لبعض الدعم بأن يتدخل ولكن بأقل قدر من التوجيه ، وذلك بهدف مساعدته على طرح المشكلة ولوبشكل عام على أن يتم بعد ذلك الانتقال لتفاصيلها وجزئياتها ، بشرط أن يحرص المرشد على تحديد المشكلة بدقة من حيث طبيعة المشكلة التي يراها المسترشد في البداية وإن كانت على شكل جملة واحدة ولكن بقدر معقول من الوضوح .

وعلى المرشد أن يكون واعياً ومنصتاً بكل جوارحه لكل ما يطرحه المسترشد في هذه المرحلة الحرجة من الجلسة الإرشادية ، إذ ليس كل ما يصرح به المسترشد كلامياً ، يعبر بالضرورة عن حقيقة ما يعاني

منه المسترشد. فمثلاً، قد تشكو الزوجة من سوء علاقتها الزوجية وتكرار خلافها مع الزوج، ولكن قد يفاجأ المرشد بعد عدة جلسات ونتيجة لاطمئنان المسترشدة من كفاءة المرشد ونتيجة لتكون الثقة المتبادلة، بأن تبدأ الزوجة بطرح عرض المشكلة الحقيقية والتي دعتها لطلب الاستشارة، والتي تتعلق بإدمان الزوج على المخدرات، أو لوجود علاقات مع أخرى أو أخريات للزوج أو لشك الزوج في سلوكات الزوجة؟. إن المرشد الماهر، هو الذي يحرص من البداية على تحقيق الثقة المهنية لأجل تشجيع المسترشد على طرح المشكلة التي دعت له لطلب الإرشاد دون تردد أو خوف.

إن دور المرشد في هذه المرحلة مهم وحساس، ويتطلب منه أن يقوم بدور فعال لكسب ثقة المسترشد للتعرف على المشكلة بعمقها وليس فقط بالتركيز على مظاهرها وأعراضها، وتميز هذه المرحلة بعدد من الخصوصيات والتي يمكن تحديدها في النقاط الآتية:

(١) إنها مرحلة إزالة القناع وكشف المسترشد لخصوصياته، إذ يأتي المسترشد للجلسة ولديه شعور بالضعف والدونية ولوم الذات للجوئه لهذه الخطوة بطلب الاستشارة، وهنا ينبغي للمرشد إظهار تفهمه لحساسية الموقف وتفهمه لمشاعر المسترشد، مما يساعد في تقليل القلق وإزالة التوتر المتوقع في بداية الجلسة.

(٢) تعتبر هذه المرحلة مرحلة جمع المعلومات أكثر عمقاً وأكثر تفصيلاً عن المشكلة التي يطرحها المسترشد. وينصح المرشد بالكف عن التعليق أو إبداء آرائه ووجهات نظره أو حتى إعطاء توجيهات ولكن ينبغي له التركيز على جميع المعلومات المتعلقة بالمشكلة.

(٣) إن نجاح هذه المرحلة يحتاج من المرشد المهني، ليس فقط استخدام وتطبيق المهارات والأساليب الفنية، وإنما يحتاج كذلك من المرشد أن يشعر المسترشد بصدق مشاعره واحترامه لما يطرحه

- المسترشد، سواءً أكانت المشكلة هامشية أو تافهة من وجهة نظر المرشد.
- (٤) في حالة حضور الزوجين سوياً، يفضل أن يكون دور المرشد مركزياً في إدارة الجلسة وأسلوب الحديث داخل الجلسة، إذ يحرص على إدارة التعليقات الجانبية بين الزوجين، أو المقاطعات المتبادلة بينهما. ينصح المرشد في هذه المرحلة بالأمور الآتية:
- (١) عدم التعليق أو تفسير المشكلة المطروحة، وإنما عليه أن يقبل وأن ينصت لكل ما يطرحه المسترشد، فإن كان هناك غموضاً في طرح المشكلة، فيمكنه استخدام كلمات مثل "كيف؟ ممكن توضح! هل تذكر لي موقف؟" بهدف الاستيضاح؟.
- (٢) الحرص على جمع الحقائق أو لأحداث والبعد عن الإكثار من أسئلة المشاعر في هذه المرحلة.
- (٣) الحرص بالتركيز على صلب الموضوع وألا يخرج الحوار إلى كثير من الجزئيات الثانوية، ويتم ذلك بإعادة الحوار للمنطقة المهمة والمرتبطة بالموضوع أو بذكر الحدث المهم والرئيسي من كلام المسترشد.
- (٤) الحرص على الاعتدال والموازنة في عدد الأسئلة، فقلة الأسئلة من جانب المرشد، قد تحجب الكثير من المعلومات الواجب الحصول عليها. وبالمقابل فإن الإسهاب فيها، قد يدعو المسترشد للحديث عن مشكلات تراكمية، لا ترتبط بالمشكلة بشكل رئيسي.
- وكذلك ينبغي للمرشد أن يتدرج في طرح الأسئلة، بحيث يبدأ بالأسئلة العامة قبل الخاصة، وألا يحاول التطرق لبعض الأسئلة الخاصة أو الحرجة كالعلاقة الجنسية وغيرها من الأمور التي يجب أن لا يتم التطرق لها دون تكون علاقة عالية من الثقة بين المرشد والمسترشد.

(ب) مرحلة التفاعل:

إن مفهوم التفاعل يشير إلى قدرة المرشد على تشجيع المسترشد للتعبير عن مشاعره وأحاسيسه في جو تسود فيه مشاعر الاطمئنان، وسواءً أكان ذلك التفاعل بشكل مباشر بين المرشد والمسترشد، أو أن يتم بشكل غير مباشر بالاتجاه نحو طرف ثالث، بمعنى أنه سواءً أكان ذلك الطرف حاضراً في الجلسة الإرشادية أو أنه كان خارج الجلسة. ويعتبر دور المرشد في مرحلة التفاعل أكثر مرونة مقارنةً بمرحلة عرض وتحديد المشكلة. ففي هذه المرحلة يبدأ دور المرشد بالتحول التدريجي نحو اللامركزية، بحيث يصبح دوره الرئيسي كمنسق للحوار وكصانع ومسهل لأدوار جديدة "منسق". في حين كان دوره موجهاً ومسيطرأً على عملية التواصل في المرحلة السابقة.

مهارات التفاعل:

يمكن للمرشد استخدام أكثر من مهارة لإحداث التفاعل الثنائي المطلوب، وهذه المهارات تعتمد أساساً على نوعية المسترشد ونوعية المشكلة التي يحضرها معه للإرشاد، وتعتمد تلك المهارات كذلك على مستوى المسترشد الثقافي. ومن النماذج المهاراتية التي تحتوي على مواقف التفاعل النماذج التالية:

- قيام المرشد بتقمص دور الطرف الثاني (غير متواجد بالجلسة) ومناقشته فيما يراه سبباً للمشكلة. إن هذه الطريقة تسمى عند بعض الممارسين بالمواجهة، ولا يعني التفاعل هنا أنها تشبه المناظرة أو محاولة الهجوم، أو كأنها شبيهة بالخلافات المنزلية والتي تمارس داخل الجلسة. وإنما على المرشد واجب اتباع مهارة إحداث تواصل مباشر أو غير مباشر بين طرفي الخلاف. فمثلاً، يقوم المرشد بالطلب من المسترشد بإخباره بالذي يتوقعه الزوج من زوجته في حالة احتدام النقاش، أو كأن يقوم المرشد بدور تصحيح بعض الأفكار أو التفسيرات الخاطئة لدى الزوج

عن تصرف الزوجة . وباختصار فإن التفاعل عن طريق تقمص الدور يمكن أن يستخدم ليس فقط مع المشكلات الزوجية، وإنما كذلك مع المشكلات النفسية والسلوكية وكذلك بعض المشكلات التربوية.

- قيام المرشد بتهيئة المسترشد وتدريبه ليفصح عن مشاعره السلبية تجاه الطرف الآخر باستخدام الكرسي الخالي بحيث يقوم المرشد بمساعدة المسترشد على محاولة التحدث للطرف الآخر وبافتراض تواجده وجلسه على الكرسي الخالي أمامه. كأن يقول المرشد، لنفترض أن رفيق حياتك متواجد معنا وهو يجلس على الكرسي الذي أمامك، فما الشيء الذي كنت تتمنين الحديث عنه والبوح به لو حصلت لك الفرصة الآن؟؟
- قيام المرشد بتبادل الأدوار مع المسترشد والطلب من المسترشد بتقمص دور الطرف الآخر على أن يقوم المرشد بتقمص دور المسترشد المتواجد في الجلسة. ويهدف هذا النموذج من التفاعل، إلى التعرف على وجهة النظر الأخرى للشخص غير الموجود في الجلسة والإحاطة بالمشكلة من زاوية أخرى.

ثالثاً: مرحلة الإقبال:

تنقسم هذه المرحلة إلى قسمين أو مرحلتين جزئيتين:

أ) مرحلة تحديد الأهداف (الخطة) وتحقيق التغيير:

إن عملية تحديد الأهداف في الجلسة الإرشادية تختلف من حالة لأخرى ومن مشكلة لأخرى. إذ إنها تتراوح ما بين الهدف المحدد الواضح المعالم، والذي قد يحدد بالعمل على توفير عنصر

الأمان بالعلاقة الزوجية، إلى الأهداف العامة والتي تتراوح ما بين تطوير مهارات الحوار أو رفع درجة تقدير الذات لأحد الزوجين وغيرها من الأهداف العامة والتي ينبغي أن تحدد بخطوات محددة وعمليات متتالية، وينبغي للمرشد الاهتمام والوعي، بأن تحديد الأهداف ليست بالعملية السهلة، وإنما تتطلب تعاوناً ودوراً يتصف بالبصيرة والتبصير من جانب المرشد للمسترشد. ولهذا فدور المرشد تبصير المسترشد بتحويل الأمنيات لمشروع أهداف تنفيذية يمكن تحقيقها. فالأهداف الناجحة هي التي تحاول تعزيز السلوك الإيجابي بدل العمل على محاولة الكف عن السلوك السلبي. فمثلاً بدلاً من محاولة تقليل الشجار بين الزوجين، يمكن للمرشد تشجيع الزوجين على الاستفادة من الجلسة الأسبوعية خارج المنزل، كما يجب أن يكون الهدف دقيقاً ويمكن قياسه، وتتبع تقدمه، وتحديد تطوره ودرجة نجاحه، وأن يمكن تطبيقه، بمعنى أن يكون في حدود طاقة المرشد وإمكاناته وليس هدفاً تعجيزياً وخيالياً. وأن يكون الهدف منطقياً وعقلانياً، وإيجابي الاتجاه. بمعنى أن يعزز سلوكاً إيجابياً بدلاً من تقليل سلوك سلبي. ، وأن يكون الهدف محدداً بوقت بحيث يكون له بداية ووسط ونهاية. بمعنى ألا يكون عام التنفيذ والتوقيت، وإنما له جدول أعمال محدد ببداية ونهاية، وأخيراً فإن الأهداف الناجحة تنطلق مما يحتاجه المسترشد وليس فقط مما يراه المرشد.

(ب) مرحلة إنهاء المقابلة:

يمكن تقسيم أنواع الإنهاء في الإرشاد الزواجي إلى قسمين أساسيين:

(١) الإنهاء المرحلي:

وتشير إلى انتهاء الجلسة الإرشادية الأسبوعية والتي يترتب عليها إكمال البنود التي تناولها المرشد مع المسترشد خلال الجلسة الإرشادية الأسبوعية، وتشتمل مرحلة الإنهاء المرحلي على عدة أمور ينبغي للمرشد ممارستها خلال الجزء الأخير من كل جلسة إرشادية، وهذه الأمور هي: تحديد المشكلة وعناصر الشكوى في إطارها النهائي: إذ ينبغي للمرشد إعادة تعريف وتحديد المشكلة التي ذكرها المسترشد بأسلوب دقيق وعلى شكل أحداث ونتائج. كما يقوم المرشد بتحديد الأهداف والخطة الإرشادية المتفق عليها بينه وبين المسترشد، وتوضيح الآلية المتفق عليها والواجبات الواجب تنفيذها لإنجاح تلك الخطة، سواء أكان ذلك داخل الجلسة القادمة أو إن تطلب الأمر إعطاء واجب منزلي. وأخيراً الاتفاق على تحديد موعد الجلسة الإرشادية القادمة.

(٢) مرحلة الإنهاء الكلي:

هي التي يعبر كل من المرشد والمسترشد من خلال تلك المرحلة عن حاجته ورغبته في إنهاء العملية الإرشادية، سواءً نتيجةً لشعور المسترشد بتحقيق الهدف الإرشادي، أو نتيجةً للشعور بعدم القدرة على التعاون أو الوصول للهدف المأمول.

إن مرحلة إنهاء الجلسة أو حتى الإرشاد ككل، تشير إلى أن دور المرشد في هذه المرحلة من حياة العلاقة الزوجية قد توقف، ولكن لا يعني ذلك أن دورة حياة الأسرة والتحديات والتغيرات والمشكلات التي تصاحب العلاقة الزوجية قد توقفت. إن مرحلة الإنهاء تعني إدراك المرشد أن المسترشد أو طرفي العلاقة قد وصلوا لمرحلة أفضل ومتقدمة في إدارة الذات والتعامل مع المشكلات اليومية التي قد تطرأ على العلاقة الزوجية. بمعنى آخر، إن مرحلة الإنهاء تعني إدراك المرشد أن الزوجين قد اكتسبا مهارات جديدة وأكثر فاعلية في إدارة الذات وتوجيه العلاقة الزوجية إلى بر الأمان، وبالمقابل فإن هناك أموراً مهمة ينبغي

على المرشد القيام بها أو قياسها قبيل التصريح أو إبلاغ المسترشد بإمكانية إنهاء الجلسات الإرشادية. هناك العديد من الأسئلة ينبغي للمرشد الإجابة عليها قبل الحرص على أن يقرر إنهاء العملية الإرشادية، فإن شعر المرشد بتحقق نسبة كبيرة من الأهداف وكانت أغلب الإجابات بالإيجاب، جاز له اتخاذ قرار الإنهاء. ومن أمثلة تلك الأمور:

- قياس مدى ما تحقق من الخطة الإرشادية، ومدى التغيير الذي حققه المسترشد وفق الخطة المحددة.
- هل أبدى المسترشد الرغبة في الإنهاء، أو الاستفسار عن عدد الجلسات المتبقية من الإرشاد نتيجة الإحساس بظهور بوادر إيجابية للتغيير وإدارة المشكلة.
- هل شعر المرشد باكتساب المسترشد لمهارات جديدة وأكثر فاعلية في التعامل مع الأمور المختلفة، سواءً على المستوى الذاتي أو المستوى الأسري.
- على المرشد القيام بتلخيص أهم نقاط التشخيص والعلاج والمراحل التي مرت بها العملية الإرشادية وتحديد أهم النقاط التي تم التطرق لها والأهداف التي تم الاتفاق عليها، والتوصيات الواجب الالتزام بها.
- يمكن للمرشد في مرحلة الإنهاء الكلي إشعار المسترشد بإمكانية عودته للاستشارة، وأن عملية انتهاء الإرشاد بهذا الوقت، لا تعني بالضرورة عدم إمكانية تقديم المساعدة له في المستقبل، ولهذا يفضل تحديد موعد للمتابعة بعد شهرين على الأقل لرؤية مدى استمرار المسترشد في إدارة شؤونه الذاتية والأسرية.

ثالثاً: مهارات بناء الثقة بين المرشد والمسترشد (العلاقة المهنية)

أ. عبد المجيد طاش نيازي

تمهيد:

تؤكد معظم نظريات الممارسة والعلاج في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والإرشاد على أن التدخل المهني للمعالج الاجتماعي والنفسي والمرشد في أي من مجالات الممارسة المختلفة، وفي أي نوع من المشكلات التي يتعامل معها ينبغي أن يبدأ بتكوين العلاقة المهنية مع المسترشد (صاحب المشكلة)، حيث تعتبر العلاقة المهنية بمثابة الجسر الذي يمكن من خلاله إنجاز أهداف عملية التدخل والمساعدة، ولهذا أكدت كثير من هذه النظريات أهمية هذه العلاقة واعتبرتها الخطوة الأولى في العلاج، تليها خطوات الدراسة والتشخيص والعلاج.

والعلاقة المهنية هي حالة التوافق والانسجام والتعاطف التي تسمح بالفهم المشترك بين المرشد والمسترشد، وتسمى لإنجاز أهداف محددة يتفق عليها الطرفان، وما لم تنشأ علاقة مهنية صحيحة، فإن المرشد لن ينجح في جهوده الإرشادية.

وتتكون العلاقة المهنية بواسطة مجموعة من الأساليب والمهارات التي توفر الاستجابة المناسبة لحاجات ومشكلات واهتمامات ورغبات المسترشد النفسية والاجتماعية كالتقبل، والتوجيه الذاتي، والتعبير عن المشاعر، والتعامل الوجداني المتزن، وتجنب الإدانة، والحفاظ على الأسرار، كما تبني العلاقة المهنية من خلال الاستماع الواعي والملاحظة الفاعلة، وعكس المشاعر والأفكار، وتشجيع عمليات التعبير الحر عن المشاعر والانفعالات والمساعدة في صياغتها بطريقة سليمة، وتوجيه عمليات التفاعل نحو تحقيق أهداف

محددة، وتوجيه الأسئلة وطرح الأفكار التي تساعد في البحث عن الحلول والموارد والخدمات والبرامج التي يمكن الاستفادة منها في حل المشكلات، والاعتراف بالصعوبات والمعوقات والعمل على التعامل معها ومواجهتها، واعتراف المرشد بحدود علمه وخبراته وإمكانياته.

والاتصال الفعال - كما يؤكد عليه معظم الممارسين - خلال عملية الإرشاد يسهم بدرجة كبيرة في كسب ثقة المسترشد وتفعيل دوره في عملية التدخل، كما أن الممارسة الفاعلة والناجحة للمرشد هي تلك التي تساعد المسترشد على التعبير عن مشاعره وانفعالاته وأفكاره وآرائه بكل حرية وصراحة دون الشعور بالخوف أو التردد أو التهديد، وتعمل على خفض درجة القلق والتوتر والإرباك الذي قد يشعر به بعض المسترشدین في لقاءهم الأول، وتعمل على كسب ثقتهم وقناعاتهم بكفاءة وقدرة المرشد على مساعدتهم.

مراحل تكوين العلاقة المهنية:

تمر مرحلة تكوين العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد بأربعة مراحل رئيسية:

- (1) **مرحلة البداية:** وهي التي تتميز بالاختبار والاستكشاف والاستطلاع من جانب المسترشد، فمن الطبيعي أن يتساءل المسترشد عن الشخص الذي يريد أن يساعده - المرشد - من هو؟ وما هي مؤهلاته وخبراته؟ وهل هو شخص يمكن الوثوق فيه؟ وهل هو مستعد لتقديم المساعدة؟ وغيرها من التساؤلات التي تستهدف معرفة المرشد واختباره، والتعامل السليم من جانب المرشد مع هذه التساؤلات تساعد في كسب ثقة المسترشد، كما تظهر في مرحلة البداية أيضا أساليب المقاومة بطرائق واضحة أو خفية في شكل سلوك وقائي أو دفاعي من جانب المسترشد، وعلى المرشد أن يكون فطناً واعياً لصور هذه المقاومة وأسبابها والتعامل معها بطريقة مهنية.

(٢) **مرحلة الوسط:** وهي التي تتميز باستقرار العلاقة ونمو الثقة - في حالة التعامل الصحيح مع المرحلة الأولى - بين المرشد والمسترشد والتخلص من مشاعر الخوف والقلق والتهيب والتردد والشك والريبة، وعلى المرشد الاستفادة من هذا الجو للتعلم في دراسة المشكلة وتشخيصها ووضع خطة العمل لمواجهتها، وإشراك المسترشد قدر الإمكان في جميع الأنشطة المهنية التالية من دراسة وتشخيص وعلاج.

(٣) **مرحلة حل المشكلة:** وهي التي تتميز بالاتفاق على خطة العمل بما في ذلك أهداف عملية التدخل، وأساليبها وأنشطتها، وأدوار ومسؤوليات المرشد والمسترشد، والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز الأهداف، وفي هذه المرحلة يقوم المرشد بتشجيع المسترشد على تنفيذ خطة التدخل، وتزويده بالمعلومات والخبرات والمهارات التي تعينه على تنفيذ ما تم الاتفاق عليه، وتحمل مسؤولياته والقيام بالأعمال والمهام المناطة به، وتوفير الدعم والمعونة والمساندة المادية والمعنوية اللازمة، وتذليل الصعوبات التي يمكن أن تعترض طريقه.

(٤) **مرحلة النهاية أو الانفصال:** وهي التي تركز على تقويم العمل ومعرفة الإنجازات، والمحافظة على التغييرات الإيجابية والأساسية، والاستفادة من الخبرات والمهارات والمعارف المكتسبة وتوظيفها لخدمة المسترشد، وتعزيز الأداء المستقل للمسترشد وتشجيعه للاعتماد على نفسه وقدراته الشخصية، والتخطيط للمستقبل.

مهارات تكوين العلاقة المهنية:

ويستخدم المرشد لتكوين العلاقة المهنية أساليب ومهارات مختلفة منها التقبل، والتعاطف، والتقدير، والاحترام، والتفهم، والاهتمام، وإتاحة الفرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره وأفكاره،

والاستجابة لحاجاته واهتماماته، كما أن تكوين العلاقة العلاجية تتطلب من المرشد الالتزام بمبادئ وقيم واتجاهات مهنية وأخلاقية إيجابية من أهمها:

- (١) حفظ كرامة المسترشد وقيمه الإنسانية .
 - (٢) عدم التسرع في إصدار الأحكام على المسترشد أو مشكلته، فالتسرع في الحكم يفقد المرشد ثقة المسترشد .
 - (٣) تقبل كل ما يصدر عن المسترشد من أقوال وأفعال، أي تقبله كما هو لا كما نريده أن يكون، تقبله بكل خصائصه البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية .
 - (٤) مراعاة حق المسترشد في اتخاذ القرار وتقرير مصيره، مع مراعاة تزويده بالمعلومات والتعليمات والاقتراحات التي يمكن أن تساعد في التعامل مع المشكلة .
 - (٥) مراعاة فرديته وخصائصه وقدراته وإمكانياته العقلية والنفسية والاجتماعية .
 - (٦) الثقة في شخصيته وإمكانياته وقدرته على اتخاذ القرار والعمل به .
- ومن المهارات العملية المساعدة في تكوين العلاقة المهنية مع المسترشد ما يلي:
- العمل على ربط الخدمات الاجتماعية التي يراد تقديمها بحاجات المسترشد الشخصية والاجتماعية ومشكلته .
 - توضيح دور المرشد وما يمكن أن يقدمه من خدمات ومساعدات بشكل واضح ومفهوم وإقناع العميل بإمكانية المساعدة .
 - الاستجابة لأسئلة واستفسارات المسترشد .
- وتصل العلاقة المهنية إلى مستوى مقبول ومعقول عندما يتم الاتفاق بين المرشد والمسترشد على

العمل سوياً والتعاون في سبيل حل المشكلة والتغلب على الموقف ، كما أن تكوين العلاقة هي العملية الأساسية للدخول في العمليات المهنية التالية -الدراسة والتشخيص والعلاج- وإنجازها .

مهارات كسب ثقة المسترشد:

كسب ثقة المسترشد عنصر هام ومؤثر في نجاح العملية العلاجية ، فبدون هذه الثقة يفقد المسترشد الدافع للعمل والمشاركة والتفاعل ، وتنخفض درجة حماسه ورغبته في التخلص من المشكلة ، كما أن عدم توفر عامل الثقة يضعف درجة الأمان لدى المسترشد ويشعره بالتردد والشك والقلق ، لهذا كان لزاماً على المرشد -خلال المقابلات الأولى على وجه الخصوص- العمل جاهداً على كسب ثقة المسترشد وإشعاره بقدرته على المساعدة ، واستعداده ورغبته في كل ذلك ، ولعل من أهم العوامل التي تساعد على كسب ثقة المسترشد بداية ثقة المرشد في نفسه وبقدراته العلمية والمهارية ، وما لم يكن المرشد واثقاً من نفسه وقدرته على استخدام فنيات العمل الإرشادي فلن يكون قادراً على إقناع المسترشد بقدرته على تقديم المساعدة ، كما أن لشخصية المرشد وقدرته على استخدام مهارات الاتصال -اللفظية وغير اللفظية- المناسبة وتكوين علاقة علاجية جيدة مع مسترشديه - كما أشرنا سابقاً - دور هام في إيجاد وزرع الثقة ، ويستخدم المرشد لإنجاز هذا الهدف العديد من المهارات من أهمها ما يلي:

- **المعاملة الحسنة:** فطبيعة النفس البشرية ترفض من يعتدي على كرامتها وإنسانيتها، كما ترفض من يتعالى عليها وينظر إليها من علٍ، أو يشعرها بالدونية ويسفه رأياً وأفكارها، كما أن التسرع من جانب المرشد في إصدار الأحكام على المسترشد وانتقاد سلوكه وأفكاره ومشاعره قد يتسبب في إضعاف ثقة المسترشد به، لهذا أكدت جميع النظريات ونماذج الممارسة في مهنة المساعدة الإنسانية على أهمية قيم التقبل والتعاطف والتقدير والاحترام والمشاركة والتشجيع

في التعامل مع المسترشدين وكسب ثقتهم .

● **الكفاءة:** تظهر الكفاءة من خلال امتلاك المعرفة والمهارة، والاستعداد للمقابلة، والالتزام بالمواعيد، وإدراك أهداف المقابلة، واستخدام الأساليب المهنية لإنجازها، وعدم إضاعة الوقت، والقدرة على الإجابة على أسئلة واستفسارات المسترشد، والقدرة على التعامل مع المواقف المؤلمة والمزعجة، والقدرة على تنظيم سير المقابلة، والقدرة على توفير الخدمات، كل ذلك لا يتأتى إذا لم يحرص المرشد على تنمية معارفه وخبراته وقدراته من خلال القراءة المستمرة، والاطلاع على كل ما هو جديد ومفيد في مجال عمله، والمشاركة في الدورات والندوات وورش العمل المتخصصة، والتعرف على البرامج والخدمات المتاحة في المجتمع المحلي والعمل على توظيفها في خدمة مسترشديه .

● **إتاحة الفرص:** إتاحة الفرص للمسترشد للتعبير عن مشكلته ومشاعره وأفكاره ومساعدته للقيام بذلك في حالة مواجهته لصعوبات تحول بينه وبين التعبير عنها .

● **التعامل مع المشاعر:** التعامل مع المشاعر المؤلمة والمزعجة التي تواجه المسترشد (كالخزن، والغضب، والذنب، والنقص، وعدم الرضا، وعدم الثقة في النفس، والرفض، والعداء) وما يعرف بالحالة الانفعالية للمسترشد له الأولوية في العمل وما لم نخلص المسترشد من هذه الانفعالات أو نقلل من تأثيرها عليه وعلى قدرته على التركيز فإننا لن نصل إلى عقله وبالتالي لن نستطيع أن نؤثر فيه، ومن هنا لزم على المرشد مراعاة مشاعر المسترشد أياً كانت .

● **المشاركة في المشاعر الإيجابية:** مشاركة المسترشد في مشاعره الإيجابية (الفرح والسعادة، والثقة، والفخر والاعتزاز، والفائدة، والقدرة، والرضا) من خلال إتاحة الفرصة له للتعبير عنها، والتعامل

معها بطريقة سليمة لها دور هام وفعال في إنجاز ما نهدف إليه .

● **الوثوق بالمسترشد:** إظهار الثقة في المسترشد وفي قدراته وإمكانياته مع التركيز على جوانب القوة في شخصيته: والاعتراف بحريته في اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية، وعدم التركيز على الإنجازات فقط وإعطاء الجهد حقه من التقدير .

● **فتح باب المشاركة:** المشاركة بالأراء والخبرات الشخصية حيث أن هذا النوع من المشاركة يساعد المسترشد على التعبير عن مشاعره وأفكاره مما يساعد بدوره في التعامل معها .

● **التعاطف مع المسترشد:** وأخيرا التعاطف مع المسترشد وتفهم مشاعره وحاجاته وآلامه ، وإدراك الحالة النفسية التي يمر بها ، والدخول إلى العالم الداخلي للمسترشد كما لو كانت النفس ، فالتعاطف يقتضي من المرشد أن يكون شخصا حساسا لحظة بلحظة ، ومدركاً للأسباب الكامنة وراء المشاعر ، والتعايش مع المسترشد ، وعدم الحكم على مشاعره أيا كانت جيدة أو سيئة ، صحيحة أو خاطئة - وإشعاره بكل ذلك .

ولأهمية موضوع التعاطف في تكوين العلاقة الإرشادية وكسب ثقة المسترشد أشير إلى أن التعاطف الصحيح يتطلب من المرشد فهم معناه وكيفية استخدامه بطريقة مهنية ، لهذا فإن التعاطف الصحيح يتضمن ثلاثة عناصر رئيسة هي:

١) الشفافية الحسية أو دقة الحس .

٢) مهارة تفسيرية لمعنى الأحاسيس .

٣) الاستجابة المناسبة لها .

١- **الشفافية الحسية:** الشفافية الحسية تعني القدرة على الإحساس بمشاعر المسترشد الظاهرة وغير

الظاهرة، فلا يكفي أن يدرك المرشد مشاعر المسترشد الظاهرة سواء أكانت غضباً أو خوفاً والتي يمكن ملاحظتها بسهولة من خلال العلامات الخارجية، بل عليه أن يستشف المشاعر الحقيقية المخفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة.

٢- **المهارة التفسيرية:** المهارة التفسيرية لهذه المشاعر تعني تفسير المشاعر وربطها بموقف المسترشد، والظروف والأوضاع الصحية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية المحيطة به، فبدون هذا التفسير يصبح التعاطف مهارة سلبية أشبه بالرصد الفلكي الذي يرصد ما يراه دون تحليل أو تفسير، أو من يلاحظ التجربة العلمية دون تفسير وتحليل لنتائجها.

٣- **الاستجابة المناسبة:** إن الاستجابة لمشاعر المسترشد وأفكاره هي العملية التي تعقب عمليتي الإدراك والتفسير. وهي مهارة تعتمد إلى حد كبير على قدرة المرشد للاستجابة سواء أكانت لفظية أو غير لفظية.

ويعتبر التعاطف عنصراً أساسياً وهاماً في عمليات الإرشاد والعلاج النفسي والاجتماعي، فمن خلال هذا التعاطف يستطيع المرشد فهم موقف المسترشد ومساعدته على إدراك حالته ومشاعره والتعامل معها بطريقة إيجابية.

وفي هذا السياق نؤكد على أن التعاطف عنصر أساس في جميع أشكال الإرشاد الأسري ومع جميع المسترشدين وتنوع مشكلاتهم، حيث أن التعاطف يساعدهم في الشعور بالراحة، ويوفر لهم الدافع لبذل الجهد في سبيل التغلب على الصعوبات التي تواجههم.

ويشترط لاستخدام التعاطف كوسيلة للتدخل في الجوانب النفسية والاجتماعية مراعاة عنصرين

أساسيين هما:

- (١) أن يكون المرشد قادراً على اختبار وفهم مشاعر المسترشد كما يخبرها .
 (٢) أن يكون المرشد قادراً على الفصل بين مشاعر مسترشده ومشاعره الشخصية وألا تصبح مشاعر المسترشد جزء من مشاعره .

ومتى ما راعى المرشد هذين العنصرين أصبح التعاطف ذا فائدة كبيرة . وينبغي التفريق بين التعاطف والعطف حيث أن العطف يعني الشفقة والذي قد يفسره البعض بالعجز والضعف من جانبهم ، وفيه ينكر الفرد العاطف ذاته ، أما التعاطف فيستلزم أن يكون الشخص قادراً عقلياً وانفعالياً على فهم عالم الشخص الآخر وإيصال هذا الفهم إليه .

ويؤكد كثير من المختصين على أن الفرق بين العطف والتعاطف يرتبط بالعقل والوجدان ففي العطف يطغى الجانب الوجداني ، فعندما يجد الشخص حزناً يحزن معه ولا يقدر تلك المشاعر أو يتفاعل معها ، أما التعاطف فيرتبط بالعقل بدرجة أكبر حيث يدرك المتعاطف وضع وحالة الفرد ويعمل على مساعدته للتعامل مع حالته الراهنة ، وبالتالي يساعده على النمو واكتساب المهارات والقدرات المختلفة .

ويرى بعض الفلاسفة والمنظرين في علم النفس أن التعاطف هو أساس كل علاقة اجتماعية إيجابية وبالتالي فهي ذات أهمية قصوى في تكوين العلاقة العلاجية مع المسترشد من خلال فهم مشاعرهم وحالتهم النفسية يستطيع المعالج أن يتعامل مع هذه المشاعر ويساعدهم في التخلص منها إذا كانت سلبية ، وتعزيزها متى ما كانت إيجابية ، فالتعاطف لا يكون دائماً مرتبطاً بالمشاعر السلبية فقط بل يمكن أن يشمل المشاعر الإيجابية (كالشعور بالسعادة والسرور والرضا والفخر والاعتزاز) أيضاً .

ومهارة التعاطف تضطلع بدور هام في جوانب مختلفة من عمليات التدخل الإرشادي من أهمها:

- تغذية العلاقة المهنية والمحافظة عليها وعلى استقرارها .

- توفر قنوات مناسبة للممارس للتأثير في حياة أو شخصية المسترشد .
 - تعمل على تخفيف حدة مشاعر التوتر والتهديد والخوف التي يمكن أن يشعر بها المسترشد ، وتساعد على التخلص من الحيل الدفاعية .
 - تشعر المسترشد باهتمام المعالج به وبمشكلته ، وتخلق جوّاً ملائماً لتغيير وتعديل سلوكه .
- كما يستلزم التعاطف قيام المرشد بوضع قيمه واتجاهاته ووجهة نظره جانباً وعدم ترك المجال لها للتأثير في عملية التعاطف ، وبهذا يستطيع أن يدخل العالم الداخلي للمسترشد .
- هذا وقد لخص بعض الباحثين أهم النتائج التي توصلت إليها البحوث في مجال التعاطف فيما يلي :
- ١) أن المرشد (الناجح) معالج متعاطف مع مسترشديه في المقام الأول .
 - ٢) إن التعاطف في بداية العلاقة العلاجية يؤدي إلى نجاح عملية التدخل .
 - ٣) أن كثيراً من المسترشدين يطلبون مساعدة المرشدين للحصول على التعاطف .
 - ٤) أن المرشد الخبير هو المتعاطف .
 - ٥) أن التعاطف عنصر فاعل في تكوين العلاقة العلاجية .
 - ٦) أن التعاطف يمكن أن يكتسب ويتعلم من شخص يملك هذه المهارة .
- وأخيراً فإن الجوانب التعاطفية المبني على الاهتمام والثقة والاحترام والتقبل وعدم التسرع والرغبة في المساعدة يمكن أن يساعد المسترشد على رؤية نفسه بشكل أفضل ، وتفهم مشاعره وإدراك سلوكياته وتصرفاته ، مما يدفعه إلى العمل على تغيير غير الملائم من هذه المشاعر والسلوكيات ، ويكسبه مهارات وخبرات جديدة تسهم في بناء شخصيته بشكل إيجابي .

المراجع

- أبو عطية، سهام محمد (١٤٢٣). مبادئ الإرشاد النفسي. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- حسين، طه عبدالعظيم (١٤٢٥). الإرشاد النفسي: النظرية والتطبيق والتكنولوجيا. الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- سكوت، جان ووليامز، مارك (٢٠٠٢). العلاج المعرفي والممارسة الإكلينيكية. ترجمة حسن مصطفى عبدالمعطي. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- عبدالمعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٣). علم النفس الإكلينيكي. القاهرة: دار قباء للطباعة.
- عقيل، محمد جعفر (١٤٢٣). المساعدة الإرشادية النفسية. جدة: الدار السعودية للنشر والتوزيع.
- عكاشة، أحمد (٢٠٠٣). الطب النفسي المعاصر. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- غابر، دن (٢٠٠١). كيف تبدأ حديثك مع الآخرين وتكسب الأصدقاء. ترجمة هالة النابلسي. لبنان: شركة الحوار الثقافي.
- كفاقي، علاء الدين (١٤٢٣). الصحة النفسية والإرشاد النفسي. الرياض: دار النشر الدولي.
- كنج، لاري وجلبرت، بيل (٢٠٠٥). كيف تتحدث إلى شخص في أي وقت وأي مكان أسرار فن الاتصال. الرياض: مكتبة جرير.

رابعاً: مهارات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية

أ. عبد المجيد بن طاش نيازي

تمهيد:

المهارة بالفتح الحذف في الشيء، ويقال مهر الشيء، ومهر فيه ومهر به مهارة: أحكمه، صار به حاذقاً فهو ماهر.

ويرى البعض بأن المهارة هي تنظيم معقد للسلوك الفيزيقي أو اللفظي تطور من خلال عملية التعلم، واتجه نحو هدف معين أو تركز على نشاط محدد، كما يستخدم المصطلح أحياناً للدلالة على المهارات الاجتماعية أو المهارة في تقويم المواقف والتأثير في سلوك الآخرين.

وتعرف المهارة بأنها: "قدرة الشخص على استخدام يديه ومعارفه ومواهبه وموارده وجميع خصائصه الشخصية (البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية) المميزة لإنجاز أهداف معينة، وبهذا يمكن القول بأن المهارة في التدخل الإنساني -بشكل عام- تعني براعة المعالج أو المرشد في القيام بعمليات الاتصال اللفظي وغير اللفظي وتكوين العلاقة المهنية مع المسترشدين، وتقدير حاجاتهم ومشكلاتهم، واستخدام الأساليب والآليات المهنية لحل مشكلاتهم، وتوفير الموارد والخدمات التي تعينهم في مواجهة المواقف المشككة.

وتعتبر المهارات المهنية في مجالات الخدمة الاجتماعية والإرشاد وعلم النفس من المقومات الرئيسة لممارسة المهنة، لهذا اهتمت الجمعيات العلمية والمهنية بهذا الموضوع وحاولت في كثير من المناسبات تحديد الحد الأدنى من المهارات المطلوبة لممارسة العمل المهني، وقد خلصت هذه المحاولات إلى تحديد المهارات الرئيسة التالية:

- القدرة على الإنصات والاستماع الهادف .
- القدرة على استخراج المعلومات وجمع الحقائق ذات الصلة بالمشكلة لإعداد التاريخ الاجتماعي ، والقيام بعملية التقدير وكتابة التقرير .
- القدرة على تكوين العلاقة المهنية مع المسترشدين والمحافظة عليها .
- القدرة على ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي وتفسيرهما .
- القدرة على استخدام نظريات الشخصية ومناهج التشخيص .
- القدرة على إشراك المسترشدين في الجهود العلاجية وكسب ثقتهم .
- القدرة على التحدث في الموضوعات العاطفية وتوفير الدعم والمعونة النفسية .
- القدرة على تحديد حاجات المسترشدين ، وإيجاد أو ابتكار الحلول لمواجهة هذه الحاجات .
- القدرة على تحديد العلاقة العلاجية المناسبة مع كل مسترشد .
- القدرة على إجراء البحوث والدراسات وتفسير النتائج .
- القدرة على حل الخلافات والنزاعات باستخدام أساليب التفاوض والتوسط وغيرهما من الأساليب المهنية .
- القدرة على إقامة العلاقات مع زملاء المهنة وغيرهم من العاملين داخل المؤسسة والاستفادة من ذلك في تقديم خدمات متميزة للمسترشدين .
- القدرة على إقامة العلاقات مع المؤسسات الخارجية ذات الصلة وإيصال حاجات المسترشدين إلى مصادر التمويل .
- القدرة على التحدث والكتابة بوضوح ، وتعليم الآخرين والاستفادة منهم .

● القدرة على قيادة الجماعات والمشاركة في أنشطتها.

وقد زاد في الآونة الأخيرة اهتمام مهن المساعدة الإنسانية (كالخدمة الاجتماعية والإرشاد وعلم النفس) ببرامج تدريب المختصين على استخدام المهارات الأساسية لممارسة العمل والتدخل للتعامل مع مشكلات المسترشدين وحلها، وقد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن استخدام مهارات معينة كالإنصات والاستماع، والتقبل، والاستجابة، والمشاركة بالتعبير عن المشاعر والخبرات، والتوجيه لها نتائج إيجابية في تحقيق أهداف العملية الإرشادية.

المهارات اللفظية وغير اللفظية

الاتصال هو عملية تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام رمزي مشترك أو بواسطة لغة مشتركة، وتتلخص عملية الاتصال من وجهة نظر المنظرين في مجال المعلومات في العناصر الآتية: مرسل ورسالة وقناة ومستقبل وأثر، أما علماء النفس الاجتماعي فقد أكدوا على أهمية كل من الجوانب العقلية والمعرفية والنفسية والفنية لعملية الاتصال، هذا بالإضافة إلى المعاني التي تتضمنها الرسالة والمحيط الاجتماعي والثقافي المرتبط بعملية الاتصال، لذلك قاموا بتطوير نموذج جديد يتضمن بالإضافة إلى العناصر السابقة عنصرين جديدين هما:

(١) طبيعة التفاعلات التي تحدث بين عناصر عملية الاتصال.

(٢) الظروف المصاحبة لعملية الاتصال.

وتعتبر وسائل الاتصال الخاصة بالعلاقات الشخصية والتي تتيح فرصاً أفضل للتفاعل والتفاهم بين المرسل والمستقبل من أهم وسائل الاتصال الإنساني التي يستخدمها جميع العاملين في مهن المساعدة الإنسانية للاتصال مع عملائهم ومساعدتهم والتأثير فيهم وتغيير اتجاهاتهم وقيمهم .

وقد عرفت المهارات التفاعلية بأنها الوسائل والأدوات التي يستخدمها العاملون في مجال مهن المساعدة الإنسانية (الأخصائيون الاجتماعيون والنفسيون والمرشدون والموجهون وغيرهم) ليكونوا أكثر إيجابية وفاعلية وتأثيراً في أداء عملهم وإنجاز أهدافهم . وهذه الوسائل تتعلق بطبيعة حساسية المختص في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الأفراد والأسر والجماعات بما يتماشى مع أهداف وأغراض العمل .

ونجاح عملية الاتصال بين المرشد والمسترشد يعتمد بدرجة كبيرة على خمسة عوامل رئيسة هي:

١) الرؤية المشتركة .

٢) التفاعل المشترك .

٣) اللغة المشتركة .

٤) الثقة .

٥) مهارات الاتصال .

فالرؤية المشتركة تعني أوجه التشابه بين المرشد والمسترشد في صفات وخصائص محددة تؤثر في عملية الاتصال كالمعتقدات والقيم والمبادئ والثقافة ومستوى التعليم والوضع الاقتصادي والاجتماعي والسن ، كما أن لدرجة هذا التشابه نفس القدر من الأهمية والتأثير ، وهذه الرؤية المشتركة بين المرشد والمسترشد تساعد في تسهيل عملية الاتصال وتزيد من فرص نجاحه .

أما الاتصال التفاعلي (الاتصال وجهاً لوجه) بين المرشد والمسترشد فإنه يتيح فرصاً أفضل لكل منهما في الحصول على الاستجابات المطلوبة ويشجع عمليات الاتصال وتبادل الآراء والأفكار والخبرات وما يسمى بالتغذية الراجعة ، حيث يستطيع كل منهما توجيه الأسئلة لتوضيح المعاني واستخدام الرموز والإشارات اللفظية وغير اللفظية لزيادة الشرح والتوضيح وطلب معلومات إضافية يتطلبها الفهم السليم للرسالة .

أما اللغة المشتركة –وسائل الاتصال اللفظي وغير اللفظي- بين المرشد والمسترشد فإنها تساعد في نجاح عمليات الاتصال وذلك من خلال استخدامهما للكلمات والرموز والإشارات الخاصة باللغة التي تسمح لهما بزيادة عمليات التفاعل .

كما أن لعامل الثقة دور مؤثر في عملية الاتصال فتوفر عامل الثقة بين كل من المرشد والمسترشد حيث يزيد من احتمالات نجاح عملية الاتصال ويقلل من الحاجة إلى معلومات إضافية ، فالثقة في مصدر المعلومات يساعد في سرعة التعامل مع الرسالة والالتزام بمضمونها أو محتواها ، كذلك عندما نحصل على معلومات متناقضة ومشوهة من مصدر نثق فيه فإننا نفسرها بنية حسنة ولا نتوقع أن تؤدي إلى تهديد العلاقة بيننا وبين مرسلها .

وأخيراً تعتبر مهارات الاتصال التي يملكها كل من المرشد والمسترشد ذات قيمة كبيرة في نجاح عملية الاتصال والتفاعل فيما بينهما ، فالمرشد الماهر هو الذي يختار الرسالة المناسبة والوقت المناسب ، ويعرف كيف ينقل الرسالة ، ويستخدم القنوات المناسبة التي تحقق أهداف عملية الاتصال ، ويحاول أن يتغلب على مشكلات التشويه والتحريف التي يمكن أن تتعرض لها الرسالة ، ويعرف كيف يتغلب على المعوقات المحيطة بعملية الاتصال ، ويستخدم الطريقة المناسبة لعرض الرسالة والتأثير في المسترشد ، والمرشد من جهة

أخرى بحاجة إلى مهارات اتصالية تتمثل في قدرته على الإنصات والاستماع الواعي ليس فقط للكلمات بل للمعاني التي تتضمنها الكلمات ، والقدرة على الاستجابة الملائمة في الوقت المناسب .

ومن هنا يمكن القول إن المهارات اللفظية وغير اللفظية هي تلك المهارات التي يستخدمها المرشد خلال مقابلاته المهنية بهدف إظهار وتأكيد حضوره ومتابعته لكل ما يقال ويحدث أثناء المقابلة ، وتعتبر هذه المهارات أساس عملية المساعدة وتكوين العلاقة المهنية وبناء الثقة بين المرشد ومسترشديه ، ويستخدم بعض المختصين مصطلح مهارات الحضور للدلالة على هذا النوع من المهارات إذ إن استخدامها بطريقة صحيحة يدل على حضور المرشد ويقظته وانتباهه وتفاعله أثناء المقابلة .

المهارات اللفظية:

تعتبر قنوات الاتصال والسلوك اللفظي مقارنة بقنوات الاتصال والسلوك غير اللفظي أكثر امتداداً واتساعاً إذ إنها تعتمد على اللغة المنطوقة التي يشترك في استخدامها طرفا التفاعل (المرشد والمسترشد) ، واللغة المنطوقة المشتركة بين المتفاعلين هي من أكثر عناصر الاتصال تأثيراً في عمليات الاتصال بشكل عام . ويستخدم المختصون مصطلحات الاتصال اللفظي والسلوك اللفظي والمهارات اللفظية للدلالة على جميع الكلمات والجمل المنطوقة التي يستخدمها المرشد للتعبير عن اهتمامه ، وتشجيعه ، ومتابعته ، وتعاطفه ، وثقته ، واحترامه ، وتقبله للمسترشد .

فهذا التعريف الموجز يوضح لنا أن للمهارات اللفظية في المقابلات المهنية أهداف متعددة، فمن خلالها يستطيع المرشد تحقيق التالي:

- (1) **إظهار اهتمامه بالمسترشد وبمشكلته:** اهتمام المرشد بالمسترشد وبمشكلته عنصر مؤثر في تكوين العلاقة المهنية وكسب ثقة المسترشد ، كما أنه يدفع المسترشد للعمل وإنجاز ما يطلب منه خلال عملية

المساعدة، ومن المهارات اللفظية التي يستخدمها المرشد في هذا المجال: (لاشك في أن مشكلتك قد أثرت على حياتك، وأنا أتفهم موقفك، وسأعمل كل جهدي لمساعدتك، ولا تستسلم للظروف وعليك أن تعمل من أجل التخلص من الأسباب، وسنعمل سوياً من أجل إيجاد حل لهذه المشكلة).

