مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي

دليل الإرشاد الأسري

مهـــارات الإصـــلاح الأســـري

شـــارك في الكتابة كل من*:

الدكتور/ تركي بن حسن القحطاني
الدكتور/ خالد بن سعود الحليبي
الدكتور/ خالد بن مُحَمَّد النقية
الدكتورة/ عهود بنت عبد الرحمن التميمي
الأستاذ/ مساعد بن إبراهيم الطيار
الأستاذة/ مها بنت عبدالله العومي
الدكتورة/وجنات بنت حسين الثقفي
الأستاذ/ يحيى بن عبد الله الحربي

مراجعة

الأستاذ الدكتور/ محمد بن مسفر القرني

أستاذ العلاج الأسري في جامعة أم القرى بمكة المكرمة

الإشراف العلمي والتحرير

الدكتور/ عبد الله بن ناصر السدحان

١٤٤٢هـ/٢٠٢٠م

بسم الله الرحمن الرحيم
إقرأ

ح يحيى الحربي و خالد الحليبي وعهود التميمي و مها العومي و عبدلله السدحان و تركي القحطاني و خالد النقية و جنات الثقفي و مساعد الطيار ، ١٤٤١ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الحربي ، يحيى

مهارات الإصلاح الأسري. / يحيى الحربي .- الرياض ، ١٤٤١ هـ

١٥٨ ص ؛ ..سم

٩٧٨-٦٠٣-٠٣-٤٧٢٤- ردمك: ٧

١- العلاقات الاسرية ٢- الإصلاح بين الزوجين أ.العنوان

١٢٠٦٠/١٤٤١ ديوي ٣٠١,٤٢٧

١٤٤١/ رقم الإيداع: ١٢٠٦٠

٩٧٨-٦٠٣-٠٣-٤٧٢٤- ردمك: ٧

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

في البدء كلمة

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، أما بعد:

فبفضل من الله تتوالى إصدارات هذه السلسلة المباركة من أدلة الإرشاد الأسري، والتي بدأت في العام ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٥م بالجزء الأول وهو (**الإرشاد الهاتفي**)، ثُمّ الجزء الثاني وهو (**الإرشاد بالمقابلة**) ثُمّ توالت الإصدارات ففي كل سنتين كان يصدر جزء وفق حاجة الساحة الإرشادية ولله الحمد والمنة، حتى وصلنا إلى هذا الجزء العاشر، الذي يتحدث عن (**مهارات الإصلاح الأسري**).

وإن من دواعي السعادة أن تأتي هذه المشاركة العلمية المتنوعة من ذوي التخصصات العلمية، والمواقع الوظيفية، ولا شك أن في ذلك تنوعاً في الطرح وإثراءً في الخبرات العلميّة والعمليّة.

لقد حرص (الفريق العلمي المشرف على أدلة الإرشاد الأسري) على استكتاب نوعية معينة من المختصين والمختصات، ممن لهم سابق خبرة في الإرشاد الأسري، وممارسة عملية في العملية الإصلاحية، فكانت المعلومات التي قدمها الدليل ثريّة وعلميّة مرتكزة على الجانب النظري، معززة بالممارسة العمليّة من خلال الإرشاد والإصلاح، والتعامل مع المسترشدين بشكل شبه يومي.

ولابد من الشكر الجزيل والعرفان الكبير إلى مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية بقيادة سعادة الأخ الدكتور/ خالد بن سعود الحليبي على المشاركة برعاية هذا الدليل وطباعته.

ولا أنسى أن أشكر جميع المشاركين والمشاركات في كتابة فصول الدليل من واقع خبراتهم العريقة في الإرشاد الأسري، وتخصصاتهم الأكاديمية المميزة، وتقدير وشكر خاص إلى سعادة الأستاذ الدكتور/ محمد بن مسفر القرني أستاذ العلاج الأسري في قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة لمراجعته العلميّة المتقنة للدليل، فكتب الله للجميع الأجر الجزيل على جهودهم.

بارك الله في الجهود وسدَّد الخطى، ونفعَ بالدليل، وأثابَ من بذل فيه جهداً، وشكراً لمن أسدى نصحاً أو سد خلةً، إنه سميع مجيب، وبالإجابة جدير، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين، وصلى الله على نبينا محمّد، وعلى آله وصحبه أجمعين، والتابعين له إلى يوم الدين.