(٢) **تشجيعه للمسترشد لمواصلة الحديث:** الخطوة الأولى في عملية المساعدة تتطلب من المسترشد التعبير عن مشكلته كما يخبرها، إلا أن من الملاحظ أن كثيراً من المسترشدين يواجهون صعوبات مختلفة في هذا الجانب نظراً لطبيعة المشكلات التي يتحدثون عنها، أو بسبب عدم تعودهم على التحدث في خصوصياتهم، فعلى المرشد مساعدتهم للتعبير والتحدث عن مشكلاتهم من خلال توجيه الأسئلة (متى؟ وأين؟ وكيف؟ ولماذا؟ وغيرها من الأسئلة التي تساعد على فهم الموضوع) وطلب المعلومات وتقديم الاقتراحات، وتلخيص بعض جوانب الحديث، وطرح الأفكار، كما أن التعمق في دراسة مشكلات المسترشدين يتطلب من المرشد التوسع في مناقشة جوانب محددة من المشكلة، لهذا يستخدم المرشد بالإضافة إلى المهارات السابقة بعضاً من الكلمات والعبارات التي تساعد المسترشد على مواصلة الحديث والتعمق في دراسة المشكلة منها: (هل يمكن أن توضح هذه النقطة؟ ما هو رأيك في هذه النقطة؟ وماذا تعني بقولك هو؟ وهل ترى أن هذا هو ما حدث؟ وما وجهة نظر الطرف الآخر في المشكلة؟ وما أول شيء فعلته بعد ذلك؟ وما الذي حدث؟).

(٣) **متابعته وفهمه لحديث المسترشد:** لعل من البديهي القول إن فهم مشكلة المسترشد تعتمد على مدى استماعنا وإنصاتنا له ومتابعتنا لحديثه، ويستخدم المرشد -بالإضافة إلى أسلوب توجيه

- الأسئلة- كلمات وعبارات وجمل متنوعة لإشعار المسترشد بمتابعته له وفهمه لما يقول منها:
(نعم ، ولا ، وصحيح ، وهل يعقل أن يحدث ذلك ، وفهمت ما قلت ، وأفهم ما تقول ، وأنا معك ، وأوافقك الرأي).
- (٤) **تعاطفه مع المسترشد: التعاطف** - كما أشرنا سابقاً- هو هدف رئيس للمقابلة أو المقابلات الأولى على وجه الخصوص ، والتعاطف يعني القدرة على فهم وإدراك الحالة النفسية للمسترشد ، ومن المهارات اللفظية التي يستخدمها المرشد في هذا الجانب: (أنا أقدر موقفك ومشاعرك ، وأنا مقدر لحالتك ، ولو كنت مكانك لشعرت بما تشعر به ، ومن الطبيعي أن يشعر الإنسان بما تشعر به إذا واجه ما واجهته ، ونحن بشر نتأثر بما يحصل لنا وليس عيباً أن نشعر بالغضب أو الحزن أو أن نبكي).
- (٥) **إظهار ثقته بالمسترشد وبقدراته: تعاون المسترشد وتفاعله ومشاركته في العملية العلاجية** يعتمد بدرجة كبيرة على مقدار الثقة التي يمنحها المرشد له ولقدراته وإمكانياته ، ومن الكلمات والعبارات التي تستخدم في هذا الجانب: (أنا أثق في حكمك على الأمور ، وأنت قادر على مواجهة الأمر ، وأنا على يقين من قدرتك على حل المشكلة إذا بذلت قليلاً من الجهد ، وكلي ثقة فيك وفي قدراتك ، وكل إنسان يملك من القدرات والقوة ما يساعده على مواجهة المشكلات التي تعترض حياته).
- (٦) **إظهار مشاعر الاحترام والتقدير للمسترشد: طبيعة النفس البشرية لا تقبل الإهانة أو التقليل من شأنها مهما كان مستوى علمها وثقافتها وقدراتها ، حتى الطفل الصغير لا يرضى بالإهانة ويريد من الآخرين أن يحترموا ويقدروا شخصيته وفكره وثقافته ، لهذا وجب على المرشد عدم إهانة المسترشد**

والاستهزاء به أو الخط من قدره أو مقاطعته أو تسفيه رأيه مهما كان ، بل ينبغي أن يحفظ له كرامته كإنسان أولاً ، وكشخص يمر بظروف يحتاج فيها إلى المساعدة والدعم والمساندة ثانياً ، ومن المهارات اللفظية التي يستخدمها المرشد في هذا الجانب: (أنا أحترم وجهة نظرك ، ولكل منا جوانب ضعف وقوة ، ونحن نتعلم من بعضنا البعض ، وأرى أنك مدرك لتأثير المشكلة على حياتك وعلى المحيطين بك ، وأقدر لك اهتمامك بالآخرين ، وأنا أقدر ما بذلته من جهد).

(٧) **تقبله للمسترشد:** تقبل المرشد للمسترشد عنصر هام في بناء الثقة بين الطرفين ، لذا وجب علينا أن نتعامل مع مسترشدنا بغض النظر عن أشكالهم وأفكارهم وسلوكياتهم وتوجهاتهم خاصة إذا أردنا أن نغيرها ، فلا يمكن أن نغير فكراً أو سلوكاً أو توجهاً ما لم نعترف به ونتعرف على أبعاده ومسبباته ، ونجد الأساليب المناسبة للتعامل معه ، كما أن التقبل يساعد المسترشد في التخلص من مشاعره السلبية كالحجل والخوف ويجنبه الأساليب الدفاعية ، ويخفف من حدة توتراته كالقلق أو الشعور بالنقص أو الاضطهاد أو الإحساس بالدونية ، ومن المهارات اللفظية المستخدمة في هذا المجال: (نحن بشر غير معصومين عن الخطأ ، وكلنا يخطئ ، ولا تلم نفسك على كل ما حصل ، وكل إنسان له شخصيته وطريقته في مواجهة الأمور ، ولقد بذلت كل ما في وسعك ، ولو كنت مكانك لفعلت نفس الشيء).

المهارات غير اللفظية:

يستخدم المرشد في تفاعله مع المسترشد - إلى جانب المهارات أو اللغة المنطوقة - كثيراً من أنماط الاتصال والسلوك والمهارات غير اللفظية التي تلعب دوراً بارزاً في نقل المعارف والأفكار والخبرات والمشاعر والانفعالات للمسترشد ، وتمتاز المهارات غير اللفظية - من استخدام لتعبيرات

الوجه وأجزاء الجسم الأخرى- بالقوة والتأثير وهي التي تعطي للكلمات المعنى الحقيقي لها. وترجع أهمية المهارات غير اللفظية في عملية التفاعل بين المرشد والمسترشد إلى أنها تصدر تلقائياً بصورة لا شعورية وغير متكلفة، ومن ثم فإن هذه المهارات تتضمن رسائل تتميز بالصدق والعفوية وتكشف بوضوح عن مشاعر وانفعالات معينة ذات معنى محدد ودلالة متعارف عليها بين الطرفين، كما تبرز أهمية هذا النوع من المهارات في علاقة المرشد بالمسترشدين أثناء المقابلات فهي عنصر أساس في تطبيق المبادئ والقيم المهنية والأخلاقية، وفي تكوين العلاقة وتنفيذ العمليات المهنية.

يصنف بعض المختصين أنواع المهارات غير اللفظية في ستة أنواع رئيسة هي:

- ١) لغة الجسم .
- ٢) الاتصال باللمس .
- ٣) اللغة الاعتراضية (التأوهات) .
- ٤) الوقت والزمن .
- ٥) الفراغ والمسافة .
- ٦) الترتيبات الفيزيقية .

أما البعض الآخر فيرى أن أنماط السلوك غير اللفظي تتضمن:

- ١) التنويع في قوة الصوت ونغمته .
- ٢) التنهدات والتأوهات والضحك .
- ٣) حركات الجسم والإيماءات .
- ٤) تعبيرات الوجه واليدين .

٥) الفراغ المكاني والمسافة بين المتفاعلين .

وبهذا يمكن تعريف المهارات غير اللفظية بأنها: مجموع المهارات التي تعتمد على حركات الجسم كطريقة الجلوس ، وحركات اليدين ، واللمس ، والنظر ، والإيماء بالرأس ، والابتسامة التي تدل على اهتمام المرشد بالمسترشد ومشكلته ، وتعمل على تشجيع المسترشد لمواصلة الحديث والتفاعل خلال العملية الإرشادية . وهنا يجب أنه نعلم أنه تشير بعض الدراسات إلى أن كثيراً من المسترشدين وخلال المقابلات الأولى يختبرون مرشديهم بهدف معرفة مدى اهتمامهم بهم وبمشكلاتهم ، ودرجة متابعتهم لهم ، ويعتمد هؤلاء المسترشدين في إنجاز هذا الهدف على ملاحظة السلوكات غير اللفظية الصادرة من المرشدين وبالتالي يحكمون عليهم من خلالها فنراهم يركزون على ملاحظة:

١) مدى ملاءمة نبرة صوت المرشد مع نبرة صوته .

٢) هل ينظر المرشد إليه أثناء الحديث؟

٣) تعبيرات وجه المرشد ومدى ملاءمتها لحديثه .

٤) إيماء المرشد بالرأس للدلالة على موافقته له من عدمها .

٥) الابتسامات ومدى ملاءمتها للموقف .

٦) المسافة التي تفصل المرشد عنه .

وغيرها من وسائل الاتصال غير اللفظي التي تدل على اهتمام المرشد بمسترشده ومتابعته له أثناء الحديث ، ولأهمية هذا النوع من المهارات في مجال مهن المساعدة الإنسانية أصبحت موضوعاً تدريبياً خصباً في الآونة الأخيرة حيث نجد أن بعض الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة تركز على تدريب المشاركين فيها على كيفية استخدام هذه المهارات بالشكل الصحيح .

وهناك من قسّم أنواع المهارات غير اللفظية التي يستخدمها المرشد أثناء المقابلات المهنية مع مسترشديه إلى خمسة أنواع رئيسة هي:

(1) **تعبيرات الوجه:** حيث تعكس هذه التعبيرات ستة أتماط رئيسة من الانفعالات هي السعادة والحزن والدهشة والتعجب والضييق والغضب، وتعتبر تعبيرات الوجه التي تدل على الابتهاج والسرور والإعجاب والتقدير ذات أثر كبير في علاقة المرشد بمسترشده، وفي دفع المسترشد نحو حل مشكلته، أما تعبيرات الوجه التي تدل على الضيق وعدم الرضا والغضب فيكون لها أثر عكسي قد تعيق عملية المساعدة.

(2) **التلاقي البصري وحركة العينين:** فالنظر إلى المسترشد أثناء تحدّثه دليل على الاهتمام بما يقوله، وإشاحة النظر عنه تفسر بعدم الاكتراث وعدم المبالاة وعدم الاحترام، كما يمكن استخدام البصر لفرض الانتباه والتركيز، وإشعار المسترشد بالمتابعة والاهتمام.

(3) **حركات الجسم والإيماءات:** فطريقة جلوس المرشد، وإيماءاته قد تعطي انطباعاً إيجابياً أو سلبياً لدى المسترشد، وقد تفسر على أنها دليل اهتمام من عدمه، كما قد تدل بعض حركات الجسم على مشاعر الود والارتياح أو التقدير أو الامتنان أو الرفض أو اللامبالاة.

(4) **الفراغ والزمن:** يقصد بالفراغ المسافة التي تفصل المرشد عن المسترشد أثناء المقابلة، ويقصد بالتوقيت استخدام الوقت والاستفادة منه في إنجاز أهداف المقابلة، فقرب المسافة بين المرشد والمسترشد دليل على الارتياح والمودة والاهتمام، وعدم وجود حواجز معنوية بينهما، بينما بعد المسافة قد يحمل معنى عدم الرضا، وعدم الموافقة وعدم الارتياح، هذا بالإضافة إلى تأثير قرب المسافة وبعدها على عملية الاستماع والإنصات.

٥) **السلوك الصوتي:** يقصد بالسلوك الصوتي طريقة استخدام الصوت من حيث بطئه وسرعته، وارتفاعه وانخفاضه، ونعومته وخشونته، وهدوئه وعصبيته، فكل استخدام من هذه الاستخدامات له مدلوله ومعانيه، وقد يفسر بعضها على أنه استهزاء أو تهكم، كما قد يفسر البعض الآخر على أنه احترام وتقدير ومتابعة واهتمام من جانب المرشد.

وآخرأ وليس أخيراً فإن استخدام المهارات اللفظية وغير اللفظية بشكل صحيح يستلزم من المرشد الاعتماد على أسلوب الملاحظة الدقيقة خلال مقابلاته مع المسترشدين والتركيز على كل ما يقال ويحدث سواء من جانبه أو من جانب المسترشد. وهاهنا ملاحظات يجب التنبيه إليها:

أولاً: ملاحظة المرشد لنفسه:

- ١) اختيار الكلمات والجمل والعبارات وأسلوب الحديث ونبرة الصوت التي تتفق مع الموقف.
- ٢) ملاحظة اللغة التي يتحدث بها وقدرة المسترشد على فهمها.
- ٣) ملاحظة المسافة التي تفصله عن المسترشد وقدرة المسترشد على الاستماع إليه ومتابعته.
- ٤) ملاحظة حركات جسمه وطريقة جلوسه وتحديد نوعية الرسائل التي تصل إلى المسترشد من خلالها.
- ٥) ملاحظة كل ما يفكر فيه ويشعر به أثناء المقابلة.

ثانياً: ملاحظة المرشد للمسترشد:

- ١) ملاحظة درجة متابعة المسترشد ومشاركته وتفاعله أثناء المقابلة.
- ٢) ملاحظة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمها المسترشد ومعرفة مدلولاتها.
- ٣) ملاحظة طريقة وأسلوب الاتصال والتفاعل الذي يستخدمه المسترشد وتأثيرها على عملية التدخل.

المراجع

- حسن، محمد عبدالغني (١٩٩٩). مهارات الاتصال. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- السيد، سميرة أحمد، اسكندر، كمال يوسف (١٩٨٨). مقترح للملاحظة وتسجيل أنماط السلوك غير اللفظي الشائعة الاستخدام لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية بدولة البحرين. مجلة التربية المعاصرة، العدد العاشر.
- عبدالعال، سعيد (١٩٩٢). أهمية الاتصال البصري بين اختصاصيي خدمة الفرد والعمل. مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد، ٣٤. القاهرة: الجمعية المصرية للاختصاصيين الاجتماعيين.
- عمر، ماهر محمود (١٩٩٢). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. الإسكندرية: دار المعرفة.
- الغزاوي، جلال الدين (١٩٩٦). مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي. الطبعة الثانية. لكويت: منشورات ذات السلاسل.
- نيازي، عبدالمجيد طاش (١٩٩٩). مهارات العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد السادس. حلوان: جامعة حلوان.
- نيازي، عبدالمجيد طاش (١٤٢٣). الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر.

خامساً: مهارات الإنصات وفوائده

أ. د. عبد الله بن سعد الجاسر

الإنصات هو القدرة على إعطاء المسترشد الفرصة للتعبير عن الذات أو الموقف الذي يواجهه ويعتبر الإنصات أحد الأساليب العملية في المساعدة المهنية. حيث إن الرسالة التي تصل للمسترشد هي أن ما يقوله وما يعبر عنه من مشاعر أو أفكار ذات قيمة وأن هذا المسترشد ذو قيمة. بعبارة أخرى هو تقبل المسترشد.

الإنصات الواعي:

ويتميز بأنه استماع للمسترشد من نوع خاص. فهو ليس إنصاتاً سلبياً وإنما هونوع من التجاوب المتبادل. ويستخدم المرشد أساليب إيجابية تشجع المسترشد على الاستمرار من خلال التعليق القصير أو الإيماء أو إعادة مقطع قصير من عبارة المسترشد.

فوائد الإنصات:

- ١) إظهار التقدير والاحترام للمسترشد وتقبله كشخص ذي قيمة.
- ٢) فرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره وأفكاره تجاه المشكلة أو الموقف.
- ٣) من خلال حديث المسترشد عن مشكلته أو الموقف الذي يواجهه قد يجد هو حلاً لمشكلته.
- ٤) يستخدم الإنصات كوسيلة مهنية للتفريغ الوجداني للمسترشد. حيث يقوم المسترشد بتفريغ الشحنات السلبية أو الإيجابية تجاه الموقف أو المشكلة أو الأشخاص المحيطين به. فهو أسلوب علاجي يستخدمه المرشد.
- ٥) يستخدم المرشد الإنصات كوسيلة لملاحظة تفكير المسترشد وانفعالاته.
- ٦) يسهم الإنصات في جعل المرشد يفهم المشكلة من جميع جوانبها.

(٧) ينعكس الإنصات الجيد على شخصية المرشد حيث تنعكس ثقة المرشد بنفسه على المرشد وهذا يجعله يحاول التعلم من المرشد من خلال المحاكاة
 إلا أن هناك حالات لا ينفع معها الإنصات مثل: حالات اضطراب الوسواس القهري . حيث يقوم المرشد بتكرار المشكلة مرات عديدة ، وفي حالات المرشدين ذوي القدرات العقلية الضعيفة .

الاستفهام وتوجيه الأسئلة:

هو محاولة فهم الموقف أو المشكلة وكذلك فهم شخصية المرشد من أجل تقديم المساعدة التي يحتاجها المرشد

أهداف الاستفهام أو الأسئلة:

يحقق الاستفهام أو السؤال عدة فوائد من أهمها:

- (١) إظهار الحقائق الهامة وتحديدتها والتي ترد خلال حديث المرشد .
- (٢) إظهار الاهتمام من قبل المرشد بالمشكلة والمرشد .
- (٣) أهداف علاجية بخاصة في حالات المرشد قليل الكلام . فهذا المرشد يحتاج إلى منبهات ومثيرات لحثه على التعبير عن مشاعره . كذلك من الأهداف العلاجية التي يستفيد منها المرشد حث المرشد الذي يعاني من صعوبات النطق مثل التأتأة أو التمتمة على الحديث لزرع الثقة بالنفس لديه . حيث أن المرشد لديه القدرة على الإنصات وجعل المرشد يشعر بالثقة في النفس .
- (٤) تستخدم الأسئلة لتحويل الحديث من نقطة إلى أخرى فأحيانا المرشد يقوم بتكرار الحديث عن نقطة واحدة ولا يستطيع تجاوزها إذا لم يوجهه المرشد .

شروط وأساسيات صياغة الأسئلة:

ليتمكن المرشد من الاستفادة القصوى من الأسئلة يجب عليه ملاحظة بعض الأساسيات والتي يمكن إجمالها في النقاط الآتية:

- (١) مراعاة التوقيت المناسب لإلقاء السؤال من خلال:
 - أ) أن لا يقطع تسلسل أفكار المسترشد.
 - ب) أن لا يكون السؤال مبالغاً لتفكير المسترشد.
 - ج) ارتباط السؤال بوحدة التفكير المسيطرة على المسترشد.
 - د) مراعاة التدرج في الأسئلة بحيث لا ينتقل من نقطة إلى أخرى بدون التدرج
- (٢) مراعاة الصياغة المناسبة. فتبدأ الأسئلة عادة بألفاظ لماذا، أين، متى، ما رأيك، كيف، هل، وللصياغة شروط من أهمها:

أ) أن يكون السؤال واضحاً في لغته متناسباً مع قدرات المسترشد، وبعبارة أخرى البعد عن العبارات التي يصعب على المسترشد فهمها. فعندما نتحدث مع مسترشد لا يجيد اللغة العربية الفصحى يجب أن نستخدم العبارات العامية أو تبسيط اللغة العربية الفصحى ليسهل عليه فهمها.

- ب) أن لا يكون السؤال مركباً. ونقصد بذلك أن يشتمل السؤال على موضوع واحد.
- ج) أن يكون السؤال مفتوحاً قدر الإمكان، فالأسئلة المفتوحة قد تساعد المسترشد على التعبير عن مشاعره وأفكاره، مثل: ما الشيء المزعج لك؟ ماذا يضايقك اليوم؟

- هذه الأسئلة المفتوحة تجعل المرشد يحدد نقطة اهتمام المسترشد .
- (د) يمكن استخدام الأسئلة المغلقة عند الحاجة للإجابات الواضحة والمحددة .
- (هـ) تجنب أسئلة الإدانة ، فهذه الأسئلة تزرع الشك لدى المسترشد وتجعله يفقد الثقة في المرشد .
- (و) تجنب أسئلة السخرية: يحتاج المسترشد إلى مساعدة المرشد على الحديث عن مشكلته . فمن خلال التجربة العملية وجد أن المسترشد قد يتردد كثيراً قبل طلب المساعدة وذلك ناتج عن تخوفه من السخرية أو الاستهزاء بمشكلته أو مشاعره وما إلى ذلك . يجب أن يتجنب المرشد إظهار السخرية مهما كانت المشكلة ومهما كانت مشاعر المسترشد .
- (ز) تجنب الأسئلة الإيحائية: يحتاج المرشد الناجح لمعرفة المشكلة وكذلك معرفة مشاعر المسترشد بشكل واضح حتى يستطيع تقديم المساعدة وعندما يوحى المرشد بالإجابة سواء أكانت هذه الإجابة نفيًا أو إثباتاً فإنه يفقد الحقيقة التي يبحث عنها .
- (ح) استخدام نبره الصوت المتوسطة لإلقاء السؤال . فمن العلوم أن اختلاف حدة الصوت ، أو سرعته ، أو نبراته ، أو نعمته ، أو التركيز على مقطع معين ، أو مط كلمة من السؤال ، أو الوقوف المعلق ، أو الوقوف التام يغير من معنى السؤال ويؤثر نفسياً على المسترشد .

أسئلة المسترشد:

- يوجه المسترشد في بعض الأحيان أسئلة للمرشد هذه الأسئلة لا تخرج عن المجالات الآتية:
- (أ) أسئلة خاصة بمؤسسات المجتمع وشروطها وأهم برامجها ونوعية المساعدة التي يمكن أن تقدمها مؤسسات المجتمع الأخرى . هذا النوع من الأسئلة يجب على المرشد الإجابة عنها أو تحويلها إلى أحد المصادر الأخرى التي يمكن أن تساعد المسترشد ، مثال ذلك: هل يمكن

أن أحصل على مساعدة من الضمان الاجتماعي؟ هل تعتقد أن الجمعية الخيرية؟ يمكن أن تقبل طلبي؟

ب) أسئلة عن رأي المرشد في المسترشد أو في مشكلته. أو هل واجهه مشكلة مشابهة لمشكلته، وهذا النوع من الأسئلة قد يكون لون من ألوان اختبار قدرة المرشد على مساعدته أو على مدى قبوله، مثال ذلك عندما يسأل المسترشد لو كنت أنا إحدى بناتك هل تقبل؟ أن أقوم بذلك أو هل تقبل أن تقوم زوجتك بهذا؟ أو هل يمكن أن تقول أنت مثل هذا لزوجتك أو ابنك؟ الخ. كذلك عندما يسأل المسترشد هل واجهتك مشكلة مشابهة لمشكلتي؟ وفي هذه الحالة المسترشد لا يريد إجابة مباشرة وإنما هو يريد أن يطمئن إلى أن المرشد يعرف ماذا يعمل؟ وكيف يتصرف؟ دورك كمرشد أن تعمل على تطمين المسترشد إلى أن ما تقوم به من تشخيص وما تقدمه من أساليب علاجية تنبع من معرفة وفهم لطبيعة المشكلة وتناسب شخصية المسترشد. عموماً يجب على المرشد الإنصات الجيد لسؤال المسترشد وفهم مقصد السؤال كمعنى لا كمصطلح لغوي.

ج- أسئلة شخصية متعلقة بذات المرشد. وخارجه عن حدود المشكلة هذا النوع من الأسئلة قد يحمل أكثر من معنى يجب عليك كمرشد معرفة الهدف من السؤال. ومحاولة قراءة تفكير المسترشد من خلال سؤاله لماذا؟ وهل هذا مهم؟

وعموماً في مثل هذه الحالة تفضل الإجابة المختصرة إذا كانت الإجابة تفيد المسترشد فقط. أما إذا كانت للمعرفة أو ليست ذات هدف فيمكن للمرشد تحويل موضوع الحديث من خلال الأسئلة المباشرة للمسترشد.

ملاحظات عامة:

هذه بعض الاعتبارات العامة التي يمكن أن تسهم في تطوير مهارات المرشد لطرح الأسئلة وتقديم المساعدة للمسترشد.

- أ) إظهار التقدير والتقبل للمسترشد: مثال ذلك أعلم أنه قد يكون من الصعب عليك طلب المساعدة ولكن هذا الشيء أو هذا العمل الذي قمت به يظهر قوتك - حرصك - رغبتك في تعديل شيء أو تحقيق شيء يذكر هذه المقدمة تزيل الكثير من التردد والحجل لدى المسترشد.
- ب) البدء دائماً بسؤال مفتوح، مثل: ماذا يزعجك؟ ، كيف الأمور هذه الأيام. (اليوم)؟ ، كيف سارت أمورك في الأيام الماضية. (تحدد ٥ أيام - أسبوع).
- ج) البعد عن استخدام كلمة مشكلة، فأغلب المسترشدين يفرون من كلمة مشكلة لذا نستخدم كلمة موقف، الحالة، الأمر، الأمور، الظرف.
- د) استخدام اللغة العربية البسيطة دائماً في طرح السؤال.
- هـ) عمل مقدمة بسيطة للسؤال: مثال أعلم من حديثك اليوم أنك لم تذهب للعمل لماذا؟، أفهم من كلامك أنك ترغب في عمل هذا الشيء لماذا؟ أو ماذا تريد من ذلك؟ ما هي الفائدة من طلب ذلك...؟

سادساً: مهارات توجيه الأسئلة والإنصات

د . سلطنة محمد أحمد معاد

مقدمة:

نستعرض هنا نوعين من المهارات الهامة للمرشد الأسري في عمله مع القضايا الأسرية وكذلك في عمله مع الذين يعانون من صعوبات ويحتاجون إلى نوع من التوجيه والإرشاد الأسري الذي يساعدهم على التكيف النفسي والاجتماعي في حياتهم الأسرية وبالتالي يكونون أكثر أداء في مجتمعاتهم .

أولاً: مهارات الإنصات:

إن مهارات الإنصات تعد أحد المهارات الهامة للمرشد الأسري في تعامله مع المشكلات الأسرية التي يعاني منها المسترشدون ، فالإنصات الجيد يمكن المرشد من الفهم الواعي لمشكلة المسترشد والإلمام بكافة جوانبها . والإنصات يحتاج إلى قدرات خاصة من المرشد الأسري عند القيام به حتى يمكن إجراؤه على الوجه الأكمل ، فيتطلب الإنصات بشكل عام قدرة قوية من المرشد على الملاحظة وكذلك قدرة على الانتباه وربط الأفكار التي يدلي بها المسترشد في لقاءه مع المرشد ، وكذلك يحتاج الإنصات إلى قدرة عالية من المرشد في توجيه الأسئلة ، فالتساؤل هو وسيلة المرشد لمعرفة ما لا يعرف ويقدر ما يكون التساؤل جيداً وطريقته واضحة بقدر ما يحصل المرشد على معلومات لها قيمتها في فهم مشكلة المسترشد حتى يمكن الوصول إلى وضع تشخيص جيد لمشكلته ، ومن ثم وضع خطة علاجية جيدة ، فبعد طرح الأسئلة يتطلب من المرشد التركيز الواعي والفهم الدقيق والإنصات الجيد .

إن مهارات الإنصات عامل هام جداً في العلاقة الصحيحة بين المرشد الأسري والمسترشد ويعتمد عليها بشكل كبير نجاح الجهد الإرشادي الذي يقوم به المرشدون الأسريون .

فالإنصات في لغة الإتصال ليس الاستماع ولكنه نمط خاص من الاستماع الإيجابي والواعي وشديد الحساسية لكل ما يقال وما لا يقال ، ولكن الاستماع هو استجابة عكسية تعكس في ذبذبات صوتية استقبالتها أجهزة الأذن أوتوماتيكياً إلى الجهاز العصبي ، كعملية سلبية لا تفيد عمليات الاتصال .

يعد الإنصات أحد مهارات التواصل الأساسية التي تشبه الصمت ولكنها تختلف عنه لأن الإنصات هو عمل فعال يعكس تجاوباً مع الطرف الآخر الذي يتحدث به ، بل إن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة تفيد أن ما يقوله محل اهتمام من المرشد ، وأنه كشخص في موضع تقبل أيضاً من المرشد ، وهذا يسمح بشكل كبير من تكوين العلاقة الإرشادية ما بين المرشد الأسري والمسترشد .

وللإنصات أهمية كبرى وخاصة في الاتصال الفردي أو الجماعي تتجاوز أهميتها التقليدية في الاستماع إلى محتوى الرسالة ولكن الإحساس بالمعاني الظاهرة وغير الظاهرة لهذا المحتوى والفهم الجيد لها والتعمق في الرسالة حتى يمكن قراءة أبعادها المختلفة ، ويتوقف الإنصات على مجموعة من العناصر الهامة التي يمكن إيراد أهمها فيما يلي:

- ١) الرغبة المتبادلة بين المرسل والمستقبل .
- ٢) سلامة الحواس السمعية .
- ٣) الأتزان الانفعالي .
- ٤) قدرة المرسل على التشويق .
- ٥) فناعة المستقبل بالرسالة .

٦) إجابة المنصت لإيماءات الرأس أو التعبيرات المجسدة للإنصات .

● كل هذه العناصر سابقة الذكر ينبغي على المرشد أن يضعها في اعتبارها أن يملكها عند تعامله مع المسترشد لأنها تسهم بشكل كبير في تحقيق الجودة لعملية الإنصات والجزء التالي سيعرض سمات الإنصات السلبي .

سمات الإنصات السلبي:

١) الإيماءات المفتعلة التي يمارسها المنصت كهز الرأس كعادة دون تركيز حقيقي لكلمات المرسل .
٢) الإنصات المقاوم (الجزئي المتسرع) كأن نقاوم الاستماع متعجلاً المقاطعة ويذهب بعض المختصين إلي أن الرجال أقل ميلاً للإنصات من النساء وعادةً ما يقاطعون المتحدث قبل الاستماع إلى فحوى الرسالة .

٣) الإنصات الجزئي بمعنى الاكتفاء بالاستماع إلى جزء محدود من الرسالة بادعاء إدراك المعرفة بما بقى منها .

٤) الإنصات الاختياري وهو الاهتمام بالاستماع إلى ما يروقنا وتجاهل ما لا يروق .

٥) الإنصات الراض وهو إغلاق الأذن للرسالة إذا كانت لا تهمننا في حياتنا اليومية .

٦) الإنصات العدواني وهو نمط متحفز للنقد والمنهج حالما تطلق كلمات معينة أو طرق موضوع مثير .

يتضح مما سبق عرضه أن الإنصات إذا لم يراع كل العوامل السابقة الذكر فإنه يأخذ الشكل السلبي الذي لا يكون له أهمية كبيرة في عملية الإنصات ، وعليه فإنه ينبغي على المرشدين الأسريين عند تعاملهم مع المسترشد ألا يقوموا بعمل إيماءات مفتعلة وأن لا يقاطعوه في حديثهم والاستماع إليهم بشكل كلي وليس بشكل جزئي وعدم الاختيار فيما يرد من حديث بل ينبغي أن ينصتوا للحديث ككل ، كذلك لا

ينبغي أن يتخذ الإنصات الشكل العدواني لأنه لا يحقق نتائج إيجابية في عملية الإنصات والجزء التالي سيرعرض للأسلوب أو النمط الذي يمكن أن يستخدمه المرشد الأسري في تقييم عملية الإنصات وهي على النحو التالي:

أساليب تقييم الإنصات:

يعتمد تقييم الإنصات بأشكاله المختلفة على المردود أو العائد فنوعية العائد ومداه واستمراره وانتشاره هي معايير تقييم عملية الإنصات وتوافقها أثناء وعند انتهاء الرسالة.

● خطوات الإنصات الاتصالي:

لكي يستطيع المرشد الأسري اكتساب مهارات الإنصات الاتصالي ينبغي عليه أن يقوم بتحقيق الخطوات التالية في عملية الإنصات:

- ١) أن يعود النفس على التركيز بتجنب التشتت أو اللامبالاة أو عدم الاهتمام عند الاستماع. وعدم التركيز قد ينشأ نتيجة لعوامل مناخية أو مكانية أو زمانية أو لعوامل ذاتية خاصة.
- ٢) أن يحدد أهداف الإنصات حتى لا يفقد الإنصات قيمته إذالم يرتبط بتحقيق هدف معين يراه مناسباً.
- ٣) أن يجعل من الإنصات عملية أخلاقية وإنسانية عالية القيمة والمستوى والتحضر انطلاقاً من الإيمان بها كعملية أخلاقية وإنسانية.
- ٤) أن يتقن أساسيس المرشد قدر الإمكان ليكسب الإنصات حيوية وفاعلية وتفهم.

● الفرق بين الاستماع والإنصات:

الاستماع: يتم عن طريق الأذن، وهو يعتمد على الكلمات والصوت ومستوى النبرات المستخدمة، أى أن الاستماع لا يعنى ضرورة النظر إلى المتحدث أو متابعة حركاته وانفعالاته من خلال الحواس الأخرى

وبصفة خاصة النظر .

الإنصات: يتم عن طريق العقل حيث يقوم باستقبال الرسالة من خلال العين والأذن ، يستخلص ويدرك المعانى التى يقصدها المتحدث أو المرسل بعد تحليل العلاقة بين التعبيرات اللفظية وغير اللفظية التى يؤديها المتحدث .

وليس معنى ذلك أنه لا يمكن أن يكون هناك إنصات لحديث شخص معين بدون استخدام البصر، ولكن يمكن أن يكون هناك درجة من الإنصات نتيجة التركيز بالسمع ومتابعة مستوى النبرات الصوتية، وكذلك شدة الصوت، ونوع الكلمات والعبارات المستخدمة حيث يمكن تحليل مضمون الحديث والوصول إلى نتائج أفضل .

وتسجيل المعلومات فى عقل المستقبل يتطلب مستوى مناسباً من التركيز حتى يهين عقله ويفرغه لتسجيل المعلومات فى الذاكرة، ولا يمكن للفرد المتلقي أن يعي كل المعلومات أو النسبة الأكبر منها إلا إذا أعد ذاكرته وهياها لاستقبال كل المعلومات وقام بتبويبها وحفظها فى أحد الملفات فى الذاكرة بحيث يسهل إستدعاء الملف عندما يريد والاستفادة من محتوياته والإنصات هو تركيز الإلتباه لآراء وأفكار ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسدية، عليه يجب عدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن على الوصول إلى اتجاهات المتحدث ولا يستطيع المنصت الجيد تثبيت جميع المعلومات التى يسمعها فى ذاكرته حيث أنه لا يتذكر أكثر من ٢٥٪ من المعلومات التى أنصت إليها وذلك بعد مضى ستين يوماً على سماعها، ولذلك فإن الإنصات لا يعتمد على تسجيل المعلومات بنفس الطريقة التى استخدمها المسترشد، ولكنه يعتمد فقط على فهم وإدراك الموضوع بصورة عامة وإعادة تخزينه فى ذاكرته طبقاً للنظام الشخصى المفضل لتخزين المعلومات عنده، والذى يكون غالباً مختلفاً عن نظام إدراك وتخزين المعلومات عند المسترشد .

كيف يكون المرشد الأسرى منصتاً جيداً ؟

تبدأ عملية الإنصات منذ خروج الرسالة اللفظية أو الحركية من المرسل ، وهي تتأثر فى طريقها إلى أجهزة استقبال المتلقى بـ: الظروف التى يتم فيها الاتصال

ماذا يفعل المرشد الأسرى لكى يكون منصتاً جيداً ؟

- هبى لنفسك بيعة مناسبة منذ البداية تمنع تركيزك على أشياء أخرى غير الإنصات للمتحدث .
- اجعل مكانك فى الجلسة مناسباً لمتابعة المتحدث بعينيك وأذنيك وحاول أن تتحاشى العوامل التى يمكن أن تعترض ذلك مثل سقوط أشعة الشمس عليك أو وجود بعض الأجهزة أمامك .
- اجلس معتدلاً ويقظاً ومركزاً نظرك على كلمات وحركات المتحدث ، فالاسترخاء فى الجلوس يفقدك جزءاً كبيراً من فاعليتك فى الاتصال .
- لا تترك أمامك شيئاً غامضاً يثير فضولك دون أن تسأل عنه قبل بداية عملية الاتصال لأنه سوف يظل شاغلاً لك .
- لا تترك أى شىء مثير للضوضاء حولك دون أن تأخذ قراراً سريعاً تجاهه ، وبصرف النظر عن مصدر الضوضاء وحسب الظروف والإمكانات يمكنك تخفيض الضوضاء أو على الأقل إعادة تهيئة نفسك للإنصات فى ظل استمرار الضوضاء .
- ركز هدفك على المشاعر التى يريد المسترشد أن يوصلها إليك ويحتاج ذلك منك إلى الترجمة الفورية للمعاني والكلمات والحركات .
- تذكر أن قدرة العقل البشرى على استقبال المعلومات أكبر من قدرته على إرسالها ، ويعانى المستقبل من فراغات كثيرة ناتجة من سرعته فى ترجمة حديث المسترشد ، وعلى المتلقى فى هذه الحالة أن يشغل هذا الفراغ

الناتج من فروق السرعة بين التفكير والحديث بعملية تكويد المعلومات وتخزينها في الملف المناسب لها بما يسمح له أن يظل عقله متصلاً بموضوع الحديث ، وإذا شغل المتلقى عقله بموضوع آخر فذلك يعنى فقدان التركيز .

- تحمل مسؤولية إعادة تنظيم وترتيب أفكار المسترشد طبقاً للطريقة التي تناسبه ، وبصفة خاصة إذا كان المسترشد لا يجيد من الأساس تنظيم وترتيب أفكاره .
- استعد لتكون حيادياً عند استقبالك للمعلومات بحيث لا يرفض مباشرة كل ما لا يتفق مع اتجاهاتك واترك عملية تقييم المعلومات إلى نهاية الحديث بحيث تكون شاملة .
- استخدم خبراتك ومعلوماتك السابقة المخزنة في الذاكرة في الحكم على صحة وصدق المعلومات مع ضرورة الفصل بين الحقائق والآراء .
- لا تجعل لرأيك الشخصي في المسترشد تأثيراً مسبقاً على استعداداتك للإنصات إليه ، سواء أكان ذلك بسبب اتجاهاته الفكرية أو لمظهره أو للجوانب الشكلية الأخرى .
- لا تستسلم لمواقف الإثارة والحماس التي قد ييديها المسترشد دون أن تحسب رد فعله جيداً .
- ارصد كل التعبيرات غير اللفظية والتلميحات ، واربط بين الأمثلة والحكايات وأبيات الشعر وبين ما يريد أن يوصله لك .
- تحكم في انفعالاتك فلا تكن سريعاً في إبداء الرأي أو رد الفعل وأجله حتى يكون تقييمك للأمر واضحاً وكاملاً .
- تذكر أنك لا تستطيع أن تنصت إذا كنت تتكلم فجهاز الاتصال لديك لا يعمل بكفاءة عند العمل في اتجاهين في وقت واحد .

- اجعل التغذية العكسية الصادرة منك للمرسل مشجعة له وصادقة، انظر إليه باهتمام واجعل حركة رأسك ونظرتك معبرة عن مدى تفاعلك مع الحديث.
- لا تتحدث مع أحد وأنت في عجلة من أمرك.
- تجنب الانشغال بالأشياء الموضوعه أمامك مثل الأفلام والمطبوعات وإذا كانت جاذبيتها كبيرة ضعها في مكان لا يجعلك منشغلاً بها.
- فرق بين الاستفسار والتعليق والنقد بصورة تجعل المرسل يتقبل ما تقول ولا تخلط بين الأمور.
- تذكر أن الله أعطاك أذنين ولساناً واحداً، فاستمع ضعف ما تتكلم حتى تتكون لديك حصيلة جيدة تساعدك على أن تكون متحدثاً.

● فنيات ومهارات الإنصات الأساسية:

هناك العديد من الفنيات والمهارات التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند قيام المرشد الأسري بعملية الإنصات، وتتمثل هذه المهارات في: ملاحظة المسترشد، دلالات الألفاظ، وتوجيه الأسئلة، والتشجيع، وإعادة العبارات والتلخيص وعكس المشاعر، وبعض الاتجاهات المرتبطة بفاعلية المرشد، والإنهاء.

(١) ملاحظة المسترشد:

توفر الملاحظة للمرشد مصدراً من المعلومات الصامتة عن مشكلة المسترشد ومن خلالها يستطيع المرشد ملاحظة التغيرات الفسيولوجية التي تظهر على المسترشد أثناء حديثه، كذلك ملاحظة التغيرات الانفعالية وردود أفعال المسترشد والمواقف التي ينكسر فيها الاتصال البشري ويتغير الصوت ويتغير لون الجلد وتحدث تحولات في وضع الجسم والتوترات والتغيرات التي تظهر على الوجه، كما أنها وسيلة هامة

لملاحظة التناقض بين السلوك اللفظي وغير اللفظي عن المسترشد ويستطيع المرشد استيضاح هذا التناقض من خلال توجيه الأسئلة للمسترشد .

٢- دلالات الألفاظ:

على المرشد الأسري أن ينتبه إلى الألفاظ التي تتكرر في حديث المسترشد ويفهم دلالتها وتوجهاتها ، مثال على ذلك: عندما يكثر المسترشد من كلمة (يجب أو ينبغي) فإن ذلك يدل على عدم قدرته على التحكم في هذه المجالات أو أنه يعاني من نوع من التهديد فيها ويجب أن يتقصى المرشد ذلك ، كذلك استخدام المسترشد للحديث (بالضمائر) هذا يكشف عن موقف المسترشد من العالم وإدراكه لوضعه فيه فيختلف المرشد الذي يضع نفسه في موضع الفاعل عن الذي يضع نفسه في موضع المفعول به ، كذلك ينبغي على المرشد أن ينصت جيداً للرسائل المزدوجة والتناقضات التي تلاحظ كثيراً في حديث المسترشدين فعندما تظهر كل هذه التناقضات ينبغي على المرشد الأسري أن يتقصى وراء دلالتها حتى يمكن فهم مشكلة المسترشد وأبعادها المختلفة .

٣- التشجيع:

هي مهارة تستخدم عندما يكون هناك نوع من المقاومة عند المسترشدين والتشجيع بصفة عامة وسيلة للحصول على المعلومات بوسائل يشعر المسترشد أنها أقل اقتحاماً له ولخصوصياته ، ينبغي على المرشد أن يستخدم العديد من علامات التشجيع مثل إيماءة الرأس والتعبير الوجهي الإيجابي وبعض المقاطع الصوتية وكلها تشير إلى حسن المتابعة لحديث المسترشد أو للتعبير عن الرغبة في استمراره في الحديث أو استحسان حديثه ، وهذه العلامات تترك أثراً طيباً في نفس المسترشد لأنها تؤكد له أن المرشد منصت له ومهتم به وبما يقول ، ويمكن للمرشد أن يشجع اتجاهها معيماً من حديث المسترشد ليؤكد له وقد يشجع المرشد

المسترشد على أن يكرر أحد كلماته لاستحسانها . فالتشجيع أحد المهارات الهامة التي يستخدمها المرشد في عملية الإنصات وتحقق نتائج إيجابية للإنصات .

٤- إعادة العبارات والتلخيص وعكس المشاعر:

إعادة العبارات تعنى أن يعيد المرشد بعض العبارات كما نطقها المسترشد وهو بهذا الشكل يعطيه القوة والتأكيد ويوحى له أنه يتابع حديثه جيداً ومؤيداً له وقد تكون إعادة العبارات كما هي بدون أى تغيير وقد يحدث التغيير فى ضمير المتكلم بحيث يحوله المرشد لضمير المخاطب لأنه يخاطب المسترشد، وبشكل آخر قد يعيد العبارات مع حذف الحشو والكلمات والعبارات غير الهامة وغالباً ما تقتصر على إعادة جوهر الفكرة وفى هذه الحالة الأخيرة قد يسمح المرشد لنفسه باستخدام بعض الألفاظ من عنده للتوضيح ، كما تأخذ إعادة العبارات شكلاً أكثر تحراً وهو ما يسمى بالتلخيص لما قاله المسترشد ويكون غالباً التلخيص مركزاً فى عبارات مختصرة قوية مركزة وهى طريقة مفيدة تجعل المسترشد يستبين بعض القضايا التى تكون غير متبلورة لديه ، أما بالنسبة لعكس المشاعر فإنه يهدف إلى معرفة المرشد للاتفاعلات الكامنة وراء ألفاظ المسترشد وعباراته وهى طريقة مفيدة فى تأكيد عملية التواصل بين طرفى عملية الإرشاد فالمرشد يتأكد من فهمه لمشاعر المسترشد ، والمسترشد من جانبه يرى فى عبارات المرشد انعكاساً لمشاعره وكأنه يراها فى مرآة صافية وعليه أن يعدل منها أو يغيرها على النحو الذى يرضاه لنفسه ، وهنا على المرشد أن يميز بين مشاعر مختلفة بدقة مثل مشاعر الغضب ، والسرور ، والحزن ، والخوف ، والرعب قبل محاولة عكس انفعالات المسترشد .

ثانياً: مهارات توجيه الأسئلة:

توجيه الأسئلة هو النشاط أو الأداة الرئيسة التى تكون فى يد المرشد الأسري فى كل عمل يقوم به فمن

خلال توجيه الأسئلة يستطيع أن يوجه المقابلة مع المرشد ويستطيع أيضاً أن يتقصى عما يريد معرفته من المرشد وكل المعلومات التي يحصل عليها المرشد من المرشد ما هي إلا حصيلة مجموعة الأسئلة التي وجهت إلى المرشد وبقدر ما تكون الأسئلة هامة وتمس النقاط الجوهرية في حياة المرشد بقدر ما يكون أسلوب التساؤل جيداً وبه يحصل المرشد على معلومات لها قيمة عالية. إن توجيه الأسئلة هو أداة لتنمية الاتصال بين المرشد والمرشد ولكن لا ينبغي على المرشد أن يستهويه توجيه الأسئلة بدون غاية محددة أو بدون فائدة، وينبغي أن لا تكون الأسئلة متلاحقة أو عشوائية ليس من ورائها أى فائدة، فهذا النوع من التساؤلات يربك المرشد وتشعره بالحيرة وقد يأخذ موقفاً دفاعياً أو عنادياً وهناك نوعان من الأسئلة:

١) الأسئلة المفتوحة:

وهي الأسئلة التي تبدأ بأدوات الاستفهام مثل ماذا؟ وكيف؟ ولماذا؟ وهي أسئلة تسمح للمرشد أن يجيب باستفاضة على المرشد ويصعب عليه الإجابة في هذه الحالة "بنعم" أو "بلا".
أمثلة على هذه الأسئلة:

- ماذا نريد أن نناقش اليوم؟
- لماذا تظن أنه تصرف على هذا النحو؟
- ماذا كان أثر هذا عليك؟
- كيف ترى تصرفه؟

٢- الأسئلة المغلقة:

وهي التي يمكن أن يجيب عنها بنعم أو لا أو أى إجابة مختصرة وهي الأسئلة التي تبدأ به لو قد يكون

هذا النمط نافعاً مع المسترشدين الثرائين الذي ينتقل كثيراً من موضوع إلى آخر .

لكن ينبغي على المرشد الأسري أن يتجنب في بداية تعامله مع المسترشد استخدام السؤال المبدوء (بماذا) لأنه كثيراً ما يكون مزعجاً بالنسبة له ويضعه في الجانب الدفاعي ويجعله يلجأ إلى شرح وتبرير موقفه والكشف عما لم يكن مستعداً للكشف عنه ، لذا على المرشد أن يتمهل في هذا النوع من الأسئلة ، وبصفة عامة فإن المرشد الأسري لكي يحسن استخدام فنية التساؤل عليه أن يصوغ السؤال في لغة واضحة ومحدودة لا لبس فيها ، فللمرشد أن يسأل عما يريد بوضوح وعليه أن يراعي التوقيت في توجيه الأسئلة ، ومن هنا يؤجل الأسئلة الحساسة لمراحل متأخرة في المقابلة أو في العملية الإرشادية كلها ، وعليه أن يطرح السؤال وهو مشبع بروح الرغبة في المعرفة بهدف المساعدة وليس بهدف أن يعرف مكونات المسترشد وأسراره وأن يصل هذا المعنى إلى المسترشد ، ولا ينبغي في كل الحالات أن يكون المرشد لحوحاً في الحصول على إجابة سؤال معين في نفس المقابلة حتى لا يزيد عناد المسترشد وتهربه من الإجابة . وهناك بعض الأسئلة التي قد تسبب نوعاً من المقاومة لدى المسترشدين وفي هذه الحالة ينبغي على المرشد أن يكون متبهاً ويستخدم الأسئلة التشجيعية التي تساعد المسترشد على الحديث وينبغي على المرشد أن يراعي الاهتمام والعناية بالوقت المناسب لطرح السؤال وكذلك الطريقة المناسبة لطرحه والحالة النفسية للمسترشد .

المراجع

- ١) عبد الكريم العفيفى معوض (١٩٩٦) الاتصال فى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة نبيل للطباعة والكمبيوتر .
- ٢) علاء الدين كفافى (١٩٩٩) الإرشاد والعلاج النفسى الأسري: المنظور النسقى الاتصالى ، دار الفكر العربى ، الطبعة الأولى .
- ٣) محمد عبد الغنى حسين (١٩٩٦) مهارات الاتصال (فن الاستماع والحديث) ، الطبعة الثانية ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة .

سابعا: مهارات فهم المشكلة وتقصى مصادرها

د. سلطنة محمد أحمد معاد

يحتاج المرشد الأسري إلى العديد من المهارات لفهم المشكلة وتقصى مصادرها، ولا سيما فيما يختص بالمشكلات الأسرية التي تتطلب قدرات ومهارات خاصة من المرشدين الأسريين، السطور القادمة ستشهد تقديم هذه المهارات حتى يمكن أن يتضح للقارئ طبيعة هذه المهارات وهي كما يلي:

أولاً: المهارة في البحث الاجتماعي.

ثانياً: المهارة في تكوين العلاقة المهنية.

ثالثاً: المهارة في توجيه الأسئلة والاستفهام.

رابعاً: مصادر فهم المشكلة.

إن هذه المهارات السابقة الذكر ينبغي على المرشدين الأسريين أن يكونوا أكثر وعياً بها وفهماً لها وقدرة على تطبيقها لما لها من أهمية قصوى في عملهم في المجال الأسري والمشكلات الأسرية، وتتطلب هذه المهارات قدرات خاصة من المرشدين الأسريين حتى يمكنهم فهم مشكلات عملائهم وتقصى مصادر هذه المشكلات، وهذه المهارات تسمح بجمع المعطيات والبيانات اللازمة لفهم مشكلة المسترشد، ومن ثم التوصل إلى الأساليب العلاجية المناسبة لهذه المشكلة.

أولاً: المهارة في إجراء البحث الاجتماعي:

يعد البحث الاجتماعي أهم وأول المهارات التي ينبغي على المرشد الأسري أن يمتلكها ويتقنها في عمله، وكذلك تعد من أهم الأدوات اللازمة له لفهم مشكلة المسترشد الأسرية وحصر الحقائق الفعلية المرتبطة بمشكلة المسترشد وكذلك تقصى المصادر المختلفة للمشكلة الأسرية. ويعتمد المرشد الأسري

على استمارة البحث الاجتماعي (مثل استمارة الاستبيان ، استمارة المقابلة المقننة وشبه المقننة ذات الأسئلة المغلقة والمفتوحة) وكذلك لاستيفاء المعلومات الأساسية المرتبطة بمشكلة المسترشد بدءاً بالمعلومات والبيانات الأساسية المرتبطة بالمسترشد ذاته ووصولاً إلى كافة المعلومات المرتبطة بمشكلته وأسبابها سواء أكانت الشخصية أم الاجتماعية منها، والبحث الاجتماعي أحد الأدوات التي يمكن أن تساعد المرشد الأسري على الوقوف على العوامل والأسباب الحقيقية سواء أكانت الذاتية (وهي المرتبطة بالجوانب الشخصية المرتبطة بشخص المسترشد سواء أكانت جوانب نفسه أم عقله أم اجتماعيه أم جسميه إلخ . أم البيئية (المرتبطة بالبيئة المباشرة بالمسترشد وهي الأسرة المتمثلة في الأب والأم الزوج والزوجة الأخوه إلخ . أو البيئة غير المباشرة فلتكن بيئة العمل أو المجتمع المحيط الذي يعيش فيه المسترشد) وكل هذه العوامل من الممكن أن تكون مرتبطة بظهور المشكلة الأسرية التي يعاني منها بقصد الوصول إلى علاج اجتماعي مناسب لمشكلة المسترشد، ويقوم المرشد الأسري في البحث الاجتماعي باستيفاء معلومات تتصل بالمسترشد ذاته كالبيانات الأولية (الاسم - السن - العنوان - التعليم - النوع - الدخل - الجنسية . . . إلخ) ويقوم أيضاً باستيفاء معلومات تتصل بالمشكلة وتطورها (البيانات المتعلقة بطبيعة مشكلة المسترشد ونوعها، أعراض المشكلة، متى بدأت، كيف تطورت، من هم الأطراف المشاركون فيها، ما وجهات نظر هؤلاء الأطراف، هل بذل محاولات لحلها، ومن الذي بذلها، وما هي نتائج هذه المحاولات . . . إلخ) ويقوم أيضاً باستيفاء معلومات تتصل بالبناء الأسري للمسترشد (بيانات تتعلق بعدد أفراد الأسرة - أسماءهم وأعمارهم وأجناسهم ومستوى تعليمهم وعملهم ودخلهم وصلتهم بالمسترشد . . . إلخ) ويقوم أيضاً باستيفاء معلومات تتعلق بالعلاقات الأسرية للمسترشد (بيانات تتعلق بأساليب التعامل، بيانات تتعلق بطبيعة العلاقات داخل الأسرة، بيانات تتعلق بأسلوب التعامل بين الزوجين، بيانات تتعلق بأسلوب

معاملة الزوجين للبناء... إلخ). وأخيراً بيانات تتعلق بالبيئة المحيطة بالمسترشد، والبيئة المحيطة تتمثل في (الأسرة - العمل - الجيران - الحي... إلخ) كل هذه العوامل تمثل البيئة المحيطة بالمسترشد وتختلف هذه العوامل حسب طبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد إلا أنها تكون ضرورية في القضايا والمشكلات الأسرية والمثال التالي يوضح كيف يمكن للمرشدين الأسريين استخدام المهارة في إجراء البحث الاجتماعي وفهم وتحليل أسباب المشكلات الأسرية ومن ثم التوصل إلى العلاج المناسب.

في بدايه اللقاء الأول بين المرشد الأسري والمسترشد ينبغي على المرشد أن يعد استمارة استيفاء البحث الاجتماعي بجمع البيانات اللازمة عن مشكله المسترشد كالمعلومات المتصلة بالمسترشد نفسه أو البيئة المحيطة فعلى سبيل المثال في مشكلات النزاعات الأسرية ينبغي على المرشد الأسري أن يلم بكافة المعلومات السابقة الذكر ويحدد متى وكيف بدأت المشكلة وما الأسباب المرتبطة بها وما الأعراض الناجمة عنها وما الأطراف المختلفة المتداخلة في هذا الموقف وبهذا الشكل يستطيع المرشد الأسري من خلال استخدامه لاستمارة استيفاء البحث الاجتماعي فهم طبيعه مشكلة المسترشد وكيفية التعامل معها. وبهذا الشكل يعد البحث الاجتماعي بالنسبة للمرشدين الأسريين أحد الأدوات والمهارات الأساسية التي تساعد على استكمال المعلومات والبيانات الضرورية بمشكلة المسترشد وتقصي مصادرها المختلفة حتى يمكن التوصل إلى العوامل والأسباب المختلفة للمشكلة الأسرية ومن ثم التوصل إلى الخطة العلاجية الملائمة لمشكلة المسترشد.

ثانياً: المهارة في تكوين العلاقة المهنية:

تعتبر العلاقة المهنية أحد المهارات الهامة المساعدة لفهم مشكلة المسترشد حتى يستطيع أن يكون نوعاً من الثقة المتبادلة التي تسمح له بإتاحة الفرصة للمسترشد لتعبير عن مشكلته وأفكاره ومشاعره والأحداث

المرتبطة بمشكلته .

والعلاقة المهنية بين المرشد الأسري والمسترشد ليست علاقة صداقة مع المسترشد وكذلك ليست علاقة منفعة متبادلة وكذلك ليست علاقة شخصية بين المرشد والمسترشد ، بل هي علاقة مهنية تعنى نوعاً من الصلة التي تنشأ بين المرشد والمسترشد في موقف المساعدة وتحمل العلاقة المهنية العديد من المشاعر المتبادلة بين المرشد الأسري والمسترشد ، فهي تكون بمثابة محتوى عقلي وعاطفي للتعامل مع لحظات التوتر والقلق الذي يعاني منها المسترشد .

وتوفر العلاقة المهنية مناخاً ملائماً لممارسة عملية الدراسة التي تستهدف جمع البيانات والتشخيص الجيد لمشكلة المسترشد ومن ثم الوصول للعلاج ، وهذه العلاقة تسمح بإعطاء المسترشد نوعاً من الأمان الذي يستطيع أن يخلصه من مشاعر التوتر والقلق والخوف الذي ينتابه نتيجة لمشكلته .

وللعلاقة المهنية ثلاث مراحل أساسية وهي مرحلة البداية والوسط والنهاية ففي مرحلة البداية يكون هناك مقاومة من المسترشد لتكوين هذه العلاقة ، وفي مرحلة الوسط وهي مرحلة تقل فيها مشاعر الخوف والتوتر والقلق وتزيد في هذه المرحلة الثقة المتبادلة بين طرفي العلاقة المهنية ، أما مرحلة النهاية ففيها تكون مشاعر المسترشد استقرت وفيها يحدث تباعد في مواعيد اللقاءات بين طرفي العلاقة لأن المشكلة أوشكت على الانتهاء .

وللعلاقة المهنية العديد من المقومات التي تقوم عليها كالثقة المتبادلة بين الطرفين ، ومعرفة كل منهم دوره ، وعدم التحيز العاطفي بين طرفي العلاقة والذي يمكن أن يغير من شكل وطبيعة هذه العلاقة وإن تقبل المسترشد كما هو وليس كما ينبغي أن يكون يمهد لتكوين هذه العلاقة وكذلك فإن احترام

أسرار المسترشدين وحماية حقهم في تقرير مصائرهم^(١) يؤدي إلى تكوين هذه العلاقة. هناك العديد من المؤشرات الدالة على تكوين العلاقة المهنية بين المرشد الأسري والمسترشد متمثلة في الشعور بالارتياح المتبادل عند طرفي العلاقة والتفاهم الواضح بينهم وتكوين الثقة المتبادلة والرغبة في التعاون بينهم، إن العلاقة المهنية تمثل أحد الركائز الضرورية والمهارات الهامة في فهم مشكلة المسترشد حيث إنها تساعد المرشد الأسري على وضع المسترشد في الإطار الخاص به، ومن ثم التوصل إلى الأسباب الحقيقية وراء مشكلته التي يعاني منها على الرغم من أنه يوجد الكثير من المسترشدين الذين يدون مشاعر المقاومة وعدم الرغبة في الإفصاح عن مشكلاتهم وكذلك يوجد البعض الذين يخشون من اطلاع الآخرين على مشكلاتهم الأسرية فيضطرون إلى إخفائها عن الآخرين لما للمشكلات الأسرية من طابع خاص وحساس في مجتمعاتنا العربية، وقد تصل في بعض الأحيان إفشاء الأسرار الأسرية لأنه نوع من العار والحزى الذي لا يستطيع الانسان أن يقاومه في نظرات الآخرين. مثال على ذلك تساعد العلاقة المهنية التي يكونها المرشد الأسري مع المسترشد على فهم المشكله وتقصي مختلف مصادرها وينبغي عليه أن يراعي جميع الاعتبارات الضرورية لتكوين هذه العلاقة ويحرص على أن تكون العلاقة مهنية وليست شخصية أو علاقة منفعة ففي كثير من المشكلات الأسرية نجد أن المسترشدين يكون وينهارون أثناء الحديث مع المرشد نتيجة لتراكم المواقف وتذكورهم مواقف صعبة مرت عليهم في حياتهم الزوجية فإذا انفصل المرشد مع مشاعر المسترشد بشكل كبير بأن يبكي على سبيل المثال على بكائه فهذا يعوق كثيراً العلاقة المهنية والعكس أيضاً إن يضحك أو يتهزئ بمشاعر المسترشد وانفعالاته فهذا يعوق أيضاً العلاقة المهنية ولكنه ينبغي أن يكون قادراً على كيفية التعامل مع انفعالات المسترشد بشكل موضوعي أو طبيعي.

(١) يعطى المرشد الأسري المسترشد حقه في اتخاذ القرارات التصيرية المرتبطة به مثل قرار الانفصال عن الزوج أو الزوجه ولكن ذلك بعد توضيح الآثار السلبية التي قد تنجم عن هذا الانفصال).

ثالثاً: المهارة في توجيه الأسئلة والاستفهام:

يعتبر السؤال أو الاستفهام من أهم أساليب جمع البيانات وهو وسيلة لاستكمال الدراسة وفهم مشكلة المسترشد، إن المرشد الأسري يستخدم الأسئلة بشتى أنواعها المختلفة حتى يتمكن من الإلمام بالجوانب المختلفة لمشكلة المسترشد الأسرية وجمع المعطيات والبيانات المختلفة التي يمكن أن تفيده في إيجاد تشخيص جيد لمشكلة المسترشد، ومن ثم الوصول إلى خطة علاجية ملائمة للمشكلة، وتتلخص أهمية الأسئلة أو الاستفهام في قضايا التوجيه والإرشاد الأسري فيما يلي:

- ١- معرفة بعض الحقائق التي لم ترد خلال سرد المسترشد لمشكلته.
 - ٢- وسيلة لإشعار المسترشد بالاهتمام.
 - ٣- وسيلة لتحويل موضوع المناقشة خاصة مع المسترشدين الذين يتحدثون كثيراً.
 - ٤- قد يستخدم السؤال في بعض الأحيان لتحقيق هدف علاجي.
- لابد أن المرشد الأسري عند عمله مع المسترشد ينبغي أن يراعي العديد من الشروط الهامة في صياغة الأسئلة وطريقة إلقائها حتى يستطيع أن يحقق الغرض منها وهذه الشروط هي:
- ١- يجب أن يكون للسؤال هدف واضح ومحدد يشعر به المسترشد عند إلقائه.
 - ٢- يجب ألا يكون السؤال مفاجئاً للمسترشد حتى لا يشتت المسترشد ويربكه.
 - ٣- يجب أن يكون السؤال بسيطاً واضحاً.
 - ٤- يجب أن يتسم السؤال باللغة البسيطة.
 - ٥- يجب أن يطرح السؤال في الوقت الملائم.
 - ٦- يجب ألا يكون السؤال مركباً شاملاً أكثر من موضوع.

- ٧- يجب تجنب الأسئلة التي تثير انفعالات المسترشد .
 ٨- يجب التنوع في عرض الأسئلة ما بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة .
 ٩- يجب أن تكون الأسئلة مباشرة ولا تحمل أكثر من معنى أو أكثر من إجابة .
 وهناك العديد من أنواع الأسئلة التي يمكن للمرشد الأسري استخدامها لجمع بيانات عن مشكلة المسترشد وتقصى مصادرها وهي على النحو التالي:

١- **الأسئلة المفتوحة:** وهي التي تتيح فرصة للمسترشد للتعبير عن آرائه والانطلاق في التعبير دون أن تحدد له أى جانب من جوانب المشكلة، وفي هذا النوع يمكن البدء في توجيه أسئلة تعبر عن بؤرة اهتمام المسترشد، ومثال على ذلك ما العوامل التي أدت إلى زيادة الخلافات الأسرية مع الزوج ؟ .

٢- **الأسئلة المغلقة:** وهي نمط من الأسئلة التي تتطلب إجابات محددة مثل السؤال عن الدخل أو عدد الأولاد وأعمارهم وعنوان المنزل أى الأسئلة التي تتسم بالبيانات الأولية .
 ٣- **الأسئلة الإيحائية:** وهي التي توحى للعميل بإجابة معينة وغالباً ما تكون الإجابة محددة .
 ومثال على ذلك يمكن طرح السؤال التالي:

س: هل تعتقد أن الخلافات بينك وبين زوجك نتيجة لتدخلات أهل الزوج ؟

٤- **أسئلة الإدانة:** وهي التي توجه للمسترشد وتدينه في موقف معين وتشعره بالخجل وأنه سبب المشكلة .

مثال: على ذلك عندما يقول المرشد الأسري للمسترشد: هل تصلحك في رأيك هو الذى أدى إلى تفاقم المشكلة الاسرية بينكم ؟ أو هل ضعف شخصيتك كان سبباً رئيساً في تفاقم حدة المشكلة؟ إن

توجيه الأسئلة والاستفهام أحد المهارات الهامة التي يستخدمها المرشد الأسري في كشف الحقائق المرتبطة بمشكلة المسترشد الأسرية والتعرف على جوانبها المختلفة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية، وكما هو واضح هي تحتاج إلى مهارة خاصة من المرشد الأسري حتى يتمكن من جمع البيانات المطلوب الحصول عليها دون الوقوع في مشكلة مع المسترشد وبدون جرح أحاسيس المسترشد وجعله أكثر إيجابية في عرض الإجابات المنطقية التي يطرحها عليه المرشد الأسري والبعد عن المقاومة للإجابة على التساؤلات.

رابعاً: مصادر فهم المشكلة:

في المشكلات الأسرية يوجد العديد من المصادر التي يجب أن يركز عليها المرشد الأسري حتى يتمكن من فهم مشكلة المسترشد والتعرف على كافة أركانها وهي على النحو التالي:

- ١) المسترشد ذاته مصدر أساسي ورئيسي في فهم المشكلة ومصدر رئيسي للحصول على المعلومات.
- ٢) أسرة المسترشد وهي شريك أساسي في مشكلة المسترشد.
- ٣) أقارب المسترشد المرتبطون بمشكلة المسترشد.
- ٤) المؤسسات المختلفة التي يتردد عليها المسترشد والمرتبطة بمشكلة المسترشد (المدارس أو جهه العمل ومختلف الهيئات الاجتماعية الأخرى التي يحتك بها المسترشد).
- ٥) الخبراء الذين تفيد آراؤهم في فهم مشكلة المسترشد (كالأطباء ورجال القانون وعلماء الدين . . . إلخ) كل حسب طبيعة المشكلة.
- ٦) الوثائق والمستندات التي تفيد في فهم مشكلة المسترشد كالبطاقة الصحية التي تفيد في فهم مشكلة المسترشد التي قد تكون راجعة أساساً لأساس طبي.

- (٧) نتائج الاختبارات الطبية والإكلينيكية التي تفيد كذلك في التعرف على قدرات المسترشد سواء الصحية أو الشخصية التي من الممكن أن تكون سبباً في إحداث المشكلة.
- (٨) الزملاء والأصدقاء.

المراجع

- ١- عبد الخالق محمد عفيفي (١٩٩٩)، الخدمة الاجتماعية أسس - طرق - مجالات ، مذكرات غير منشورة ، طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة .
- ٢- عبد الحميد عبد المحسن: عمليات خدمة الجماعة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، لم تدون سنة النشر .
- ٣- عبد الفتاح عثمان وعلي الدين السيد (١٩٩٩) ، المنهج التحليلي لخدمة الفرد ، مؤسسة نبيل للطباعة ، القاهرة .
- ٤- محمد عبد الغنى حسين (١٩٩٦) ، مهارات الاتصال: فن الاستماع والحديث ، الطبعة الثانية ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة .

ثامناً: مهارات تشخيص المشكلة الأسرية

د. أحمد بن عبد الله العجلان

مقدمة:

يُعدُّ التشخيص للمرض أو للمشكلة من أهم الملامح المميزة لشخصية الإنسان المتخصص أو المهتم بعمل التوجيه والإرشاد الأسري. ذلك أن التشخيص يعكس مهارات القائم بعمل التوجيه والإرشاد في تكوين ممارسات عملية تحدد حجم المشكلة وتضع لها برامج الحلول والعلاج الناجح - بإذن الله- . ويمكن القول إن تشخيص المشكلة الأسرية يكشف هذه المهارات كما يكشف أيضاً قدرات المرشد في فهم ذاته ومجتمعه .

وقبل تناول مهارات تشخيص المشكلة الأسرية هناك مجموعة من المفاهيم والمداخل والمقدمات التي ينبغي إدراكها لمن يعمل ويتصدى لمهنة الإرشاد الأسري ومنها على سبيل المثال مفهوم التشخيص ، وحجم المشكلة الأسرية، ومؤشرات ودلائل وجود المشكلة الأسرية، وخصائص المشكلة الأسرية، وأساليب علاج المشكلة الأسرية، ومهارة تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد .

مفهوم التشخيص:

التشخيص هو فهم المشكلة الأسرية وتفسيرها في ضوء العوامل والأسباب الشخصية والأسرية والبيئية التي كان لها دور رئيسي في حدوثها، ذلك أن المشكلة الأسرية هي مرض يهدد كيان الأسرة كوحدة اجتماعية فاعله لها وظائفها المهمة. ومن ثم فإن التشخيص يعني استخدام المرشد الاجتماعي الاختصاصي الاجتماعي أو القائم بعمل التوجيه والإرشاد لمهاراته وقدراته في تحديد نوع وحجم المشكلة من ناحية وإظهار مؤشرات أو دلالاتها من ناحية أخرى .

حجم المشكلة الأسرية:

ويقصد بحجم المشكلة الأسرية بنية المشكلة الأسرية أو عمقها، إذ إن المشكلة الأسرية لكي تكون مشكلة لا بد أن تهدد وحدة الأسرة وتعكر صفو العلاقات الأسرية، وهنا قد يختلط الأمر في ذهن المسترشد بين المشكلة الأسرية والخلافات الأسرية. . وليس كل الخلافات الأسرية يمكن أن تحكم عليها بأنها تدخل في إطار المشكلة الأسرية على سبيل المثال الخلافات الأسرية حول تقبل بعض الأطعمة أو عدم تقبلها أو الخلافات الأسرية في الأذواق والآراء المستقبلية أو الترفهية للأسرة. . الخ .

إذا فالمرشد أو القائم بعمل التوجيه والإرشاد الأسري يستخدم مهاراته وقدراته العقلية والسمعية والبصرية في تكوين الحكم الفعلي والعلمي على وجود المشكلة الأسرية من عدم وجودها ومن ثم تحديد نوع وحجم المشكلة الأسرية.

مؤشرات أو دلائل وجود المشكلة الأسرية:

١- عدم التوافق النفسي والعلمي والفكري بين الزوجين:

ليس بالضرورة إذا كان الزوج يحمل شهادة جامعية مثلاً والزوجة غير متعلمة أو العكس أن يخلق هذا مشكلاً بين الزوجين. . ولكن إذا حدثت مشكلة زوجية أو أسرية يبحث عن العوامل والأسباب المسببة لها قد يكون عدم التوافق النفسي أو العلمي أو الفكري بين الزوجين أحد المؤشرات على وجود المشكلة. فعندما يسأل المرشد المسترشد عن المؤهلات الدراسية للزوجين قد يتبين له أن هذا الفارق - إن وجد - أحد العوامل والمؤشرات على وجود المشكلة الأسرية.

٢- عدم التوافق الجنسي والعمرى بين الزوجين:

قد يكون لفارق السن بين الزوجين دور في نشأة أو خلق المشكلة بين الزوجين في الأسرة. ومرة

أخرى قد يقال عدم التوافق الجنسي والعمرى بين الزوجين أحد المؤشرات أو الدلائل على وجود المشكلة الأسرية .

٣- المشكلات الصحية والجنسية:

عند سؤال أحد الزوجين أو كليهما عن التاريخ الصحي بشكل عام والحياة الصحية المتعلقة بالناحية الجنسية بشكل خاص ويتضح أن أحد الزوجين سبق وأن مر بمشكلات صحية وجنسية . . خاصة لفترة طويلة قد يكون هذا مؤشر على وجود المشكلة الأسرية بين الزوجين .

٤- تضارب أساليب التنشئة الاجتماعية للأبناء والبنات:

إن اختلاف الطباع بين الزوجين والاختلاف في أسلوب التربية والتنشئة الأسرية للأبناء والبنات داخل الأسرة، على سبيل المثال فقد يوافق أحد الزوجين على أن يقرعوا أو يشاهدوا أو يسمعوا ما لا يوافق عليه الطرف الثاني، وقد يكون أحد الأبوين حازماً والآخر خلاف ذلك . . فتتفاقم المشكلة وتكبر بين الزوجين، ويصبح الزوجان بحاجة إلى توجيه وإرشاد من المرشد الاجتماعي .

٥- الفقر:

قد تكون قلة ذات اليد أو قلة دخل الزوج أحد الدلائل التي يمكن أن يستدل منها على وجود المشكلة الأسرية، فطلبات الزوجة الزائدة عن دخل الزوج قد ترهق ميزانية الأسرة فتسبب في خلق مشكلات زوجية وأسرية بين الزوجين داخل الأسرة .

وفي الواقع إن تشخيص المشكلة الأسرية يتطلب أن يكون المرشد فائقاً في استخدام مهاراته في الوصول إلى حجم المشكلة ومؤثراتها ولاشك إن المهارات العقلية والسمعية والبصرية لا بد أن تؤدي إلى السرعة والإتقان في تحديد حجم المشكلة الأسرية ومؤثراتها . ويمكن القول إن تشخيص المشكلة الأسرية

له عدة خصائص وهي:

- ١- **التشخيص المتكامل:** ويقصد به أخذ كل أبعاد المشكلة الأسرية والإحاطة بجميع العوامل المرتبطة بها قدر المستطاع. إذ لا يجب أن يكتفي المشخص بوضع بعد واحد أو سبب واحد للمشكلة الأسرية.
- ٢- **التشخيص الواقعي:** ويقصد به أن يركز المشخص على الجذور الواقعية الحقيقية للمشكلة الأسرية، وفي هذا الشأن يجب على المرشد أن يتجنب التشخيص من خياله أو انطباعاته الذاتية الشخصية، أو الافتراضات المبنية على التخمين.

وفي ضوء ذلك لا بد للمرشد أن يتبع الخطوات التالية في تشخيص المشكلة الأسرية وهي:

- ١- **البيانات الأولية:** مثل الاسم (إذا رغب صاحب المشكلة في ذكر اسمه) والسن والمهنة أو العمل.
- ٢- **تحديد ما يعانيه المسترشد:** تحديد جميع الأعراض التي يعاني منها المسترشد ثم الانتقال إلى شرح العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة وفقاً للتسلسل الزمني.
- ٣- **تحليل العوامل والأسباب:** يقوم المرشد بتحليل العوامل والأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة الأسرية وتصنيفها إلى مجموعتين هما:
 - أ- **العوامل الذاتية:** وهي العوامل التي ترتبط بالأشخاص والأفراد أنفسهم داخل الأسرة وتصاحبهم وتؤدي بهم إلى تكوين المشكلة الأسرية.
 - ب- **العوامل الموضوعية:** وهي العوامل التي ترتبط بالمجتمع الخارجي المحيط بالأسرة أو بالظروف العامة للمجتمع وتؤثر بدورها على الحياة الأسرية مثل الفقر والأزمات الاقتصادية بشكل خاص.

أساليب علاج المشكلة الأسرية:

وفي ضوء هذه الخطوات يستطيع المرشد باستخدام مهاراته المختلفة أن يضع حلولاً عملية أو علاجاً للمشكلة الأسرية. وبشكل عام هناك أسلوبان لحل المشكلة الأسرية أو علاجها وهما: الأسلوب الفردي والأسلوب الجماعي.

١- الأسلوب الفردي في حل المشكلة الأسرية:

يستخدم هذا الأسلوب إذا تبين للمرشد أن المشكلة الأسرية تكمن في فرد بعينه من أفراد الأسرة. وهنا يقوم المرشد بحل مشكلته مباشرة بمساعدة من المرشد.

٢- الأسلوب الجماعي أو الجماعي في حل المشكلة الأسرية:

ويستخدم هذا الأسلوب إذا تبين للمرشد أن المشكلة الأسرية تكمن في جميع أفراد الأسرة. وهنا يقوم المرشد بمساعدة كل أفراد الأسرة في حل مشاكلهم وتجاوزها.

تاسعاً: مهارة تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد

د . أحمد بن عبد الله العجلان

تتنوع المشكلات وتعدد أشكالها باختلاف البشر واختلاف البيئات الاجتماعية التي ينشؤون ويعيشون فيها، وما يراه شخص على أنه مشكلة قد لا يراه آخر كذلك، وما يراه شخص على أنه مشكلة صعبة ومعضلة قد لا يراه آخر بنفس الصورة ونفس الرؤية وفقاً لمدرجات كل فرد وخلفيته الثقافية والاجتماعية والأسرية وسماته الشخصية. كما أن المشكلات بشكل عام والمشكلات الأسرية بشكل خاص تختلف من حيث البساطة والتعقيد وفقاً لطريقة وزمن التعامل معها.

ومهارة تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد تعتبر الأساس الذي تبنى عليه باقي مهارات التشخيص، وقد يكون ما يعرضه المسترشد صاحب المشكلة على أنه مشكلة ما هو إلا عرض لمشكلات ترسبت وجزء من باقي مشكلات من الماضي، ولم يستطع حلها أو لم يبذل جهداً كبيراً في حلها فتراكمت حتى صارت في العرض الراهن.

ولا شك أن التشخيص عملية مستمرة يمر بها الأفراد عامة - فأي شخص يستمع إلى موقف أو حديث فإن له التفكير الذاتي الذي يصل فيه إلى الحكم على القصة أو الحديث من وجهة نظره ويسمى هذا التفكير ذاتياً لأنه يكون مشوباً بالعوامل الذاتية التي تؤثر على الأفراد في تفكيرهم كخبراتهم السابقة وميولهم واتجاهاتهم والمواقف المتشابهة التي مروا بها فهي عملية قياسية ولكنها تتسم بتدخل العوامل الوجدانية والعاطفية الخاصة بهم وهذا يخرج عملية القياس من الناحية الموضوعية والتي تختلف عن تلك العملية التي يقوم بها المرشد والتي تتسم بالموضوعية، والبعيدة عن الجوانب الشخصية التي نطالب كل من يتصدى لعمل الإرشاد الأسري أن يتحلى ويقوم بها.

ومهارة تحديد الأولوية في المشكلات بشكل عام تعتمد على الإدراك المبدئي لحقائق المشكلة والنظرة الكلية العامة إلى المشكلة وأبعادها المختلفة دون التعمق في تفاصيلها وجزئياتها وقد تتم هذه الخطوة بقراءة البيانات التي احتوتها استمارة البحث الاجتماعي - إن وجدت - أو مراجعة التشخيص الطبي أو النفسي أو قد تمتد إلى الاطلاع على الانطباعات الشخصية المسجلة عند كل المقابلات الأولى . . فمثل هذه النظرة العامة تحقق فوائد أهمها تكوين الانطباعات الأولية عن طبيعة المشكلة وأبعادها الكلية ، ويحدد هذا الانطباع مجال التفكير ويركزه في دائرة خاصة مرتبطة بالمشكلة ، ويستدعي تحديد مجال التفكير الخبرات السابقة والتهيئة لتفسير المشكلة .

مهارات تشخيص المشكلة الأسرية:

من أجل أن يصل المرشد إلى التشخيص الصحيح للمشكلة الأسرية يجب أن تكون لديه قدره تشخيصية مكتسبة من المعرفة والخبرة ، وهذه المقدرة تتوقف على مدى قدرة الشخص الطبيعية على ربط المواقف والظواهر بعضها ببعض وردها إلى بعض العوامل والأسباب كما تتوقف في الوقت ذاته على الخبرة العملية والميدانية المكتسبة من التعامل مع المسترشدين من خلال حل مشكلاتهم ، والتي تكسب المرشد القدرة على التمييز بين العوامل المتقاربة وما تحدثه من آثار متباينة باختلاف النزاعات الفردية والأسرية ، كما تمكن هذه الخبرة من اختيار المهم من بين الحقائق المعلومة لديه واستبعاد بعض العوامل التي لا تهم كثيراً في الحالة التي هو بصدها . . أو حجز بعض المعلومات لاستعمالها عند الضرورة في المستقبل ومراجعة ما وصل إليه من تشخيص في ضوء خبرته السابقة حتى يكون قريباً من الوضع الحقيقي للمشكلة الحالية التي بين يديه .

وهناك بعض مهارات لعملية تشخيص المشكلة الأسرية يجب أن تتوفر في المرشد ومن هذه المهارات

ما يلي:

(١) إيجاد واستنتاج العلاقة السببية:

ومحور تشخيص المشكلة الأسرية هو القدرة على استنباط علاقات الارتباط بين مختلف العوامل الأسرية والاجتماعية وكيف تتحول بعض الآثار في موقف الإنسان إلى أسباب تؤدي إلى نتائج معينة. . وكيف تحدث المثيرات استجابات معينة تختلف من حالة إلى حالة، مع الأخذ في الاعتبار وإدراك أن العلاقة السببية ليس بالأمر السهل أو الهين فهي تحتاج إلى معرفة واطلاع. . فالمرشد ينبغي أن يكون لديه معرفة شرعية وكذلك معرفة ببعض العلوم العلاقات الإنسانية كعلوم الصحة والاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلوم النفس والصحة النفسية وغيرها.

وطبيعي أن الاستنتاج أو استنباط علاقة السببية من مجموعة الحقائق لا بد أن ينصب وينى عليها التشخيص بعد أن تصبح وقائع ثابتة وتؤكد بصفة قاطعة لا على مجرد افتراضات أو أفكار مبدئية تفتقر إلى الدليل.

(٢) دقة التعبير وحسن الصياغة والعرض:

إن الجهود المبذولة في مجال التوجيه والإرشاد الأسري السليم عموماً وفي تشخيص المشكلة خصوصاً لا يمكن أن تظهر بوضوح كاف إلا إذا وجدت المجال والأسلوب الدقيق المعبر الذي يبرزها على حقيقتها وأحياناً يقوم المهتمين بعمل الإرشاد الأسري بأعباء كبيرة وجهوداً موفقه لاكتشاف العوامل المسببة لمشكلات الناس، وحقيقة إن منطقتهم العملي والمهني سليم وأحكامهم صحيحة ولكن طريقتهم في التعبير والصياغة والتسجيل وأسلوب تنسيق وعرض المادة التشخيصية لم تكن بمستوى أدائهم وحماسهم ولم تبرز بالصورة التي تقنع الإنسان بحقيقة التشخيص ولذلك لم تنل وتحظى جهودهم بالتقدير والاعتراف الكافي،

ولم تكن تظهر جهودهم على حقيقتها إلا عن طريق المناقشة، وربما ردد بعضهم إننا نعرف (التشخيص) ولكن لا نعرف كيف نعبر عما نعرفه.

وفي واقع الأمر إن نقص القدرة على التعبير والعرض مشكلة عامة وإحدى نقاط الضعف الشائعة ويجب أن تعالج هذه المهارة وعلى كل مرشد أن يراجع نفسه ويقيم أداءه من حين لآخر حتى يتحسن أسلوبه ويجب أن يتدرب على أفضل الطرق لصياغة التعبيرات التشخيصية بحيث يصل تدريجياً إلى المهارة المناسبة في عرض جهوده العملية عرضاً واقعياً صادقاً.

(٣) قوة الملاحظة:

إن قوة الملاحظة تمكن المرشد من سلامة الاستنتاج وصحة الحكم، وقوة الملاحظة أيضاً مع اليقظة والفتنة المهنية أداة فعالة في تمكين المرشد من أن يصدر أحكاماً دقيقة في حالات كثيرة وغالباً ما تجذب الملاحظة وعي الإنسان لكي يفكر ويخرج بآراء وأفكار عن وجود أسباب معينة. . والفروض التشخيصية بشكل عام تبني على مهارة المرشد في القوة والدقة في الملاحظة، أيضاً الملاحظة الدقيقة توجه عملية دراسة المشكلة والتشخيص لمناطق هامة يتعمق المرشد في دراستها، وقد يخرج بمجموعة الأسباب الرئيسية التي تكون وراء الإشكال الرابط في موقف المسترشد.

وملاحظة الفروق الفردية بين الناس مهمة، واختلاف الاستجابات الفردية لأفراد الأسرة تختلف من موقف لآخر بمعنى أن سبباً واحداً يحدث استجابات مختلفة بين أفراد الأسرة تبعاً لاستعداداتهم الشخصية والظروف التي وجد فيها السبب على سبيل المثال قسوة الأم لا تؤثر في أطفالها تأثيراً واحداً فقد تدعو أحدهم إلى محاكاتها في قسوتها وقد تدعو الآخر إلى النفور من القسوة كأسلوب في التعامل أو العقاب وقد تجعل الطفل الثالث يميل إلى الخوف الشديد والانطواء على الذات.

ومما يعين المرشد في الوصول إلى أعلى مستويات الإدراك الاجتماعي والملاحظة أن يتمتع إلى جانب المعرفة بالذكاء واليقظة وسرعة البديهة مع القدرة على التعبير الدقيق وحسن صياغة الحقائق وعرضها عرضاً مقنعاً وتتوج هذه الصفات المهنية الخبرة الطويلة الخصبية في مجال العمل المهني والدعوي .
أيضاً لا بد أن يداوم المرشد على الاطلاع على كل جديد في العلوم الاجتماعية والنفسية والنوازل الفقهية حتى يستمر الاستعداد لعملية التوجيه والإرشاد الأسري الملقاة على عاتقه ويصبح أكثر قدرة على الملاحظة وإدراك العلاقات الدقيقة في عملية التفاعل الإنساني في مواقف الحياة.

(٤) القدرة في ضبط العاطفة:

عدم التحيز الوجداني في استنتاج أسباب بعض المشكلات بحيث لا يسمح المرشد لعواطفه أو مشاعره أن تميل لصالح الرجل في موقف نزاع زوجي مثلاً ويتلمس الأسباب المتحيزة لتفسير الإشكال وذلك لأنه نشأ في أسرة تتحيز للرجال أو لأن لديه أسباب شخصية لهذا التحيز . . ولا يصح أن يتحيز للمرأة لأن أغلب الحالات التي تكون لديه تكون فيها المرأة مظلومة ومسلوقة الحق من الرجل . فالمرشد يعتمد في تشخيصه للموقف على الدراسة التي قام بها والتي أبرزت صورة التفاعل والتداخل بين المسترشد والعوامل المتصلة في تركيب المشكلة دون التدخل الذاتي في الموقف

(٥) النقد الذاتي والتقييم:

هناك فرق بين المعرفة النظرية لأسلوب النقد الذاتي والممارسة العملية لهذا الأسلوب فهو السياج الذي يمنع المرشد من التسرع في الاستنتاج أو الميل في الحكم ، والنقد الذاتي يعتبر من الأدوات الضرورية لإنتاج المهارات السليمة في كافة الميادين العملية . وتخضع مهارة النقد الذاتي والتقييم إلى تقدير رأي الغير في البحث عن موطن الإشكال والشخص ذو الخبرة يقيم وزناً لآراء الغير مهما كانت بسيطة أو ساذجة

كما أنه يقدر خبرة الآخرين ولا يجد حرجاً في أن يسعى إليهم لسماع رأيهم في معرفة المواقف المحيطة بالمسترشد أو أحد أطراف الأسرة والعائلة .

كما أن مهارة النقد الذاتي والتقييم تحتم على المرشد أن لا يتردد في أن يحمل تشخيصاً مبدئياً لحالة معقده إلى بعض ذوي الخبرة والرأي للاستئناس برأيهم كما قد يكون من الميسور أن يجعل مادة التشخيص مجالاً للمناقشة في اجتماع يعقد لهذا الغرض ويضم أعضاء لهم خبرة ووجهات نظر يستفاد منها في عملية التشخيص وبذلك تكون الخبرة نوعاً من البصيرة النافذة والطاقة القادرة على فهم واستنباط ما وراء الظواهر النفسية والاجتماعية من عوامل مسببة مع المحافظة التامة على أسرار الآخرين وخصوصيتهم .

(٦) الرغبة وحسن الاستعداد:

ولا بد من وجود نية صادقة وإرادة قوية والرغبة وحسن الاستعداد في الاهتمام بعملية التشخيص والواقع أن مهارات التشخيص الأسري هي أساس عمليه المساعدة وما لم يصل المرشد إلى التشخيص السليم تظل الأسباب الجوهرية الباعثة للإشكال نخالية وتذهب الجهود ويضيع الوقت وفي بعض الحالات قد يشعر المرشد بضخامة العبء المهني أو قل الدعوي اللازم للتشخيص فيتخاذل عن أداء هذا الواجب ويكتفي ببعض الأعمال التشخيصية السهلة أو الميسرة التي لا تكشف عن كافة الأسباب الهامة لمشكلات المسترشد ويظل العلاج مفتقراً إلى الأساس السليم لعملية التوجيه المثمر .

خاتمة:

فيما سبق تمت الإشارة بشكل موجز لمفهوم التشخيص ، وحجم المشكلة الأسرية ، ومؤشرات أو دلائل وجود المشكلة الأسرية ، وخصائص المشكلة الأسرية ، وأساليب علاج المشكلة الأسرية ، ومهارة تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد .

وتم توضيح بعض مهارات المرشد في تشخيص المشكلة الأسرية، ولاشك أن مهارات المرشد لا تقتصر فقط على مهاراته العقلية والسمعية والبصرية في الحكم بسرعة وإتقان على تشخيص المشكلة وتقديم أفضل السبل لحلها، وإنما لا بد أن تمتد مهارات المرشد إلى إقناع المسترشد بالمشكلة وطرق حلها، وبناء علاقات سليمة وجيدة معه، وإثبات الجدارة الشخصية والعلمية مع الآخرين، وإعطاء المعلومات الصحية والمفيدة للمسترشدين.

وبذلك تكون عملية التشخيص في مجال التوجيه والإرشاد الأسري مرحلة تتوسط عملية الدراسة والعلاج تنفرد فيها المدرسة التحليلية أو التشخيصية دون المدارس الأخرى وهو في أبسط صورة عملية تتم من أجل تفسير طبيعة المشكلة وأسبابها حتى يمكن وضع الخطة المناسبة للعلاج.

المراجع

- ١- الحاروني، فاطمة (١٩٨٧م) خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية، دار الفكر العربي .
- ٢- رمضان، السيد (٢٠٠٠م) ممارسات خدمة الفرد التحليلية النظرية والتطبيق: عمليات ومجالات نوعية الممارسة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية .
- ٣- زهران، حامد (٢٠٠١م) الصحة النفسية والعلاج النفسي، الرياض: العبيكان - عالم الكتب .
- ٤- علي، إسماعيل (١٩٩٥م) العلاج القصير في خدمة الفرد، والتدخل في مواقف الأزمات، دار المعرفة الجامعية .

الفصل الرابع مهارات التعامل مع المسترشد

- أولاً: المهارة في مساعدة المسترشد على تكوين البصيرة .
د . خالد حجر
- ثانياً: المهارة في مساعدة المسترشد على إدراك أبعاد المشكلة الأسرية .
أ . منصور الدهيمان
- ثالثاً: المهارة في تحديد الأهداف الإرشادية وآلية تنفيذها .
د . خالد حجر
- رابعاً: المهارة في إكساب المسترشد الثقة بالذات .
د . أسماء الحسين
- خامساً: المهارة في ممارسة إقناع المسترشد وتقديم النصح له .
د . نادية جان
- سادساً: المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري
د . خالد بركاوي
- سابعاً: المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري
د . أسماء الحسين
- ثامناً: المهارة في التسجيل والتوثيق .
د . فريدة المشرف
- تاسعاً: المهارة في تحويل الحالات والمتابعة والتقييم .
د . فريدة المشرف

أولاً: المهارة في مساعدة المسترشد على تكوين البصيرة

د. خالد أحمد مصطفى حجر

حبا الخالق تعالى الإنسان بنعمة العقل وجعله دليلاً له يتلمس به جوانب حياته، وأمره بإعماله للتفكير والتدبر في شتى الأمور، كما أنعم عليه بالسمع والأبصار التي تمثل نوافذ المعرفة والتمييز المبدئي للأشياء. غير أن الإنسان لا يعتمد كلية على الحواس في تمييز الأمور وفهم الكون من حوله ورؤية الحقيقة، لأن الواقع المحسوس وحده غير كافٍ لاستجلاء الأمور وسبر أغوارها، فالرؤية الصحيحة هي التي تتشكل من عقل الإنسان وثقافته وتربيته وتجربته ودينه، ويشكل ذلك في مجمله وعي الإنسان - أي البصيرة - التي تعبر عن أعمق درجات النظر إلى الأمور.

والبصيرة لفظ شامل محيط يشير إلى معرفة أعمق وأشمل بالذات أساساً، وإن شمل المعرفة عامة. كما يستعمل هذا المفهوم أحياناً في مهن تقديم المساعدة كالحخدمة الاجتماعية وعلم النفس لتحديد مدى إدراك الشخص لطبيعة الصعوبة التي يعاني منها، وفهمه لحدود قدراته وإمكاناته للتعامل مع تلك الصعوبة. والتعريف اللغوي للبصيرة يشير إلى أنها قوة الإدراك والفطنة، وأيضاً العلم والخبرة. وبصفة عامة فإن تعريفها لا يخلو من إشارة إلى العقيدة والرأي، فيقال: فعل ذلك عن بصيرة أي عن عقيدة ورأي، بل إن الأمر يتجاوز الرأي إلى الحجة والعبارة. ويصعب تعريف مفهوم البصيرة تعريفاً دقيقاً نظراً للطبيعة المجردة للاعتبارات العديدة والمتداخلة التي تتفاعل في إطارها. ولفظ البصيرة عموماً متعلق بظاهرة أو وظيفة عقلية وجدانية، تتصل بالإلمام بأحوال الذات، فهي مرتبطة بكل من المعرفة، والدراية، والرشد، والحدس الصادق، وكل ما يشكل في مجمله أساس الوعي والفهم والإدراك.