المشرف العلميّ على المشروع

د. عبد الله بن ناصر السدحان

ansadhan@gmail.com

الفصل الأول

الإصلاح الأسري تعريفه ودوره في الاستقرار الأسري
والفرق بينه وبين الإرشاد الأسري

الأستاذ/ يحيى الحربي

الفصل الأول

الإصلاح الأسري تعريفه ودوره في الاستقرار الأسري، والفرق بينه وبين الإرشاد الأسري

الأستاذ/ يحيى الحربي

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا محمد الهاشمي، وعلى آله وصحبه الغُرّ الميامين ومن اهتدى بهداهم إلى يوم الدين. أمَّا بعد:

خلق الله سبحانه وتعالى آدم عليه السلام - أبا البشرية- في الجنة دار الخلد، ومن أصغر أضلعه خلق له زوجه حواء لتكون له سكناً وأنساً، وجعل بينهم المودة والرحمة لتدوم العشرة بينهما، وقد روى الإمام مسلم في صحيحه من حديث أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلوات ربي وسلامه عليه أنه قال: **(ما مِن مَوْلُودٍ إِلَّا يُولَدُ عَلَى الفِطْرَةِ....)** فالتراحم والإخاء والتسامح والمودة والحب في الله وغيرها كثير وكثير، من القيم الإنسانية النبيلة – التي لا يسع المقام لحصرها-، وهي من مكارم الأخلاق التي فطر الله عليها البشرية، وهي من سمات أهل الجنة، وبها ومن أجلها بعث الله سبحانه وتعالى نبيه محمد للثقلين؛ ليؤكد على ما بقي منها، وليتمم ما نقص منها، ففي الحديث الذي يرويه البخاري في صحيحه أنه قال عليه الصلاة والسلام: **(بُعِثْتُ لأُتَمِّمَ حُسْنَ الأخلاقِ)**، وفي رواية **(إنمَّا بعثتُ لأتمِّمَ مَكارِمَ الأخلاقِ)**، إلا أن إبليس العدو الأول والأخطر لآدم وذريته قد توعد بالإغواء والكيد ونذر نفسه وجنّد غيره من أجل تحقيق غياته العظمى، وقد جاء التحذير والتنبيه من الله لعباده فقال تعالى: **(إِنَّ الشَّيْطَانَ لَكُمْ عَدُوٌّ فَاتَّخِذُوهُ عَدُوًّا ۚ إِنَّمَا يَدْعُو حِزْبَهُ لِيَكُونُوا مِنْ أَصْحَابِ السَّعِيرِ)** [سورة فاطر:٦]، ومن الطرق والأساليب التي يتبعها هذا الخبيث ليحقق بها أهدافه هي بث البغضاء، وزرع العداوة، و إشعال الفتنة بين الناس، والتي تؤدي حتماً إلى الاختلاف والفرقة والقطيعة، قال سبحانه في محكم التنزيل: **(إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ**

أَن يُوقِعَ بينكم الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فهل أَنتُم مُنتهون) [سورة المائدة:٩١]، وهذه العداوة ليست قاصرة على جنس أو عرق أو دين، إنما هي شاملة لجميع البشر، وتزداد شدة وضراوة كلما كانت الروابط الروحية والإنسانية أقرب إلى الله وأقوى كما هو الحال بين الأزواج وبين الإخوة والأرحام ومن تربطهم كذلك ببعضهم روابط اجتماعية وثيقة، قال تعالى في قصة نبي الله يوسف عليه السلام مع إخوته: (مِن بعد أَن نزغ الشَّيْطَانُ بيني وَبَيْنَ إِخْوَتِي) [سورة يوسف:١٠٠]، وما جاء في السنة النبوية المطهرة من حديث جابر بن عبدالله رضي الله عنه يظهر حجم العداوة التي يسعى إبليس وأعوانه لإحداثها في المجتمع والتي تبدأ من دمار العلاقة الزوجية، فقد قال عليه الصلاة والسلام: (إِنَّ إِبْلِيسَ يَضَعُ عَرْشَهُ عَلَى الماءِ، ثُمَّ يَبْعَثُ سَراياهُ، فأَدْناهُمْ منه مَنْزِلَةً أَعْظَمُهُمْ فتنةً، يَجِيءُ أَحَدُهُمْ فيَقولُ: فعلت كَذا وكَذا، فيَقولُ: ما صنعت شيئًا، قالَ ثُمَّ يَجِيءُ أَحَدُهُمْ فيَقولُ: ما تركته حتَّى فرقت بينه وبيْنَ امْرَأَتِهِ، قالَ: فيُدْنِيهِ منه ويقولُ: نِعْمَ أَنْتَ) (رواه مسلم).

ومن هنا تتجلى لنا أهمية الإصلاح بشتى صوره وتنوع مجالاته، والدور العظيم والعمل الجليل الذي يقوم به من يتولى عملية الإصلاح بين الناس، إلا أننا سوف نركز بشكل مباشر على الإصلاح الأسري من حيث مفهومه، ومشروعية، وأهميته، والفرق بين الإصلاح الأسري والإرشاد الأسري.

أولاً: مفهوم الإصلاح

من صَلَحَ والصَّلاح: هو ضد الفساد، والصُّلحُ: السّلم لقوله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ) [سورة البقرة:٢٠٨] وفي لسان العرب لابن منظور: صلُحَ الشيء: أي زال عنه الفساد، وأصلحَ الشيء بعد فساده: أقامه. وأصلحَ الدابة أي: أحسن إليها. ويقال للرجل صالح: أي استقام ومُصلح: في أعماله وأموره.

وعلى الرغم من اتحاد المعنى اللغوي لمفهوم الصلح والإصلاح إلا أن المعنى الاصطلاحي يتباين في معانيه ومفهومه بحسب السياق ومجال البحث والفن الذي ينطلق منه.

الاصطلاح الفقهي: قال العلامة ابن عرفة وهو من فقهاء المالكية: «الصلح هو انتقال حق أو دعوى لرفع نزاع، أو خوف وقوعه». وفي بدائع الصنائع للكاساني وهو من الكتب المعتمدة في الفقه الحنفي: « المصالحة عقد يرفع النزاع». وعرفه الشيرازي في المهذب وهو من فقهاء الشافعية بقوله: « الصلح هو الذي تنقطع به خصومة المتخاصمين». وفي المغنى لابن قدامة المقدسي وهو من كتب المذهب الحنبلي: «الصلح معاقدة يتوصل بها إلى الإصلاح بين المتخاصمين». والملاحظ أنَّ تعريفات فقهاء المذاهب الأربعة اتفقت مع بعضها البعض إلى حد كبير، على الرغم من وجود اختلاف يسير في المباني والصياغة العامة للتعريفات إلا أنها جاءت متطابقة مع المعنى اللغوي؛ وهو رفع الخصومة وحل النزاع.

وعرف القانون المدني الفرنسي الصلح في المادة رقم [٢٠٤٤] بأنه: عقد يحسم به المتعاقدان نزاعاً قائماً، أو يتوقعان به نزاعاً محتملاً. وفي قانون المعاملات المدنية الإماراتي عرف الصلح في المادة رقم [٧٢٢] بأنه: عقد يرفع النزاع ويقطع الخصومة بين المتصالحين بالتراضي.

والاصطلاح في بعده الاجتماعي هو: إحداث تغيير نوعي في نمط الاستجابة للمؤثرات المحيطة بالفرد سواء كانت المؤثرات داخلية أم خارجية، وهذا التغيير النوعي في الاستجابة يتبعه تغيير في نمط سلوك الفرد وتصرفه حيال المثيرات.

ثانياً: مشروعية الإصلاح بين الناس وبيان فضله

كثيرة هي النصوص الدالة على مشروعية الإصلاح بين الناس، والتي حثت على الجنوح للسلم، وكذلك أظهرت وبينت الجزاء العظيم الذي يناله الساعي في إصلاح ذات البين، وسوف أكتفي بذكر بعض الأدلة من الكتاب والسنة وذلك على سبيل الاختصار فقط والبحث في ذلك يطول لمن يرغب في تتبع مشروعية وفضل الإصلاح وأجر المصلحين، فليس الهدف حصر الأدلة إنما بيان الفضل واستشعار أهمية هذا العمل، فمن كتاب الله: قوله تعالى: (**فاتقوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بينكم**) [سورة الأنفال:١]. وقوله تعالى: (**لَّا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصلاح بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يفعل ذَٰلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نؤتيه أَجْرًا عَظِيمًا**). [سورة النساء:١١٤].