وفي مجال الإرشاد الأسري تلعب البصيرة لدى المسترشد دوراً هاماً في إنجاح مهام التدخل

للتعامل مع المشكلات الأسرية، فمن الضروري للتغلب على المشكلات الأسرية أن يقوم كل طرف من أطرافها بمحاولة فهمها بعمق وتأنٍ وروية وحكمة، من منطلق الرغبة في التغلب عليها والسعي المخلص إلى ذلك، بعيداً عن الانفعال والذاتية. لذلك كانت مهمة مساعدة المسترشد على تكوين البصيرة واحدة من المهام الجوهرية لحل المشكلات وتحقيق الاستقرار الأسري على الوجه المطلوب. ويمكن تلخيص أهم فوائد البصيرة في الآتي:

١- **عمق النظرة:** التعمق في النظرة للأمور وعدم الاكتفاء بما يبدو عليه الشكل الخارجي، الذي غالباً ما يكون خادعاً على الرغم من لمعانه وبريقه. فكثير من المشكلات تكون أسبابها غير تلك التي تبدو، وتكون وسائل حلها في فهم تلك الأسباب الكامنة. وبدون التعرف على تلك الأسباب الحقيقية من خلال البصيرة النافذة والإدراك الواعي تسير عملية المساعدة في دائرة مفرغة دون التوصل إلى ما هو مطلوب للتخلص من المشكلة.

٢- **الربط بين العوامل المتداخلة:** الربط بين مختلف العوامل المتداخلة في تكوين أمر ما، وتقدير التأثير النسبي لكل منها أو الدور الذي تلعبه سلباً أو إيجاباً. وفي كثير من الأحيان تبدو تلك العوامل وكأنها مستقلة عن بعضها البعض أو تظهر وكأنها غير متفاعلة، في حين أنها في حقيقة الأمر غير ذلك، وأن فهمها وتفسيرها وتغييرها لا يمكن أن يتحقق بفعالية إلا عند النظر إليها في إطار ذلك التداخل والتفاعل.

٣- **إدراك إمكانيات المسترشد:** البصيرة ضرورية لإدراك المسترشد لحدود إمكانياته وقدراته على التخلص مما يعانيه من مشكلات. وهذا الأمر في غاية الأهمية لأن المسترشد هو الذي يقوم بحل مشكلاته وإصلاح أموره بعد الله وإدراكه لما يمكن أن يقوم به مهمٌّ لرسم خطة العمل للوصول إلى الهدف المنشود بمشيئة الله.

٤- **إفادة الغير:** المسترشد الواعي الذي يستخدم بصيرته للحكم على الأشياء يكون أيضاً مفيداً لغيره ممن حوله، وتصبح آراؤه محترمة ومقدرة، ويتعلم منه الآخرون من أفراد أسرته أو معارفه، فيُسهم في مختلف جوانب الاستقرار الأسري العلاجية والوقائية.

مكونات البصيرة:

يُميز الإسلام بين مفهومين للإنسان: الإنسان بالمعنى العام، وهو كل منتصب القامة مختص بقوة الفكر واستفادة العلم، والإنسان بالمعنى الخاص، وهو كل من عرف الحق فاعتقده والخير فعمله بحسب وسعه. والإنسان بهذا المعنى هو ذلك المخلوق المستبصر المتفكر المتدبر الذي ينظر إلى الأمور فيصيب لبيها ويدرك جوهرها ويرتفع عن الحكم على الأمور مما تبدو عليه من مظاهر. ذلك هو الإنسان ذو البصيرة، الذي تميزه هذه الصفة عن غيره من بني الإنسان بالمعنى العام المشار إليه. وللبصيرة عدة عوامل تساهم في تكوينها وتشكيل الوعي لدى الإنسان، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

(١) امتلاك أدوات المعرفة:

يخلق الإنسان من غير سابق توجيه معين يسير به في هذه الحياة، ولكنه مزود بمصدرين للمعرفة: المصدر الأول: ما في طبيعته من حواس وفي مقدمتها السمع والبصر، والمصدر الثاني: ما يمثل أداة المعرفة العقلية وهو الفؤاد. وكما تمت الإشارة إليه سابقاً فإن الأدوات الحسية لا تكفي وحدها للإدراك الكامل، فما لم يدرك بالحس يدرك بالعقل، أي ما لا يمكن رؤيته بالبصر يمكن رؤيته بالبصيرة. إن امتلاك أدوات المعرفة الحسية من سمع وبصر يمكن تشبيهه بامتلاك الأدوات الضرورية لإجراء تجربة ما والحصول على البيانات اللازمة حولها، أما تحليل تلك البيانات واستخلاص النتائج فهي مهمة النوع الآخر من الأدوات وهو العقل أو الفؤاد.

(٢) استقلال الشخصية:

يعني استقلال الفرد في شخصيته عدم قبول الاعتداء على مقومات هذه الشخصية واستطاعته مادياً ونفسياً رد أي اعتداء عليها. ومقومات شخصية الفرد هي معالم إنسانيته التي تتميز بالحرية والإرادة فيما يكونه من رأي وفيما يحكم به وفيما يقرر من سلوك. ولا يمكن أن يكون الشخص بصيراً واعياً وهو مكبلٌ مُنقاد لغيره، فإذا غابت الحرية قيدت البصيرة وأصبح الإنسان إمعة يساير الناس بانقياد أعمى وانعدام بصيرة. وحتى تعود البصيرة نقية صافية لا بدّ من العودة إلى الذات والتأمل والتفكير مع النفس ومع من يتمتعون بحرياتهم وبصائرهم.

(٣) التجارب والخبرات:

تلعب التجارب والخبرات للفرد في ممارسته لحياته اليومية دوراً كبيراً في تشكيل وعيه وفي تكوينه النفسي والتربوي، وفي طريقة نظره للأمور وكيفية التعامل معها. وسواء أكانت تلك التجارب قاسية أم سعيدة، فهي تنمي رصيد البصيرة وتبني رصيلاً مرجعياً مهماً يستند إليه الفرد في اتخاذ قراراته وتحديد خياراته وبدائله. وتجارب الحياة تكون في الإنسان ما يسمى بعقل الحياة، حيث يتعلم الفرد وينمو وينضج عبر حركة الحياة اليومية والاحتكاك مع الناس، فتُصقل موهبته وتكتمل قدرته في إيجاد الحلول الناجحة لشؤون الحياة ومشكلاتها من خلال النظرة الثاقبة وسعة الأفق وبعد النظر وحسن التصرف. وعقل الحياة هو الذي يرتبط بالأحاسيس والمشاعر والحب والكره والحزن والفرح، وهو الذي يتذوق به الإنسان طعم الحياة.

(٤) المعرفة بطبيعة العصر:

تتميز الحياة الاجتماعية بطبيعتها بالتغير والتبدل المستمرين، وتتخذ كل حقبة من الحقب أو عصر

من العصور شكلاً مميزاً وخصائص تختلف عما سبقها خلال عصور سابقة . والإنسان الواعي لا بد له من إدراك طبيعة العصر الذي يعيشه ، من حيث متطلباته وموارده وصعوباته ووسائله ، وأن يتعلم التعامل مع كل مستجداته في إطار من الواقعية والصبر ، وأن يحاول تفسير الأمور مستفيداً مما هو متوفر من واقع دون أن يهمل تجارب الماضي ، بحثاً عن حياة مستقرة وتطلعاً لمستقبل أكثر إشراقاً .

(5) الجانب الروحي:

لا تستقيم حياة الفرد وتفاعله اليومي على مستوى أسرته ومجتمعه إلا من خلال شخصية متكاملة يتوازن فيها مكوناتها المادي والروحي . ولتفعيل أدوات المعرفة المشار إليها لا بد للفرد من اتباع نهج روحي أو منظومة فكرية شاملة يتم الرجوع إليها عند الحاجة وتحديد البدائل المناسبة على ضوءها . لذا وصفت الرسائل السماوية بأنها عقل خارجي يضاف إلى ما لدى الإنسان من عقل داخلي ، ويتضافر العقلين يتم اكتساب الوعي والبصيرة . وعلى مستوى المجتمع يؤدي التدين الصحيح إلى صفاء النفوس ومحبة بعضها لبعض والرضا والقوة والتكامل والصيانة من التدهور والانحلال .

(6) توفر الأدلة والبيّنات:

القاضي العادل لا يحكم إلا بدليل والشهود الصادقون لا يشهدون إلا على ما رأوه بأم أعينهم ، وأصدق الأدلة هي تلك التي يتحصل عليها الشخص مباشرة دون وسيط ، وهي تلك التي تتضح معالمها ولا تختلط مع غيرها أو شبيهاتها . ولا ينبغي أن يصدق الشخص كل ما يسمع دون تمحيص أو فحص ، وألا يصدق كل ما ينقل إليه من قول أو خبر دون تثبت أو تحقيق ، فأصحاب البصائر والوعي الراجح لا يصدقون الأقوال على علاقتها ولا يأخذونها على عواهنها ، ولا يأخذون بالمسلمات أو البدهيات في مثل هذه الأمور ، بل يسعون بالعقل والمنطق والاستفسار والاستقصاء الجاد للوصول إلى الحقيقة . كما ينبغي

على الشخص ألا يقفز إلى النتائج بمعزل عن المقدمات ، بل يتوصل إليها من خلال القراءة الدقيقة للبيانات المتوفرة لديه ، وأن يمسك بكل خيوط الموقف بصبر وتأن للوصول إلى الأحكام السليمة . فالبصائر لا تصنع من العجلة ، وإنما تأتي مع الأناة والترث والتدقيق والتحقيق .

(٧) استخدام المعايير الدقيقة:

لا يقوم الوعي إلا على معايير واضحة ودقيقة ، فإذا غاب المعيار أو المقياس أو الميزان وتعددت المقاييس وأصبحت خاضعة للأمزجة والأذواق والاجتهادات الشخصية ، غابت البصيرة أو تلاشت وتباينت الأحكام واختلفت الرؤى حول الاتجاهات المعيارية التي يحتكم إليها الناس ويجمعون عليها لتكون وعيهم الجمعي وهو يتهم الاجتماعية . وعلى الرغم من صعوبة توفر المعايير الدقيقة التي يجب الاحتكام إليها لتقييم الوقائع الاجتماعية والسلوك الإنساني ، إلا أن جميع المجتمعات لديها من المعايير العامة ما يكفي للقيام بالأدوار الاجتماعية حسب ما هو متوقع ، والمجتمع الذي تغيب فيه المعايير يتعرض أفرادها للضياع والتخبط . إن استخدام المعايير الدقيقة في الحكم على الأشياء لا يعني فقط دقة الأحكام واستنادها إلى مرجعيتها ، وإنما يدل كذلك على توفر الموضوعية والتجرد والأمانة والبعد عن الاعتبارات الذاتية .

(٨) بعد النظر:

والمقصود ببعد النظر المقدرة على استجلاء المعاني الكامنة لِمَا بعد الكلمات ، والتعرف عليها من بين السطور . ويستلزم ذلك أن يبحث الشخص عمّا وراء الكلمات والشعارات المطروحة ، لأنّ البصير الواعي لا يكتفي بالانطباعات الأولى أو العاطفية الساذجة ، أو السطحية العابرة ، وإنما يذهب إلى أبعد من ذلك حتى يصل إلى لب الحقيقة حول ما هو مقصود فعلاً .

خطوات مساعدة المرشد على تكوين البصيرة:

يمكن للمرشد أن يلعب دوراً هاماً في مساعدة المرشد على تنمية المكونات السابق ذكرها وتكوين البصيرة الكفيلة بمساعدته على حل ما يعانيه هو أو أسرته من مشكلات، أو تفادي حدوثها في المستقبل. ولا بد لنا أن نتذكر أن هذه المهمة ليست باليسيرة، وأن نتائجها لا تظهر ما بين يوم وليلة، وأن السعي لا يمتلك البصيرة يمكن أن يكون عملية مستمرة قد لا يتمكن المرشد من مشاهدة ثمارها. وهي عملية لا تنتهي بانتهاء برنامج التدخل أو بتوقف العلاقة المهنية بين الطرفين. والخطوات المذكورة أدناه لتكوين البصيرة لا تعني بأنها شاملة أو قائمة بذاتها أو متمانعة، بل هي مجرد أمثلة لمهام وعمليات واتجاهات متداخلة أساسية، وغالباً ما تأتي مرتبطة ببعضها البعض غير منفصلة بالشكل الذي تبدو عليه في هذا العرض.

وقبل أن يبدأ المرشد عملية مساعدة المرشد على تكوين البصيرة لابد من توفر المتطلبات التالية:

أ) التأكد من فهم المرشد لمفهوم البصيرة والتعرف على دورها والافتناع بأهميتها له في حل أو مواجهة مشكلته التي قصد المرشد من أجلها.

ب) تكوين القناعة لدى المرشد بأهمية تكوين البصيرة في حياة الإنسان بصفة عامة، والثقة في مقدرة المرشد على مساعدته في تكوينها، بعد التأكد من فهمه لفحواها وطبيعتها.

ت) الاتفاق بين الطرفين على أن هذا الأمر هو أحد أهداف عملية التدخل والاتفاق بينهما على أن هذه العملية يمكن أن تستمر إلى ما بعد انتهاء العلاقة المهنية بين الطرفين، وأنها تستوجب مهام والتزامات ينبغي على كل من الطرفين الالتزام بها.

ث) تزامن البدء في مساعدة المرشد على تكوين البصيرة مع بدء عملية الإرشاد الخاصة بالأمر الذي قصد من أجله المرشد، وذلك بعد تكوين العلاقة المهنية اللازمة وبناء جسور الثقة بين

الطرفين ، مع الالتزام بيقية متطلبات وأخلاقيات التدخل اللازمة الأخرى .

أما الخطوات العملية فيمكن ترتيبها على ضوء المكونات الثمانية المذكورة أدناه ، وذلك على النحو التالي :

١- التحقق من الأدوات وصيانتها:

أشرنا فيما سبق إلى أن الإنسان يستعين لمعرفة أمور دينه ودياه بثلاث أدوات لكل منها مجال يختصه . ومن أبرز الحواس المستعملة في هذا المجال السمع والبصر ، وقد ورد ذلك في القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئاً وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾ (سورة النحل: ٧٨) . أما العقل فهو الذي يكتشف الحقيقة في مجالات محدودة منطلقاً من البديهيات النظرية والعملية ، ويعتبر مصدراً من مصادر المعرفة كما تشير إليه الآية الكريمة . وتأتي طريقة تعلم المعارف والخبرات عن طريق الإدراك الحسي أولاً ثم الإدراك العقلي ، حيث يولد الإنسان وهو لا يعلم شيئاً ثم تتوالى عليه المدركات الحسية وتتكاثر عن طريق السمع ثم البصر ، ثم يأتي دور الفؤاد ليعقل ويعي ما أدركه الشخص منها بحواسه .

وهذا الاعتبار يأتي في بداية تدخل المرشد لتكوين البصيرة لدى المسترشد ، حيث يبدأ الاستبصار باستخدام هذه الوسائل لجمع البيانات قبل تحليلها والاستبطان في مدلولاتها . وعلى المسترشد في هذا المجال القيام بالآتي :

- أ- على المرشد التأكد من أن المسترشد لا يعاني من الأمراض العضوية ، وأن جميع أعضائه بما فيها أجهزة السمع والبصر سليمة ، وأن يوجهه إلى العلاج والتماس أسباب الشفاء متى ما اتضح وجود علة فيها . وكثيراً ما كانت علل السمع والبصر أسباباً رئيسة في حدوث المشكلات والخلافات .
- ب- لا بد من لفت نظر المسترشد إلى هذه النعمة التي أنعم الله عليه بها ، وتذكيره بضرورة استخدامها فيما

ينفع نفسه وغيره، وشكر الخالق وتذكيره بأنه مسؤول عما يسمعه وما يراه.

٢- بناء الشخصية المستقلة:

الشخصية هي مجموعة سمات الفرد كما تبدو في عاداته الفكرية وتعبيراته وأنماطه واهتماماته وأسلوبه في العمل وفلسفته في الحياة، تتفاعل في تكوينها مختلف العوامل الجسمية والعقلية والانفعالية والبيئية. والوجود الذي يعيشه الإنسان له علاقة كبيرة بتفكيره وتصوره: يتأثر به ويؤثر فيه في مختلف مراحل حياته، ابتداء من طفولته وفي رشده ونضوجه. ومن هنا كان للبيئة أثر هام في تكوين الفرد من جانب وفي فهم غيره له من جانب آخر. ومن المتطلبات المهمة لتكوين البصيرة الاستقلالية وعدم الانقياد الأعمى والتبعية للغير. وفي هذا الإطار يقوم المرشد بتوجيه العديد من النصائح والتوجيهات واتخاذ بعض التدابير الأخرى التي تساعد المسترشد في بناء شخصية مستقلة، منها ما يلي:

- ١- **الالتفات إلى العامل الفيزيولوجي:** العامل الفيزيولوجي يؤثر في تكوين شخصية الفرد من خلال تأثيره على فعاليته وعلاقاته الاجتماعية. وفي هذا الصدد يقوم المرشد بتوجيه المسترشد ومساعدته متى ما احتاجت حالته الجسمية والصحية للتدخل العلاجي أو التأهيل.
- ب- **التكيف مع البيئة الاجتماعية:** على المرشد مساعدة المسترشد على التكيف مع بيئته الاجتماعية عند حدوث عدم التوافق معها. فشخصية الفرد تعتمد على فريدته وخصائصه ككائن حي، كما تعتمد أيضا على بيئته التي يعيش فيها ويتفاعل معها.
- ج- **إتاحة الفرصة لاتخاذ القرارات:** إتاحة الفرصة للمسترشد لاتخاذ القرارات الخاصة به والاختيار من بين البدائل المتاحة أمامه للاختيار لكي يتدرب على الاستقلالية وتحمل المسؤولية لأن سلب شخصية الفرد وحرية الشخصية يؤدي به إلى الانحراف والأناية.

د- الاستقلال بال شخصية: توجيه المسترشد باستمرار إلى أهمية الاستقلال بال شخصية وعدم الانقياد لآراء الغير وتوضيح أهمية ذلك لتقوية البصيرة والإدراك.

٣- الاستفادة من التجارب الحياتية:

لا شك أنّ التجارب الحياتية التي تمثل حركة الإنسان في الحياة تسهم في صناعة وعيه وترشيدته وتوطيد أركانه. وعادة ما يكون المسترشد رجلاً أو امرأة ذا خبرات واسعة في معترك الحياة تم اكتسابها إما عن طريق التجارب الشخصية المباشرة أو عن طريق معايشة تجارب الآخرين. ويمكن توظيف هذه التجارب لتكوين البصيرة لدى المسترشد بمختلف الوسائل ومن بينها ما يلي:

أ- استخدام مهارات التدخل المهني أثناء المقابلات الإرشادية لكي يسترجع المسترشد التجارب السابقة التي خاضها أو شهدها لدى غيره، والاستئناس بها في فهم أو تفسير أو تغيير الواقع الحالي المراد تغييره.

ب- توجيه المسترشد إلى ضرورة النظر إلى التجارب السابقة للتدبير والتفكير وأخذ العبر والدروس، واعتبارها كلها خيراً، حتى ولو كانت مريرة.

ج- مساعدة المسترشد على عدم التوقف عند بعض التجارب السابقة أو السماح لها لتعيقه عن مسيرة حياته، حيث يحدث ذلك أحياناً وخاصة مع التجارب السابقة القاسية التي أدت إلى آثار سلبية عميقة في نفس من مرت به.

٤- الإلمام بالحقائق الضرورية عن طبيعة العصر:

تكمن مشكلات بعض الناس في جمودهم وتوقعهم داخل رؤية لا تتغير نحو الكون والعالم من حولهم دون الاعتبار لما تتميز به الحياة الإنسانية من تغير وتجدد. وتقع على كاهل المرشد مسؤولية كبيرة

تتعلق بهذا الشأن ، لأن مهمته في تكوين البصيرة لدى المسترشد لن تتم إلا بنجاحه في نقله من عصر متفوق فيه إلى الواقع الجديد الذي يختلف في الكثير من نواحيه . ولا يمكن للفرد أن يتفاعل بصورة طبيعية في مجتمعه إلا إذا ألمَّ بحقائق العصر الذي يعيشه وتفاعل معها على أساس من الواقعية والانتماء . والمهام التالية تساعد المرشد على تعريف المسترشد بطبيعة العصر لتوفير أحد العناصر المهمة لتكوين البصيرة:

- أ- التعرف على مدى إلمام المسترشد بطبيعة العصر من خلال المقابلات الإرشادية .
- ب - وضع برنامج إرشادي مصاحب لعملية التدخل يتم من خلاله تزويد المسترشد بالمعلومات الضرورية عن طبيعة العصر وظروف الحياة السائدة فيه .
- ج - تعديل القنوات القديمة لدى المسترشد والتي تتعارض مع متطلبات العصر واحتياجات الحياة فيه ، في إطار ما يحدده المجتمع وما ترسمه قيمه ومعتقداته وتقاليده الراسخة والمتجددة في نفس الوقت .
- د - توجيه المسترشد لكيفية التفاعل مع متطلبات العصر وتحديات التغيير المتسارع ، خاصة في مجال العلاقات الأسرية التي تكون الأكثر تأثراً من جراء ذلك التغيير .

(5) الاهتمام بالجانب الروحي لدى المسترشد:

يؤدي الاهتمام بالجانب الروحي إلى تكوين الشخصية ذات الاتجاه المستمر نحو الخبرة المثالية التي تحقق له أقصى درجات الإشباع والطمأنينة . والدين يدعو الإنسان إلى التفكير والتدبير والاستبصار في أمور دنياه وآخرته . لذا كان على المرشد أن يهتم بهذا الجانب وأن يقوم بما يلي:

- أ- توجيه المسترشد بحضور الندوات والمحاضرات الدينية التي تعقدتها الجهات المختصة بالتوعية الدينية ، ومناقشته حول مختلف الأمور التي تطرح فيها .

ب- التعرف على ما يُشكّل على المسترشد من أمور دينية وتوجيهه إلى الجهات المختصة التي تتولى أمر الإرشاد والتوجيه.

ج- مساعدة المسترشد على اقتناء بعض الكتب والمنشورات الدينية التي يمكن أن تساهم في زيادة معرفته الدينية، واستقطاع بعض الوقت للتفكير حولها معه من حين لآخر.

د- الاهتمام بالجوانب الدينية التي تتعلق بموضوع البصيرة والإدراك وتوفيرها للمسترشد ومناقشتها معه.

هـ- تقديم خدمات الإرشاد الديني من خلال الإرشاد الفردي متى ما طلب المسترشد ذلك، وتحديد فترة محددة كل أسبوع على الأقل.

(6) الاهتمام بالأدلة والبيانات:

للحقيقة جوانب مختلفة، منها الظاهر ومنها الخفي، ومنها المادي ومنها المعنوي. وتتطلب البصيرة النافذة أن يحتكم الشخص إلى عقله في تفسير الواقع بناء على شواهد وأدلة وبيانات يدعمها العقل والعلم الديني الرباني والديني المقنن لأنهما غير متعارضين إذا ضبطا بالضوابط الإسلامية الصحيحة كما أمر الشارع الحكيم. فليس كل مقال يبدو حسناً يُظهر، ولا كل فعل يبدو حسناً يُفعل، لأن القول أو الفعل تترتب عليه أمور كثيرة، فيؤدي ذلك إلى أن يفهم بعضهم أشياء لا تبلغها عقولهم وينون عليها اعتقادات أو أعمالاً أو أقوالاً لا تحمد عواقبها. من ناحية أخرى فإن صاحب الوعي والبصيرة لا يقول على شيء أنه حقّ وعلى آخر أنه حقيقة إلا بعد أن تتضح علامات الحق والحقيقة واضحة كوضوح الشمس. ولا يقصد بالأدلة تلك التي تدرّكها الحواس فحسب، فالمعرفة الحسية تمثل أدنى درجات المعرفة، والوقوف عندها يعني جمود الفكر وقصور الإيمان. وأصحاب البصائر يعتمدون الحجج والبراهين والشواهد المقننة

ولا يقفون عند حدود ما تصوره لهم الحياة المادية، فهم لا ينطلقون إلا من وعي ولا يتحركون إلا بوعي .
والنصائح والتوجيهات التالية يمكن أن يقدمها المرشد للمسترشد لتقوية هذا الجانب لديه لتنمية بصيرته
وتدعيم أحد أركانها الهامة .

أ- تدريب المسترشد على الاهتمام بالبيانات الواضحة ذات الأبعاد المحددة عند البحث عن الحقائق .

ب- تحري الموضوعية في تحديد طبيعة الحقائق، بحيث يتم تحديدها بعيداً عن الأهواء الشخصية والميول الذاتية، وبأقصى درجة من التجرد .

ج- ربط الفرضيات بالبيانات والادعاءات بالحقائق المرتبطة بها ارتباطاً مباشراً، وعدم إطلاق الأحكام إلا بناء على شواهد مباشرة تم تحديدها على ضوء الشروط الواردة أعلاه .

د- الإيمان بأن الحقيقة أمر نسبي، وأنه لا توجد حقيقة كاملة في واقع الأمر، والأخذ بأقرب الأمور إلى الصواب عند الاشتباه، بناء على معايير الصدق وتحكيم العقل والموضوعية والدقة والأمانة .

(٧) استخدام المعايير الدقيقة:

يُعرف الرجال بالحق ولا يُعرف الحق بالرجال، أي أن الحق هو المعيار وليس الأشخاص مهما انتصروا للحق أو انتصر الحق بهم، باستثناء الأنبياء عليهم السلام لأنهم أهل الحق الذي لا ريب فيه .
والمعايير الدقيقة هي أساس العدل ووسيلة التوصل إلى إعطاء كل ذي حق حقه دون ظلم أو جور .
وصاحب البصيرة هو صاحب النظرة المعيارية التي تزن الأمور وتضعها في أنصبتها في إطار ما يحدده الدين الإسلامي والمجتمع المؤمن بالله . والنصائح التالية يمكن أن يوجهها المرشد لتنمية هذا الجانب لدى

المسترشد في إطار متطلبات تكوين البصيرة النافذة:

- أ - تزويد المسترشد ببعض الحقائق والمفاهيم العلمية الأساسية في هذا المجال مثل كيفية توخي الموضوعية وشرح بعض المفاهيم الأخرى التي تمثل خلفية مهمة مثل المعايير الاجتماعية ومفهومها ومقاصدها ويمكن للمرشد الاستعانة بالمختصين في هذا المجال لتقديمها بطريقة مبسطة وسلسة.
- ب - توعية المسترشد بأهمية قول الحق حتى ولو كان على نفسه، وتعزيز صفات الصدق فيه.
- ج - تعزيز ثقة المسترشد في مقدراته على وزن الأمور بناء على معايير دقيقة من خلال النقاش معه أثناء الجلسات الإرشادية حول أمور وحالات تمنحه الفرصة لإثبات أو تطوير مثل هذه المقدرات.

(أ) قراءة ما بين السطور:

قراءة ما بين السطور تعني ألا يتوقف الشخص عند الظاهر من المعاني، وأن يستخدم النظرة البعيدة فيغوص في أعماق الكلمات الظاهرة لاستجلاء معانيها ومقاصدها. وهذا هو بعد النظر الذي يقوم على نظرة فيها الكثير من التوسم والفراسة. فالفراسة هي النظر والتأمل في الشيء لإدراك الباطن، وهي الظن الصائب والاستدلال بظاهر الشيء عن أموره الخفية. ويمكن تدريب المسترشد على مهارة بعد النظر من خلال مختلف التمارين والأنشطة، ومنها ما يلي:

- أ - استعراض بعض المواقف المناسبة من التراث تتجلى فيها صفات بعد النظر والتوسم والفراسة.
- ب - طرح نوعية معينة من الأسئلة غير المباشرة على المسترشد خلال المقابلات الإرشادية يكون القصد منها تدريبه على التعرف على معانيها المقصودة.
- ج - استخدام بعض التمارين المكتوبة لنفس الغرض، تبدأ بمستوى معين من الصعوبة ثم تتدرج في صعوبتها لاحقاً.

ومن الضروري أن نتذكر في ختام هذا المقال أن للبصيرة جانبين: جانب يهبه الله تعالى لمن يشاء من خلقه، وجانب يأتي عن طريق الاكتساب. والاعتبارات الثمانية المذكورة أعلاه تمثل أهم المتطلبات والوسائل التي عن طريقها يمكن أن يتم اكتساب هذه الصفة أو بدء تكوينها ثم تطويرها وتنميتها لاحقاً. ولا يدعي هذا المقال أن هذه المتطلبات والوسائل كاملة بأي شكل من الأشكال، بل هي خطوات مبدئية في ذلك الطريق، واعتبارات أولية يمكن أن تمثل الأساس الذي يركز عليه هذا المسعى. كما ينبغي لفت النظر إلى ما بين هذه الاعتبارات من تداخل يبدو جلياً عند استعراضها ومحاولة شرح مضمونها. كما أن الخطوات المقترحة على المرشد للقيام بها تجاه المسترشد قد لا تتم بهذه الصورة الحرفية الواردة عليها، لأنها هي أيضاً خطوات متداخلة في إطار عملية واحدة متنوعة الأبعاد، تتحكم فيها حقائق الموقف وظروف التدخل وخلفيات وتطلعات المسترشد الذي تتم هذه العملية معه ومن أجله.

قائمة المراجع

- أبو عبا، صالح عبد الله؛ ونيازي، عبد المجيد طاش (٢٠٠١)، الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض، مكتبة العبيكان.
- البهي، محمد (١٩٧٣)، الإسلام في حياة المسلم. القاهرة: مكتبة وهبة.
- رجب، إبراهيم عبد الرحمن (١٩٩٨)، المنهج الإسلامي وعلاج المشكلات النفسية الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية. مجلد ٢٦، عدد ٤ شتاء.
- الزهراني، مسفر سعيد (١٤٢١)، التوجيه والإرشاد النفسي من القرآن الكريم والسنة النبوية. مكة المكرمة: المكتبة المكية.
- الغزالي، أبو حامد محمد (٢٠٠٥)، إحياء علوم الدين. بيروت: دار الكتاب العربي.

ثانياً: المهارة في مساعدة المسترشد على إدراك أبعاد المشكلة.

أ: منصور الدهيمان

- ليحقق المسترشد أهدافه من العملية الإرشادية فإن على المرشد في أحيان كثيرة تفعيل البصيرة الاجتماعية لدى المسترشد والتي تعني القدرة على استخلاص الحقائق الإنسانية الموجودة في ذاته بكل أبعادها الشخصية والبيئية والتعامل معها بإدراك صحيح . ومن أسباب نقص البصيرة: قلة المعرفة ، أو قلة التجربة ، أو قلة الخبرة أو الأنانية المفرطة . ومن أسباب انحراف البصيرة تركيز الرؤية في منطقة واحدة لا تشمل كل الواقع أو تتبع الهوى و كذلك الانفعالات التي تسبب وجود غشاوة بين الشخص والواقع المعاش . والمرشد يفترض أن يتمتع بقدر كبير من البصيرة الاجتماعية تمكنه من مساعدة المسترشد على:-
- أخذ ما يراه الآخرون للجوانب الذاتية التي لا يمكن للمسترشد رؤيتها عن ذاته عن طريق تبسيط الجوانب الصعبة بموضوعة بحيث يتم فهمها وإدراكها بسهولة وتوضيح الجوانب الغامضة أو النقاط العمياء بحيث يراها المسترشد .
 - العمل مع المسترشد لمد البصيرة لديه أي مساعدته أن يرى الأمور كما قد تكون عليه مستقبلاً دون قصرها على الحاضر ومساعدته على أن يدرك الجوانب التي قد تكون خافية عن إدراكه .
 - لا بد أن يتمتع المرشد بمهارات تساعد المسترشد على إدراك أبعاد مشكلته منها على سبيل المثال لا الحصر مهارات الاتصال ، فالعملية الإرشادية تقوم على الاتصال الوجيه وليس التصادمي بين المرشد والمسترشد ومهارات الاتصال لدى المرشد تعتبر الركيزة الأساسية بجانب المعلومة النظرية لتحقيق أهداف العملية الإرشادية .
- ويتفق معظم كتاب العمل الإرشادي على أن أهم المهارات المطلوبة منه تتضمن ما يلي:

مهارة الإنصات ومهارة التحدث:

1. مهارة الإنصات: - ترتبط مهارة التحدث والقدرة على جمع المعلومات والإقناع والتأثير على الآخرين بمهارة الإنصات التي تعني الاهتمام الفكري والعاطفي بما يطرحه المسترشد وتشجيعه على التعبير بحرية عن أفكاره ومشاعره وهذا التعبير لا يفيد فقط في الحصول على المعلومات وإنما يفيد كذلك في التنفيس عن المشاعر السلبية المكبوتة لدى المسترشد المشكّلة جزءاً أساسياً من معاناته ومساعدته على أن يتعامل مع مشاعر القلق والخوف أو الاضطراب التي تتاب المسترشد ول يتمكن من الإحساس بأهميته الشخصية وأهمية ما يقول ، وتشجيع المسترشد على التعبير عن مشاعره ثمّكن من نفاذ المرشد إلى الجوانب المعتمة في شخصية المسترشد كالتفكير السلبي أو المشاعر السلبية عن الذات أو عن الآخرين أو المفاهيم الخاطئة عن أمور الحياة وبما أن التواصل القائم بينهما هو ركيزة الإرشاد فإن ما يعترضها سينعكس سلباً على العملية الإرشادية وأهدافها . ومهارة الإنصات تُفعل تقبل المسترشد للمرشد والعملية الإرشادية ككل مما يحقق أهداف العملية الإرشادية . ومن المهم أن يميز المرشد بين المحتوى الظاهري والباطني لكلام المسترشد . أما المحتوى الظاهري فهو الجزء الظاهر للحديث كردنا عند السؤال عن الحال بمقولة الحمد لله (المؤمن يحمد الله على السراء والضراء) ولكنها اجتماعياً تؤخذ على السراء . وأما المحتوى الباطني فيدل على المعنى الخفي الذي يكون وراء الحديث المنطوق ودلالات التعبيرات غير اللفظية وغالباً ما يكشف المعنى الخفي عن أمور مهمة لا يريد المسترشد أن يتكلم عنها لسبب أو لآخر أو يعجز عن التعبير عنها مع أن هذه الأمور أساسية لتشخيص المشكلة وللعملية الإرشادية . فكلما الحمد لله مصحوبةً بنبرة

صوت خافتة قد تدل على الخجل أو اليأس . والمرشد لا تفوته زلات اللسان فقد تؤدي لمعرفة المشكلة وكذلك حركات الجسم والنظرات والإيماءات كلها تحمل دلالات لمشكلة وشخصية المرشد .

وبالإنبات والتركيز يتمكن المرشد من التوصل إلى هذه المعاني الخفية ويستخدمها في العملية الإرشادية على النحو الصحيح .

٢. **مهارة التحدث:** إن مهارة التحدث والقدرة على جمع المعلومات والإقناع والتأثير على الآخرين مرتبطة بشكل كبير بمهارة الإنصات وهما معاً - مهارة الإنصات ومهارة التحدث - يشكلان قاعدة الاتصال الإنساني فيما عدا حالات البكم المرضي أو البكم الاختياري إذ الكل قادر على الكلام . إن مهارة التحدث تعني قدرة المتحدث على الحوار الهادف باستخدام التعبير اللفظي بوضوح وبساطة مع أفكار منظمة ومواضيع محددة وتعبير صادق وإخلاص وتعاطف وجدية تجعل المرشد مهتماً بمحتوى الكلام بطريقة محببة تحقق الهدف المنشود . وعندما يتعامل المرشد مع مرشدٍ جدلي يخفي حقائق معينة سواء بسبب الخجل أو التبرير الخاطئ وهو يمتلك مهارة التحدث فإن هذا المرشد سيجد نفسه أمام مرشد متخصص في أمور التفاوض وقادر على استنثاات ما هو أبعد من الحديث الظاهري ومُشجع للمرشد على أن يتحدث عن الحقائق المخفية عن قصد أو عن غير قصد . كما أن التعبيرات غير اللفظية كالإيماءات والقرب للمرشد أثناء الحديث مكملة للتعبيرات اللفظية ولها قوة عجيبة على التواصل الإنساني ومما تجدر ملاحظته أن التعبيرات اللفظية لا بد أن تكون مناسبة من حيث النغمة ودرجة السرعة ومعرفة متى يتوقف المرشد ومتى يتحدث . .

ختاماً لا بد أن تتوفر لدى المرشد مهارتان مهمتان ليتمتع بقدرٍ من المهنية وهما:-

(١) **مهارة التسجيل:** لا بد أن يكون المرشد قادراً على التسجيل والتدوين بشكل مهني في العملية الإرشادية لكل مقابلة بدون إطالة مملة ولا إيجاز مخل . والتسجيل مهم لعدة أغراض منها سهولة الرجوع لكل حالة ييسر وسهولة عند الحاجة وعند المراجعات المتكررة للمسترشد إذ لا مجال للنسيان مهما كانت درجة ذاكرة المرشد . ليتمكن المشرفون على العمليات الإرشادية من المراجعة والتصحيح وللمرشد البديل من المتابعة حيث توقفت العملية الإرشادية . ولضمان أن ما يدور في العملية الإرشادية خاضع للتسجيل عند حدوث اختلاف بين المرشد والمسترشد .

(٢) **مهارة القيادة:** للقيادة معان كثيرة ومن منظور الإرشاد هي مهارة استخدام أساليب معينة لتحقيق أهداف معينة من خلال توجيه المرشد للمسترشد وحثه على إنجاز هذه الأهداف ولتعبير عن نمط من العلاقات الإنسانية ، حيث يسعى المرشد بموافقة المسترشد إلى إحداث تغيير نوعي أو تعديل سلوك معين لدى المسترشد والتأكيد على الالتزام بخطة الإرشاد بما يحقق أهداف العملية الإرشادية . من الصفات الدالة على توافر مهارة القيادة في المرشد والاتزان الانفعالي المثابرة والتحمل والمرونة الفكرية والثقة بالنفس والقدرة على الاستدلال المنطقي والإقناع والتفائل والنظرة الإيجابية للذات عن الناس كل ذلك مع مخزون علمي وخبرة فنية وقدرة عالية على إقامة العلاقات المهنية .

المراجع

- ١- إبراهيم ، عبد الستار (١٩٩٤) العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث ، أساليبه ومبادئ تطبيقه ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
- ٢- بار ، عبد المنان ملا معمور (١٩٩٢) العلاج النفسي في ضوء القرآن والسنة النبوية . المكتبة المكية ، مكة المكرمة
- ٣- الخولي ، سناء (١٩٨٣) الزواج والعلاقات الأسرية . بيروت . دار النهضة العربية .
- ٤- كفاي ، علاء الدين . (١٩٩٩) الإرشاد والعلاج النفسي الأسري- المنظور النسقي الاتصالي - القاهرة . دار الفكر العربي .
- ٥- الهاشمي ، عبد الحميد محمد (١٩٨٦) التوجيه والإرشاد النفسي (الصحة النفسية الوقائية) . ط١ ، دار الشروق ، جدة .
- ٦- قريفيين وليام ، (١٩٩٣) العلاج الأسري الأساسيات النظرية والتطبيق ، برنير مازيل نيويورك ، نيويورك ، الولايات المتحدة الأمريكية .
- ٧- مينوشن ، سلفادور . (١٩٧٤) الأسر والعلاج الأسري . مطابع جامعة هارفارد ، كامبريدج ، ماساتشوسيتس ، الولايات المتحدة الأمريكية .

ثالثاً: المهارة في تحديد الأهداف الإرشادية وآلية تنفيذها

د. خالد أحمد مصطفى حجر

اشتهر الاهتمام بضرورة تحديد الأهداف الإرشادية منذ أواسط الستينات من القرن الماضي بعد أن كشفت الدراسات أن فشل الممارسين في تحديد الأهداف أو وضعها بصورة مبهمه يؤدي إلى تطلعات غير واقعية من قبل المسترشد وتحول مستمر في اتجاه العملية الإرشادية. وينتج عن ذلك عدم تحقيق الأهداف المرجوة فيصاب المسترشد بالإحباط والقلق والتجارب القاسية وانهايار الثقة في إمكانياته ومقدراته. كما كشفت تلك الدراسات أيضاً أن الأهداف توضع أحياناً دون استشارة المسترشد مما يؤدي إلى نتائج هزيلة نتيجة ضعف التوافق الدافعي وسعي كل من الطرفين لتحقيق أهداف مختلفة. وتحديد الأهداف يعني التعرف على ما يريد المسترشد تحقيقه من خلال استكشاف رغباته واحتياجاته، وهي خطوة هامة من خطوات التخطيط لعملية التدخل إلى جانب الجوانب التالية:

- تؤكد على اتفاق الطرفين على الأهداف المطلوب تحقيقها.
 - توجه مسار علمية تقديم المساعدة وتضمن استمراريتها.
 - تيسر عملية اختيار الاستراتيجيات المناسبة.
 - تساعد طرفي عملية التدخل على قياس مدى التقدم المحرز في مسار العملية.
- ولكي تنجح الأهداف في تحقيق هذه الوظائف لابد من التعرف على أنواعها ومعايير اختيارها ومهارات الاتفاق عليها بين طرفي عملية المساعدة.

أنواع الأهداف:-

يمكن النظر إلى الأهداف باعتبارها منفصلة أو مستقلة من ناحية، وملتصقة أو مستمرة من ناحية

أخرى . فالأهداف المنفصلة تتضمن تدخلات محددة وقد تقدم لمرة واحدة فقط لحل المشكلة أو تعديلها ، مثل احتياج العميل للخدمة من خدمات الرعاية الصحية أو الاجتماعية أو المشورة حول اتخاذ قرار هام كتغيير ترتيبات السكن أو العمل . أما الأهداف المستمرة فتضمن عمليات مستمرة ومتكررة تأخذ نتائجها شكلاً تراكمياً ، مثل التمكن من حل الخلافات بكفاءة وتعديل سلوك ما مثل التعبير عن المشاعر ، والتحكم في الغضب .

وهناك عامل آخر يحدد نوع الأهداف وهو النسق أو النسق الفرعي المستهدف بالتغيير . فإذا كان المسترشد فرداً واحداً فإن النسق الفرعي المستهدف بالتغيير سيتضمن شبكة علاقاته الشخصية بالإضافة إلى تفاعله مع بيئته الاجتماعية والطبيعية ، وعادة ما تتضمن الأهداف فيما يخص الأفراد السلوكيات الواضحة والمسترة أيضاً ، مثل المساعدة في تعديل الكفاءة الفكرية أو العاطفية ، أو تخفيض نسبة الأفكار الإيجابية ، أو التعديل السلوكي ، مثل المساعدة على التخلص من عادة السهر خارج المنزل ، أو التسلط داخل الأسرة أو الإقلاع عن ممارسة عادة ضارة .

أما إذا كان المستهدف جماعة صغيرة أو أسرة أو زوجين ، فإن الأهداف عادة ما تتضمن تغييرات تشمل جميع أعضاء الجماعة ، وفي مثل هذه الأحوال يمكن أن تكون الأهداف متفقاً عليها من جميع أفراد الجماعة (أهداف مشتركة) ، مثل اتفاق زوجين على الاستماع لوجهات نظر بعضهما البعض دون مقاطعة ، أو اتفاقهما على اعتماد استراتيجية معينة لاتخاذ القرارات داخل الأسرة . وفي هذه الحالة تتفق جميع الأطراف على تعديل سلوكها بنفس الطريقة . كما يمكن أن تتضمن الأهداف تبادلات متفق عليها لبعض السلوكيات (أهداف متبادلة) ، وكمثال لذلك زوجان يبحثان عن المساعدة لأنهما نادراً ما يتواصلان حتى صارا منفصلين عاطفياً ، فالزوجة يمكن أن تدعي بأن زوجها لا يتحدث معها كثيراً ، والزوج يمكن

أن يدعى بأن ذلك قد نتج من أنها نادراً ما كانت تستمع إليه، وكانت كثيراً ما توجه الانتقادات الحادة لوجهات نظره. وهنا يمكن أن يتفق الزوجان على هدف مشترك (هو تحسين تواصلهما)، بحيث يتضمن هذا الهدف أهدافاً فرعية (كاهتمام الزوجة بالإصغاء لآراء زوجها والمزيد من المشاركة اللفظية من جانب الزوج) ويلاحظ هنا اتفاق الطرفين على تعديل سلوك كل منهما على ضوء التعديل في سلوك الآخر.

موجهات اختيار الأهداف:-

بما أن الأهداف تخدم أغراضاً متنوعة - أشرنا إلى بعضها أعلاه - فينبغي اختيارها وتعريفها بكل دقة وحذر. ويمكن للموجهات التالية أن تكون ذات فائدة في ذلك:

١- يجب أن ترتبط الأهداف بالغايات النهائية التي يسعى لها المسترشد:

يجب أن يقتنع المسترشد بأن تحقيق أهداف العملية الإرشادية التي تم تحديدها سيؤدي في النهاية إلى حل مشكلاته التي قصد المرشد لمساعدته في حلها وتحسين ظروف حياته. وعليه فمن المتوقع أن يهتم المسترشد بالسعي لتحقيق الأهداف التي يرى فيها ذلك، وفي مثل هذه الظروف فإن المرشد الذي يقوم بوضع أهداف العملية الإرشادية دون إشراك المسترشد سيكون قليل التعاون مع المسترشد، وقد يؤدي ذلك في كثير من الأحيان إلى إنهاء عملية المساعدة قبل أن تحقق شيئاً.

إذن فعلى المرشد أن يتجنب المقاصد الذاتية عند تحديد الأهداف مع المسترشد، وأن يمنح المسترشد الفرصة لاتخاذ القرارات النهائية بنفسه. وهذا لا يعني أن يتخذ المرشد موقفاً سلبياً لأن المسترشد يتطلع إلى إسهامه في ذلك، كما أن مسؤولية مهنته تفرض عليه أن يفيد بما لديه من علم وخبرة في هذا المجال.

٢- يجب أن تتضمن الأهداف تطابقاً في الدوافع بين الطرفين بقدر الإمكان:

تشير الكثير من الدراسات إلى أن المشكلات التي تتضمن تطابقاً دافعيّاً - أي التي تهدف إلى تحقيق

أهداف ذات معنى لدى المسترشد ، يكون حلها أكثر نجاحاً وفعالية في إحداث تغيير جوهري وبعيد المدى أكثر من تلك التي تكون الدافعية من وراء حلها تحقيق غايات أخرى مثل الهروب من العقوبة أو الحصول على مكسب مادي .

وحتى في الحالات التي يكون المسترشد فيها محولاً من جهة قانونية لا بد من الاهتمام بالأهداف التي يود تحقيقها ، والتي قد تختلف أحياناً عن أهداف جهة الإحالة ، مما يستوجب الاتفاق على أرضية مشتركة تقرب وجهات النظر المختلفة ، من خلال إعادة تأطير المشكلة بطريقة تحقق رغبات المسترشد وجهة الإحالة في آن واحد .

٣- يجب تحديد الأهداف بصورة محددة وقابلة للقياس:

لا بد من تحديد الأهداف الإرشادية بدقة لأن هذا التحديد يوجه مسار العملية الإرشادية على ضوء الغايات المرغوبة . وعليه فلا بد من تحديد الأهداف بصورة محددة وبعيدة عن العمومية المهمة حتى يطمئن المسترشد إلى أنه يوجه نحو الاتجاه الصحيح . ويجب أن تكون الأهداف شاملة للتغيرات الواضحة والتغيرات المستترة وأن تكون قابلة للقياس . فالتغيرات الواضحة هي التي يمكن أن يلاحظها أي شخص ، وبالتالي يسهل قياسها ، أما التغيرات المستترة فيمكن قياسها أيضاً ولكن بواسطة المسترشد نفسه . وعليه فإن قياس السلوكيات المستترة أكثر عرضة للخطأ نتيجة لسليبات القياس الذاتي وبعض الأسباب الأخرى .