ودليل المشروعية من السنة النبوية: ما رواه البخاري في صحيحه أن أُمِّ كُلْثُوم بنتِ عُقْبَةَ بن أَبي مُعَيْطٍ رضي اللَّه عنها قَالَتْ: سمِعْتُ رسولَ اللَّه صلى الله عليه وسلم يقول: (**لَيْسَ الْكَذَّابُ الَّذِي يُصْلِحُ بَيْنَ النَّاسِ فينمي خَيْرًا أَوْ يقول خَيْرًا**)، وفي رواية مسلمٍ زيادة: **قَالَتْ: وَلَمْ أَسْمَعْهُ يرخص في شَيْءٍ مِمَّا يقوله النَّاسُ إلا في ثَلاثٍ، تعني: الحَرْبَ، وَالإصلاح بَيْنَ النَّاسِ، وَحَدِيثَ الرَّجُلِ امْرَأَتَهُ، وَحَدِيثَ المَرْأَةِ زَوْجَهَا.** وعن أبي الدرداء رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (**ألا أخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة والصدقة**) قالوا: بلى يا رسول الله، قال: (**إصلاح ذات البين، فإن فساد ذات البين هي الحالقة**) (صحيح الترغيب للألباني).

وتجدر الإشارة إلى أن عاقبة إفساد ذات البين وخيمة بقدر عظم أجر إصلاح ذات البين فقد شبَّه النبي صلوات ربي وسلامه عليه عمل المفسد بـــــ"الحالقة" أي هي الخصلة التي من شأنها أن تحلق الدين وتستأصله كما يستأصل الموس الشعر، كما قال صاحب عون المعبود، وقال ابن منظور: «الحالقة» أي التي من شأنها أن تحلق أي تهلك وتستأصل الدين كما تستأصل الموس الشعر، ولا شك أن هلاك الدين يكون بهلاك الناس.

ثالثاً: أهمية الإصلاح بين الناس وأثره على المجتمع

أكد الاسلام الحنيف على أهمية إصلاح ذات البين وأثره الفعال في بناء المجتمع وتماسكه من خلال إيجاد التفاهم، وقمع عناصر البغضاء، فلا بد من تقوية أواصر المحبة والاخوة بين أبناء المجتمع الواحد، وإزالة عوامل التفرقة والشقاق، وتبرز أهمية إصلاح ذات البين في جوانب كثرة منها على سبيل المثال لا الحصر:

١) سبب رئيسي لازدهار المجتمع وزيادة أمنه واستقراره ونمائه الاقتصادي والسياسي والثقافي.

٢) دفع الناس للعمل المثمر النافع الذي يحقق النهضة بدلاً من التركيز على الحقد والكيد للآخرين.

٣) حقن للدماء التي قد تراق بين المتخاصمين بسبب موروثات قديمة قائمة على الانتقام وعدم التسامح.

٤) الانعكاس الإيجابي على الصحة الجسدية التي تتأثر بشكل كبير بمستوى الصحة النفسية فكلما كان الإنسان أكثر تصالحاً مع ذاته والآخرين كلما كان أكثر صحة وسعادة.

٥) وقاية المجتمع من الآثار السلبية للتفكك الأسري والتي تزيد من نسبة احتمالية جنوح الأحداث.

٦) اللجوء إلى الحلول الودية والطرق البديلة لفض المنازعات عوضاً عن اللجوء إلى المحكمة وخصومة التقاضي التي تورث البغضاء.

٧) سبب في الحصول على البركة والتوفيق وزيادة الإيمان في القلب وذلك للامتثال لأمر الله وتقديم مرضاته على هوى النفس.

رابعاً: صور الإصلاح في القرآن الكريم والسنة النبوية

قال تعالى: (وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بينهما فابعثوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِن يُرِيدَا إِصلاحا يوفق اللَّهُ بينهما ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا) [سورة النساء:٣٥]، وقد حث الله سبحانه وتعالى في هذه الآية الكريمة على السعي والمبادرة لحل الخلاف القائم بين الزوجين، والذي يُخشى أن يؤول إلى الشقاق والانفصال بينهما، وقد بين الله الطريقة وهي اللجوء إلى التحكيم من أجل الوقوف على أصل الخلاف، ومحاولة الوصول إلى تسوية ودية تكفل الاستقرار والحياة الكريمة للزوجين، وقد أسهب العلماء رحمهم الله في بيان طبيعة عمل الحكمين، وهل حكمهما واجب التنفيذ وإن لم يرتضيه كلا الزوجين، وهذا المبحث مرده إلى كتب الفقه التي اعتنت ببيان التفصيل في هذه المسألة.

كما قال عز وجل: (وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِن بعلها نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَن يُصْلِحَا بينهما صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ..) [سورة النساء:١٢٨]، وفي هذه الآية الكريمة يبين الله سبحانه وتعالى الطريقة التي يمكن للزوجة أن تبادر وتباشر بنفسها لحل الخلاف عندما يكون الإعراض والنشوز من قبل الزوج، وهذا الصلح من قبل الزوجة يكون بتنازلها عن حقها أو بعضٍ منه كالنفقة أو المبيت أو الكسوة أو غير ذلك من الحقوق الواجبة على الزوج لها نظير عدُوله عن الطلاق، كما فعلت ذلك أم المؤمنين سودة بنت زمعة عندما وهبت ليلتها لعائشة رضي الله عنها على أن تبقى زوجة للنبي صلوات ربي وسلامه عليه فقبل منها النبي ذلك الصلح وبقيت رضوان الله عليها على ذمته، وهذا من ذكائها وفطنتها حيث أنها آثرت الآخرة على الدنيا حتى تكون زوجة للنبي صلوات ربي وسلامه عليه في دار الخلود.

الفرق بين الإصلاح الأسري والإرشاد الأسري

في ظل التطوير السريع والمتنامي للحياة الاجتماعية بات من الضروري وجود مصلحين أسريين متخصصين في المحاكم العدلية، وعلى قدر عالٍ من المهارة في مجال التوفيق والإصلاح، وذلك إن الخلافات الأسريَّة - زوجية أو عائلية- لا تقتصر على جانب معين، وليس لها بُعد واحد فقط تنطلق منه، بالتالي لا يمكن القول إنَّ جميع الخلافات الأسريَّة بمختلف أنواعها وصورها وأشكالها يمكن معالجتها عن طريق مراكز الإرشاد الأسري، ومكاتب التنمية الاجتماعية، والعيادات النفسية فقط، دون الحاجة إلى وجود مكاتب إصلاح أسري في دار القضاء، والعكس كذلك صحيح؛ فلا يمكن أن تقوم مكاتب الإصلاح الأسري بالتصدي لجميع الخلافات الأسريَّة، ومشاكل الأفراد بدون الاستعانة بمراكز الإرشاد الأسري بشقيها الاجتماعي والنفسي، فهما يكملان بعضهما البعض.

ولكن قد يُشكل على البعض فهم حقيقة التباين في عمل كلٍ من الإصلاح الأسري والإرشاد الأسري، وما الدور المحوري لكل منهما في دعم استقرار الأسرة، فالذي يظهر لغير المطلع أن كلاهما يقوم بأداء العمل نفسه، وأن الاختلاف قاصر على المسميات والألقاب فقط، إلا أنَّ البون شاسع بينهما، وأنَّ الواقع العملي والاختصاص العلمي لكل منهما مختلف تماماً عن الآخر، فهناك أوجه اختلاف ونقاط التقاء بينهما، وهذا ما سوف نستعرضه من خلال:

- ✓ مفهوم الإرشاد الأسري والإصلاح الأسري.
- ✓ خصائص الإرشاد الأسري والإصلاح الأسري.
- ✓ أوجه التشابه ونقاط الاختلاف بين الإصلاح الأسري والإرشاد الأسري.
- ✓ عناصر المقارنة بين الإرشاد الأسري والإصلاح الأسري، وهي: الفئة المستهدفة، وطبيعة العمل، والقائم على تقديم الخدمة، والجهة التنظيمية والرقابية، وأماكن تقديم الخدمة، ومدى الإلزامية، واللوائح والتشريعات، والاختصاص الموضوعي، وطرق وأساليب العلاج، والأهداف والنتائج، والتحديات والمعوقات

أولاً: ما هو الإرشاد والإصلاح الأسري وما الفرق بينهما

الإرشـاد الأسري: علـم يهـدف إلى مسـاعدة الأسرة (الوالديـن والأولاد والأقـارب) فـرادى أو جماعـات في التعـرف عـلى مسـؤوليتها، وتفهـم ظروفهـا لحـل مشـكلاتها، مـن أجـل تحقيـق التوافـق الأسري.

الإصـلاح الأسري: هـو مـا تبذلـه مكاتـب الإصـلاح الأسري بـوزارة العـدل في تحقيـق الإصـلاح بـين المتنازعـين مـن أفـراد الأسرة الواحـدة، وكيفيـة رفـع مسـتواها في أداء رسـالتها.