ويمكن التعبير عن الأهداف بمستويات مختلفة من التجريد ، ولكن ضرورات القياس الدقيق تتطلب تعريفها بأقصى درجة من التحديد . وهنا لا بد من التمييز ما بين الأهداف والمهام المطلوبة لتحقيق تلك الأهداف .

ومن عناصر الدقة في تحديد الأهداف درجة التغيير التي يرغبها المسترشد . فمثلاً نجد أن المسترشدتين

الذين يرغبون في تنمية مستوى الاستقرار الأسري لدى كل منهم يتطلعون إلى مستويات متباينة من درجات تحقق هذا الهدف . فقد يكفي أحدهم بتمكّنه من زيادة نسبة الوقت الذي يجتمع فيه أفراد الأسرة وزيادة معدل الشعور بتحقيق الترابط داخل الأسرة ، وقد يكفي آخر بتمكّنه من إقناع ابنه المراهق للتصرف بصورة أفضل مع بقية أفراد الأسرة . كذلك نجد أن بعض الأزواج الذين يلجأون إلى الخدمات الإرشادية بسبب الخلافات الزوجية ، يكتفون بالنجاح في تخفيف معدل المشاحنات مع زوجاتهم ، بينما يسعى آخرون للتخلص من تلك الخلافات ومن كل مظاهرها بصورة نهائية .

٤- يجب أن تكون الأهداف قابلة للتحقق:

يؤدي اختيار الأهداف غير القابلة للتحقق إلى الفشل في المساعي الإرشادية ، وينتج عن ذلك الإحباط والشعور بالهزيمة لدى المسترشد . وعليه فمن الضروري التعرف على إمكانيات ومقدرات المسترشد على تحقيق الأهداف ، وعلى الصعوبات البيئية التي يمكن أن تؤثر على درجة النجاح في ذلك . إن التعبير عن الثقة في مقدرات المسترشد على تحقيق الأهداف المعقولة التي تم الاتفاق عليها يساعد كثيراً في نجاحه في ذلك ويحفزه على بذل كل ما لديه لتحقيقها .

ويحدث أحيانا أن يواجه المرشد مسترشدتين يحملون تطلعات وأهدافا تفوق مقدراتهم وإمكانياتهم . في هذه الحالة يحاول المرشد إقناعهم بتخفيض مستوى تلك التطلعات الزائدة بترتيبها في أولويات يتفق عليها والتعامل معها وفقاً لذلك .

٥- يجب أن تكون الأهداف متناسبة مع معارف ومهارات المرشد:

على المرشد أن يوافق على المشاركة مع المسترشد لمساعدته في تحقيق الأهداف التي يملك المعارف والمهارات اللازمة للتعامل معها . فهناك بعض المشكلات والأهداف التي تتطلب مستوى من المعرفة

أو المهارة التي قد لا تكون متوفرة لديه، وعليه في هذه الحالة أن يراعي مسؤولياته الوظيفية وواجباته تجاه المسترشد بأن يتجنب الاشتراك فيها. كذلك فإن أخلاقيات مهن تقديم المساعدة تمنع الممارسين من الانخراط في مهام ومسؤوليات تفوق إعدادهم العلمي والمهني.

وهنا يبرز التساؤل عما يجب عمله في حالة عدم وجود مهنيين لديهم المؤهل المطلوب، حيث ينحصر الخيار هنا بين تقديم خدمة أقل من المستوى المطلوب أو عدم تقديمها. وفي هذه الحالة يمكن قبول خدمات الممارسين الذين لا يحققون المستوى المطلوب من المهارة، وذلك بشرطين:-

أ) أن يوضح المرشد حدود إمكانياته فيما يتعلق بتحقيق الأهداف للمسترشد لإعطائه الفرصة لاتخاذ القرار بالموافقة على الاستمرار أم لا.

ب) أن يتأكد المرشد من أن انخراطه لا يعرض المسترشد أو أي أشخاص آخرين للمخاطر.

٦- يجب تحديد الأهداف بطريقة إيجابية تؤكد على السعي لتحقيق غايات تنموية إيجابية لدى المسترشد:

ينبغي أن ينطوي تحديد الأهداف على توضيح التغيرات المرغوبة الإيجابية التي يتطلع إليها المسترشد، إذ يجب تحديد ما هو مطلوب اكتسابه وليس ما هو مطلوب التخلص منه، لأن "التخلص" من سلوك ما - مهما كان سلبياً - يخلف لدى المسترشد شعوراً بالخسارة، خاصة إذا كانت تلك السلوكيات من التي اعتاد عليها وأصبح متعاشياً معها. إن تحديد الأهداف بشكل إيجابي في صورة مكاسب يدعم الدافعية ويحبط محاولات مقاومة التغيير لدى المسترشد.

٧- يجب أن تتماشى الأهداف مع وظيفة المؤسسة الإرشادية:

يرغب المسترشدون أحياناً في تحقيق أهداف لا تناسب طبيعة المؤسسة أو وظيفتها. ففي بعض الأحيان

يقصد أحد الأزواج مؤسسة للإرشاد الأسري بينما ترتبط حاجته بجهة أخرى كمؤسسة اجتماعية أو جهة صحية . في مثل هذه الحالات يجب على المرشد توجيه طالب المساعدة إلى الجهة المختصة التي تتوفر لديها الخدمة المطلوبة .

عملية اختيار الأهداف وتعريفها:

تتضمن هذه العملية عدة مناشط يتم تطبيقها بناء على الترتيب التالي:-

- ١) تحديد جاهزية المرشد لمناقشة الأهداف .
- ٢) توضيح غرض اختيار الأهداف وتعريفها .
- ٣) الحصول على أهداف من المرشد واقتراح أهداف أخرى ، والاختيار المشترك لأكثرها ملاءمة لتحقيق الغايات المرجوة .

٤) تضمين أهداف متفق عليها مع المرشد في حالات الإحالة .

٥) تحديد الأهداف بوضوح ، وتحديد مدى التغيير الذي يصبو إليه المرشد .

٦) تحديد جدوى الأهداف ومناقشة الفوائد والمخاطر التي يمكن أن تتضمنها .

٧) مساعدة المرشد في اختيار أهداف محددة والالتزام بها .

٨) ترتيب الأهداف على ضوء أولويات المرشد .

آلية تنفيذ الأهداف:

لكل هدف من الأهداف الإرشادية التي يتفق عليها غاية محددة في إطار التغيير المطلوب تحقيقه لدى

المرشد . وتتعدد أنواع الأهداف وأغراضها بتنوع الحالات والمواقف وباختلاف المرشدين والمرشدين .

وكل هدف منها يتضمن قيام كل طرف من طرفي العملية الإرشادية بمهام محددة بناء على التعاقد الذي

يتم الاتفاق عليه بينهما والذي يتضمن:

- الأهداف المراد تنفيذها .
 - الأدوار لكل من الطرفين .
 - تقنيات ووسائل التدخل .
 - الإطار الزمني والفترة المحددة لإكمال عملية التدخل .
 - وسائل المتابعة والتحقق من سير العملية حسب ما هو مخطط له .
- ومن الاعتبارات المهمة في تنفيذ الأهداف الإرشادية الالتزام بالقيام بالمهام المحددة لكل من المرشد والمسترشد، والتي يمكن أن تكون واضحة أو مستترة، حسب ما تم الاتفاق عليه من اعتبارات تنفيذية وأولويات. ولا بد لنا أن نذكر أن تنفيذ تلك المهام يتضمن درجة ليست باليسيرة من الصعوبة والضغط، مهما بلغت من دقة في التحديد والتنظيم.
- ومن أبرز آليات تنفيذ الأهداف ما يسمى بالمنهج المتمركز حول المهام. وقبل ظهور هذا المنهج في أواخر الخمسينات من القرن الماضي كان هناك ما يسمى بالتدخل طويل المدى، وقمت العديد من العوامل في طريق نجاحه من أهمها المقاومة والخوف وعامل الزمن الذي يستغرقه، فظهر منهج بديل له يعتمد على التدخل قصير المدى الذي مثل الأساس الذي انطلق منه المنهج المتمركز حول المهام.
- ويتضمن هذا المنهج مهام محددة يقوم بها كل من المرشد والمرشد لتنفيذ الأهداف الإرشادية. ويوصى هنا أن يتمتع المرشدون بال مرونة الكافية وتوجيه المرشدين للقيام بما عليهم من أعباء وفقاً لأولويات وخطوات محددة على النحو الآتي:-
- ١- دعم التزام المرشد بالقيام بالمهام المحددة له لإنجازها .

- ٢- تحديد تفاصيل آلية تنفيذ كل مهمة .
 - ٣- تحليل وإزالة المعوقات التي قد تعترضه .
 - ٤- التدرب والتمرن على أداء المهام قبل القيام بها .
 - ٥- تصميم خطة التنفيذ وإبداء التشجيع والتوقعات للمسترشد .
- وكما تمت الإشارة إليه سابقاً فإن الأهداف الإرشادية تتعدد وتنوع بتعدد وتنوع المشكلات والأنساق البيئية أو الأطراف المتفاعلة . لذا فإن المهام الضرورية لتنفيذ تلك الأهداف أيضاً تنوع ، وقد تختلف المهام التنفيذية حتى بالنسبة للهدف الواحد باختلاف الظروف والسياق والأحوال الأخرى التي تتم العملية الإرشادية في إطارها .

التقويم:-

بعد استكمال العملية الإرشادية وتنفيذ جميع الأهداف تتم عملية التقويم ، وهو من الخطوات الهامة في عملية تنفيذ الأهداف الإرشادية ، ويتضمن ثلاثة أبعاد رئيسة هي:-

- ١- النتائج .
 - ٢- العملية .
 - ٣- الممارس .
- ويتضمن تقويم النتائج قياس ما تم تنفيذه من أهداف مقارنة بما تم الاتفاق عليه بين الطرفين قبل بدء عملية التدخل . وهنا يتم التعرف على وجهة نظر المسترشد بسؤاله عن رأيه عن مدى ما تم تنفيذه باستخدام مقياس مكون من خمس درجات يتضمن الآتي:-
- تنفيذ كامل .

- تنفيذ لغالبية ما اتفق عليه .
- تنفيذ متوسط .
- تنفيذ دون الوسط .
- لم ينفذ شيئاً .

ولتحقيق التوازن في تقويم النتائج يقوم المرشد أيضاً بالإجابة على هذه التساؤلات بكل أمانة وموضوعية، ثم يقوم بجمع التيجتين للتوصل إلى الحكم الموضوعي على ما تم تنفيذه من الأهداف الإرشادية. وتختلف درجة صعوبة تقويم النتائج حسب طبيعة الأهداف، حيث نجد أن الأهداف المنفصلة أو المستقلة أكثر سهولة في التقويم من المتصلة.

أما تقويم العملية فيتضمن رؤية المرشد لمختلف جوانب عملية تنفيذ الأهداف وأكثر الوسائل المستخدمة فعالية وكفاءة. ولهذا التقويم أهمية خاصة في تحديد ورسم وسائل التدخل في المهام الإرشادية القادمة.

توكيد المكاسب ووضع استراتيجيات صيانتها:

لا تهدف المساعي الإرشادية إلى مساعدة المسترشد على حل مشكلاته الآنية فحسب، بل تهدف أيضاً إلى تهيئته للقدرة على مجابهة أي مشكلات أخرى يمكن أن تحدث مستقبلاً. لذا كانت إحدى مهام المرشد عند إنهاء عملية التدخل مساعدة المسترشد على وضع الخطط لدعم وصيانة ما توصل إليه من مكاسب. خاصة وأن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى فشل المسترشد في المحافظة على المكاسب التي خرج بها من العملية الإرشادية.

إن مهمة وضع الاستراتيجيات المناسبة لتوكيد المكاسب وصيانتها، بالإضافة إلى المتابعة هي السبيل الأملل للحفاظ على ما تحقق من أهداف. لذا ينبغي الاهتمام بها والتعرف على تقنياتها وإجراءاتها، حيث

توجد العديد من المصادر والدراسات والبحوث المفيدة في ذلك والتي لا يسمح المجال لاستعراضها في هذا السياق. وبشكل عام فإن أفضل استراتيجيات منع نكوص المسترشد أو ارتداده للحالة السابقة ينبغي أن تكون متعددة الأبعاد بحيث يهتم بعلاقاته الشخصية وخصائصه الذاتية، وبالأنساق البيئية كالأسرة وظروف العمل والتعليم ووسائل قضاء وقت الفراغ، والعوامل الأخرى التي تؤثر في ذلك الأمر سلباً أو إيجاباً.

رابعاً : المهارة في إكتساب المسترشد الثقة بالذات

د . أسماء الحسين

الذات مكون لا يمكن فصله عن المحيط الاجتماعي للفرد أو الأشخاص الذين يتفاعل معهم . فهو بالإضافة إلى أنه يشير إلى الأنا المادية والتي تشير إلى جسم الإنسان وممتلكاته وأسرته وكل الماديات التي يمكن أن يشعر بوحدة وانسجام معها فهو يشمل كذلك الأنا الاجتماعية والتي تشير إلى الفكرة التي يكونها الفرد عن نفسه من خلال تصورات الآخرين له . وتشمل كذلك الأنا الروحية أو النفسية وهي حالة من الشعور والعواطف التي يدركها الفرد .

مفهوم الذات - كما يرى بعض الباحثين - تنظيم للصفات التي يضعها الفرد لذاته ، ومفهوم الفرد لذاته يأتي من التفاعل الاجتماعي وبالتالي يؤثر على سلوكه ، وهو - في نظر بعض الباحثين - نظام دافعي أو محرك لأفعال الفرد كما أنه دليل على إدراكاته . وأهم حافزين في هذا النظام هما حافز تقدير الذات - رغبة الفرد لأن يستحسن ذاته - ، والحافز لانسجام واتساق الذات - أي الرغبة لحفظ الذات ضد أي تغيير أو للحفاظ على صورة الفرد لذاته - .

وثقة المرء في ذاته تشير إلى التوقع بالسيطرة الناجحة للتحديات أو تعدي العقبات أو الإيمان بأن الفرد قادر على أن يجعل الأمور - بعد الله تعالى - تسير مع رغباته .

والثقة في الذات تعكس التوقعات نحو قدرة الفرد في تحديد مصيره من خلال قدراته الشخصية . كما أنها تقترب من معنى شعور الفرد بكفاءته الذاتية ، ولا سيما عندما يعمل الفرد عملاً له هدف وقيمة . ويقيم الفرد نفسه على أساس إحساسه بفاعليته في تحقيق ما يهدف لتحقيقه . ويغذي ذلك الشعور عادة أو يتسبب فيه ولا سيما في بداية اكتساب الفرد تقدير الآخرين له بسبب ذلك .

وعادة الأشخاص الذين يتسمون بالثقة العالية في الذات لديهم شعور بالكفاءة والقيمة واحترام النفس - وهذا لا يعني الغرور أو التكبر - ولكن يعني تقدير الإنسان لمميزاته مع إدراكه لعيوبه وهي عيوب يطمح ويتوقع أن يتخطاها. وهذا الشخص لا يرى بالضرورة أنه أفضل من معظم الآخرين ولكنه لا يعتبر نفسه من أسوأهم .

وعندما يصبح الشخص واثقاً من نفسه ولديه اتجاه إيجابي نحوها هنا يكون قادراً على أن يكون له تأثير على الآخرين وعلى الأحداث - بعد إرادة الله تعالى - لأن إرادته تكون مطلوبة ومحترمة ولأنه قادر على أن يدافع عنها. ويرى بأنه قادر على التحكم في أفعاله نحو العالم الخارجي ولا يتأثر بشدة عندما لا تسير الأمور في الطريق الصحيح كما أنه يرى بأن إنتاجه ذو جودة ويتوقع بأنه سوف يقوم بأعمال مهمة وجديرة في المستقبل .

والأفراد ذوو الثقة العالية في الذات من سماتهم أنهم أقل عرضة للضغط النفسي الناتج عن الأحداث الخارجية. أما الشخص غير الواثق من نفسه أو الذي تنخفض لديه درجة الشعور بالثقة في الذات فيشعر عادة بأنه غير مهم وغير محبوب أو غير جدير بحب الآخرين ، ولديه الشعور بأنه غير قادر على فعل كثير من الأشياء أو إذا فعلها فإنه لا يقوم بها كما يجب وهذا الشخص غير واثق من أفكاره وقدراته ويشعر بأن الآخرين لا يعيرونه كثيراً من الاهتمام ولا يتوقع الكثير من نفسه ، ولا يشعر بأن لديه تحكم بما يحدث له - بعد الله - ويتوقع بأن الأمور يمكن أن تزداد سوءاً في المستقبل .

ويتصف الشخص غير الواثق من نفسه أو متدني الشعور بالثقة . بظهور الميل العصبي لديه ، وعادة ما يعاني من القلق والشعور بالاكتئاب وأعراض "سيكوسوماتية" (جسمية ذات أصل نفسي) أكثر من غيره من ذوي التقدير المرتفع ، وصعوبة وتردد في العلاقات الاجتماعية ، وتوقعاته تكون متدنية عادة . ويشعر

بعدم الأمان، والميل للخجل، وهو أكثر احتراسا ويضع واجهة دفاعية. ويشعر بالرفض والضعف، ويعاني من عقدة النقص، وهو سريع الإحباط، وعادة ما يرفض أي دلائل تناقض إدراكاته لذاته مهما كانت المعلومات والشواهد إيجابية للمشاهد الخارجية. وعادة ما يقدر المعلومات التي تؤكد تقدير ذاته المنخفض بشكل أفضل من المعلومات التي توضح بأنه أفضل مما تعبر له مشاعره بتقدير الذات المنخفض. والحالات الوجدانية التي تعبر عن الثقة في الذات أو تقدير الذات المرتفع هي: المرح، والمتعة، والثقة، الاهتمام، والحماس، والإثارة.

أما الحالات الوجدانية المرتبطة بتقدير الذات المنخفض فهي:
الآلم، والمعاناة، والشك، والحزن، والفراغ، والخمول.

كيف يمكن تنمية الثقة في الذات وتقديرها ؟

يلعب الوالدان (حبهما وتشجيعهما ومساندتهما وثنائهما على نفسيهما وثنائهما المتبادل على بعضهما) دوراً كبيراً في تقدير الإنسان لذاته منذ الصغر.

كذلك من خلال ثناء المحيطين والمقربين على أنفسهم (أي بواسطة التقليد).

- مساعدة الفرد في التقييم الواقعي والبعد عن المبالغات.
- مساعدة الفرد على وضع أهداف واقعية وليست خيالية أو أهداف ليس لها قيمة.
- مساعدة الفرد على الثناء على ذاته والاعتزاز بمجزاته.
- مساعدة الفرد على انتقاد سلوكيات الآخرين.
- تشجيع الفرد على المبادرة والمبادرة لإنجاز بعض الأعمال والمهام، وفي نفس الوقت احترام مبادرات الآخرين الفردية.

- تشجيع الفرد على المرونة والتسامح .

- حسن الظن والتشجيع عليه .

- التحلي بروح المتعة والمرح والتشجيع على ذلك .

مهارات المرشد في إكساب المسترشد الثقة في الذات:

يمكن للمرشد مساعدة المسترشد على تقوية ثقته في ذاته ، من خلال التالي:

أولاً: مساعدة المسترشد على التقييم الواقعي والبعد عن الحيل النفسية والمبالغات ويتم ذلك من خلال:-

(١) التحدث بصراحة ووضوح:

على سبيل المثال: عندما يقول المسترشد للمرشد أنا لست في وفاق مع زوجتي ، أو داخل منزلي! أو لا أحب التواجد في المنزل كثيراً! أو لا أحب زوجتي! أو أجدني لا أرتاح إليها؟ يشجعه المرشد على البوح عن السبب الأصلي أو الطرف الفعلي المؤدي لشعوره هذا؟ حيث يطلب منه أن يكون أكثر صراحة وجرأة في مواجهة مشكلاته وطريقة عرضه؟ فيطلب منه مثلاً الحديث عن أكثر الأماكن أو الأوقات أو الأحداث في المنزل التي يشعر فيها بالنفور أو عدم الحب؟ وكثير من الزوجات - على سبيل المثال - تقول بأنها تشعر باكتئاب شديد في وقت الليل بخلاف وقت النهار، أو أنها تترتاح لخروج زوجها من المنزل، ومع المكاشفة يتبين أن الزوج مدخن، أو عنيف، أو أناني أثناء المعاشرة الخاصة! وهناك من تكره السفر أو التنزه مع زوجها؟ وبالمصارحة يتبين أن الزوج يصطحب أمه أو أخوته أو أخواته معه أثناء السفر أو التنزه، فلا يهتم بها أو يبادلها العناية الخاصة أو ربما تتعرض لانتقاداتهم والحد من حريتها، ومن الممكن أن يشتكي المرشد من حد زوجته لحريته، وتطفلها على أسرارها الخاصة أو الرغبة في معرفة كل شيء وحدوث شجار بينهما نتيجة ذلك، بينما الشكوى الأساسية أو المشكلة الحقيقية هي وجود مشكلة

جنسية لدى الزوج ، كالضعف مثلاً ، وتخرج الزوج من معرفة زوجته لذلك ، فيفتعل الشجار للهروب من الموقف - وهو هروب مؤقت على كل حال - ، وهذا ليس يحل وهنا يقوم المرشد بتوضيح الأمر للمسترشد بصراحة ، ويساعده على كشف السبب الحقيقي وراء ذلك ، ومواجهة الأمور بثقة واطمئنان لا بهروب ، وادعاءات كاذبة وغير مجدية .

٢) التشجيع على الدقة في الوصف والتحليل للمشكلة:

على سبيل المثال : عندما يشتكي المسترشد بأن العالم متعب ، والآخرون متعبون ، يطلب المرشد من المسترشد تحديد من هم الآخرون ؟ وما المقصود بالعالم ؟ ويساعده على التحديد كأن يقول له : هل تقصد المقربين ؟ ويساعد على التحديد أكثر فيقول : تقصد الأخوة ؟ أو تقصد الزوجة ؟ أم تقصد الأبناء ؟ ويوضح : الآخرون فيهم من تعرف ومن لا تعرف ؟ ومن تتعامل معه ؟ ومن لم يسبق لك التعامل معه ؟ فهل من المنطق أن نحكم على من لم تتعامل معهم أو نراهم بأنهم مصدر تعب لنا ؟ .

٣) الفصل بين الاعتقادات والآراء وبين الحقيقة والواقع:

أغلب المشكلات بين الأزواج أو داخل الأسر نتيجة اعتقاداتهم الشخصية ، وليس نتيجة الحقيقة أو الواقع ، ويمكن مساعدة المرشد للمسترشد على التفريق بين الواقع الفعلي والصورة الذهنية السابقة ، أو الاعتقاد الشخصي ، من خلال أساليب ضرب الأمثلة وإجراء التجارب ، على سبيل المثال : يضع المرشد قلماً داخل إناء به ماء ويسأل المسترشد كيف يرى شكل القلم في الماء ؟ طبعاً سيجيب المرشد بأنه معوج ، فيوضح المرشد: لكن هذه ليست الحقيقة! ومن خلال استحضار بعض الأمثلة ، ومنها لو أنه رأى امرأة تضرب طفلاً ضعيفاً في العاشرة من عمره فما هي ردة فعله تجاه ما يرى؟ وهنا قد يتهمها المرشد بالقسوة ، لكن هذا الحكم سيتغير عندما يكتشف أو يوضح له المرشد بأن هذه المرأة والدة الطفل وتقوم

بضره نتيجة تمنعه من أداء الصلاة .

كذلك يذكر له بعض الأمثلة، كالمثال الآتي : أن أحدهم مر أمام زميل له ذات يوم ولم يسلم عليه بل تجاهله ودخل إلى مكتبه أو داره، رغم أنه كان في اتجاهه ورآه، ورغم أن هذا الزميل لم يصدر منه ما يسيء لهذا الشخص يوماً، بل على العكس تماماً، ويطلب منه التعليق على هذا المشهد! أو يطلب المرشد من المسترشد رأيه، هنا قد يجيب المسترشد بأن هذا الشخص مزاجي أو ناكر للعشرة والوفاء، أو غيرها من ردود الفعل السلبية، وهنا يتدخل المرشد بالإيضاح بأن هذا الشخص لديه مشكلة في حاسة البصر تكمن في بعد النظر، وأنه مقبل على إجراء عملية تشطيب للقرنية. أي يفهمه بأنه لم يره بالأساس أو أنه لم يتأكد من هويته في الحقيقة .

ويوضح المرشد للمسترشد بأن العين تنقل الرؤية للإنسان لكن العقل يشاطرها الرؤية أيضاً، بل ويؤكدها، وأن الحوادث الخارجية ليست هي التي تولد عواطفنا أو تحداثها، وإنما الصورة التي نريد أن نؤطر من خلالها الحوادث ونؤولها، وهي التي تحدد نوعية العاطفة أو الانفعال الذي نشعر به .

وبتعبير آخر إن ردود أفعالنا الانفعالية إزاء المؤثرات الخارجية هي في واقع الأمر تأثيرات ممزوجة بالحادثة الخارجية وتأويلنا لتلك الحادثة. ذلك هو الربط المعرفي، الربط الذي يجمع بين الحوادث والانفعالات في سلسلة من خبراتنا. فالجهاز المعرفي هو الذي يتوسط بين الحادثة الخارجية والانفعال الناتج .

٤) الانتباه لحيل الدفاع عن النفس:

قد يلجأ المسترشد لحيل الدفاع النفسية بهدف تشويه الحقيقة ولتجنب القلق والتوتر مثل "التبريرات الكثيرة"، و "الإسقاط" والإزاحة النفسية وهذا في حالة الشخص غير الواثق من نفسه في حين أن

الشخص الواثق من نفسه يواجه عادة الأمور بجرأة ويتصدى للمشكلات بروح رياضية تامة ويتحمل جزءاً من المسؤولية أو الخطأ، عل عكس الشخص الذي يكثر اتهام الآخرين ، ويجعل منهم شماعة يعلق عليها أخطائه أو قصوره أو يهرب من مواجهة الحقيقة ، فهو شخص ضعيف ، (والمؤمن القوي خير من المؤمن الضعيف ، وفي كل خير) ويوضح المرشد للمسترشد بأن الناس تحب الشخص القوي وتثق فيه أكثر من الشخص الضعيف ، وأن الاعتراف بالخطأ فضيلة ، وليست المشكلات على كل حال تأتي بسبب قول الحقيقة أو الاعتراف بالذنب أو القصور، وإنما غالباً في التخاذل ، والهروب من المواجهة ، أو في المكابرة وعدم تحمل الخطأ.

ويوضح المرشد أن هناك حيلاً نفسية تعني الهروب من المواجهة منها على سبيل المثال أسلوب الإزاحة النفسية ، كأن يتهم الرجل زوجته بأنها هي السبب في إصابة طفلها بالمرض نتيجة إهمالها له وعدم الانتباه لصحته ، بينما من أهم الأسباب هو عدم مبادرة الأب بالعلاج لدى الطبيب المختص ، وانشغاله الدائم خارج البيت . ومن الممكن أن يسقط الزوج على زوجته صفة كريهة فيه هو فيقول بأنها لا تحترم شخصيته ، بينما هو من يزدريها ، ويسمعا أبشع الألفاظ .

ثانياً: التركيز على العمل الجيد:

الإيجاز الصحيح والإتيان بأفضل ما يمكن الإتيان به بدلاً من التفكير فيه أو ترقب ردة فعل الآخرين تجاهه مما يمكن وصفه بالتركيز على العمل الجيد ، ويتمثل ذلك في ترجمة الأمنيات إلى سلوك فعلي ، والانشغال بالعمل ، مما يؤدي إلى الإنتاجية وكسب الثقة ، ومن خلال العمل تبدو الأشياء على حقيقتها ، ويكون الإنسان لديه مخزون من الاحترام مما يعزز مكانته بين الناس ، ويشعره بقيمة ذاته .

ثالثاً: مصادقة ومخالطة داعمي الثقة النفسية:

غرس الحرص على مصادقة ومخالطة واصطحاب داعمي الثقة النفسية وبث الأمان وتشجيع السلوك الإيجابي والبعد عن ينتقدون تصرفات الإنسان بحق وبغير حق من العوامل المهمة في هذه المرحلة من مراحل العلاج، إذ من شأن ذلك أن ييث الثقة في النفس ويعزز الشعور بالطمأنينة لمجموع السلوكات التي يسلكها المرشد في نفسه وفي الآخرين، حيث يعكس الشعور باحترام الآخرين للإنسان لمجرد ذاته مما يبعث الهدوء ويدفع إلى تصرفات من حسنة إلى أحسن بعون الله.

رابعاً: امتداح الأعمال والثناء على المنجزات:

مساعدة المرشد للمرشد على الاعتزاز بنفسه لإجازه بعض الأعمال الصغيرة التي يميل إليها أو يتقنها كأن يكون لدى المرشد هواية ما أو عمل يتقن أداءه، فيسأل المرشد عن هذا العمل فيبثني المرشد عليه في ذلك موضعاً أن ليس باستطاعة الكثيرين إجادة مثل هذا العمل أو ممارسة تلك الهواية، أو تجريب سلوك ما قام به، ويمكن للمرشد أن يعلم المرشد كيف يدعم ذاته في الأمور التي يجيد القيام بها، كأن يقول مثلاً: هذا عمل بارع استطعت تنفيذه اليوم، أو عال هذا الإنجاز منك، أو لقد أحسنت في إنجاز هذا العمل.

خامساً: العزيمة على تغيير الجوانب السلبية:

الاعتراف بالحق فضيلة، وليس العيب أن يخطئ الإنسان أو يضعف، ولكن العيب في الاستسلام للضعف. وعدم محاولة التغيير الإيجابي أو السعي بالشخصية للأفضل. وهنا يساعد المرشد المرشد على التغيير للأفضل من خلال حصر العيوب والسلبيات الواضحة في الشخصية أو التي تؤثر على الفرد أو في اتخاذ بعض القرارات أو في النظرة لبعض الأمور أو في علاقته بالآخرين، ويمكن وضع جدول لتعزيز

السلوك الإيجابي البديل وإعطاء نفسه درجة من (٥ أو ١٠) على سبيل المثال:

ما أود اجتنابه	● ●	ما أهدف إليه
الحكم على جميع الأشياء عن طريق العاطفة	● ●	الحكم على الأشياء عن طريق العقل
الاشتياق الشديد إلى العطف .	● ●	الوقوف على قدمي واثقاً عند الهزيمة
التباطؤ في البدء في العمل .	● ●	العمل في الوقت المناسب وبعزم .
النظر إلى كل الأمور نظرة سطحية .	● ●	البحث عادة عن الأسباب المستترة

(وهو نموذج للملاحظة الذاتية يسهم في دعم السلوك المطلوب ويقدر أقل تكلفة في تقليل السلوك غير المرغوب فيه).

سادساً: فنية لعب الأدوار:

بحيث يطلب المرشد من المسترشد أداء دور الضعيف ، المتردد في اتخاذ قراراته ، والمبالغة في ذلك من خلال أدائه لمشهد تمثيلي ، أو ظرف محتمل الحدوث ، أو أن يشاهد أمامه من يقوم بهذا الدور ، ويقوم برصد الجوانب السلبية للشخصية كالمراة أمامه ، ومن الممكن أن يأخذ دور القوي الوثاق ، فيسأله المرشد - على سبيل المثال - عن ردة فعله تجاه من يتهمه بعدم الخبرة الجيدة في الشراء أو اختيار الأماكن المسلية أو في السكن المتواضع بينما الآخرون يسكنون في السكن المريح الواسع حتى لو كان بالإيجار . وهنا يوضح المرشد - كردة فعل واثقة - بأن الأهم من يكسب أو يرتاح أخيراً . فالذي ييسط نفسه في بيوت الإيجار يضيق عليها وعلى من معه لاحقاً عندما يجد صعوبة في تغيير المسكن أو عندما يعجز في الحصول على البيت الملك أو الحر . على العكس من الذي يصبر على الإمكانيات المحدودة لبعض الوقت في سبيل التمتع بالبيت الواسع مستقبلاً .

سابعاً: النمذجة:

عرض نموذج لشخص واثق من نفسه على المسترشد سواء من خلال فيلم، أو قصة، أو شخص حقيقي يحتذى به في المجتمع .
ويمكن الاطلاع على كثير من الشخصيات التاريخية كشخصية عمر بن الخطاب رضي الله عنه، أو الشخصيات المعاصرة، أو الواقعية من حياة الشخص . ومحاولة احتذاء حذوهم ومحاكاتهم ولا سيما مَنْ حققوا نجاحاً في حياتهم وعلاقاتهم بالآخرين .

خامساً : المهارة في ممارسة إقناع المسترشد وتقديم النصح له

د . نادية جان

إن العلاقة بين المرشد والمسترشد علاقة مهنية وإنسانية وهي علاقة تحالف وتعاون ، للوصول إلى هدف مشترك وهو التغيير إلى الأفضل . وعندما يتعامل المرشد مع العميل أو المسترشد باحترام ويفهم مشاعره وأفكاره ، ويشعره بالتقبل ويتعاطف معه وجدانياً فإنه بهذه الممارسات يجعل الجلسة الإرشادية آمنة ويساعد المسترشد على الاطمئنان ، والاسترخاء ، والانفتاح ، فتنمو الثقة بين الطرفين ، ويرتاح المسترشد للمرشد ويصبح متقبلاً لمقترحاته وتوجيهاته ومقتنعاً بما يقدمه له من نصح أو إرشاد .

وتعد العلاقة المهنية نموذجاً مصغراً للتفاعل الاجتماعي الصحي ، والمرشد يتعامله الحسن مع المسترشد يمثل نموذجاً يقتدي به المرشد في التعامل مع الآخرين . وسوف نذكر عدداً من النقاط التي تمهد لتكوين هذه العلاقة لتتطلب منها القدرة على إقناع المسترشد وقبول النصح والإرشاد من المرشد .

العوامل المؤثرة على التفاعل بين المرشد والمسترشد:

التواصل البصري:

من المهم أن يحافظ المرشد على التواصل البصري مع المسترشد ، وأن يجلس في وضع مريح يوحى بالثقة والاهتمام بالمتحدث ، وأن يترك مساحة مناسبة بينه وبين المسترشد . ويستحسن أن لا يفصل بينه وبين المسترشد مكتب ، بل يفضل الجلوس على مقعد قريب ومواجه للمسترشد ، وأن يتكلم بصوت مسموع ومريح ، وأن يشجع المسترشد على التحدث بالإنصات الجيد ومتابعة ما يقال والإيماء بالرأس واستخدام تعبيرات مثل نعم ، آه ، أنا معك ، حقاً ، مما يساعد المسترشد على الانطلاق في التعبير عن نفسه .

التقبل:

إن للتعقل تأثيراً خارقاً على الآخرين لأننا عندما نتقبل شخصاً ما فإننا لا نلزمه أو نتوقع منه أن يكون شيئاً آخر، إننا لا نقيده ولا نجبره على أن يوافق على معاييرنا الخاصة. و المدهش أنه إذا رفع المرشد هذا العبء عن المسترشد فإن المسترشد سيختار النمو والتطور نحو الأحسن.

الثقة:

عندما نتق بالآخرين فإننا ندعم دافعيتهم للتغيير. ولكي يثق المسترشد بالمرشد فمن المهم أن يكون المرشد صادقاً وأميناً مع نفسه ومع المسترشد، فلا يقول شيئاً وهو يعني شيئاً آخر ولا يعطي موعداً لا يلتزم به ولا يتظاهر بالاهتمام وهو يشعر بالملل. ولا يتصنع أو يتكلف، كما ينبغي أن يظهر ثقته في أن المسترشد يبدل كل ما في وسعه، ويتجنب لومه أو تقيده.

التقدير:

من المهم أن يعبر المرشد عن تقديره لمحاولات التحسن التي يقوم بها المسترشد مهما كانت بسيطة، فالتنويه بالتغيرات الإيجابية يحفز المسترشد على بذل المزيد من الجهد وعلى الاستمرار في التحسن كأن يمتدحه . . . أو يقول له عبارات طيبة تشجيعية مثل:

- أرى أنك تبذل مجهوداً طيباً.
- هذا اقتراح جيد.
- لو لم تكن قوياً لما استطعت تحمل هذه الضغوط . . . إلخ

التركيز على نقاط القوة:

إن تشجيع المرشد على استكشاف ذاته والتعرف على مواطن القوة لديه يرفع من تقديره لذاته ويدعم

ثقتة بنفسه ويساعده على إحداث التغييرات السلوكية المطلوبة . لأنه إذا لم يثق المرشد بقدرته على إحداث تغييرات إيجابية في شخصيته أو بيئته الاجتماعية فلن يحرز أي تقدم وسيلجأ إلى إنكار المشكلة ، أو تبرير سلوكه الخاطئ ، أو إلقاء اللوم على الآخرين ، والمرشد الجيد يستطيع أن ييث الأمل في نفس المرشد ويسانده حتى يتمكن من التغلب على العقبات التي يواجهها ، وقد يلجأ المرشد إلى سؤال المرشد عن خبرات النجاح السابقة ، ومن الممكن أن يضرب أمثلة بأفراد كانوا يعانون من نفس المشاكل وتمكنوا من التغلب عليها ، للإيحاء للمرشد بأنه قادر على إحداث التغييرات المرغوبة ومن ذلك:

- ما الذي سيحدث لو استيقظت ووجدت أن المشكلة اختفت من حياتك؟
- كيف ستختلف الأمور لو تمكنت من إقناعها بتوبتك الصادقة ؟
- هل بإمكانك التفكير في حل مُرضٍ لكما معاً؟
- حدثني عن الأوقات التي كنتما فيها سعيدين؟

إن الهدف من هذه التساؤلات هو تشجيع التفاوض ، و الإيحاء للمرشد بأنه سيكون هناك فرق في حياته إن حاول .

مراحل العملية الإرشادية (خطوات نحو التغيير):

العملية الإرشادية عملية متدرجة لا يمكن اختزالها في جلسة واحدة يقدم فيها المرشد مجموعة من التعليمات والتوجيهات الحكيمة ، أو الحلول الفورية ، معتقداً أنه بهذا أدى ما عليه تجاه المرشد ، الذي ليس عليه بعد ذلك إلا أن يأخذ هذه التعليمات ، ويطبقها لينعم بحياة سعيدة . فهذا مفهوم خاطئ للإرشاد الذي

يهدف إلى تنمية قدرات الفرد الذاتية لكي يتمكن من التعامل مع كل ما قد يواجهه في حياته من صعوبات أو عوائق، و لكي يجد بنفسه الحلول المناسبة لمشكلاته . وفي العادة تمر العملية الإرشادية بثلاث مراحل أساسية وهي: مرحلة الاستكشاف للأفكار والمشاعر، مرحلة الاستبصار، مرحلة التنفيذ، والمرشد الجيد يعطي لكل مرحلة حقها من الاهتمام ، ويتدرج من بناء الألفة مع المسترشد إلى تبصيره بمشاكله ودوره فيها، وأخيراً مساعدته على إيجاد الحلول المناسبة عن طريق المناقشة الموضوعية وطرح بعض المقترحات ومساندة ودعم المسترشد في محاولاته لتطوير شخصيته، وتنمية مهاراته الاجتماعية .
وفيما يلي وصف مفصل لكل مرحلة .

أولاً: مرحلة الاستكشاف للأفكار والمشاعر:

في هذه المرحلة يتم بناء الألفة بين المرشد والمسترشد، فللكي يتمكن المرشد من مساعدة المسترشد فهو بحاجة لأن يفهمه بعمق وأن يحاول أن يرى العالم بعينه، وهذا لا يحدث إلا إذا انطلق المرشد في الحديث عن نفسه ومشاعره وأفكاره . دون أن يفرض عليه المرشد أفكاراً معينة أو يصدر عليه أحكاماً تقويمية . و يستخدم المرشد في هذه المرحلة الفنيات التالية:

(١) الأسئلة المفتوحة:

وهي الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عنها بنعم أو لا لأنها تدفع المسترشد للاسترسال في الحديث .

أسئلة مفتوحة	أسئلة مغلقة
تري ما هي المشكلة التي تشغل بالك اليوم؟	هل جئت للإرشاد النفسي لأنك على وشك الطلاق؟
أخبرني عن عائلتك؟	كم عدد أطفالك؟
بماذا تشعرين الآن؟	هل أنت حزينة؟

٢) الاستماع النشط :

يتطلب الاستماع النشط الحضور الذهني والنفسي مع المسترشد لحظة بلحظة ، والمتابعة الدقيقة ليس فقط لكل ما يقوله المسترشد ولكن أيضاً لكل ما يعبر عنه بلغة جسمه ونبرات صوته . وهو يعكس اهتمام المرشد بالمسترشد واحترامه له ، مما يقوي التحالف بينهما ويعزز الدافعية عند المسترشد ويسهل عليه استكشاف مشاعره وتفهم مشكلاته ويقال من مقاومته للتوجيهات الإرشادية . وكمثال على ذلك ما جرى في المحاوراة الآتية بين مرشدة ومسترشدة:

- المرشدة: فيم تفكرين الآن ؟
- المسترشدة: إنني أفكر في مشكلتي مع الأدوية النفسية التي أستخدمها ، أعتقد أنها السبب فيما يحدث لي من مشاكل .
- المرشدة: ما الذي يحدث لك؟

- المسترشدة: أصبحت كثيرة النوم ، لا مبالية وزاد وزني ، أشعر أن زوجي ينفّر مني والأولاد لا يهتمون بما أقول .
- المرشدة: تشعرين أن تعاطيك للأدوية النفسية يؤثر على شخصيتك و علاقتك بزوجك وأبنائك ؟
- المسترشدة: تبكي ، نعم بالتأكيد .
- المرشدة: واضح أنك تتألمين ، هل فكرت في التوقف عن استخدامها؟
- المسترشدة: لا فبدونها أصبح عصبية وأقلق على أتفه الأمور .
- المرشدة: بماذا تشعرين الآن؟
- المسترشدة: بالضعف .
- المرشدة: تشعرين بالضعف لأنك عاجزة عن التوقف عن الأدوية وفي نفس الوقت غير راضية عن تأثيراتها السلبية على شخصيتك وأسرتك .
- المسترشدة: نعم أنا حائرة ماذا أفعل؟
- المرشدة: برأيك ما الذي يمكنك فعله؟
- المسترشدة: ربما لو حاولت التقليل منها .
- المرشدة: تفكرين في تقليل الجرعات كخطوة أولى؟
- المسترشدة: نعم .
- المرشدة: هل تشاورت مع الطبيب؟ أظن أنك تعرفين أن الأدوية النفسية يجب أن تستخدم حسب إرشادات الطبيب النفسي .
- المسترشدة: أعرف ، الحقيقة أنا التي أسرفت في استخدامها ، فالطبيب وصف لي نصف حبة في الصباح وأخرى في المساء فقط ولكنني آخذ أربع حبات .

(٣) التلخيص:

من الممكن أن يعيد المرشد عبارات المسترشد كاملة أو أن يكتفي بالتركيز على الأجزاء، والخبرات المهمة، للتأكد من فهمه لوجهة نظر المسترشد، وإشعاره بأنه يتابعه فيما يقوله ويشعر به ومن ذلك ما يلي:

المسترشد: حظي عاثر ، لا أحد يحبني .
المرشد: تشعر بأنك سيئ الحظ ولا أحد يحبك؟

المسترشدة : كنت أرغب في الذهاب معهم ، ولكن أوامر شقيقته لي بضرورة الحضور وموقفها المتسلط ، جعلني أختلق عذراً لعدم الذهاب .
المرشدة: تعمدت عدم الذهاب ، لتلقي شقيقة زوجك درساً؟

الإقرار والاعتراف:

إن إقرار المرشد واعترافه بالمشكلات والصعوبات التي يواجهها المسترشد وتقديره لمشاعره يجعل المرشد يشعر بالأمان والتقبل ، و يساعده على استعادة ثقته بنفسه ، ويحفزه على بذل الجهد لإحداث التغييرات الإيجابية في سلوكه ، وتخفي الصعوبات التي يواجهها.

- أقدر شجاعتك في مصارحة زوجتك بمشكلاتك مع المخدرات .
- أتفق معك أن تطاوله على والدك تصرف غير مقبول
- أشعر بالصدمة التي تعاني منها بعد اكتشافك خداعها .

ثانياً: مرحلة الاستبصار (تنمية الوعي الذاتي):

في هذه المرحلة يركز المرشد النفسي على تنمية وعي المسترشد بذاته وفهمها، وفهم الأسباب والدوافع التي تحرك سلوكه، وأحياناً يتم مناقشة الخبرات الماضية وتأثيراتها، بهدف تمكين المسترشد من تحديد مشكلته وتحديد دوره فيها وإيجاد تفسيرات لسلوكه. كما تتم مناقشة الأمور التي يقيّمها المسترشد والتي يحرص عليها ليلمس بنفسه كيف تعوقه بعض السلوكيات الخاطئة عن تحقيق أهدافه، ولحفزه على القيام بخطوات إيجابية نحو التغيير.

- لماذا تعتقد أنها تتضايق من زيارة أهلك؟

- برأيك ما السبب لرفضه إكمال تعليمك؟

- من وجهة نظرك ما الأضرار التي يمكن أن يلحقها سفرك الطويل بأسرتك؟

- ما أكثر ما يقلقك من تكرار الشجار بينك وبين زوجتك أمام أطفالكما؟

ومن المفيد أن يلفت المرشد نظر المسترشد إلى التعارض (إن وجد) بين سلوك المسترشد وأهدافه، بأن يبدي حيرته ويطلب من المسترشد مساعدته في تفسير التناقض ويمكن استيضاح ذلك من خلال المحاوره التالية:

المرشدة: ذكرت أنك تحبين زوجك، ومع ذلك فأنت ترفضين تودده لك، يبدو الأمر غامضاً لي؟

المسترشدة: الحقيقة أنا أحبه كثيراً، ولكنني أتضايق عندما لا يهتم بمشاعري ويفرض رغباته علي.

المرشدة: هل تناقشتما في الأمر؟

المسترشدة: لا . . أخشى أن يفضب ، أو أن أجرح شعوره .
 المرشدة: تعتقدين أنك حتى لو تحدثت معه بصراحة ولطف فإنه سيغضب أو يتألم؟
 المسترشدة: ربما ، أخشى أن أجازف ، قد يسيء فهمي .
 المرشدة: تخشين من جرح مشاعره أو إغضابه ، ولكن ألا يؤلمه ويثير غضبه رفضك له؟
 المسترشدة تصمت قليلاً لتفكر ثم ترد: نعم أظنك محقة ، من الأفضل مصارحته بما أشعر به

ثالثاً: مرحلة التنفيذ:

بعد استكشاف السلوك المشكل ، يسعى المرشد لإثارة اهتمام ودافعية المسترشد لتغيير السلوكات الضارة وتبني سلوكات بناءة ، ويتم الاتفاق على خطة عمل تتضمن إجراءات محددة الهدف منها إحداث تغييرات في طريقة تفكير الفرد أو في مشاعره أو سلوكه . ويقوم المرشد بمتابعة هذه الخطوات وتقديم الدعم النفسي والتشجيع للمسترشد . والهدف في هذه المرحلة هو السير مع المسترشد نحو الحلول المناسبة لا فرضها عليه أو الضغط عليه للقيام بها على العكس فالحل ينبغي أن ينبع من قناعة المسترشد ونتيجة لتفكيره وتوعيته بالخيارات المتاحة أمامه للتعامل مع مشكلته .

- ماذا تعتقدين حدوثه لو استمررت في التظاهر بأنك لا تلاحظين سلوكه الغريب؟
- لو كان الخيار بيدك فماذا ستفعلن؟
- ما الذي يمكن أن تفعله لتستعيد ثقتها بك؟
- وجودك هنا يشير إلى أن جزءاً منك على الأقل يود أن يتغير!

إن التغيير ليس بالأمر السهل ولا يحدث بشكل فوري . إنه يحتاج إلى دافع قوي ، وبالرغم من أن قدوم المرشد للجلسات الإرشادية يشير إلى استعداده لتقبل النصح والتوجيه إلا أن هذا لا يعني أنه سيكون ملتزماً بمتابعة الجلسات ، فقد يتراجع ، وقد يبدأ بحماس ولكنه يجبط إذا واجه صعوبات ، وقد يكون متردداً وخائفاً ، وقد يتشبث بالسلوكات غير الصحية لأنه يشعر بالتهديد لكيانه وشخصيته ، أو لأنه تنقصه المهارات اللازمة ، أو لصعوبة تغيير العادات الراسخة وربما خوفاً من ردود الآخرين المحيطين به . والمرشد الجيد هو من يستطيع تخطي حاجز المقاومة عند المرشد ومن يكسب ثقته وتعاونه .

الأخطاء التي ينبغي أن يتجنبها المرشد:

- إعطاء أوامر أو تعليمات لما يجب أن يفعله المرشد .

مثال: (هذه أفكار سخيفة لا تنصت لها)

- تقديم نصائح أو حلول جاهزة لم يطلبها المرشد

مثال: (لو كنت مكانك لفعلت كذا وكذا)

- التحذير والتهديد

مثال: (إذا لم تستمع لنصائحي فستواجه نتائج وخيمة)

- إلقاء خطبة طويلة أو محاضرة مملة على المرشد بقصد إقناعه بتغيير سلوكه .

- إصدار أحكام أو نقد المرشد أو لومه .

مثال: (هذا تصرف غير أخلاقي)

- المديح والمجاملات الفارغة ، فالتشجيع مطلوب وليس المجاملات التي تشعر المرشد بأنه ضعيف ، أو أن

المرشد غير صادق معه .

مثال علي التشجيع المطلوب: (ما شاء الله أنت رائعة)

- مقاطعة المسترشد وإعطاء تحليلات لسلوكه مما يعيقه عن التعبير الحر عن نفسه .

مثال : (نسيانك لموعد الزيارة يعبر عن رغبة لا شعورية لديك للتخلص من زوجتك)

- كثرة المزاح مما يوحي للمسترشد بأن المرشد غير مهتم بموضوعه ، و بأنه يستخف بمعاناته .

- المجادلة مع المسترشد ومحاولة فرض الرأي عليه مما يؤدي إلى إثارة التحدي عنده .

مظاهر المقاومة عند المسترشد:

المجادلة: (لا أتفق معك ليس هناك أي علاقة بين سهري يومياً وإهمالها للأطفال .)

مقاطعة المسترشد : (سمعت ما فيه الكفاية ، أنت لا تقدر موقفي)

الإنكار: (أبدأ لم أتصرف بأنانية)

إلقاء اللوم على الآخرين (الذنب ليس ذنبي ، أهلها يملأون رأسها بالأفكار السيئة عني)

التبرير: (بروده العاطفي يضطرنني لأن أسلي نفسي بالمكالمات الهاتفية)

التجاهل: تجاهل ما يقوله المرشد ، وعدم الرد أو تغيير الموضوع .

الهجوم : (أنت تتكلم من برك العاجي ، لو كنت تقف مثلي في العمل ثماني ساعات لعرفت لِمَ أثور

غضبياً عندما لا أجد الغذاء جاهزاً)

ماذا يفعل المرشد عندما يقاوم المسترشد اقتراحاته وتوجيهاته:

عندما يقاوم المسترشد مقترحات المرشد فعلى المرشد أن يسعى ليجول طاقة المقاومة إلى طاقة للتغيير ،

باتباع الخطوات الآتية:

١ - الانصات باهتمام .

٢ - التوقف عن إسداء النصح .

- التراجع وتشجيع المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره .

- التعاطف الوجداني واحترامه وتقديره لوجهة نظر المسترشد .

إستراتيجيات للتعامل مع مقاومة المسترشد:

الانعكاس البسيط:

من أفضل الطرق لتجنب المجادلة عدم الاستجابة لها . عن طريق إعادة كلمات المسترشد ، وبهذا يعترف ويؤكد المرشد ما يقوله المسترشد وما يشعر به ولا يدفعه إلى المزيد من العناد ، والتصلب ومن أمثلة ذلك:

المسترشد: لا أخطط للتوقف عن التدخين الآن .

المرشد: التوقف عن التدخين غير وراذ لديك الآن .

الانعكاس المكبر:

إعادة كلمات المسترشد بصيغة مبالغه لدفعه تدريجياً نحو موقف أكثر تجاوبا ومن أمثلة ذلك:

المسترشدة: لا أدري لماذا يتضايق من خروجي للسوق يوماً ، كل جاراتي يفعلن نفس الشيء .

المرشدة: إذاً فتضايقه من خروجك كل يوم للسوق ليس له أي مبرر؟

توضيح التناقض:

يقوم المرشد بتوضيح التناقض في أقوال المسترشد سواء الحالية أو السابقة عن طريق المقارنة ومن

أمثلة ذلك:

المسترشد: أعرف أنها تشعر بالوحدة والخوف ، ولكنني لا أستطيع التوقف عن السهر مع أصدقائي؟
 المرشد: أنت ترى أنها تعاني من الوحدة والخوف ، ولكنك غير مستعد للتخلي عن السهر مع أصدقائك؟

تحويل الانتباه :

الهدف من هذا الأسلوب هو تركيز انتباه المسترشد إلى الأهداف التي يهتم بتحقيقها ، وتخليصه من العوائق التي تعيقه عن تحقيق هذه الأهداف ومن أمثلة ذلك:

المسترشدة : إنه يتدخل فيما لا يعنيه ، بإعطائي توجيهات حول الأكل الصحي وتخفيض الوزن .
 المرشدة: أنت منزعجة من توجيهاته حول وزنك ، أظن أن الأمر مهم لك أيضاً ، فقد ذكرت لي أن الطبيبة أخبرتك بضرورة تخفيض وزنك إذا كنت ترغبين في الحمل .

الالتفاف:

يقوم المسترشد بالموافقة الجزئية مع المسترشد ثم يحول المناقشة في اتجاه السلوك المرغوب ومن أمثلة ذلك:

المسترشد : سئمت من إلحاحها عليّ لأتوقف عن التدخين ، وكأنها هي خالية من العيوب ،
 و تدخينني هو سبب كل المشاكل التي نواجهها ؟
 المرشد: اتفق معك في هذه النقطة ، تدخينك ليس هو السبب الوحيد في مشاكل الأسرة ،
 فمشكلة أي فرد في الأسرة تؤثر على الآخرين .

مثال آخر للالتفاف:

المسترشد: إنها لا تفهم أنه لا وقت لدي ، أنا غارق حتى أذني في العمل .
المرشد : حقاً أنت مشغول جداً ، ولكن ماذا لو دفعت لك ١٠٠ ريال مقابل كل ساعة تتفرغ فيها لزوجتك ولأبنائك هل تظن أنك ستجد الوقت ؟
المسترشد: طبعاً لا .
المرشد: ماذا لو دفعت لك ٥٠٠ ريال في الساعة؟
المسترشد: يفكر قليلاً ، لا أظن .
المرشد: ماذا لو دفعت لك ٥٠٠٠ ريال في الساعة ؟
المسترشد: أكيد ، سأفعل .
المرشد: إذا اتفقنا .
المسترشد ضاحكاً ، هل ستدفع لي؟
المرشد: لا ، لن أفعل .
المسترشد: أرى ما ترمي إليه ! صدقتني أرغب في قضاء الوقت معهم ولكنني لا أستطيع .
المرشد: أظن أننا اتفقنا أنك تستطيع ، ولكن المسألة كم ستقاضى مقابل ذلك ا
المسترشد : يصمت قليلاً ليفكر ، أعتقد أنك محق أنا أعطي الكسب المادي أهمية أكبر مما ينبغي .

إعادة التشكيل:

عندما ينكر المسترشد المشكلة فمن المفيد استخدام فنية إعادة التشكيل بتقديم تفسيرات إيجابية لمشكلة

يعاني منها المسترشد وبهذه الطريقة يعترف المسترشد بالمشكلة وفي نفس الوقت يشجع المرشد على النظر لها من زاوية أكثر إيجابية، ومن أمثلة ذلك:

المسترشدة: يثير غيظي عندما يصفني بالتبذير، مع أنني لا أطلب منه شيئاً لمصاريفي الخاصة، فمرثبي يكفيني .
 المرشدة: يبدو لي أنه قلق عليك ومهتم بمصلحتك المادية، ولكنه يعبر عن اهتمامه بطريقة تغضبك، هل يمكنك إخباره بأنك تقدرين اهتمامه بك، ولكنك ترغبين في أن يعبر عنه بطريقة إيجابية .

التوجيه المباشر:

تنشأ بعض المشكلات من جهل أحد الطرفين ببعض الحقائق العلمية، أو بسبب الأفكار الخاطئة التي يحملونها، ومن أمثلة ذلك:

المسترشد: تغيرت مشاعرها نحوي بعد قدوم الطفل، فأصبح هو كل حياتها، ولم تعد تهتم بي .

من المفيد في هذه الحالة توعية المسترشد بالتغيرات الجسمية والنفسية التي تمر بها المرأة بعد الولادة، وبالصعوبات التي تواجهها للتوفيق بين مسؤولياتها كزوجة وأم وربة منزل، مما يشكل ضغطاً نفسياً عليها، ويؤثر على تجاوبها العاطفي مع زوجها، وأنها مرحلة انتقالية تستدعي تعاون الزوجين للتكيف مع الوضع الجديد، ولا تعني فتور العاطفة .

توضيح السلبيات:

يقوم المرشد هنا بإعادة ما قاله المسترشد مع التركيز على الجانب السلبي للسلوك ، لحث المسترشد على التفكير في خطئه والتراجع عنه .

المسترشدة: إنه يعتقد أنني أقسو عليهم ، ولكن الشدة ضرورية لتأديب الأطفال .
المرشدة : حسناً هو لا يوافقك على أسلوبك في التأديب ، أذكر أننا تحدثنا كثيراً عن مشاعر الذنب التي تشعرين بها بعد ضربك للأطفال ، وعما تلاحظينه من تأثيرات سلبية على سلوكهم وعلاقتهم بك ، ومع هذا فأنت غير مقتنعة بتغيير طريقتك ؟

كيف يعرف المرشد أنه نجح في إقناع المسترشد؟:

يعرف المرشد نجاحه في إقناع المسترشد عندما يقنع المسترشد برأي المرشد فإنه يعترف بمشكلته ولا ينكرها ولا يتنصل من دوره فيها ، ويشير إلى رغبته في تغيير الموقف ، ومن أمثلة ذلك:

- أظن أن المشكلة أكبر فعلاً مما كنت أظن .
- أنا مستاءة من تدهور علاقتنا إلى هذا المستوى .
- يجب أن أفعل شيئاً لأمنع أهلي من التدخل في حياتي الزوجية .
- أعلم أنني إن حاولت استعادت ثقتها بي فسأنجح .

إن إقناع المسترشد بتغيير سلوكه والمحافظة على التغييرات الإيجابية هو أحد أهداف الإرشاد الأسري

و المرشد الجيد يث الأمل في نفس المسترشد، ويساعده على استكشاف الخيارات المتاحة أمامه لكي يختار المسترشد أكثرها ملاءمة له، دون أن يفرض عليه حلولاً معينة. وهو كذلك يدرك أن العملية الإرشادية تسير في خطوات متدرجة وأنه لا يمكنه القفز إلى الإقناع قبل أن يهيئ للمسترشد بيئة نفسية آمنة ويشعره بالتقبل، والاحترام، والاهتمام، وبعد أن يساعده على فهم ذاته ودوافعه، وينمي ثقته بنفسه ويقدراته، مما يساعده على إيجاد حلول لمشكلاته عن طريق الحوار والمناقشة الموضوعية، وطرح الأفكار والمقترحات، وبحث الحلول الممكنة، والتدرج معه في وضع خطط للتغيير تبدأ بخطوات صغيرة و تنتهي بالوصول للهدف المنشود.

المراجع

- ١ - أوري، ويليام (١٩٩٤) فن التفاوض . القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع . (ترجمة نيفين غراب)
- ٢ - الخطيب، صالح أحمد (١٤٢٣) الإرشاد النفسي في المدرسة . العين: دار الكتاب الجامعي .
- ٣ - عمر، ماهر محمود (١٩٩٢) المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي . الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية .
- ٤ - كارلسون، جونز و دينكماير، دون (٢٠٠٤) حان الوقت لزواج أفضل . الرياض: مكتبة جرير . (ترجمة سهام الصويغ وحنان عطا الله) .
- ٥ - كفاقي، علاء الدين (١٤٢٤) الصحة النفسية والإرشاد النفسي . الرياض: دار النشر الدولي .

سادساً : المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري

د . خالد بن يوسف برقانوي

المقصود بالمهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري هو أن يساعد المرشد المسترشد خلال العملية الإرشادية على تنمية وتقوية المشاعر التي يشعر بها المسترشد تجاه أسرته ومساعدته على القيام بالأفعال المناسبة التي تؤلف بين قلوب أفراد الأسرة وبالتالي تقوية الروابط الأسرية بينهم .
العوامل التي تساعد على تنمية الحب الأسري:-

هنالك العديد من العوامل التي تساعد المسترشد على تنمية الحب الأسري من أهمها:-

- ١) المودة والتراحم بين أفراد الأسرة يساعد على إحساس أفراد الأسرة ببعضهم البعض وباهتمام وتقدير مشاعر كلٍ منهم تجاه الآخر مما يساعد بالتالي على تنمية الحب الأسري .
- ٢) الاحترام المتبادل بين أفراد الأسرة واحترام رأي الآخر وخصوصيته تساعد على تنمية الحب الأسري .
- ٣) الثقة المتبادلة بين أفراد الأسرة تساعد على تقوية الروابط والعلاقات بين أفراد الأسرة مما يساعد على تنمية الحب الأسري .
- ٤) القدوة الحسنة في الأسرة تلعب دوراً هاماً في تنمية الحب الأسري ، إذ يجب على الآباء والأمهات والإخوة والأخوات الكبار أن يكونوا قدوة حسنة لبقية أفراد الأسرة في جميع تصرفاتهم وأعمالهم سواء داخل المنزل أو خارجه .
- ٥) التوافق الأسري بين أفراد الأسرة بمعنى أن يكون هنالك استقرار وتفاهم بين أفراد الأسرة في مختلف المسائل الأسرية الأمر الذي يساعد على تنمية الحب الأسري بين أفراد الأسرة .

- ومن الخطوات التي يمكن للمرشد اتباعها لمساعدة المسترشد على تنمية الحب الأسري التالي:-
- ١ . التهيئة النفسية لتقبل الطرف الآخر من خلال الشرح والتحليل لطبيعة العلاقة بين أفراد الأسرة .
 - ٢ . عرض موضوع الحب الأسري كمحور هام لاستمرار الحياة الأسرية من حيث المظاهر والنتائج المترتبة عليه .
 - ٣ . تنمية الشعور الديني لدى كل طرف لأنه الدافع إلى التفكير في الموضوع باعتباره واجباً دينياً قبل أن يكون إنسانياً .
 - ٤ . مساعدة المسترشد على مواجهة أسباب ومظاهر القلق والتوتر .
 - ٥ . تعليمه كيفية الأخذ بأسباب الحب الأسري من جانبه .
 - ٦ . تعليمه كيفية الرد على المبادرات والسلوكيات العاطفية من الطرف الآخر .
 - ٧ . تعليمه كيفية إحتواء الطرف الآخر بمعنى أن لا يرى ولا يسمع منه إلا ما يحب لكي يشبع الاحتياجات الوجدانية من خلال هذا الطرف الشرعي .
 - ٨ . إفهامه بضرورة تقبلُ عيوب الطرف الآخر والتعامل معها .
 - ٩ . تبصيره بكيفية التغاضي عن الهفوات والصغائر التي تصدر من الطرف الآخر .
 - ١٠ . تعليمه كيفية المبادرة إلى الصلح مع الطرف الآخر (خيرهما الذي يبدأ بالسلام) .
 - ١١ . تدريبه على كيفية رصد الأسباب الذاتية لغضب الطرف الآخر منه .
 - ١٢ . تعليمه كيفية مواجهة هذه الأسباب بما يناسب كل موقف .
 - ١٣ . إكسابه القدرة على نزع فتيل الشجار من بدايته كإجراء وقائي .
 - ١٤ . تعليمه كيفية الصبر على بعض التصرفات الطارئة في مجرى العلاقة الأسرية .

١٥. التركيز على استخدام الألفاظ الوجدانية والعاطفية التي تثير الطرف الآخر للاستجابة في شكل علاقة وجدانية تعكس تدعيم الروابط بينهم .
١٦. إفهامه خطوات السياسة الحكيمة في التعامل أثناء الأزمات الأسرية المادية .
١٧. إظهار كل ما يحب من الأقوال والأفعال لينعكس ذلك على منع المقارنة مع أطراف خارجية أخرى تؤثر في فتور العلاقة بينهما .
١٨. إبداء الزينة ومظاهر الجمال واستخدام المواد المؤثرة كالعطور والأدوات الطبيعية للزينة .
١٩. تعليمه كيفية التنازل في مواقف الشدة للوصول إلى منتصف الطريق مع الطرف الآخر لاستمرار العلاقة التي محورها الحب الأسري .
٢٠. تدريبه على كيفية الظهور بالسرور عند الالتقاء بالطرف الآخر .
٢١. تنمية مشاعر الارتياح لدى لقاء الطرف الآخر .
٢٢. تعليمه كيفية الاستمرار في التدفق العاطفي مع الطرف الآخر بكافة الوسائل التي تجذب وتؤثر فيه في المواقف العادية .
٢٣. نصحه بالإقلال من المعاتبة للطرف الآخر لأن ذلك سيدفعه للانصراف أو التعامل بحذر مما يدهور العلاقة وتقليل مشاعر الحب الأسري .
٢٤. إفهامه ضرورة إشباع الاحتياجات النفسية والمادية للطرف الآخر لأنها محور هام يجعله يشعر باحتياجه المستمر له مما يدعم مشاعر الحب المستمر بينهما .
٢٥. التأكيد على ضرورة التضحية من كل طرف لاستمرار الحب نظراً لاختلاف الطباع وسمات الشخصية .

الوسائل التي تساعد على تنمية الحب الأسري:-

هنالك العديد من الوسائل التي تساعد على تنمية الحب الأسري ومن المناسب أن يتم توضيحها للمسترشدين ، حيث يلاحظ عدم معرفة الكثير منهم لها أو عدم تقديرهم لأهميتها وأثرها في تنمية الحب الأسري والروابط الأسرية ومن ذلك:-

- ١) تبادل الهدايا بين أفراد الأسرة ، له دور فعال في تنمية الحب الأسري وتقوية الروابط الأسرية .
- ٢) أن يخصص المسترشد وقتاً للجلوس مع أسرته معاً ، والإنصات باهتمام للمتكلم .
- ٣) النظرات التي تنم عن الإعجاب والاحترام من قبل المسترشد للزوجة أو العكس تلعب دوراً فاعلاً في تنمية الحب الأسري .
- ٤) التحية الحارة عند مغادرة المنزل ، أو عند دخول المنزل من الوسائل المهمة التي تساعد على تنمية الحب الأسري .
- ٥) الثناء على أفراد الأسرة عند القيام بأي عمل من الأعمال حتى ولو كانت بسيطة .
- ٦) إشراك كل أفراد الأسرة دون استثناء في عمل بعض الأشياء الخفيفة وكذلك المشاركة في التخطيط المستقبلي للأسرة .
- ٧) استخدام الكلمات الطيبة والألفاظ السليمة عند التعامل مع أفراد الأسرة ، وتوجيه المسترشد بأنه لا ينبغي له أن يستخدم كلمات تشير إلى عدم الاحترام أو عدم الحب .
- ٨) استخدام الحوار البناء كوسيلة لتنمية الحب الأسري بين أفراد العائلة ، وأن يتعلم المسترشد قبول ما يتوافق معه ورفض ما لا يتوافق معه بكل احترام .
- ٩) أن يشارك ويتفاعل المسترشد مع أفراد أسرته في كل مناسبات الأسرة والأزمات التي تمر بها لا قدر الله .
- ١٠- الخروج والالتقاء مع الأسرة خارج المنزل ساعتين على الأقل في نهاية الأسبوع .

المراجع

- ١- إبراهيم، عبد الستار. (٢٠٠٥). السعادة الشخصية في عالم مشحون بالتوتر وضغوط الحياة. الرياض: مؤسسة الإمامة الصحفية.
- ٢- الدويش، إبراهيم. (٢٠٠٠). عشر وسائل لتنمية الحب بين الزوجين. مجلة الفرحة. (٥١).
- ٣- العزة، سعيد حسني. (٢٠٠٠م). الإرشاد الأسري نظرياته وأساليبه العلاجية. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- ٤- حسن، محمود. (بدون). الأسرة ومشكلاتها. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- ٥- رشوان، عبدا لمنصف حسن. (١٤٢٦هـ). محاضرات عن الإرشاد الأسري. محاضرات غير منشورة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.

سابعاً: المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري

د. أسماء الحسين

الحب ذلك السر العجيب هو "محرك" الحياة الزوجية الفاعل بإذن الله، وشرائها المغذي، وقلبها النابض، وهو من النعم العظيمة في هذه الحياة الدنيا، على ألا يطغى على حب الله تعالى ورسوله أو يتعارض معه. قال تعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ [سورة الروم: الآية ٢١].

لقد عبر الله تعالى بالمودة بين الزوجين، فهي أصفى وأعمق حالات الحب وخلاصته. حيث يتولد الحب من خلال العشرة والمعاملة الطيبة والمواقف الكريمة، ولكن الحب دون روافد تغذيه - بعد الله تعالى - قد يتبخر أو لا يدوم أو يضعف ولهذا لا بد من اتخاذ الأسباب للحفاظ على نجاح الزواج وقلبه النابض حتى تدوم المودة والعشرة الطيبة وحسن المعاملة والاحترام المتبادل. وكما أن المرأة يسمتها الجميلة، وهمساتها الناعمة وصبرها وتحملها تكسب قلب الرجل، فالرجل بالحكمة والتقدير والاحترام يسعد المرأة ويجعلها تتحملة وتبجه حتى لو لم تبجه من قبل، لأن البيوت لا تبني كلها على الحب فقط.

روافد الحب:

روافد الحب كثيرة وهامة، أبرزها يتجلى في:

(١) الفهم:

الفهم أحد أهم روافد الحب ومقوماته ويتضمن الفهم فهماً لطبيعة الحياة المتغيرة، وطبيعة الحياة الزوجية، وطبيعة ملازم الحياة على امتدادها، وفهم نفسيته وظروفه، والدور المطلوب تجاهه، وفهم

معنى الاحتساب عند الله تعالى ، ومعنى الإيثار والتضحية ، وطبيعة المرأة ليست كالرجل على كل حال فالمرأة لها خصائصها النفسية ، وظروفها المصاحبة أو المختصة بجنسها ، فهي عاطفية قد تنزعج بسهولة وتتأثر بكلمة ، كما قد تجرد في عبارة إطراء بسيطة ، أو هدية رمزية سر انتعاشها لأيام أو أسابيع ، كما أنها قد تثور من موقف شبه عادي في أيام تعبها الشهري ، بينما قد تجرد في هذا الموقف شيئاً عادياً أو مضحكاً في الأيام الأخرى . بل إن مما يجده بعض الرجال أن المرأة في مرحلة ما قبل الدورة الشهرية تكون عواطفها في أوجها فتبدو (منزعجة قلقة ، وغضوبة مستاءة ، وشديدة الحساسية ، ومكتئبة ، وسلبية) وفترات النفاس كذلك تجلب معها تغيرات مزاجية نتيجة التغيرات الهرمونية ونقص السكر في الدم والأحماض الدهنية الأساسية ونقص هرمون (البروجسترون) أو زيادة هرمون (البرولاكتين) .

كذلك على الزوج أن يعي معنى القوامة من حيث إدارة الأسرة ورعايتها والقيام على شؤونها ، إذ القوامة ليست تسلطاً أو تحكماً أو تعسفاً أو سيطرة أو تجبراً أو ظلماً ، كما يظن البعض أو يفعل ، بل هي توفير الأمن والكفاية في الرزق . وعلى كل زوج أن يفتن إلى اختلاف القيم والنظرة للأمور لدى الطرف الآخر ، فالرجل عملي عقلاني والمرأة شعورية عاطفية .

وإذا كان الرجل يحتاج إلى الحب الذي يحمل معه الثقة به وقبوله كما هو ، وتقدير جهوده وما يقدمه ، فالمرأة تحتاج إلى الحب الذي يحمل معه احترام مشاعرها وفهمها ورعايتها .

٢- الاحترام:

(احترام إنسانية ملازم الحياة ، وعقله ، ورأيه ، وذوقه ، والمساحة الخاصة بعمله وعلاقاته - الطبيعية (غير المشبوهة بطبيعة الحال) مما يساعد على تنمية الحب الأسري ، فعلى الرجل احترام ذوق المرأة وخصوصياتها كما عليها فعل ذلك ، وليفتن الرجل الذي ينعت زوجته بالقباء لأتفه الأمور إلى أنه الرجل

الذي اختارته وفضلته على غيره بعد تقدير الله تعالى ، وكيف يرضى الرجل أن يسب زوجته ثم يعاشرها في صورة إنسانة لها كيان وعاطفة !؟

٣- الرحمة والتسامح والمعاملة بالرفق في غير معصية الله:

يتجلى ذلك كله في تقدير ظروف ملازم الحياة في مرضه ، وفي ظروفه الصعبة ، وعند الخطأ غير المقصود ، وفي لحظات الضعف ، أو الجهل ، أو النسيان ، وعند بعض الأزمات .
إن التسامح يعني أن تفوض أمرك إلى الله في غضبك وكربك ، يعني أن تكون واعياً للإدراك ، لأن التسامح بطل بلا ضحية ، والتسامح عملية مستمرة وليست شيئاً تقوم به مرة أو مرتين .
إن الغضب والقطيعة لا يمنحان ما يصبو إليه الإنسان وهما يعقدان المشكلات ويزيدانها سوءاً وأفضل للمرء أن ينظر للآخرين دائماً لا كمهاجمين ولكن كخائفين يلتمسون منه العون والحب .
إن التسامح قوة ووسيلة تجعل عبء الحياة أقل ثقلاً مما هو عليه ولنا في رسول الله عليه الصلاة والسلام أسوة حسنة ، فلم يكن عليه الصلاة والسلام يثار لنفسه ولكن في انتهاك حرمة الله تعالى ، كما أن الرفق مما يزين الأمور ويحسنها ، كما قال عليه الصلاة والسلام: " إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه .

٤- المبادرة والمبادرة بكل ما هو جميل وطيب:

على الرجل كما على المرأة المبادرة بكل ما هو جميل وطيب وسار ، وعدم انتظار مبادأة أو مبادرة الآخر بل على كل طرف السرعة في تقديم أجمل ما عنده من قول وسلوك ، وهذه تحتاج لقوة إرادة ، حيث يجاهد الإنسان نفسه وغضبه ونزواته ليسقي صاحبه من معين خيره ، فالخير متأصل في الإنسان كما هو الشر فيه ، لكن المؤمن العاقل خيره أقرب من شره ، ويرى المختصون أن أكثر الطرق فاعلية لخلق جو من

الدفء والتقارب مع الزوج هو زيادة درجة حرارة العلاقة معه ، بحيث يصبح أكثر عطفاً ، وأكثر إطرأً ، وأقل نقداً ، وأكثر حميمية ، وحرصاً على راحة الزوج ، وتندية لمشاعره وإنعاشاً لعواطفه ، وعدم السماح لها بالجفاف ، ولا شك أن الكلمة الطيبة ، والتصرف الحسن رصيد في بنك العواطف يسحب منه الإنسان في أي وقت يحتاج إليه ، وقد قال عليه الصلاة والسلام : (الكلمة الطيبة صدقة) (متفق عليه) ، وقال عليه الصلاة والسلام : (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه) (متفق عليه) .

٥- التفاؤل وتهوين الأمور والنظر إلى إيجابياتها:

إن المتفائلين من أذكى الناس وأكثرهم حظاً وأوفرهم ربحاً لأنهم يملكون ثمار اليقين فيربحون في الدنيا والآخرة وعلى الزوج أن يتذكر الوجه الجميل للأشياء ، وينسى الآخر ، ليحظى بالحب المستمر والسعادة الدائمة بإذن الله تعالى ، ويعود نفسه الردود المتفائلة ، فإذا ما سأله أحدهم عن أحواله ليقول: الحمد لله من حسن إلى أحسن ، وفي نعمة وعافية من الله ، وإذا وصف الشمس فلا يقول حارة ، بل يقول مشرقة دافئة ، والآخرون مصدر أنس لا مصدر إزعاج وضيق ، أما الزوج / أو الزوجة ، فمصدر خير وبركة وأنس وأولاد بمشيئة الله تعالى ، ولا شك أن هذا في الأساس من الإيمان ، ودليل على الخير ، ومفتاح للسعادة ، على عكس التشاؤم الذي يؤدي بصاحبه للمهالك ، والخسران - عياداً بالله تعالى - .

٦- البعد عن الأنانية، والاستعداد للتضحية وتحمل ما قد يطرأ على الحياة الزوجية:

الحياة الزوجية مؤسسة بين طرفين أو أكثر، وهي تقوم على التعاون والمصالح المشتركة ، ولكل طرف فيها حقوق كما عليه واجبات ، ولا يجب أن يكون أحد الأطراف أنانياً يأخذ ولا يعطي ، أو يريد أن يستأثر لنفسه بالراحة والمتعة على حساب الآخر ، بل لا بد من إنصاف ، وعدل ، وعطاء ، ومراعاة للآخر حيث تتحقق سعادة كل طرف ويحظى بالقبول والاحترام .

٧- المشاركة والمصاحبة:

إنَّ من أجمل اللحظات بين الزوجين هي التي يجتمعان فيها معاً، لتأدية عمل ما حتى لو كان هذا العمل بسيطاً، كترتيب المكتبة، أو الذهاب معاً لنزهة، أو إعداد بعض المهام، أو ترتيب السفرة، وغيرها، كذلك مشاركة كل طرف الآخر في همومه محاولاً الترويح عنه، الفرح في أفراحه، تفكيره، وحرصه على مصلحة الأسرة. وراحة الطرف الآخر، ولا شك أن كل طرف مكمل للطرف الآخر، ومتجانس معه، ويشير إلى ذلك قوله تعالى: ﴿هُنَّ لِبَاسٌ لَكُمْ وَأَنْتُمْ لِبَاسٌ لَّهُنَّ﴾ (سورة البقرة: الآية ١٨٧).

٨- الاعتراف بالخطأ، وعدم الإصرار عليه:

إن الاعتراف بالخطأ فضيلة، وخصلة طيبة كريمة، لا يقدر عليها إلا كريم النفس، بل تدل على قوة الإيمان وسمو الخلق. ولا شك أن الإنسان عرضة للخطأ، وليس بالكامل، ومن هنا فعلى كل طرف التنازل عن رأيه أو موقفه في حالة ثبوت ما هو خير منه. وهو مما يأخذ بالحياة الزوجية كثير الأمان بحول الله تعالى.

٩- البعد عن العنف والشدة، وإضفاء جو من المرح والسرور:

يقال: البحيرة الراكدة أسرع إلى التعكر من البحيرة الجارية، ومن هنا على كل طرف المسارعة لإثارة شغب الدوائر المائية وتحريك عواطف صاحبه بين فترة وأخرى، حتى لا تدبل المشاعر، وهذا مما يقوي العلاقة وينميها بينهما، ومن مظاهر ذلك ووسائله، المفاجأة بالخير، أو تقديم هدية جميلة، عظيمة في معناها، والنكتة المسلية، والحرص على إسماع كل زوج للآخر الأخبار السارة التي تدخل البهجة على قلبه، يقول عليه الصلاة والسلام: "أحب الأعمال إلى الله - عز وجل - سرور تدخله على مسلم" (رواه الطبراني في الكبير (١٢ / ٤٥٣)). وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "لا تحقرن من المعروف شيئاً،

ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق" (في الموطأ والصحيحين)، ولا بد لتحقيق حسن الخلق من توفر: لين العريكة، ولين الجانب، وطلاقة الوجه، وطيب الكلمة، والبعد كل البعد عن التكبر والغطرسة والسوء باللسان أو اليد فهي ليست من الرجولة في شيء، بل ليست من أخلاق المؤمنين، وهي مما ينفر من صاحبها ومن الحياة الزوجية، قال عليه الصلاة والسلام: " ليس الشديد بالصرعة ولكن الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" (متفق عليه). وجاء في الرفق قوله عليه الصلاة والسلام: " مهلاً يا عائشة عليك بالرفق وإياك والعنف والفحش" (رواه البخاري).

١٠- الصبر واحتساب الأجر:

لا شك فإنه في الزواج يتجلى الصبر الجميل، وفيه الثواب الجليل لمن يصبر على تكاليف الحياة الزوجية، وفي سبيل استمراريتها وسعادتها، وفي القيام على شؤونها، يقول الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم: " إذا صلت المرأة خمسها، وصامت شهرها، وأطاعت زوجها، وحفظت فرجها قيل لها: ادخلي الجنة من أي الأبواب شئت" (رواه احمد والطبراني).

وقد جعل الإسلام النظر إلى الزوجة ومداعتها سبب رحمة الله. قال عليه الصلاة والسلام: " إن الرجل إذا نظر إلى امرأته ونظرت إليه، نظر الله تعالى إليهما نظرة رحمة، فإذا أخذ بكفها تساقطت ذنوبهما من خلال أصابعهما" (صححه السيوطي في فيض القدير ٢ / ٣٣٣).

وفي النفقة على الزوجة صدقة كما أخبرنا بذلك رسول الهدى، يقول عليه الصلاة والسلام: " إذا أنفق الرجل على أهله نفقة، يحتسبها، فهي له صدقة" (حديث صحيح متفق عليه). ويرغب في النفقة على الزوجة: فيقول عليه الصلاة والسلام: " دينار أنفقته في رقبة، ودينار تصدقت به على مسكين، ودينار أنفقته على أهلك، أعظمها أجراً الذي أنفقته على أهلك" (حديث صحيح).

وقد جعل الله حسن الخلق من كمال الإيمان وخيار ذلك من كان كذلك مع أهله، قال عليه الصلاة والسلام: "أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً، وخياركم خياركم لنسائهم" (رواه الترمذي).

أسباب ضعف الحب وتفشل الحياة الزوجية:

يضعف الحب بين الزوجين وتفشل الحياة الزوجية - بعد تقدير الله لأسباب منها:

- (١) التقصير في أمور العبادة وطاعة الله أول وأهم أسباب قلة التوفيق وعدم تيسير الأمور، والله تعالى يقول: ﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا﴾ (سورة الطلاق الآية ٤). فلا بد من استحضار النية الصالحة عند القيام بأي عمل والتذكير بها.
- (٢) سوء فهم كل من الزوجين لطباع الآخر وشخصيته، أو لما يقصده، أو لطبيعة الحياة الزوجية.
- (٣) اختيار الوقت غير المناسب لطلب الحاجة، وكذلك لمناقشة أحد الموضوعات أو المشكلات الطارئة.
- (٤) تكبير التوافه، والاهتمام السلبي بالتفاصيل (قد يثير العاصفة ويشعل الحريق أو يفجر البركان).
- (٥) عدم الاحترام المتبادل.
- (٦) عدم تقدير الزوجة لأعباء زوجها وواجباته الاجتماعية وإنكارها لطبيعة عمله، أو التبرم من نشاطات الزوج أو هواياته إذا كان فيها ما يعود بالنفع عليه أو على الأسرة أو هي مما يدخل في أعمال البر والتقوى.
- (٧) عدم مراعاة أوضاع الزوج المالية كأن تريد الزوجة أن تلبس مثل زميلاتها وتريد تغيير الأثاث في المنزل مع عدم مراعاة الفوارق بين مقدرة الزوج أو ظروفه وغيره من الأزواج.

- ٨) سوء الظن من أشد المسببات لفشل الحياة الزوجية .
- ٩) سوء خلق الزوج أو الزوجة .
- ١٠) عدم المصارحة والمكاشفة بأسلوب واضح وجميل ، وكبت المشاعر أو ردود الفعل حتى الانفجار أو الطلاق في أسوأ الحالات .
- ١١) حب الانتقام والانتصار للنفس أو للكرامة المزعومة .
- ١٢) التركيز على الأخطاء والسلبيات دون الإيجابيات وفتح الملفات القديمة أو عدم التجاوز عن الخلافات السابقة مما يُوسّع نطاق الخلاف .
- ١٣) العناد وعدم التنازل عن الحق وهضم الآخر حقوقه وعدم الاعتراف بالخطأ .
- ١٤) تدخل الآخرين دون وجه حق بأسلوب يضر أكثر مما ينفع ، ولا بأس من التدخل الإيجابي في الوقت أو الظرف المناسب ومن يتمتع بالحكمة والمحبة لهذه الأسرة أو يعنيه أمر استمراريتها وسعادتها .
- ١٥) اختلاط الأدوار ومنازعة المرأة للرجل على دوره القيادي وحق القوامة وهو أمر يخالف الفطرة، ونتائجه تنعكس على الأسرة بالتزعزع أو التصدع لا قدر الله .

في إصلاح ذات البين:

يرى العديد من المختصين الشرعيين والباحثين في علم النفس والاجتماع أن من عوامل بقاء المودة والحب بين الزوجين وخاصة في المراحل الأولى من حياتهما، العمل باستمرار على إصلاح ذات البين فمحاولات إصلاح العلاقة الزوجية يجب أن تكون متواصلة لا تتوقف .
إن الأزدرء وقلة الاحترام بين الطرفين والنقد المتواصل بينهما واحتقار آلام وآمال الآخر ووضعه دائماً

في موقف الدفاع. يعد من العوامل الأساسية لوقوع الطلاق بين الزوجين ، ولتفادي ذلك يجب تجنب وصول الزوجين إلى هذا الحد وينصح الزوجين بالتالي:

- عندما تشتكي أو تبث آلامك للطرف الآخر اعرض شكواك دون انتقادات أو توجيه اللوم ، لأن الانتقاد يجعل الطرف الآخر متحزماً لمهاجمتك للدفاع عن نفسه .
- الاعتراف بالخطأ عند استبانته وعدم اللجاجة فيه ، وينبغي للطرف الثاني تشجيعه على ذلك وشكره عليه على ألا يستعمل هذا الاعتراف أداة ضغط بل يعتبر من الفضائل والحسنات التي يجب ذكرها والاعتراف بها (فالاعتراف بالخطأ خيرٌ من التماذي فيه) .
- يجب أن يستجيب كل طرف لمحاولات الطرف الآخر لحل الخلاف وفي الغالب نجد أن الزوجة هي التي تستجيب أولاً ، ويبقى على الزوج الاستجابة لاستجاباتها لإنجاح الزواج واستمراره بإذن الله .
- السعي لإخماد النزاع منذ البداية ، وعدم السماح لهذا النزاع أن يكبر ويستفحل .
- عندما يصل النقاش بين الزوجين إلى درجة غضب الزوج وفقدانه أعصابه ، فإن على الزوجة أن تتوقف عن النقاش ، وتحوّل دفة الحوار إلى موضوع آخر .
- على الزوجين أن يعودا أنفسهما منذ البداية أن تكون مناقشاتهما وحواراتهما ممزوجة ببعض الملاحظات والعبارات الرقيقة لتتطفئ حمة الغضب بينهما .
- الحد مما يثير الغيرة لدى الزوجين وبخاصة المرأة .
- تطيب خاطر ، إذا حزن الزوج أو واجه ما يضايقه فعلى الزوجة أن تطيب خاطره وتواسيه فليس هناك ما هو أجمل من تطيب خاطر .

- الدعاء له وهو يغادر البيت (وقفك الله وحفظك) وإذا أحضر شيئاً (رزقك الله رزقاً طيباً) أو (عوضك الله خيراً منه) أو (جزاك الله خيراً).
- تهوين الأمور وعدم تهويلها، فالتهوين يخفف الحزن والغضب، ويبعث الراحة والحب تجاه الطرف الآخر.
- مثال على التهويل: (تطلب المرأة من الرجل أن يوصلها إلى صديقتها أو أهلها أو إلى أي مشوار ما، فينشغل الرجل ويعود متأخراً فتغضب المرأة غضباً شديداً وتعتنه باللامبالاة والاستهتار وتندب حظها أن اقترنت بمثله وتمدح الأزواج الآخرين ومدى اهتمامهم بزوجاتهم).
- طبعاً هنا أظهرت المرأة أكثر من صفة يبغضها الرجل، بالإضافة إلى أنها جعلت من الحبة قبة، ولا تزال تصر على أن تجعل من الشرارة سبباً في حريقٍ مدمر!
- فالزوجة كانت تستطيع أن تهون على نفسها بقولها: لم يكتبه الله، أو قدر الله وما شاء فعل، أو لعل في الأمر خيرة، أو لا حول ولا قوة إلا بالله.
- وكانت تستطيع أن تهون على زوجها وتحاوره بهدوء بقولها له: "سلامات إن شاء الله المانع خيراً؟".
- وعندما يخبرها الزوج أنه كان منشغلاً مثلاً أو أن مديره لم يجد أكفاً منه ليحل محله أو يساعده على سبيل المثال فعلى المرأة أن تثني على زوجها، وتظهر فخرها بثقة رؤسائه به، وتبدي له الرضا بابتسامة حانية، وتطلب منه أن يعوضها عن تلك الزيارة ما إن تسمح لهما الفرصة وتترك له الخيار بعد الله.
- تقليل حجم الخطأ وعدم تضخيمه، ومعالجته بقدره ولا يزداد عليه أو يتمادى فيه أو يتعدى الحدود

المعقولة ومعالجته في نفس اللحظة حتى لا يبقى له أثر في النفس بعد ذلك أسوة بالرسول عليه الصلاة والسلام مع زوجاته .

- عدم إطالة الهجر وحالة الضيق بل المسارعة إلى السلام والصلح .
- تعويض الطرف الآخر بشيء سار أو عمل محبب في حالة تقصيره في حقه أو التسبب في إغضابه بالأساليب الجميلة أو الهدية الطيبة أو المساعدة في إنجاز بعض أعماله ، ولا شك أن الحسنات يذهبن السيئات وخير الناس الذي يبدأ بالسلام .
- الرضا بما قسمه الله تعالى ، وحمده سبحانه وشكره عند حدوث حدثٍ يفرح ، وعند حدوث ما يكره فالصبر والنظر إلى من هم أقل حالاً وشأناً وأكثر ابتلاءً والتوجه لله بالحمد أن لم تكن المصيبة أعظم .

نصائح نفسية للزوجين من خلال المرشد:

أولاً: نصائح للمتزوجين حديثاً خاصة والمتزوجين عامة:

- هذه النصائح يجب الانتباه لها ، والأخذ بها وهي للمتزوجين حديثاً أو حديثي العهد بالزواج خاصة وللمتزوجين عامة لما فيها من تقوية العلاقة بين الزوجين وتثبيت دعائم الحياة الزوجية السوية - بإذن الله تعالى ومن المناسب أن ينقلها المرشد أو المرشدة إلي المسترشدين أو المسترشدات ، وهي على النحو التالي:
- (١) الصبر والتفهم والتفائل وأخذ الأمور بتمهل وببساطة دون تعقيد ، والاعتقاد بأن لا شيء يتم بين يوم وليلة ، وكل الأمور بحاجة بعد الله إلى وقت لتتضح وتكتمل صورتها .
 - (٢) المرء لا يولد عالماً ، ولكن عليه أن يتعلم فن التعامل وطبيعة صاحبه وهذا يتطلب بعض الوقت والجهد بعد إرادة الله .

- (٣) الجنس ليس كل الزواج والمصدر الوحيد لسعادته ، ولكنه شيء هام منه ، ووسيلة من أهم وسائله لتحقيق أهداف أخرى أهم .
- (٤) للحصول على المودة وحسن التجاوب على المرء أن يبادر بالمودة ويعطي بحب ليس على سبيل الواجب أو المفاوضة وإنما يود ويعطي عطاء صادقاً من القلب ، فإن المودة والحب نتاج المشاركة والمبادأة بهما تثمر السعادة وتبعد شبح التعاسة والفرقة .
- (٥) من أجل تحقيق السعادة وتغذية الحب يجب معرفة احتياجات ومطالب أو رغبات الطرف الآخر حتى يكون هذا العطاء متفقاً واحتياجه ومطالبه فيكون أجدى وأوقع في النفس من عطاء لا يحتاج إليه ولا يتقبله .
- (٦) المجاملة في الزواج على حساب المشاعر والراحة عامل سلبي يساعد في إحداث فجوة بين الطرفين قد تزيد مع الأيام أو تختصر عملية الاستمرار بعد إرادة الله .
- (٧) لا يجب تحميل الشريك مالا يطيق أو يجيد صنعه ، بل محاولة تقبله كما هو في الحدود الطبيعية وإن كان ولا بد قليلاً من الصبر وجميل الأسلوب وكثير من الحب يغير من طباعه للأحسن والأجمل ويعلمة ياذن الله مايراد تعلمه .
- (٨) إذا شعر الزوج بالعجز أو بعض المشكلات الخاصة بمقدرته الجنسية ، فعليه بالصبر والتعويض عن ذلك بإشباع العواطف النفسية الجميلة ، وحسن الأسلوب ، بدلاً من التهرب أو العصبية أو النفور من الزوجة . فهناك أمور أهم من مجرد إنهاء العملية مبكراً أو عدم المقدرة الكاملة . والرجولة في حقيقتها ومعناها لا تقاس بمستوى القوة الجنسية فقط ، أو أنها تقتصر عليها .

ثانياً: نصائح للأزواج للاحتفاظ بالحب وشبابه في بيت الزوجية:

على الزوج - الرجل - اتباع النصائح التالية ما استطاع إلى ذلك سبيلاً لتجديد حياته الزوجية وهي جملة من الأفكار من المناسب تزويد المسترشدين بها وهي:

(١) المفاجأة بالهدية بمناسبة أو دون مناسبة بل إن الهدايا التي تأتي دون مناسبة لها وقع أعظم وأجمل على النفس وقد تكون الهدية رمزية. وليس بالضرورة مكلفة، بل في حدود الاستطاعة وتشعر الزوجة باهتمام زوجها بها، لقوله عليه الصلاة والسلام: "تهادوا تحابوا" (حسن صحيح الجامع الصغير رقم: ٣٠٤).

(٢) أن يطلب الزوج من زوجته عمل طبخة تجيدها لتشوقه لها. أو أن يجلب لها ما تفضله هي بطلب أو بغير طلب ليكون أوقع.

(٣) الحديث مع الزوجة عن الأيام الجميلة والمواقف السعيدة في حياتهما بين فترة وأخرى، وعن أثرها الطيب في حياته بصفة خاصة.

(٤) إدخال السرور على نفسها، لقوله عليه الصلاة والسلام: "أحب الأعمال إلى الله عز وجل سرور تدخله على قلب مسلم" (رواه الأصبهاني وابن أبي الدنيا).

(٥) الحديث إلى الزوجة عن الآمال والمشاريع المقترحة، ومشاركتها الأفكار والمشاعر، والاستماع بجديّة إلى الحلول المقترحة لحل بعض المشكلات الطارئة.

(٦) مساعدة الزوجة في تنظيم الحاجيات والكتب والأغراض الخاصة بالزوج.

(٧) محاولة اصطحابها في بعض الجولات الشرائية أو النزاهات البعيدة عن الاختلاط في أوقات الفراغ وبصورة معقولة وليست مستمرة، وإشعارها بالاعتزاز بذوقها.

٨ البدء معها بهواية جديدة ومشاركة وذات أهمية كالقراءة المفيدة أو الاستماع إلى بعض الأشرطة الدينية وغيرها مما يفيدها في دينها ودنياها وآخرتها وتربية أولادها وتثقيفهم على نحو يرضى الله سبحانه .

٩ ترخيم اسمها وترديده وتكثيها وإسماعها ألفاظاً دافئة وجميلة ، والثناء على بعض صفاتها أو الإيجابيات في شخصيتها ما أمكن والدعاء بالخير لها في الدنيا والآخرة .

١٠ تطيب خاطرها في حالة تدمرها أو تعبها من أعمال البيت باصطحابها إلى نزهة - دون محاذير شرعية - أو الاعتراف بدورها الهام في الحياة الزوجية وضرب الأمثلة بالقدوة الصالحة من المؤمنات في الصبر وطلب الأجر .

١١ النظر إليها نظرة الاستحسان دائماً ، مع إطراء ثوبها وتسريحتها وأناقتها وتشجيعها على الاهتمام والتجديد والإثارة المشروعة المانعة .

١٢ إذا كان الزوج من محبي السهر أو سهر لحاجة ضرورية فعليه أثناء عودته ألا يقلق نوم الزوجة وأن يدخل بهدوء لغرفة النوم وإن كانت مستيقظة يسلم عليها ويسأل عن أحوالها ويعبر عن شوقه إليها واعتذاره عما يخرجها عن إرادته .

كما أن على المرأة مراعاة التالي:

- ألا تثقل على زوجها بالطلبات ، وأن تحسن استقبال زوجها بالتهلية والترحيب بعد السلام ، ومشاركته في تغيير ملابسه والمبادرة بإحضار كأس الماء أو العصير له ، والحرص على أن تكون نظيفة وذات رائحة طيبة .
- حسن التحدث واختيار الأحاديث الشيقة الجميلة .

- فهم طبيعة زوجها وشخصيته وما يرغبه وما الذي يكرهه (لاجتنابه) .
- عدم تعمد إثارة المواضيع التي تثير الزوج أو تجرح مشاعره بين فترة وأخرى .
- عدم إزعاج الزوج أثناء وقت نومه . وإذا كان من عادة المرأة القراءة أو الصلاة - صلاة النوافل لما فيها من أجر وثواب . قبل النوم ليكن ذلك مثلاً في الصالة أو غرفة المكتب إن وجدت . ولا مانع من الصلاة في غرفة النوم ، لكن قبل وقت النوم . .
- وعلى المرأة كذلك احترام أهل الزوج ومراعاة شعور والدته فكثير من الأمهات يشتكين من معاملة زوجات أبنائهن أو تجاهلن لها ، بل إن هناك من تكون عامل قطع لصلة الولد بأمه أو لبره بها ، وهذا الأمر لا يجوز ونتائجه وخيمة إن حصل - لا قدر الله - وعلى الزوجة ألا تجعل نفسها مجال منافسة مع أم زوجها أو أن تضع زوجها في موضع صراع بينها وبين أمه ، فرما تكون هي الخاسرة في آخر الأمر ، ذلك لأن طاعة الأم واجبة ومن الأشياء التي تحبب الأم في زوجة ابنها السؤال عنها ، والابتسام في وجهها ، ومساعدتها ما أمكن ، واحترامها وحث زوجها على الاهتمام بها وعدم جرح مشاعرها باستعراض ما جلبه زوجها أمامها دون أمه ، أو الامتناع من إبدائها لرأيها في أمر من الأمور ويجب على الزوجة أن تعاملها كالأم ، والتجاوز عن حقوقها ما أمكن وألتنسى أنها ستكون أمّاً ولابنها زوجة مثلها وأن الديان لا يموت فتعامل أم زوجها بما تحب أن تعامل به .

تدريبات تتعلق باكتساب مهارات الحوار والتغيير للأفضل بين الزوجين:

الحوار حديث ومناقشة بين طرفين . له أصوله وفنونه لأنه رسالة اتصال هامة تتضمن ما هو لفظي وغير لفظي كشخصية المتحاورين ، ولغة العينين ، والإشارة وحتى حديث النفس الصامت وحسن

الإنصات وللحوار آداب كثيرة لا بد من الإلمام بها، وهي من الأخلاق الإسلامية الراقية التي تؤثر في الناس وتوجههم نحو الخير ولكي يؤدي الحوار ثمرته، ويكون ناجحاً هذه مهارات تؤثر في الطرف الآخر - بحول الله - يحسن بنا اتباعها:

- ١) اختيار الوقت المناسب للحوار، وتهيئة المكان المناسب الهادئ البعيد عن الإزعاج وأن يسبق ذلك تناول بعض الماء أو المرطبات الأخرى مثلاً.
- ٢) الجلوس على مقعد قريب من مقعد الزوج، وبطريقة تدل على الاسترخاء والاطمئنان. أو أمامه إذا كان الجلوس أمام طاولة الشاي أو الطعام مثلاً.
- ٣) تأجيل الحديث عن مشكلات الأولاد وغيرها من المشكلات حتى يستريح الزوج، ثم مناقشة ما يستدعي مناقشته معه بهدوء وعدم انفعال.
- ٤) عدم رفع نبرة الصوت أثناء الحوار مع الزوج فلا تكون أعلى من نبرة الآخر. بل لا بد أن يكون مستوى الصوت منخفضاً عن مستوى صوت الآخر، ولا سيما إذا كان الحديث يتعلق بعرض أو معالجة مشكلة ما حتى لو كانت هامة.
- ٥) عدم مقاطعة الآخر أثناء الحديث.
- ٦) إبداء الاهتمام بحديث الزوج المتحدث واحترامه ويمكن أن يكون ذلك بالابتسامة الجميلة، وبالموافقة إما بالإيماء بالرأس، أو بإطلاق عبارات مثل: "جيد، جميل، حلو، طيب، رائع، تمام. . الخ". ويمكن القيام بالمجارة المؤقتة لقناعات الشخص للتأثير فيه إيجابياً.
- ٧) ملاحظة تعابير الزوج أثناء حديثه، وقراءة المعلومات غير المنطوقة التي تعبر عن حالته وشعوره.
- ٨) عدم الانشغال بشيء آخر أو تشتيت النظر هنا وهناك بل التركيز على صوته وعينه. وملاحظة

تعبيراته أثناء تفكيره أو تطرقه لموضوع يحبه وآخر يكرهه أو يؤلمه الحديث عنه . (أحياناً عندما يبرر أحد الأطراف عمل اضطر لفعله أو أنه لا يقول الحقيقة لسبب أو لآخر فإن عينية تبدأ بالتشتت هنا وهناك ، وقد يضع إصبعه على أنفه أو أذنه ، . . إلخ).

٩) يحسن بين يدي الحوار ذكر نقاط الاتفاق مما يقرب وجهات النظر والتفاهم ويسر التنازل عن كثير مما في النفس .

١٠) أن يتخلل الحوار الثناء والتشجيع – وبث الثقة في النفس في الطرف الآخر المنصت ، ولا سيما عند استشعار أي تغير إيجابي في شخصيته أو أفكاره أو في عزمه على التغير الإيجابي .

١١) على المحاور أن يختار ألفاظاً تدل على التفاؤل والخير والبشرى به .

١٢) عند معارضة ما يقوله الطرف الآخر أو عدم الموافقة على بعض حلوله لا بد من اختيار ألفاظ توحى بعدم الهجوم أو التحدي ، وذكر الإيجابيات عموماً قبل السلبيات على سبيل المثال قول الزوجة لزوجها . " إنك ذو عقل راجح . لكن اندفاعك في هذا الموضوع لم يكن في محله " أو: " عادة لديك بعد نظر لكن الظروف مختلفة هذه المرة " .

١٣) مراعاة عدم لوم الزوج عند وقوعه في الخطأ أو تعثره مناقشة الأسباب الكامنة وراء الخطأ معه ، ثم محاولة علاجها بحكمة وروية .

١٤) بعض الأزواج – لا سيما الذكور – يعز عليه الفشل بدرجة كبيرة ، فلا بد من تشجيعه وإعطائه الثقة في النفس وعدم استغلال الفرصة لإحباطه أو دفعه لمزيد من القهر والعصية . بل لا بد من مساعدته على التعلم من أخطائه وليكن النقد بناءً يوجه نحو الصواب ، ويتجنب المزالق ، والإصابة بالإحباط .

١٥) في حالة حديث الزوج عن أمر ما يحزنه أو تذكره لأمر ما يحبطه يجب الحرص على مساعدته للجل، بصره لأعلى حتى يرى صوراً جميلة أو مناظر مرتفعة بدلاً من النظر إلى أسفل مما يجعله يركز على مشاعره. ولا بأس من اللمسة الجسدية الحانية التي تؤثر في نفسه للتخفيف عنه وتحليصه من المشاعر السيئة.

١٦) عند شعور الزوج بالضيق أو عدم التحمل أو سرعة الانفعال يعتذر - أو تعتذر - عن محاوره الطرف الآخر بأسلوب لبق وابتسامه جميلة. وتأجيل الأمر لوقت آخر مناسب.

١٧) عند إبداء طلب ما يجب أن يسبق ذلك أسلوب لبق جميل، على سبيل المثال: (يا رعاك الله، يا حفظك الله، يا عزيزي، أيها الغالي، إذا سمحت، إذا أحببت، بعد إذنك، من فضلك، إذا رأيت معي ذلك ما رأيك، وهكذا).

١٨) عدم الإلحاح في الطلب. فقط التذكير بالطلب في الوقت المناسب.

١٩) تقديم الطلب بابتسامه لطيفة. وفي الاستجابة للطلب تقديم الثناء على الزوج بعبارة جميلة أو قبلة حانية. مع مراعاة عدم إبداء الضيق أثناء عدم الموافقة على الطلب، بل إعادة المحاولة بأسلوب أكثر لطافة وفي وقت مناسب.

٢٠) عدم تقديم المصلحة الذاتية على مصلحة الطرف الآخر. وإذا كان لابد فيجب استثنائه وأخذ موافقته.

٢١) من أساسيات الحوار أن يجعل الزوج فهمه صواباً قابلاً للخطأ، وفهم الآخر خطأً قابلاً للصواب.

٢٢) إذا ما سمعت الزوجة من زوجها ألفاظاً نابية أو غير متوقعة وغير مقبولة، فلا ترد عليه بمثلهما (وهو ما يحدث عادة لدى أكثر النساء)، بل لابد من استخدام الألفاظ الجميلة، وترد عليه بالحكمة محتسبة الأجر في ذلك ولغرض تقويم سلوكه. على سبيل المثال:-

إذا قال الزوج لزوجته: موبخاً أو مستنكراً عليها قولاً أو سلوكاً:

- أنت مجنونة!؟
تقول له:
- سامحك الله . إن من تتزوج بمثلك . لا بد أن تكون أعقل العاقلات !
أو تقول له ممازحة:
- يبدو أن حبي الشديد لك قد أدى بي إلى الجنون الملاحظ .
وكذلك إذا قال لك:
- ذوقك سيء أو غير جميل ، أو ليس لديك ذوق جميل أصلاً !!
تقول له الزوجة:
- لا أعتقد ذلك . فلو كان ذوقي سيئاً كما تقول لما اخترتك أنت بالذات أو فضلتك أنت
على العالمين .
- وأيضاً لو قال الزوج - على سبيل المثال:
يا غبية !
تقول له الزوجة في ذكاء حواري:
- أن من تتزوج بمثلك فلا بد أن تتعلم الذكاء للمحافظة عليك .
أو إذا ما طلبت الزوجة من الزوج أن ينفذ لها خدمة ما فقابلها بالثورة والغضب تقول له:
- حسناً ! حسناً ! لا داعي لها الآن . المهم مايرضيك في رضا الله . وأن احتفظ بابتسامتك
العذبة .

(٢٣) وإذا ما أحضر الزوج للزوجة أو للمنزل هدية ما يجب على الزوجة إشعاره بأنها جميلة . ومؤثرة ومناسبة ، وتشجعه في كل مرة . وتمتدح ذوقه وتطلق ابتسامة الرضا والسرور تعبيراً عن القبول الشديد للهدية والامتنان لصاحبها .

(٢٤) ويجب على الزوج - الرجل - مراعاة ظروف زوجته الطارئة وحالتها النفسية . وعند حدوث تغير في أسلوب حديثها معه أو سرعة انفعالها يتذكر إيجابياتها ومواقفها الطيبة على كل حال .

(٢٥) امتداح الزوج لزوجته أثناء غضبها يطفى سراعاً جمره الغضب ويحيلها رماداً بارداً بل واحة من العطر الذي سرعان ما يعبق بالحب والتسامح .

(٢٦) وفي حالة الزوج الذي لا يملك نفسه عند الغضب . عليه أن يستعيد بالله من الشيطان الرجيم ويذهب فيتوضأ ويغير الهيئة التي هو عليها فإنه كان واقفاً فليجلس وإنه كان جالساً فليضطجع . وهذه وصفة أبي القاسم صلى الله عليه وسلم لمن يدركه الغضب . ومن ثم يتخذ قراره إما أن يوافق أو يحاول الإقناع بفكرته أو رفضه مع الأخذ بالاعتبار أن اختلاف الآراء لا يفسد على كل حال للود قضية أو معيشة .

ملحوظة: في حالة اشتداد مجرى الحديث أو أخذه مسلكاً آخر لا يوحى بالاتفاق فعلى أحد الزوجين المتحاورين قطع مجرى الحديث بالحديث عن شيء آخر . أو تقديم شيء محبب للزوج الثائر في هذه اللحظة كذلك على الزوج المنصت للطرف الآخر ألا ييدي عدم مبالاته وذلك بالصمت المستمر وذلك مما يوحى باستهتاره بحديث الآخر أو بسليته تجاهه .

المراجع

- (١) القرآن الكريم .
- (٢) البخاري، محمد بن اسماعيل أبو عبد الله الجعفي (١٤١٤ هـ) ١٩٩٣ م): صحيح البخاري، دمشق: دار ابن كثير، تحقيق مصطفى ديب البغا، ط ٥ .
- (٣) الترمذي، (د . ت) سنن الترمذي، وهو الجامع الصحيح، بيروت: دار الفكر .
- (٤) الطبراني، سليمان بن أحمد بن أيوب أبو القاسم (١٤١٥ هـ ١٩٩٥ م)، المعجم الأوسط، القاهرة: دار الحرمين تحقيق طارق بن عوض بن محمد، وعبد المحسن بن إبراهيم الحسيني .
- (٥) النووي، أبي زكريا يحيى بن شرف (١٣٩٦ هـ، ١٩٧٦ م): رياض الصالحين، الرياض: دار الفضل، ودمشق: دار الثقافة العربية، تحقيق عبد العزيز بن رباح، وأحمد الدقاق .
- (٦) الحسين، أسماء عبد العزيز: الزواج والتوافق (تحت الطبع) .
- (٧) النعيمي، طارق كمال (٢٠٠٠ م): سيكولوجية الرجل والمرأة، بيروت: دار البشائر الإسلامية .
- (٨) الرشودي، وليد بن عثمان: السعادة الزوجية (تحت الطبع) .

ثامناً : مهارات التسجيل والتوثيق

د . فريدة آل مشرف

تعتبر مهارة التسجيل من أهم مهارات المقابلة الإرشادية لأنها تحفظ جهد المرشد والمسترشد ،
والتسجيل له أهداف ومهارات:

أولاً: أهداف التسجيل وأهميته:

• توثيق المعلومة للرجوع لها وقت الحاجة .

• مساعدة المسترشد على تنمية شخصيته وتعديل سلوكه .

• مساعدة المرشد على تتبع مراحل نموه وتعديل أخطائه .

يفضل أن يقوم المرشد بتسجيل جميع المعلومات التي يحصل عليها سواء أثناء المقابلة أو بعدها مباشرة وأن يستخدم وسيلة التسجيل المناسبة . والوسيلة الأكثر انتشاراً هي طريقة التسجيل الكتابي . أما التسجيل الصوتي والمرئي فغالباً ما يستخدم في مراكز البحوث والاستشارات أو الجامعات ومراكز التدريب كوسيلة لتدريب الطلاب على أساليب الإرشاد ومتابعة مدى تقدمهم في اكتساب المهارات الإرشادية .

وبغض النظر عن وسيلة التسجيل المستخدمة ، فلا بد من الحصول على الموافقة الخطية أو الشفهية من المسترشد لضمان تعاونه . ولا شك أن تسجيل المعلومات أثناء المقابلة قد يربك المسترشد ويصيبه بالتوتر والقلق ، وقد يؤدي لانشغال المرشد بما يكتب فيفقد التواصل المهني مع مسترشده . أما إذا تم التسجيل الكتابي بعد انتهاء المقابلة فقد يغفل المرشد بعض الوقائع والأحداث الهامة أو يتابع السليم للوقائع .

ويحتاج أمر التشخيص أو العلاج أن يراجع المرشد المعلومات بتمعن وتحليل وتركيز لمعرفة مدى شمولية هذه المعلومات واكتمالها ويصعب أن يعتمد المرشد على ذاكرته لتخزين المعلومات الخاصة بكل مسترشد . لذا كان التسجيل ضرورياً ، خاصة الكتابي . وبإمكان المرشد أن يستخدم الاختزال أو التلخيص المركز أثناء المقابلة لكتابة النقاط والأفكار الأساسية التي يخشى عدم تذكرها ثم يقوم بكتابة التفاصيل بعد إنهاء المقابلة .

ثانياً : مهارات التسجيل :

للتسجيل مهارات وأنواع منها :

- (١) التسجيل الكتابي .
- (٢) التسجيل السمعي .
- (٣) التسجيل المرئي .
- (٤) كتابة التقارير .

التسجيل الكتابي:

يتفق المرشد والمسترشد على كتابة النقاط الهامة في المقابلة سواء خلالها أو بعدها مع تأكيد مبدأ السرية ، كما تستخدم هذه المهارة في تعبئة المستندات والاستمارات الخاصة بالمسترشد ، وإجابة بعض الاختبارات والمقاييس والتقارير الشخصية . وينبغي مراعاة بعض الشروط عند استخدام هذه المهارة .

الشروط التي يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابي:

- تسجيل المعلومات بعبارات قصيرة وجمل كاملة ، وإيجاز وأمثلة واضحة .
- تنظم المعلومات بطريقة تساعد على الفهم .

- أن يشمل ملف المرشد على العبارات الوصفية التي تلمس الجوانب الأربعة الآتية ما أمكن:
 - الشخصي ، الاجتماعي ، التربوي ، المهني . ويقصد في:
 - الشخصي : الطول ، الوزن ، المظهر الشخصي ، الحالة الصحية ، الإعاقة .
 - الاجتماعي: العلاقات الاجتماعية بين المرشد والمحيطين به ، الجوار ، السكن ، العمل .
 - التربوي: التاريخ الدراسي والدورات ومستواه الأكاديمي .
 - المهني: عمله ومدى رضاه عنه وخبرته فيه .
- أن يشمل الملف خلاصة وافية لحالته ويتضمن الخطوات التي اتخذت ، والوسائل المستخدمة والتوصيات حتى يمكن أن يلم بالحالة أي مرشد يتولاها مستقبلاً
- أن يتضمن المعلومات المتعلقة بنتائج الاختبارات والمقاييس من قدرات واستعدادات ، وكذلك الميول والاهتمامات إذا تم الاستعانة بها .

محظورات التسجيل الكتابي:

- لا تكون وسيلة إملائية من المرشد ، أو وسيلة استجواب للمرشد .
- ألا يتضمن تخمينات أو توقعات المرشد .
- ألا يتضمن آراء المرشد على أنها حقائق ذكرها المرشد .
- ألا تترك النقاط أمام نظر المرشد نفسه أو مرشده آخر في حالة المقابلة .
- ألا يعتمد المرشد على ما سجله اعتماداً كلياً فيفقد انتباهه وتركيزه على ما يدور في المقابلة .

مثال:

المرشدة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

المسترشدة: وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته .

المرشدة: تفضلي .

المسترشدة: أنا في حيرة من أمري وأمر زوجي ولا أعلم ماذا أفعل؟

المرشدة: هل يمكن أن توضحني أكثر؟ ماذا تقصدين بالحيرة؟

المسترشدة: تحيرني تصرفات زوجي ، فمنذ فترة وأنا ألاحظ عليه تصرفات غير طبيعية لا تناسب عمره .

المرشدة: تقولين منذ فترة . . منذ كم بالضبط؟

المسترشدة: منذ سنة .

المرشدة: وماذا تقصدين بتصرفات غير طبيعية؟

المسترشدة: أصبح يميل لمشاهدة القنوات الفضائية ومتابعة أخبار الفنانات ومشاهدة أغاني

الفيديو كليب، وأصبح يقرأ المجلات التي تصدرها صور الفنانات وأخذ يقارن بيني

وبينهن ويتحدث بالجوال كثيراً .

المرشدة: يبدو أنك متضايقه من هذه التصرفات .

المسترشدة: نعم .

المرشدة: وكم عمر زوجك؟

المسترشدة: رجال كبير: عنده عيال كبار في الجامعة .

المرشدة: يعني كم عمره الآن؟ .

المسترشدة: بالضبط (٤٨) سنة .

المرشدة: وكم عمرك أنت؟

المسترشدة: عمري (٤٠) سنة .

المرشدة: متى تم زواجكم؟

المسترشدة: منذ فترة طويلة .

المرشدة: هل يمكن أن تحددي؟

المسترشدة: منذ حوالي (٢١) سنة .

المرشدة: وما هي التصرفات الأخرى التي تضايقتك أيضاً؟

المسترشدة: عدم اهتمامه بالبيت والأسرة .

المرشدة: كيف؟

المسترشدة: أصبح قليل الجلوس معنا، ويمضي وقتاً أطول خارج البيت، ولا يتابع أحوال أولاده،

ولا يخرج معهم كالسابق، كما أنه مقصر في متابعة احتياجات ومتطلبات البيت الاستهلاكية

والغذائية، وما يحتاجه من إصلاح للأجهزة المعطوبة في المنزل .

ملخص ما تم أثناء المحادثة

زوج : ٤٨ { ٢١ سنة - غير طبيعية : قنوات فضائية ، مجلات ، فنانات ، خروج من
زوجة : ٤٠ البيت ، عدم متابعة للأولاد ، إهمال حاجات البيت ، جوال .

مهارة التسجيل السمعي:

ويتم الاتفاق مع المسترشد على استخدام هذه المهارة على أن يتم تحضير الجهاز والأشرطة قبل دخول المسترشد .

وينصح بعدم الإفراط في استخدام مهارة التسجيل السمعي مع ملاحظة أنه يمكن استخدامها في المقابلات الأولية أو عند استخدام استراتيجية جديدة . وتتم المناقشة بين المرشد والمسترشد حول فوائد التسجيل السمعي حتى يقتنع المسترشد .

ويفضل استخدام شرائط الكاسيت لعدة اعتبارات منها :-

- ١- صغر الحجم .
 - ٢- سهولة الاستعمال والنقل .
 - ٣- رخص الثمن .
 - ٤- سهولة حفظه وتخزينه .
 - ٥- سهولة استخدام شرائط مستقلة في تسجيل مقابلات لمسترشد واحد فقط .
- ويفضل أن تكون مدة الشريط (٩٠) دقيقة بحيث يسجل على كل شريط مقابلتان حيث أن مدة المقابلة (٤٥) دقيقة ، ويجب أن يكون لكل مسترشد شرائطه الخاصة به .

وينبغي ضبط الجهاز وتحضيره قبل دخول المسترشد بحيث يكون جاهزاً للتشغيل عند بدء المقابلة، وذلك لعدم ضياع وقت المقابلة، ولأن ضبط الجهاز أمام المسترشد قد يسبب له ارتباكاً نحن في غنى عنه وقد يجعله يتراجع عن التسجيل. وينصح بعدم الإفراط في التسجيل السمعي إذا طالت العلاقة الإرشادية وكثر عدد المقابلات.

مهارة التسجيل المرئي؛

وهذا النوع من التسجيل مكلف في النفقات ولذا يستخدم عند الحاجة والضرورة (عند مواجهة المسترشد بسلوكات محدودة). وغالباً ما يستخدم في مراكز التدريب والجامعات وهي وسيلة لتسجيل الاتصال اللفظي وغير اللفظي ويتيح فرصة التقويم الذاتي لكل من المرشد والمسترشد . .

أهداف مهارات التسجيل المرئي؛

- ١) التأثير على سلوك المسترشد حين يرى نفسه أو يسمع صوته وهو يتحدث ويتصرف بأسلوب غير مناسب وبالتالي يحاول تغيير سلوكه نحو الأفضل، وإتاحة الفرصة لإبداء رأيه نحو ما يراه ويسمعه في المقابلة.
- ٢) دراسة ومراجعة حالة المسترشد في فترات أخرى خارج المقابلة الإرشادية بنفسه أو مع آخرين يثق بهم المرشد.
- ٣) التأكد من ملائمة الأسلوب المهني ودقة الخطوات الإرشادية وعوامل الضعف والقوة في المقابلة الإرشادية حتى يمكن تلافيها لاحقاً.
- ٤) مواجهة المسترشد بأقواله وأفعاله بواسطة إعادة تشغيل الشرائط خاصة إذا كان من النوع المقاوم أو المنكر.

٥) تنمية شعور المسترشد بالارتياح النفسي حينما يرى ويسمع مدى الاختلاف والتطور على سلوكياته في شرائط المقابلات الأولى والأخيرة مما يساهم في تنمية شخصية المسترشد ويتأكد من ثقته في قدرته على التطور والتغير نحو الأفضل .

٦) الاعتماد على هذه المهارات التسجيلية كمرجع هام يرجع لها عند الحاجة لمصلحة المسترشد سواء أحدث له نكوص وانكاسة، أو لمساعدته في حياته الجديدة .

٧) استخدام هذه المهارات التسجيلية كمقياس لاستخدام أساليب إرشادية ماثلة والحالات ماثلة .

٨) التقييم المستمر للاستراتيجيات الإرشادية مما يساعد المرشد على تعديل وتطوير أسلوبه .

كتابة التقارير:

هناك حاجة لكتابة التقارير الخاصة بحالة المسترشد سواء أكانت عملاً روتينياً في كل فترة زمنية، أو بانتهاء الحالة، أو عند تحويلها. وتختلف صيغة التقرير والمعلومات المتضمنة حسب نوع التقرير المطلوب أو الجهة التي تطلبه ولا بد أن يكون مدعماً بالمستندات المناسبة.

تأتي أهمية التقرير من أنه:

- ١- وسيلة فعّالة في عرض التطورات المختلفة لحالة المسترشد وما يحتاجه من خدمات .
 - ٢- أنه دليل واضح حول الإنجازات المهنية من مهارات وفتيات قام بها المرشد .
- وتختلف التقارير التي يتناولها المرشد النفسي بالتسجيل والتحليل والتفسير أو العرض لجوانب شخصية المسترشد المختلفة سواء بانتهاء الحالة أو عند إحالتها لأي سبب من الأسباب أو عند طلب جهة ما تقريراً عن الحالة. وينبغي أن يدعم التقرير بالمستندات مثل الاختبارات النفسية والشخصية والصحية. كما أن وجود التقرير الختامي ضروري في الملف الرسمي لكل مسترشد، ويفضل أن يحتفظ المرشد

بصورة ملخصة من كل محتويات هذا الملف . ويشكل التقرير النفسي ملخصاً للمعلومات التي حصل عليها المرشد من مصادرها المختلفة ونتائج الفحوص والاختبارات ونتائج المقابلات الإرشادية .

مهارة كتابة التقرير الخاص بالحالة :

لا يوجد شكل محدد للتقرير ولكن ينبغي محاولة تضمينه البنود الآتية ما أمكن :-

أولاً: معلومات وصفية :-

- معلومات شخصية : مثل الأسم / العمر / الجنس / الوزن / الطول .

- معلومات عن التاريخ الشامل والحالة الراهنة بجميع الجوانب .

- مشكلات المسترشد التي دفعته لطلب الإرشاد .

- سبب الإحالة من وإلى .

- تطلعات المسترشد نحو المستقبل .

ثانياً: معلومات إرشادية :

- معلومات عن اتصالات ومشاورات المرشد مع آخرين في المهنة .

- اتصالات المرشد بأسرة المسترشد أو أقاربه .

- الطرق والأساليب الإرشادية التي اتبعت وتأثيرها .

- التقويم النهائي للمقابلات والمحادثات الهاتفية والتشخيص النهائي لحالته .

ثالثاً: معلومات تتعلق بالشخصية:

- وسائل التقويم المستخدمة الاختبارية وغيرها وملاحظات المرشد .

- نتائج التقويم الاختباري وغير الاختباري متضمنة قدرات المسترشد العقلية العامة والخاصة ، وأبعاد الشخصية .

- مفهوم المرشد لذاته وإمكانياته .

رابعاً: الخلاصة :

- إبراز العناوين الأساسية التي تناولها التقرير .
- التركيز على أهم النقاط التي تناولها التقرير النفسي .
- توضيح المشكلة الرئيسة والفرعية ، وأعراضها وأساليب علاجها والنتيجة .

خامساً: التوصيات :

- ١- توجه التوصيات للمرشد بهدف تبصيره بما انتهت إليه حالته .
- ٢- توجيه توصيات لزميل آخر سيتابع الحالة أو أحد أفراد الأسرة .
- ٣- التوصيات تكون في صياغة واضحة وصريحة وتتسم بالأمانة العلمية والمهنية وتبنى على النتائج التي توصل إليها المرشد خلال مقابلته مشيراً للأسباب .

كيفية كتابة التقرير:

- ١- يقوم المرشد بكتابة التقرير بنفسه وبأسلوب واضح .
- ٢- تسجيل المعلومات الأساسية حول مشكلات المرشد وسلوكه ووسائل تقويمه ونتائجها ومدى استجابته لها والتوصيات .
- ٣- الابتعاد قدر الإمكان عن المصطلحات الفنية (مثل عقدة أوديب) وخاصة حين يوجه إلى غير المتخصصين .
- ٤- أن تكون الصياغة واضحة وموضوعية، وبسيطة وبعيدة عن استخدام ضمير المتكلم أو ضمير المخاطب بل يستخدم ضمير الغائب بالنسبة للمرشد والمسترشد .

- ٥- عدم استخدام الرأي الشخصي على أنه حقيقة واقعة ويفضل استخدام العبارات الوصفية:
يبدو أنه . ربما يكون ، ويظن أنه .
- ٦- تسجيل نتائج التقييم الاختباري وغير الاختباري بصورة واضحة مع تفسير مختصر حول طبيعة الدرجة وما تعنيه .
- ٧- تدرج المعلومات حول المسترشد في ترتيب منطقي مختصر حسب تسلسلها الزمني على ألا يزيد حجم التقرير عن صفحتين إلا إذا دعت الضرورة .
- ٨- يكتب التفسير على نموذج مطبوع يمثل الجهة الصادر عنها حاملاً اسمها وعنوانها، واسم المرشد وتوقيعه والتاريخ .

المراجع

- ١- عبد المعطي، حسن (٢٠٠٣). منهج البحث الإكلينيكي، أسسه وتطبيقاته. مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- ٢- جاك، سي اسبورت (١٩٩٦). إرشاد الآباء ذوي الأطفال غير العاديين، ترجمة: الأغبري، عبد الصّمد، المشرف، فريدة، الرياض: المجلس العلمي، جامعة الملك سعود.
- ٣- الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦). العملية الإرشادية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- ٤- الرفاعي، نعيم (١٩٩٤). العيادة النفسية والعلاج النفسي (ج ١). منشورات جامعة دمشق.
- ٥- عمر، ماهر (١٩٨٩). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.

تاسعاً: المهارة في تحويل الحالات والمتابعة والتقييم

د. فريدة آل مشرف

يعد تحويل الحالات من المهارات الهامة التي ينبغي أن يتمرن عليها المرشد ويتقنها حرصاً على صحة وصالح المسترشد. ويلجأ المرشد لتحويل الحالة إلى الجهة المناسبة بعد أن يتيقن أنه لن يستطع أن يقدم المساعدة المناسبة إما بسبب عدم تخصصه في مشكلة المسترشد، أو لرغبة المرشد الشخصية، وقد تتم الإحالة بعد أول مقابلة، وربما يحدث ذلك لاحقاً.

ويمكن أن تتم الإحالة في الحالات الآتية:

- ١- عندما لا تتناسب مشكلة المسترشد مع مستوى مهارة المرشد وتدريبه.
 - ٢- عندما يكون هناك علاقة شخصية أو قرابة بين المرشد والمسترشد.
 - ٣- عندما يشعر المرشد بعد عدة محاولات أن العلاقة المهنية بينهما غير فعّالة ولا تصل لنتيجة إيجابية.
 - ٤- إذا كان المرشد متقاعدًا عن مناقشة المشكلة مع المرشد وغير جاد في التعاون معه.
- وعليه يمكن للمرشد أن يناقش أمر التحويل مع المسترشد وأن يكون لبقاً وصريحاً معه بعد التأكد من توفر الخدمة التي يحتاجها المرشد لدى المؤسسة التي سيحوّل لها المرشد.

وعلى المرشد أن يراعي بعض النقاط الهامة عند الإحالة مثل:

- ١- أن يكون على اطلاع ومعرفة بالمؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة.
- ٢- التوضيح للمسترشد أن التحويل ليس تخلصاً منه وإنما دليل قبوله ورغبته في مساعدته.
- ٣- تشجيع المرشد على تحمل المسؤولية ومراجعة الجهة المحول لها للحصول على الخدمة المناسبة.
- ٤- أن يكون واقعياً عند شرح خدمات المؤسسة مع ذكر الاحتمالات ونواحي القصور.
- ٥- أن يستعين بقائمة المؤسسات التي تعدها الجهة التي يعمل فيها.

وينبغي أن تقوم المؤسسة التي ينتمي إليها المرشد بإعداد قوائم لمختلف المؤسسات المعروفة ذات المصداقية في تقديم الخدمات المناسبة مع العناوين وأرقام الهواتف ، وأن لا يترك الأمر للاجتهاد الشخصي . ويستحسن أن تتضمن هذه القائمة أسماء الهيئات الدينية ، وكبار العلماء ، ومؤسسات الخدمات النفسية والطبية الحكومية منها والخاصة ، وكذلك مؤسسات الإعاقة وذوي الفئات الخاصة ، والخدمات الاجتماعية ، كالجمعيات الخيرية وغيرها ، وأن لا يترك الأمر للاجتهاد الشخصي الذي ربّما يكون غير مناسب ويؤثر على ثقة المسترشد سلبيًا .

مثال:

المسترشدة: بالأمس حدث خلاف حاد بين بيني وبين زوجي ، وكان في حالة غضب شديد ، ورمى يمين الطلاق بالثلاثة . وقد سمعت من قبل أن طلاق الغضبان لا يقع . . ، وأنا في حيرة من أمري ، ولا أعرف ما هو وضعي بالنسبة له الآن؟

المرشدة: أنت تشعرين بالحيرة والقلق ولا تعرفين ما إذا لازلت زوجةً له أم لا . وهذا وضع محير فعلاً ، ولكنني لا أستطيع أن أعطيك إجابة . . ، وخير من يفيدك في ذلك هم العلماء المتخصصون في الافتاء الشرعي ، وأستطيع تزويدك بأسماء بعضهم وأرقام هواتفهم ، وبإمكانك الاتصال بهم وستجدين لديهم الإجابة الشافية بإذن الله تعالى . . ما رأيك؟

المسترشدة: طيّب . . سأحضر ورقة وقلماً .

المتابعة:

يمكن للمرشد أن يتابع حالة المسترشد بعد تحويله من خلال تواصله مع المسترشد نفسه ، بتشجيعه على الاتصال بالمركز الإرشادي بعد الحصول على موافقة المسترشد على قيام المرشد بالاتصال به في المنزل

أو في العمل للاطمئنان على حالته . ولا يصح للمرشد أن يتصل بالمسترشد إذا لم يحصل على موافقة المسترشد على ذلك ، فهذا الاتصال يعتبر تدخلاً في حياة المسترشد الشخصية .

التقويم:

يعتبر التقويم المرحلة النهائية من مراحل العلاقة المهنية مع المسترشد ، ويقوم المرشد بنفسه أو مع فريق العمل بتقويم الحالات التي يتعامل معها مباشرة سواء هاتفياً أو بالمواجهة ، ومعرفة مدى استفادة المسترشد من الخدمة المقدمة له ، ومدى تحسّن وضعه وحل مشكلته . ويفضّل أن تكون المتابعة شهرياً ، ثم فصلياً . وقد يقوم المسترشد نفسه بالاتصال وإبلاغ المرشد بانتهاء المشكلة وتحسّن الوضع ، واستقراره . وبعض المسترشدين لا يهتمون بالاتصال خاصة بعد انتهاء الصعوبات التي يعانون منها . ولا يحق للمرشد الاتصال هاتفياً بمنزل المسترشد أو عمله أو جواله إلا بعد أن يكون قد حصل على موافقته الشفهية أو الخطية . وبعد الحصول على المعلومات المتعلقة بحالة المسترشد ، يتم تدوينها في ملفه ، ويفضّل كتابة بعض العبارات والكلمات التي تقيّد في معرفة نتائج الخدمة الاسترشادية المقدمة للمسترشد مثل: حلّت المشكلة ، تمّ التحويل ، انقطع الاتصال مع كتابة التاريخ ، وتوقيع المرشد على الاستمارة الخاصة بالمسترشد .

وتهدف عملية التقويم إلى:

- ١- قياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة للعلاقة المهنية وتعامل المرشد مع المسترشدين ومدى استفادة المسترشد من العلاقة الإرشادية وتغيّر وضعه نحو الأفضل .
- ٢- تقويم العملية الإرشادية ، حيث يحتاج المرشد لمعرفة مدى نجاح أسلوبه في العمل والنتائج التي حققها مع المسترشدين .

ولأن التقويم عملية مستمرة ، فيمكن مزج رأي المستفيدين من الخدمة الإرشادية بعد نهاية كل مقابلة

بسؤال يحدد مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة بدرجات تبدأ مثلاً من (١-٧) بحيث تمثل: ١: الدرجة الأقل، و (٧) الدرجة الأكثر، وكذلك مستوى الرضا العام بعد انتهاء العلاقة الإرشادية. ويساعد التقويم في الإجابة على بعض الأسئلة مثل: ماذا حدث مع المسترشد؟، ماذا قدمت له؟ وما النتائج النهائية. إن الإجابة عن هذه الأسئلة يمكن أن تساعد المرشد على التخطيط للحالات المقبلة، وتحديد الإجراءات والعوامل الهامة التي يفضل استخدامها مع الحالات الجديدة.

المراجع

- ١- عبد المعطي، حسن (٢٠٠٣). منهج البحث الإكلينيكي، أسسه وتطبيقاته. مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- ٢- جاك، سي اسبورت (١٩٩٦). إرشاد الآباء ذوي الأطفال غير العاديين، ترجمة الأغبري، عبد الصّمد، المشرف، فريدة، الرياض: المجلس العلمي، جامعة الملك سعود.
- ٣- الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦). العملية الإرشادية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- ٤- الرفاعي، نعيم (١٩٩٤). العيادة النفسية والعلاج النفسي (ج ١). منشورات جامعة دمشق.
- ٥- عمر، ماهر (١٩٨٩). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.

الفصل الخامس نماذج تطبيقية

د. أسماء الحسين
د. عبد الله السلمي

قصص خاص بالفصل الثالث أولاً: مهارات المقابلة وتقبل المرشد

إعداد: د. أسماء الحسين
د. عبد الله السلمي

١- مثال على ممارسة خاطئة

المسترشد: يدخل بنفسه إلى مكتب الإرشاد ، يجد المرشد جالسا يتحدث طويلا بالهاتف ولم يُلق له بالاً . ثم يجلس المسترشد دون أن يطلب منه المرشد ذلك بعد عملية وقوف طويلة . (تصرف غير مهني حيث أغفل المرشد مهارات الاستعداد للمقابلة وتقبل المسترشد)
المرشد: يسأل بعدها المرشدُ المسترشدَ عن اسمه ، وعن المشكلة التي حضر بسببها إلى مركز الإرشاد قائلاً:

– ما الاسم ؟ وما مشكلتك ؟

وتكون تعبيرات وجهه جامدة ، وما إن يبدأ المسترشد في الإجابة حتى يقاطعه رنين الجوال .
يرد المرشد على الجوال ثم يعيد طرح سؤاله: " تصرف غير مهني حيث لم يقدر المرشد مشاعر المسترشد "

– ما اسمك ؟ وقل لي ما مشكلتك ؟

يبدأ المرشد بالإجابة . يستمع المرشد إليه وفجأة ينادي السكرتير لإعطائه بعض الأوراق التي بين يديه قائلاً:

– خذ هذه خاصة بمسترشد سابق ، ويضيف موضحاً:

– المسترشد الذي خرج قبل قليل . ذلك الذي يقول إن زوجته تسبه ، أريدك أن تسجل هذه

الورقة عنه في جهاز الحاسب لديك وتضع الورقة في ملف خاص به فقد يعود يوماً ما . بصمت

المسترشد قليلا . "تصرف غير مهني حيث لم يراع المرشد مبدأ السرية"

المسترشد: بعد أن يخرج السكرتير يتوقف عن الكلام لبعض الوقت . ثم يقول:

– أنا لست مقتنعا بعملية الإرشاد هذه ؟ ! .

المرشد: يرد (في حق ولوم): ولماذا ؟! "تصرف غير مهني حيث لم يتقبل المرشد المسترشد وسيؤثر ذلك على

العلاقة المهنية"

المسترشد: – أشعر أنها تضيع وقت و كلام فاضٍ! ولا يوجد تقدير أو احترام لمن يطلبون المساعدة !

المرشد: يرد مدافعا: "تصرف غير مهني تبرير الخطأ الذي صدر من المرشد...."

– ولكن هذا من الجهل! ويضيف:

– لماذا أتيت إلي إذن ؟ ! .

المسترشد: – والله . . قلت أجرب . لكنني لا زلت غير مقتنع !

المرشد: – غير مقتنع بماذا ؟ !

المسترشد: – أنا مشكلتي عويصة ! لا أظن أنني سأجد لها حلاً !

المرشد: – كيف تقول ذلك وأنت لم تجربني بعد ، ثم لا أظن أن مشكلتك عويصة فقد مرت بي

حالات أصعب من مشكلتك وتمكنت من حلها ، وأنا لدي خبرة جيدة في حل مثل هذه

الموضوعات . "

"تصرف غير مهني حينما جزم المرشد بأن لديه القدرة على حل جميع الموضوعات مع

أن المرشد دورة مساعدة العميل على حل مشكلته وفيه نوع من الاستعلاء وهذا ما

اعتقده المسترشد في حديثه لنفسه لاحقاً

المسترشد: (قد يحدث نفسه: أرى أن هذا المرشد يستعرض عضلاته ، والله وحده أعلم إن كان صادقاً أو مخادعاً) !

- لكن مشكلتي تختلف عن غيرها . وقد تعبت كثيراً ولم أجد حلاً لها .

المرشد: (في حنق وغضب) : يبدو أنك مسترشد صعب . . (ويتمتم بامتعاض) وستعجبني معك !

"عدم تقبل المسترشد والتعامل عليه"

المسترشد: - أرى أنك عابس الوجه اليوم ! وقد يضيف:

- يبدو أنك متضايق أو لديك ما يشغلك ! !

المرشد: - دعك مني . وأخبرني بما لديك ، وإن لم يكن هناك ثقة واقتناع فلا داعي لإكمال عملية

الإرشاد أو أن تضيع وقتي . " تصرف غير مهني في عدم تطبيق مهارات إنهاء المقابلة"

٢- مثال على ممارسة جيدة

- المُرشد:** يخرج من مكتبه ويستقبل المسترشد بحرارة بعد أن يطلع السكرتير مسبقاً على الاسم ، فيقول - على سبيل المثال -:
- تفضل يا خالد . أو يا أبا الوليد . ويصطحبه لمكان الاستشارة . (تصرف مهني صحيح) .
- المسترشد:** يدخل ويلقي السلام .
- المُرشد:** يرد السلام قائلاً في حرارة وابتسام:
- وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته ، حياك الله تفضل . (تصرف مهني صحيح) .
- المسترشد:** يجلس وهو يشعر بالراحة والاهتمام .
- المُرشد:** يسأله في ابتسامة دافئة مرحباً به:
- كيف حالك ؟ أرجو أن تكون على ما يرام .
أو يقول له:
- كيف تسير الأمور معك ؟ أرجو أن تكون في طريقها كما ترغب وتريد إن شاء الله .
بعدها يواصل المرشد كلامه قائلاً:
- بالمناسبة أتمنى ألا يكون هناك زحام وأنت في الطريق إلى هنا .
ثم يعقب المرشد بعد أن ينهي المسترشد إجابته قائلاً:
- تفضل كلي أذان صاغية . . وأسأل الله تعالى أن يوفقني لمساعدتك .
- المسترشد:** لا أدري في الحقيقة من أين أبدأ . ولكن أشعر بالتعب النفسي .
- المُرشد:** - حسناً ويؤكد على السرية (تصرف مهني صحيح) ويقول تفضل ابدأ بما تشاء الحديث عنه .

وتأكد أن لكل مشكلة حل بإذن الله تعالى . وأنا هنا من أجل مساعدتك على التكيف الحسن بإذن الله وتخفي أي مشكلات أو عقبات قد تواجهك لا قدر الله .

(تصرف مهني صحيح حيث الطمأنينة في نفس المسترشد).

المسترشد: بعد أن يتكلم المسترشد عن مشكلته وهو يتابع باهتمام وحسن إصغاء . قد يتوقف المسترشد قليلاً عن الكلام وهنا يتدخل المرشد بتعبيرات لفظية أو إيماءات تشجعه على الاستمرار في الحديث عن مشكلته كأن يقول:

– حسناً هذا أمر جيد أو واضح . . استمر . . (تصرف مهني صحيح).

المسترشد: يقول على سبيل المثال:

– بدأت أشعر بالضعف وعدم القدرة على التحمل .

المسترشد: – يرد قائلاً:

– أنا أقدر ذلك وأنت متعب قليلاً بسبب بعض الظروف الأخيرة . (تصرف مهني صحيح) . ولكن لا تيأس من رحمة الله . وأنا أرى أنك قوي . ولكنك فقط بحاجة لبعض الوقت لاستعادة نشاطك .

المسترشد: (بعد أن ينهي المسترشد كلامه):

– حسناً . . لقد تجمع لدي كمية لا بأس بها من المعلومات حول مشكلتك . وبناء على ما يدلي به المسترشد من معلومات ونتائج النقاش وربط الأحداث يحاول المرشد أن يشخص أسباب المشكلة ثم يسأل المسترشد عما إذا كان يوافق أم لا وبعد أن يرد المسترشد على ذلك يخبره بقوله:

- لذلك سنسير مع بعضنا في خطوات إرشادية محددة وقد يتطلب الأمر الاتصال بأطراف أخرى لهم علاقة بالمشكلة. (تصرف مهني صحيح).
- ثم يحدد المرشد - في نهاية هذه الجلسة الأولى - الافتتاحية - موعداً مناسباً لجلسة أخرى تالية ويحدد الوقت والمكان. ويذكر بما تم الاتفاق حوله مبدئياً. ويودع المسترشد في اهتمام وهو يرافقه إلى الباب قائلاً:
- يسرني التواصل معك، ومقابلتك مرة أخرى. ويؤكد على وقت ومكان المقابلة القادمة. (تصرف مهني صحيح).
- (قد يجيب): بارك الله فيك! ويهمني أن ألتقيك وأنتظم معك في جلسات الإرشاد.
- وأنا بمشيئة الله تعالى سأكون في انتظارك أتمنى لك التوفيق. في أمان الله.

المسترشد:

المرشد:

٣) الزوجة وجفاف المشاعر

حضر أحدهم إلى أحد المرشدين في مجال الزواج والأسرة، يطلب منه المساعدة في حل مشكلته المتعلقة بسلوك زوجته نحوه، وطباعها الصعبة في التعامل معه. حيث أنها تثني على جميع الناس الذين يقدمون لها خدمة ولو كانت بسيطة وتحسن التعامل معهم في الوقت الذي لا تبالي بما فيه يقدمه لها زوجها. وقال بامتعاض وهو يصف حالته معها:

● زوجتي امرأة متدينة تحافظ على الصلاة، وتحرص على أعمال الخير. ولكنها لا تعترف كثيراً بخطئها في حقّي، بل على العكس، كثيراً ما ترميني بالخطأ، وتظهر نفسها بأنها بريئة تماماً وإذا ما واجهتها غضبت وثارّت، إنني أشعر أن لديها جفافاً في المشاعر تجاهي، ولقد حاولت تغييرها وتوجيهها ولكن دون فائدة. وبينني وبينها أولاد. ولا أدري هل سأتحمل الوضع معها أم أفارقها فأنا في حيرة من أمري!؟
من خلال استعراض هذه الحالة يستخدم المرشد أسلوب التبصير بالحقائق التي ظهرت له من عرض الزوج للمشكلة (مهارات تشخيص المشكلة الأسرية)، حيث يتبين، الآتي:

- أن الزوجة تعترف بجميل الآخرين وتحسن التعامل معهم (باستثناء زوجها).
 - أن لديها أولاداً من زوجها.
- لا شك أن كل هذه الأمور نقاط إيجابية في صالح الزوجة، ومن خلال ماتم ذكره يبين له أن السلبيات تكمن في:
- عدم مبالاتها بما يقدمه الزوج لها.
 - عدم الاعتراف بالخطأ في حق الزوج.
 - غضبها أثناء مواجهته لها بالخطأ.

ويوضح المرشد لهذا الزوج أن المشكلة ليست في شخصية تلك المرأة وإنما في علاقتها بزوجها . وفي اعتقاده هو تجاهها ! إن تلك الزوجة ليست سيئة على كل حال ، وليست صعبة التعامل ، بدليل حفاظها على الواجبات الدينية ، واعترافها بخدمات الآخرين وفضلهم ، وهي تحسن التعامل معهم ، وعلى المرشد هنا لفت انتباه الزوج إلى طريقة تعامله معها .

على سبيل المثال: يسأل المرشد هذا المسترشد الأسئلة الآتية ويطلب منه الإجابة عنها بصراحة تامة:

- هل تقصر الزوجة معه في أمور أو واجبات أخرى ؟
- هل يناديها بأحب الأسماء إليها ؟
- هل يشكرها أو يثني عليها إذا ما قدمت له خدمة ما ؟
- هل يمن عليها إذا ما قدم لها شيئاً ما ؟
- وهل يحضره بسهولة أم بعد إلحاح وتنكيد ؟
- طريقتة في إقناعها ؛ هل يستخدم معها أسلوب الرفق واللين ؟ أم الاستهزاء والسخرية والقسوة ؟
- هل يتقرب منها . ويحسسها بأهميتها في حياته ؟
- هل يبحث عما يسرها ، أم يطيب له الانتقام منها واستفزازها ؟
- هل يقدر ما تقوم به من عمل ويعاملها معاملة حسنة؟

ويبين المرشد الفرق بين الاعتقاد أو الشعور وبين الحقائق . فربما هناك عوامل نفسية أو تراكمات سابقة لم يتم التثبت منها أو المواجهة الموضوعية لها جعلت الأمور تستصعب أو تختلط على المسترشد .

- ثم يقوم المرشد بنصح الزوج، وتبصيره عموماً بالطريقة الحسنة في التعامل موضحاً له:
- أن الناس والمرأة خاصة تحب الرفق. وتكره العنف.
 - أن الناس والمرأة خاصة تحب الكرم وتكره البخل.
 - وهي عادة تحب التشجيع وأن يمتدح ذوقها، وتشكر خدماتها حتى لو كانت من واجباتها تجاه أسرتها.
 - وأن على الزوج الاتفاق مع الزوجة على الأسلوب المناسب في مناقشة الخلافات التي تعكر صفوها. والأساليب التي لا يفضلانها عادة في التعامل. والطريقة المثلى للتغيير الإيجابي والوقت المناسب للنصيحة وأن يتعد كلاهما عن الأحكام المسبقة وأن يسأل ويستفسر قبل بناء الحكم على التصرفات.
 - وعلى الزوج تذكير المرأة من خلال حديثه معها أو بتقديم بعض الكتيبات والأشرطة الوعظية بفضل الزوج وخدمته، وأنه أولى الناس بحسن الخدمة والرعاية، والصبر على التكاليف وفي أداء الحقوق التي له، وأن الأجر على ذلك بفضل الله هو الجنة غاية كل مسلم وأمنيته الكبرى في الحياة.

٤) صراع الأم والزوجة

لا يكاد يمر الأسبوع دون حدوث مشاجرات ومصادمات مع زوجته التي كثيراً ما تنعته بالأنانية والتقصير في حقها وحق أولادها، في الوقت الذي يحاول أن يرضي أمه العصبية ولكن على حساب بيته وأولاده. ولطالما هجر زوجته حالما يشعل فتيل خصام أو تشن سيوف المواجهة بإيعاز من أمه، وفي الآونة الأخيرة لم يعد يحتمل فأصبح عصبي المزاج متذبذب الفكر، يلجأ إلى أسلوب الهجوم من باب الدفاع. ويهدد زوجته بالتخلي عنها إلى الأبد. ما إن تواجهه بتقصيره أو باحتياجات منزله. كادت أن تضيق به الحيلة، حتى هداه الله تعالى إلى مركز للإرشاد الزوجي، فأقبل عليه بعد قليل تردد.

بعد التقائه بالمرشد وحسن الاستقبال. أوضح له أن سبب زيارته لمركز الإرشاد هو عدم إحساسه بالراحة. وظهور التوتر وسرعة الانفعال والأرق عليه.

استمع المرشد إلى مشكلته بكل اهتمام وأبدى تقبلاً لشخصه. ولم يقاطعه أثناء حديثه. بل كان يسايره لبعض الوقت ويصغي لحديثه. وبعد أن أنهى الرجل (المسترشد) حديثه. أعاد المرشد على مسامعه أهم ما جاء في حديثه وقال له وقد استنتج أسباب المشكلة:

● يبدو مما ذكرته أنك تقع في صراع بين إرضاء أمك وزوجتك. وخوفك من غضب الأم عليك يجعلك تتجاهل بعض حقوق وواجبات أسرتك أليس كذلك؟ ويرى ردة فعل المسترشد.

ويبدأ المرشد بتبصير المسترشد قائلاً:

أولاً - أتفق معك أن حق الأم عظيم بعد حق الله تبارك وتعالى قال الله - عز وجل - : ﴿وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾ (سورة الإسراء الآية ٢٣). ولكن دعني أقف قليلاً وأسألك وأريد منك الإجابة بصراحة ودقة:

- هل تقوم بزيارة والدتك كل يوم أم في أقرب فرصة والاطمئنان عليها وتفقد حاجاتها؟
 - هل تقوم بإسماعها الأخبار السارة، والترويح عنها بعض الوقت؟
 - هل تطلعها على الأخبار العامة، وتحكي لها الحكايات والقصص المسلية التي تمر بك أو بغيرك أثناء العمل أو غيره؟
 - هل تدعوها لزيارة منزلك؟ وتطلب من زوجتك دعوتها في فترات متقاربة؟
- هنا من الممكن أن يقاطع المسترشد المرشد بقوله:
- إنني لا أقوم بزيارتها فقط، ولكنني أبيت عندها بعض الأيام، وأحياناً أعود من عملي لتناول الغداء معها، و... و... إلخ.
- يتدخل المرشد هنا بالتوجيه:
- هل يكون ذلك بالاتفاق مع أسرتك؟ وبيّن:
 - إن أسرتك أيضاً لها حق عليك.
- قد يقاطع المسترشد: - وماذا أفعل إنني أمزق نفسي هكذا؟
- وهنا يوضح المرشد للمسترشد التالي:
- إن الله تعالى أعطى وأمر بإعطاء كل ذي حق حقه. وأنه سبحانه حرم الظلم على نفسه وجعله محرماً بين العباد.
 - بإمكانك تنظيم وقتك بين زيارة الأقارب والأصدقاء والترويح عن النفس.
- ويلفت انتباهه إلى الآتي:
- أن هناك أموراً يسيرة لا تتطلب منا جهداً وهي ترضي جميع الأطراف.

- فيمكنك إدخال السرور على قلب أمك وكذلك زوجتك من خلال الاتفاق معهما على تحديد وقت لزيارة وخدمة الوالدة وتعويض الوقت المفقود للزوجة مع الاهتمام بالوسائل والطرق التي من شأنها تقوية العلاقة بينكما والتي منها:
 - ١- قضاء حوائجها .
 - ٢- إسماعها الأخبار السارة .
 - ٣- تقديم الهدية لهما .
 - ٤- الثناء عليهما . وإسماعها العبارات الطيبة .
 - ٥- شكر المعروف لهما ، والدعاء لهما .
 - ٦- وعليك بشرح حقوق كل طرف للآخر في أسلوب هادئ ، مع ضرب الأمثلة والشواهد واستخدام أسلوب اللين والرفق بالتي هي أحسن . وتذكير زوجتك بذلك من خلال النقاش الهادئ في حالة الخلاف .
 - ٧- التحلي بالصبر واحتساب الأجر عن الله تعالى .

(5) الزوجان والاعتداء اللفظي

لم تكذ تنسى عبارة زوجها السوقية والمقززة لها أمام أولادها حتى تفاجأت بكلامه القذر لها على مسمع من بعض أهلها، الأمر الذي زادها حنقاً وكراهية له وراحت تتفنن في كلام مؤلم وجارح له ، فطالما نعتها بـ "العالة" و"الحيوانة" و"الغبية" و"العاهرة" و"الفاجرة" ، أما هي وقد فاض بها الكيل فأصبحت تنعته بـ "البخيل" ، و "بالرجل الناقص" ، و "الذي يخشى مواجهة الرجال" .

ورغم حب كل منهما للآخر في نهاية المطاف أو في حقيقة الأمر ، وعدم الرغبة الحقيقية في التخلي عنه إلى الأبد ، إلا أن المشكلات بينهما تتصاعد بسبب الاعتداء اللفظي وتتفاقم جراء التطاول الكلامي وتقريع كل منهما للآخر ، وإسماعه ما يؤلمه .

سبل من السب والشتائم وعلى مسمع من البعض في الآونة الأخيرة ، والنتيجة فجوة تزداد ، وخطوة إضافية في سبيل الطلاق العاطفي أو تدمير حياتهما الزوجية ، مع ما هما عليه من الأعراض النفسية أو الجسمية أو هما معاً .

في مثل هذا الوضع . ما الذي يمكن فعله لحماية مثل هذا الزواج من التفكك ؟ أو الطلاق العاطفي .

أو التحلل البطيء ، وتعمق الاضطرابات النفسية والجسمية ؟

المسألة أولاً تكمن في:

- إيضاح حقيقة الحياة الزوجية وأنها لا تخلو من اختلاف في وجهات النظر وتعرض لمواقف الغضب ولكن المشكلة تكمن في طريقة التعبير عن هذا الغضب من طرف ، وردة فعله أثناء الغضب من الطرف الآخر .

وفي العمل على مساعدة الزوجين للتعامل السوي مع صراعاتهما يحسن اتباع التالي:

- أولاً - يوضح المرشد للمسترشد "الزوج / الزوجة" بُعد إثارة الخلاف بحضور الأهل والأولاد بقدر الإمكان مع أهمية الاتفاق على أسلوب التعامل في حالة الخلاف كأن يتجنبوا النقد الجارح والازدراء وامتهان كرامة الآخر أثناء الغضب وأن ينسحب كل منهما من الموقف في حالة استمرار الخلاف وعدم الوصول إلى حل على أن يستأنف النقاش في وقت آخر وأن يطلب كل طرف من الآخر إيراد دليل على اتصافه بصفة من الصفات أو النعوت التي يذكرها صاحبه في نقاش هادئ مثمر بعيداً عن الانفعال .
- ثانياً - الاتفاق على الأساسيات والمجاهدة من أجل تبديل سلوك نوعي هو عادة مصدر سوء التفاهم .
- نقد السلوك وتجنب النقد الشخصي أو المساس بكرامة الزوج وإنسانيته . وقد كرمه الله بالأساس ، وليكن الخصام من أجل إزالة السلوك المعيق من استمرارية الود والمحبة ، وليس من أجل إحباط الزوج الخصم والنيل من كرامته .
- التذكير بأن المسلم ليس من صفاته السباب والفسوق، وذكر مثل هذه الألفاظ، وإن كل ما ينطق به الإنسان محصى عليه ومكتوب في كتابه الذي لا يغادر صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، قال تعالى: ﴿وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ﴾ . (سورة الزلزلة الآية ٨)
- اتباع المنهج النبوي أثناء الغضب، فإذا كان المرء واقفاً يجلس وإذا كان جالساً يضطجع ويقوم بالوضوء أثناء الغضب .
- وعلى الآخر التزام الصمت أثناء الغضب إذا غضب لا يدل على شجاعة أو رجولة، بل على العكس فإن الغضب ضعف وخفة عقل وقلة ثقة في النفس .

٦) الحب من طرف واحد

اشتكت إحدى الزوجات موضحة أنه لم يمر على زواجها سوى عامين ونصف ، أنجبت خلالها طفلاً هو الآن في نهاية السنة الأولى من العمر وهي حامل بطفلها الثاني . وتشعر بفتور في علاقة زوجها بها ، وعدم اهتمامه نحوها ، ورغم سفره لدراسة الماجستير في إحدى المدن القريبة حيث تسكن في القرية مع أسرته إلا أنه عندما يعود في نهاية الأسبوع يقابلها ببرود في الغالب ، وكثيراً ما يقضي يومي الإجازة في الملحق الخارجي الذي يستقبل فيه إخوته وبعض الأصدقاء ، ويداعب فيه طفله لبعض الوقت .
وتقول الزوجة:

- كثيراً ما أبحث عن سبب ظاهر لذلك فلا أجد ، فأنا جميلة - وهذا رأي الآخرين أيضاً - وأقدم له الحب . بل كثيراً ما أقبله بشوق غامر يصدمه شدة انشغاله وعدم مبالاته . فغالباً لا يصعد إلى غرفته (في الجناح المستقل بنا) إلا في وقت متأخر من الليل وأثناء رغبته الشديدة في النوم بحيث لا يتبقى وقت للحديث الخاص معه . وكثيراً ما أسمع عبارات جميلة وأطلب منه أن يبادلني مثل تلك العبارات فأرى منه امتعاضاً ، واتهاماً بالسطحية والفراغ .
- زوجي يصلي ، وطموح ، وقليل الكلام معي ، وحتى مع أخواته الإناث أما مع إخوته وأصدقائه فالأمر يختلف ! وزاد ذلك سوءاً موقف أخواته معي ، حيث عادة ما يقاطعني ، ولا يشاركنني الأخبار أو الانفعالات السارة ، الأمر الذي أوقعتني في حيرة ، وأودى بي إلى الحزن والاكتئاب .
- لا أدري ماذا أفعل . بل أصبحت أبكي كثيراً ، وأرغب في الخلاص من هذا الوضع ، لكنني لا أستطيع فأنا أحبه ولدي منه طفل وحامل . في مثل هذه الحالة ، تتدخل المرشدة بإيضاح بعض الحقائق والجوانب الإيجابية والتأكيد عليها للمسترشدة كالتالي:

- أن الزوج يصلي .
- أنه طموح .
- أنه عصامي .

ثم يوضح جوانب شخصية المسترشدة كالتالي:

- أنها جميلة .
- أن لديها منه أولاد .
- أنها تحبه .

وتوضح المرشدة للزوجة أن هذه صفات طيبة يرغبها الرجال ومن وجهة نظرها تعتبر مقومات قوية ، ولكن يبين لها أن هناك أموراً ربما تأخذها الزوجة بعين الاعتبار منها:

- أنه يكافح ويتعب في التحصيل الدراسي وفي السفر .
- أن الحب ليس كلمات تقال باللسان فقط . وأنها ربما أسرفت في تبليغ الحب والتعبير عنه ، أو أنها لم توفق في اختيار الوقت المناسب لذلك .
- ربما يكون تركيزها على الجوانب الوجدانية ، وذلك على حساب النواحي الفكرية والاهتمام بها .

- من الضروري معرفة طبيعة الرجل ، وطبيعة زوجها خاصة .
- التحلي بالصبر ، فالرجل على كل حال وإن لم يحب المرأة أو يعبر لها عن الحب ، فهو يحترم المرأة التي تقدره وتصبر وتحسب .
- محاولة التقرب من أخواته ، والتودد إليهن ، في المناسبات ، وتقليل الاحتكاك بهن يومياً

دون داع لذلك والبعد عن الخلاف معهن وتقديرهن واحترامهن في حالة وقوع ذلك بعدم جرح مشاعرهن .

- إن الحب شعور يأتي بتلقائية وليس بإلحاح .
- اختيار الوقت والأسلوب المناسب للبحث عما ينفره أو يزعجه أو يجعله لا يشعر بمشاعر زوجته تجاهه .
- تتقبل المرأة حقيقة أن الأرواح جنود مجندة ، وأن الشعور بعدم الارتياح قد لا يعني نقصاً في حقها أو قصوراً في ذاتها ، وعليها قبول ذلك ، والصبر عليه ، والبيوت لا تقوم كلها على الحب وحدة بل على المودة والرحمة التي جعلها الله بين الزوجين وأن تنظر إلى الإيجابيات الأخرى .
- في حالة استصعاب الموقف عليها قد تناقش ذلك مع الزوج وتبرز مشاعرها تجاهه وتبين له أهمية ذلك في استمرار حياتهم الزوجية وتحاول أن تناقش الأمر معه بكل واقعية وأن تتوصل معه إلى اتفاق على الجوانب التي يمكن أن تعزز علاقتهما الزوجية .

٧) الشك المدمر

عرضت إحدى النساء مشكلتها قائلة:

- تزوجت قبل عام من رجل يكبرني بعامين وأنا في الثالثة والعشرين من عمري بناء على مدح الآخرين لسلوكاته . وشهادتهم بصلاحه ، فهو يصلي ، ولا يبدو منه ما يعيب ، ويعمل في وظيفة دخلها جيد ، وينتمي لأسرة عريقة طيبة ، ومشهود لها بالصلاح .
- وبعد زواجي منه بشهرين ، بدأت ألاحظ عليه سلوكيات غريبة . فكثيراً ما يطلب مني أن ينظر إلى جهاز جوالي ، ويقوم بتفقد مكالماتي ورسائلي والوارد إلى جوالي من مكالمات ورسائل ، وأراه يحب التفتيش في حقيبي اليدوية ، وفي أوراقها الخاصة .
- واجهته ذات يوم فأنكر ، وقال إنه يبحث عن شيء ما وذلك من باب التسلية وقرب العلاقة التي بيننا .
- حتى جاءت الصدمة الشديدة عندما وجدت في مجلس الضيوف جهاز صغير يخفيه للتصنت على المكالمات في الهاتف .
- ثرت بل كدت أفقد عقلي ، وواجهته إن كان يشك في ، فقال لي قولاً استغربته ، قال لي:
لو كنت أشك في نزاهتك لما أبقيتك في ذمتي يوماً !
- بدأت أشكو من سوء طباعه وبدأت تظهر بيننا خلافات ، وبدأ شعوري بالكراهية تجاه سلوكياته . وقد هدته بتركة ، فشعر بالحزن ، ووعدني بأنه لن يفعل ذلك الشيء مرة أخرى . حتى سألني ذات يوم ، وأنا معه في السوق:
ما الذي كان يهمس به البائع لي؟
- هنا جُنُّ جنوني . فالبائع أمامه ولم يهمس لي بشيء ، بل هو من كان أقرب إلى البائع مني ،

وطلبت الفراق منه ، وأنا الآن عند أهلي وهو يكاد يفقد عقله و يترجاني بالعودة .

هنا يوضح المرشد للمسترشدة - كخطوة أولى - الفرق بين السلوك والشعور أو الأمنية ، فهذا الرجل بالفعل يحب زوجته ، لكنه مصاب بداء الشك ولديه توجس وريبة وإحساس بعدم الأمان ، والحساسية ، وهو اضطراب كما يبدو خارج عن الإرادة . (تحليل للموقف ، وأسباب المشكلة) .

وتوضح المرشدة للزوجة أن عليها أن تفهم ذلك "خاصة وأن الزوجين في بداية حياتهم الزوجية وفي فترة الاستكشاف وعدم التكيف التام وعليها أن تبعد قدر الإمكان عن كل ما يمكن أن يؤدي للشك" ، وعليها أن تدرك أن أي اتهام يوجه لها ليست مقصودة فيه ، أو ليس حقيقي على كل حال بل نتيجة لوجود هذا الخلل أو الاضطراب لديه .

ويطلب من الزوجة الصبر ومحاولة مساعدته ما أمكن باستخدام الأساليب الآتية:

- تحاول أن تناقش موضوع أسباب الشك مع الزوج بالأسلوب المناسب وفي الوقت المناسب وتحاول إقناعه بأن يتخيل الفكرة الوسواسية أمامه عدوه اللدود الذي يجب أن يتصدى له ويوقفه عند حده وان لا يستسلم لهذه الشكوك وأن يجعل مخافة الله ثم الثقة هي أساس الحياة الزوجية .
- حثه على الاستعاذة بالله من الشيطان الرجيم في كل مرة تطراً عليه مثل تلك الأفكار بالظن السيء وأن يتخيل لافتة أمامه مكتوب عليها (أعوذ بالله من الشيطان الرجيم) .
- وعليه أن يتذكر كلما عنت له هذه الوسواس ضخامة الإثم المترتب على الشك وإتهام الآخرين من غير مبرر .

● وتحاول أنه تقنعة بعدم بناء حكم مسبق من غير مناقشة الأمر معها وعليها أن تبدى استعدادها لمناقشة الأمر مع الزوج بصدر رحب وبمحبة وود وأن تتفق معه على أسلوب مناقشة قضايا الشك .

- في حالة استنفاد كافة الأساليب السابقة وعدم قدرة الزوجة على الصبر والتحمل يمكن أن تساعد الزوج على أن يعرض نفسه على طبيب نفسي لعلاج حالته .
- وعند رفضه أو عدم تحسن حالته ، قد تستخدم أسلوب الضغط بعد التأكد من استنفاد كافة الأساليب السابقة وعليها أن تستخير الله تعالى في الانفصال عنه ولكن في حالة عدم القدرة على الصبر وتحمل الحياة معه .

السير الذاتية للمشاركين في إعداد الدليل (تم ترتيبها هجائياً)

د. إبراهيم بن عبد الله بن صالح الدويش .

- البكالوريوس من قسم الدراسات الإسلامية في كلية التربية بجامعة الملك سعود بالرياض .
- الماجستير (بامتياز) في السنّة وعلومها من قسم السنّة بكلية أصول الدين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بتحقيق وتخريج ودراسة جزء من أحاديث مسند أبي داود الطيالسي .
- الدكتوراه من نفس القسم (بامتياز) في تخريج ودراسة أسانيد أحاديث وآثار جزء من مجموع فتاوى شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله .
- مستشار في الشؤون الأسرية والزوجية . له مشاركات كثيرة في المحاضرات والندوات المحلية والعالمية .
- يعمل أستاذاً مساعداً في قسم الدراسات الإسلامية بكلية المعلمين بالرس .
- مؤسس ورئيس مركز رؤية للدراسات الاجتماعية والبحوث الشرعية ، وهو أول مركز غير ربحي للدراسات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية .
- له أكثر من ستين مادة علمية مسجلة مطروحة في الأسواق والمكتبات والتسجيلات .
- إمام وخطيب في جامع الملك عبد العزيز في الرس ، ويدرس بالجامع عدد من الكتب والمتون العلمية الأسبوعية .
- تلقى عدداً من الدورات التدريبية في الداخل والخارج في العلوم الإنسانية والتربوية وعقد عدداً من الدورات التدريبية فيها .

د. أحمد بن عبد الله بن محمد العجلان

- أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد بكلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم
- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية من جامعة (هل) في بريطانيا.
- رئيس قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في جامعة القصيم.
- يعمل مشرفاً ومستشاراً غير متفرغ بمركز الإرشاد الأسري في جمعية الملك عبد العزيز الخيرية في القصيم.
- عمل مستشاراً غير متفرغ بمركز الأميرة نورة بنت عبد الرحمن الفيصل لرعاية الأسرة في القصيم.
- للكاتب عدد من الأبحاث المنشورة وغير المنشورة منها:
 - ١ - هوية مهنة الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.
 - ٢ - فاعلية محاكم ومراكز الإرشاد الأسري في المملكة.
 - ٣ - دور العمل الاجتماعي التطوعي في تنمية المجتمع السعودي.

د . أسماء بنت عبد العزيز بن محمد الحسين

- أستاذ الصحة النفسية المساعد في كلية التربية - الأقسام الأدبية في الرياض .
- دكتوراه في علم النفس من كلية التربية للبنات في الرياض .
- ماجستير علم النفس من جامعة الملك سعود في الرياض .
- بكالوريوس علم النفس من جامعة الملك سعود في المجال الإكلينيكي - العيادي .
- قدمت العشرات من المحاضرات والندوات والدورات التدريبية والتربوية والنفسية .
- مستشارة في مواقع الإنترنت مثل: (موقع لها أون لاين) و (موقع الإسلام اليوم) ، و (موقع آسيا) .
- للكاتبه مشاركات صحفية وعدد من المؤلفات منها:
 - ١ - المدخل الميسر إلى الصحة النفسية و العلاج النفسي .
 - ٢ - مشكلات الطفل النفسية السلوكية .
 - ٣ - لا تقلق: القلق السلبي و كيف نحد منه؟ نحو حياة مطمئنة .
 - ٤ - الزواج والتوافق: رؤية شرعية نفسية اجتماعية . (تحت الطبع) .

أ. حصة علي عبدالله الحناكي

- بكالوريوس علم اجتماع كلية الآداب جامعة الملك عبد العزيز في جدة.
- اختصاصية اجتماعية في مكتب الإرشاد النفسي والاجتماعي في كلية التربية الأقسام الأدبية.
- مُمارِسة للإرشاد وحل قضايا الطالبات الأسرية ومتابعة حالاتهن.
- دورات في مجال الحاسب الآلي.

أ.د. / حمود بن فهد عبد الله القشعان

- دكتوراه في العلاقات الأسرية والزوجية – جامعة بتسبرج ، بنسلفانيا .
- شهادة مزاولة العلاج الأسري بولاية بنسلفانيا ، الولايات المتحدة الأمريكية .
- الإجازة الدولية في ممارسة الإرشاد الأسري – المجلس الوطني الأمريكي للعلاقات الأسرية .
- رخصة ممارسة الإرشاد في المشكلات الجنسية والعاطفية من الجمعية الأمريكية للعلاج الأسري ، واشنطن
- مدير إدارة الخدمات الاستشارية - مكتب الإنماء الاجتماعي . الديوان الأميري في الكويت .
- تقديم الكثير من الدورات التخصصية النفسية والاجتماعية .
- حاصل على ١١٢ شهادة حضور دورات تخصصية في مجال الإرشاد الاجتماعي والنفسي والأسري .
- للكاتب العديد من الكتب والأبحاث العلمية المنشورة وغير المنشورة منها:
 - ١ . دراسة حول أسباب الطلاق في الخليج .
 - ٢ . دراسة الآثار الاجتماعية والنفسية للعقم على المرأة والرجل .
 - ٣ . دراسة حول طرق التعامل مع تعدد الزوجات بالنسبة للزوجة الأولى :اضطرابات وسيكولوجية الضرة .
 - ٤ . دراسة حول المراحل النفسية أثناء وبعد اكتشاف الخيانة الزوجية لعينة من الحالات الأسرية .
 - ٥ . كتاب أساسيات الإرشاد الأسري . (تحت الطبع) .
 - ٦ . كتاب أساسيات المقابلة الإرشادية للعاملين في الإرشاد الأسري . (تحت الطبع) .

د. خالد أحمد مصطفى حجر

- أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد ، بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى ، مكة المكرمة
- دكتوراه من جامعة كنتيكت بالولايات المتحدة الأمريكية ، ١٩٨٠ .
- للكاتب عدد من الكتب و البحوث العلمية ومنها:
 - ١ - بعض ملامح مشكلة الأمية من منظور التعليم والتنمية .
 - ٢ - الخدمة الاجتماعية كتاب دراسي لطلاب المرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية (مع أ. د. محمود كسناوي) .
 - ٣ - بعض الاعتبارات المنهجية والفنية في بناء الاستبيان في البحث الاجتماعي . .
 - ٤ - معايير شروط الموضوعية والصدق والثبات في البحث الكيفي: دراسة نظرية . مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، ٢٠٠٣ .
 - ٥ - مهارات المقابيل الهاتفية . دليل الإرشاد الأسري: الإرشاد الهاتفي . مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج .
 - ٦ - مهارات الاستماع والإنصات للمرشد وآلية طرح الأسئلة على المسترشد . دليل الإرشاد الأسري: الإرشاد الهاتفي . مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج .

د . خالد بن يوسف برقاوي

- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية من جامعة ولاية أوهايو الحكومية ١٤٢٣هـ .
- ماجستير في الخدمة الاجتماعية من جامعة ولاية ميتشجان الحكومية ١٤٢٠هـ .
- أستاذ مساعد بقسم الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة أم القرى .
- المشرف على المكتب الاستشاري للتوظيف وإدارة يوم المهنة بكلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر في جامعة أم القرى .
- رئيس وحدة الإرشاد الاجتماعي بمركز الإرشاد والتوجيه في جامعة أم القرى .
- مستشار النادي الاجتماعي بعمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى .
- للكاتب عدد من المؤلفات منها:
 - ١ - اتجاهات الشباب حول العمل التطوعي دراسة تطبيقية على طلاب وطالبات المرحلة الثانوية .
 - ٢ - شارك في إعداد دليل الإرشاد الهاتفي ج ١ ، مشروع ابن باز لمساعدة الشباب على الزواج .
 - ٣ - العنف الأسري وإسهامات الخدمة الاجتماعية .

د/ سلطنة بنت محمد أحمد معاد

- دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية تخصص طريقة خدمة الجماعة من كندا .
- أستاذ مساعد بقسم الدراسات الاجتماعية في كلية التربية- جامعة الملك فيصل في الأحساء .
- إلقاء العديد من المحاضرات والندوات في العديد من المؤسسات الاجتماعية .
- إعداد وتنفيذ دورات تدريبية لتنمية الاختصاصيين في مجال خدمة الجماعة .
- المستشار الفني والعلمي لجمعية فتاة الأحساء .
- لها مجموعة من المشاركات والبحوث منها:
- المشاركة في تأليف كتاب بعنوان "أساسيات الممارسة في خدمة الجماعة"
- المشاركة في تأليف كتاب بعنوان "الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة"
- بحث بعنوان "دراسة تقييمية لعمليات ومراحل التدخل المهني لاختصاصي العمل مع الجماعات في مجال رعاية الشباب"
- بحث بعنوان "تقويم القيم والمبادئ الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية في ضوء المقاييس والقيم الأخلاقية العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

أ. عبد الإله بن سعد بن عبد الرحمن الصالح

- بكالوريوس من قسم الخدمة الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤٠٩ هـ.
- دبلوم التوجيه والإرشاد من جامعة الإمام محمد بن سعود قسم علم النفس عام ١٤٢٠ هـ.
- حصل علي مجموعة من الدورات التخصصية في مجال الإرشاد - العلاقات العامة - المجال الأُسري .
- عمل باحثاً اجتماعياً، ثم اختصاصياً اجتماعياً، ثم مرشداً طلابياً- (١٥) سنة، ثم مشرفاً عاماً للتوجيه والإرشاد.
- مدير إدارة الخدمات الاجتماعية بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب علي الزواج في الرياض .
- حصل على عدد من الدورات التخصصية في مجال الإرشاد والعلاقات الاجتماعيه والمجال الأُسري .
- مُمارس للإرشاد الأُسري في مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب علي الزواج .

د. عبد الله بن حضيض السلمي

- شهادة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كلية العلوم الاجتماعية - قسم الخدمة الاجتماعية عام ١٤١٢ هـ.
- شهادة الماجستير من جامعة برادفورد في المملكة المتحدة.
- دبلوم في طرق البحث الاجتماعي من جامعة هل في المملكة المتحدة.
- شهادة الدكتوراه في فلسفة الخدمة الاجتماعية من جامعة هل.
- عضو هيئة تدريس (أستاذ مساعد) بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.
- مستشار غير متفرغ بمشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب علي الزواج.
- للباحث عدد من الأبحاث العلمية: مهارات التسجيل الكتابي في الإرشاد الأسري الهاتفي.

أ.د. عبد الله بن سعد بن حمد الجاسر

- أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك في قسم الدراسات الاجتماعية في كلية الآداب في جامعة الملك سعود .
- بكالوريوس خدمة اجتماعية من جامعة الملك سعود ١٩٨٥ م .
- ماجستير الخدمة الاجتماعية من جامعة واشنطن ١٩٨٨ م .
- الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية من جامعة الينوي ، ١٩٩٣ م
- قام بإنشاء إدارة الإرشاد والتوجيه الطلابي في جامعة الملك سعود عام ١٤١٧ هـ .
- عمل مستشاراً في وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية .
- معالج متعاون في بعض العيادات الخاصة في الرياض .
- مستشار غير متفرغ في الرئاسة العامة لرعاية الشباب .
- مستشار غير متفرغ في جمعية البر في الرياض .
- عضو فريق التنمية السكانية في الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض .
- للكاتب عدد من الأبحاث المنشورة في المجلات والمراكز العلمية ، إضافة إلى بعض الدراسات غير المنشورة .

أ. د. عبدالله بن سلطان السبيعي

- بكالوريوس طب وجراحة من جامعة الملك عبد العزيز في جدة ١٩٨٢م تقدير "ممتاز".
- زمالة الكلية الملكية للأطباء النفسيين في كندا ١٩٨٩م.
- رئيس قسم الطب النفسي في كلية الطب ومستشفى الملك خالد الجامعي ١٩٩٠م - ١٩٩٥م.
- رئيس قسم الطب النفسي في مستشفى الملك فهد للحرس الوطني عام ١٩٩٦م.
- رئيس نادي الطب النفسي و العلوم السلوكية من عام ١٩٩٠م وحتى عام ١٩٩٥م.
- رئيس ومؤسس المجلس السعودي للطب النفسي الذي يشرف على تدريب الأطباء للحصول على درجة الزمالة السعودية في الطب النفسي في المملكة العربية السعودية منذ عام ١٩٩٦م.
- له أكثر من ٢٥ بحثاً علمياً منشوراً في عدد من الدوريات الطبية النفسية المحلية والعالمية.
- ساهم في تأليف عدد من الفصول في كتب علمية في مجال الطب النفسي.
- له إسهامات في الصحف المحلية ووسائل الإعلام المسموعة والمرئية.
- عضو الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين.
- عضو الاتحاد الإسلامي للأطباء النفسيين.
- عضو المجلس العربي وممثل المملكة و المشرف على التدريب في الطب النفسي.
- أختير في كتاب WHO IS WHO عام ٢٠٠٢ كأبرز طبيب نفسي سعودي.

الأستاذ / عبد المجيد طاش محمد نيازي

- ماجستير في العلاج الاجتماعي من جامعة غرب متشغن ١٩٨٨ .
- يعمل محاضراً بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .
- يقوم بتدريس عدد من المقررات منها: أساليب العلاج الاجتماعي ، والإرشاد الاجتماعي ، والخدمة الاجتماعية الطيبة ، والعمل مع الجماعات .
- عمل أميناً للجنة الإرشادية الأكاديمية بكلية العلوم الاجتماعية لمدة أربع سنوات .
- عمل وكيلاً لقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لمدة سنتين .
- شارك في العديد من الندوات والمؤتمرات الداخلية والخارجية .
- له عدد من المؤلفات ومنها:
أساسيات ممارسة طريق العمل مع الجماعات ومصطلحات ومفاهيم في الخدمة الاجتماعية والإرشاد النفسي ، ودليل التربية الميدانية في الخدمة الاجتماعية ، والخدمة الاجتماعية .

د / عمر بن إبراهيم المدير

- بكالوريوس الطب والجراحة - جامعة الملك سعود - الرياض ١٤١٠هـ.
- دبلوم الطب النفسي (ماجستير) - كلية الطب - جامعة الملك سعود الرياض ١٤١٣هـ.
- زمالة الطب النفسي (دكتوراه) - كلية الطب - جامعة الملك سعود - الرياض ١٤١٥هـ.
- زمالة الكلية الملكية الكندية في الطب النفسي (دكتوراه) - كندا ١٤١٩هـ.
- شهادة التخصص الدقيق في طب نفسي الأطفال والمراهقين والعلاج الزوجي والأسري - كندا.
- رئيس شعبة الطب النفسي مستشفى الملك فهد بالحرس الوطني - الرياض.
- نائب رئيس المجلس العلمي للطب النفسي - الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
- مؤسس والمشرف على موقع الاستشارات النفسية والاجتماعية www.dr-omar.com.
- إلقاء المحاضرات العلمية في الطب النفسي وطب نفس الأطفال والمراهقين.
- دورات تدريبية للآباء والأمهات حول معاملة وتربية الأولاد.
- دورات تدريبية حول المهارات الزوجية.

د. فريدة بنت عبد الوهاب آل مشرف

- أستاذ مشارك في كلية التربية في جامعة الملك فيصل في الأحساء .
- دكتوراه الفلسفة في التوجيه والإرشاد النفسي / جامعة اثيوتر ولاية أوهايو/ الولايات الأمريكية ١٩٩٠ م .
- ماجستير في الإرشاد التأهيلي / جامعة ولاية بنسلفانيا ستبت كولج / الولايات المتحدة الأمريكية / ١٩٨٦ م .
- بكالوريوس في علم الاجتماع / جامعة الكويت / ١٩٧٨ م .
- شاركت الكاتبة في إلقاء عدد من المحاضرات العامة ومن ذلك:
 - ١ - تقنيات العمل الإرشادي والمشكلات التي تواجهها المرشدة في علاقتها مع الطالبة .
 - ٢ - دور المرشد في اكتشاف الحالات النفسية والعصبية .
- للكاتبة عدد من البحوث العلمية ومنها:
 - ١ - العنف الأسري لدى عينة من طالبات جامعة الملك فيصل .
 - ٢ - اتجاهات الطلبة السعوديين في الولايات المتحدة الأمريكية نحو توجيه الوالدين والإرشاد الأسري .
 - ٣ - توجيه وإرشاد الطلبة الأجانب في أمريكا .
 - ٤ - مساهمات في عدد من الصحف المحلية السعودية مثل: جريدة الجزيرة ، وجريدة اليوم .

أ / منصور بن صالح الدهيمان

- حاصل على الماجستير في الخدمة الاجتماعية الطبية مجال الخدمات الإكلينيكية في الصحة النفسية من جامعة ميزوري الولايات المتحدة الأمريكية .
- حاصل على شهادة الاختصاص لما بعد الدراسات العليا في العلاج الأسري والزواجي من كلية طب جفرسون في جامعة توماس جفرسون الولايات المتحدة الأمريكية .
- يعمل اختصاصي أول خدمة اجتماعية طبية ومعالج أسري وزواجي في قسم الطب النفسي / كلية الطب ومستشفى الملك خالد الجامعي جامعة الملك سعود في الرياض .
- مُدرّب معتمد في الإرشاد الاجتماعي .
- له العديد من المشاركات في الندوات واللقاءات العلمية الداخلية والخارجية .
- عضو الجمعية الأمريكية للعلاج الأسري والزواجي .
- عضو نادي الطب النفسي والعلاج السلوكي في الرياض .

موضي بنت حمدان الزهراني

- مشرفة نفسية في مكتب الإشراف النسائي الاجتماعي في وزارة الشؤون الاجتماعية في الرياض .
- ماجستير في مجال علم النفس (تخصص قياس نفسي ونمو) عام ١٤١٥ هـ جامعة الملك سعود .
- لها مشاركات علمية متعددة في الندوات والمحاضرات الخاصة في مجال الأطفال ذوي الظروف الخاصة .
- ألفت عدداً كبيراً من المحاضرات النفسية والتربوية وتشارك في الندوات المنبرية والإذاعية .
- قدمت الكتابة العديد من الحلقات التدريبية وأعدت عدداً من الحقايب التدريبية .
- للكتابة عدد من الكتب المطبوعة وغير المطبوعة والمشاركات ومنها:
 - ١ - طرق التعديل المناسبة للاضطرابات السلوكية للأطفال ذوي الظروف الخاصة .
 - ٢ - حقيقة الأطفال ذوي الظروف الخاصة عام ١٤٢١ هـ .
- تتولى مهام الإشراف والمتابعة والتقييم للاختصاصيات النفسيات العاملات في وزارة الشؤون الاجتماعية .
- مارست العمل الصحفي بأنواعه من (لقاءات - تغطيات - تحقيقات - كتابة مقالات) .
- كاتبة حالياً في جريدة الوطن من عام ١٤٢٣ هـ .
- عضو في الجمعية العالمية الإسلامية للصحة النفسية .
- عضو في الجمعية السعودية للإعلام والاتصال .

د. / نادية بنت سراج محمد جان

- أستاذ مساعد في كلية التربية للبنات في الرياض (الأقسام الأدبية)
- دكتوراه الفلسفة في التربية / تخصص علم نفس من كلية التربية في الرياض الأقسام الأدبية .
- ماجستير الآداب / تخصص علم النفس من المملكة المتحدة . .
- البكالوريوس / تخصص علم نفس من جامعة سان دييجو في الولايات المتحدة الأمريكية .
- رئيسة مكتب الإرشاد النفسي في كلية التربية للبنات في الرياض .
- عضو في لجنة قضايا الطالبات في الوكالة المساعدة لكليات البنات .
- وكيلة الكلية لشؤون الطالبات .
- مستشار غير متفرغ في الوكالة المساعدة لكليات البنات .
- كتابة سلسلة مقالات تناول مشكلات نفسية واجتماعية وأساليب حلها .
- تقديم ندوات وورش العمل في مجال الصحة النفسية وعلم النفس العيادي والإرشادي .
- دورة في الإرشاد النفسي (جامعة ليفر بول بريطانيا)

الفهرس

الصفحة	الكاتب	الموضوع
٥		المقدمة
١١		الفصل الأول: مقدمات في الأسرة والعلاقات الزوجية:
١٢	د. إبراهيم الدويش .	أولاً: أهمية الأسرة وارتباطها في الإسلام .
٢٢	د. إبراهيم الدويش .	ثانياً: صور من حياة المصطفى ﷺ في أسرته .
٢٨	د. عمر المديفر .	ثالثاً: أساسيات في فهم الأسرة .
٣٥	د. عمر المديفر .	رابعاً: متغيرات مهمة لفهم واقع الأسرة المعاصرة .
٤٦	د. عمر المديفر .	خامساً: دورة حياة الأسرة .
٤٩	أ.د. عبد الله السبيعي .	سادساً: المؤثرات الداخلية والخارجية وأثرها في العلاقات بين الزوجين .
٦٦	أ. حصة الحناكي .	سابعاً: عوامل الانسجام في الحياة الزوجية .
٧٩		الفصل الثاني: الإرشاد الأسري والمشكلات الأسرية:
٨٠	أ. منصور الدهيمان .	أولاً: ماهية الإرشاد الأسري والمبادئ التي يقوم عليها .
٨٦	أ. منصور الدهيمان .	ثانياً: أهداف الإرشاد الأسري .
٩٥	د. إبراهيم الدويش .	ثالثاً: ضوابط شى عية واجتماعية في الإرشاد الأسري .
١٠٤	أ. موسى الزهراني .	رابعاً: الخصائص النفسية والاجتماعية للمسترشدين .
١٢٠	د. أحمد العجلان .	خامساً: تصنيف المشكلات الأسرية .
١٣٤	أ. موسى الزهراني .	سادساً: أسباب المشكلات الزوجية وأشكالها .
١٥١	د. سلطان معاد .	سابعاً: بيئة الإرشاد الأسري وأسس تهيئتها .
١٥٨	أ. عبد الإله الصالح .	ثامناً: ضوابط البيئة الإرشادية وشروطها .

الصفحة	الكاتب	الموضوع
١٧١		الفصل الثالث: مهارات المقابلة وفهم المشكلة:
١٧٢	أ. عبد المجيد طاش .	أولاً: مهارات المقابلة وتقبل المسترشد .
١٨٦	أ.د. حمود القشعان .	ثانياً: المقابلة الإرشادية في الإرشاد الزواجي .
٢١٠	أ. عبد المجيد طاش .	ثالثاً: مهارات بناء بناء الثقة بين المرشد والمسترشد (العلاقة المهنية) .
٢٢١	أ. عبد المجيد طاش .	رابعاً: مهارات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية .
٢٣٥	د. عبد الله الجاسر .	خامساً: مهارات الإنصات وفوائده .
٢٤١	د. سلطنة معاد .	سادساً: مهارات توجيه الأسئلة، والإنصات .
٢٥٤	د. سلطنة معاد .	سابعاً: مهارات فهم المشكلة وتقصي مصادرها .
٢٦٤	د. أحمد العجلان .	ثامناً: مهارات تشخيص المشكلة الأسرية .
٢٦٩	د. أحمد العجلان .	تاسعاً: مهارات تحديد الأولوية في المشكلات التي يعاني منها المسترشد .
٢٧٧		الفصل الرابع: مهارات التعامل مع المسترشد:
٢٧٨	د. خالد حجر .	أولاً: المهارة في مساعدة المسترشد على تكوين البصيرة .
٢٩٤	أ. منصور الدهيمان .	ثانياً: المهارة في مساعدة المسترشد على إدراك أبعاد المشكلة الأسرية .
٢٩٩	د. خالد حجر .	ثالثاً: المهارة في تحديد الأهداف الإرشادية وآلية تنفيذها .
٣١٠	د. أسماء الحسين .	رابعاً: المهارة في إكساب المسترشد الثقة في الذات .
٣٢٠	د. نادية جان .	خامساً: المهارة في ممارسة إقناع المسترشد وتقديم النصح له .
٣٣٨	د. خالد برقاي .	سادساً: المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري .
٣٤٣	د. أسماء الحسين .	سابعاً: المهارة في إكساب المسترشد القدرة على تنمية الحب الأسري .
٣٦٤	د. فريدة آل مشرف .	ثامناً: المهارة في التسجيل والتوثيق .
٣٧٦	د. فريدة آل مشرف .	تاسعاً: المهارة في تحويل الحالات والمتابعة والتقييم .

الصفحة	الكاتب	الموضوع
٣٨١	د. أسماء الحسين . د. عبد الله السلمي .	الفصل الخامس: نماذج تطبيقية .
٤٠٣		السير الذاتية .
٤٢٣		الفهرس .