الاختلاف بين المفهومين:

ونجـد مـن خـلال التعريفـين السـابقين أنَّ كلا المفهومـين يجتمعـان في الهـدف الرئيسي والغايـة التـي يحققانهـا وهـي الصلـح وحـل المشـكلات والتوفيـق بـين المتخاصمـين وإعـادة التـوازن بـين أفـراد الأسرة، وكذلـك فإنهـما يسـتهدفان الأسرة وأفرادهـا، إلا أنَّ مفهـوم ومضمـون الإصـلاح الأسري أعـم وأشـمل مـن الإرشـاد الأسري، وذلـك أنَّ الإصـلاح الأسري يتنـاول مجـالات متنوعـة - شرعيـة وقانونيـة واجتماعيـة ونفسـية وتربويـة - في حـين يقتـصر الإرشـاد الأسري عـلى الجانـب الاجتماعـي والنفـسي، وهـذا هـو جوهـر التبايـن بينهـما، وسـوف يـأتي بيـان ذلـك بالتفصيـل بـإذن اللـه في الأسـطر اللاحقـة.

ثانياً: خصائص كلّ من الإصلاح الأسري، والإرشاد الأسري:

خصائص الإرشاد الأسري:

١) يركز على أفراد الأسرة، وطرق تفاعلهم مع بعضهم بشكل فردي أو جماعي.

٢) يهـدف إلى تعديـل العلاقـة داخـل النسـيج الأسري، ومعالجـة الاضطـراب النفـسي، والخلـل السـلوكي لـدى الأفـراد.

٣) ينطلق الإرشاد الأسري من قواعد ونظريات علم النفس وعلم الاجتماع، فهو ممارسة علمية ومهنية في ذات الوقت.

٤) يعتمد على التشخيص الفردي، والاختبارات النفسية، وتقييم السلوك.

٥) اللجوء إلى الإرشاد الأسري غالبا يكون اختيارياً، وبناء على رغبة شخصية.

٦) تتضمن عملية الارشاد الأسري جوانب علاجية ووقائية.

٧) طبيعة المقابلات تكون على شكل جلسات علاجية فردية أو جماعية، وتسمى جلسة علاجية أو جلسة ارشادية.

٨) يسفر الإرشاد الأسري عن دراسة الحالة، ويكون العلاج وفق خطة علاجية دون أن يرتبط ذلك بأثر قانوني أو شرعي.

٩) لا يشترط في المرشد الأسري أن يكون متخصصاً في العلوم الشريعة والقانونية.

خصائص الإصلاح الأسري:

١) يتناول جميع أفراد الأسرة بهدف تحقيق الألفة والتوافق بينهم.

٢) يكون التدخل غالباً في مرحلة الأزمة أو ما بعد الأزمة بغرض تخفيف التوتر.

٣) مرحلة من مراحل التقاضي وتكون إلزامية في بعض الدول بموجب تشريع قانوني كونها أحد الحلول البديلة لفض المنازعات.

٤) المقابلات تكون على شكل جلسات رسمية وفق ضوابط إجرائية مقننة.

٥) يسفر الإصلاح الأسري عن تصالح ودي أو اتفاق مكتوب يحمل صفة قانونية إلزامية.

٦) تهدف إلى حل الخلافات الأسريَّة بمختلف صورها والتوفيق بين الأطراف في جوانب مالية وحقوق شرعية وقانونية.

٧) ينطلق الإصلاح الأسري من القواعد الشرعية والقانونية، بالإضافة إلى نظريات علم النفس والاجتماع ولكن بشكل محدد.

٨) لا يتصدى الإصلاح الأسري إلى الأمراض النفسية، والإضرابات الشخصية، فالمصلح ما هو بمعالج نفسي، أو أخصائي اجتماعي.

ثالثاً: أوجه التشابه ونقاط الاختلاف بين الإصلاح الأسري والإرشاد الأسري

أوجه التشابه:

١) كلاهما يهدف إلى تحقيق الوئام بين أفراد الأسرة الواحدة، ويعزز من دور الأسرة في المجتمع.

٢) تقويم الخلل الناشئ في الأسرة والذي يُعيقها ويحدها من ممارسة وظيفتها ودورها الأساسي.

٣) القائمون على هذا العمل يتحلون بقدر عال من العلم والمهارة، والأمانة المهنية التي تمكنهم من التعاطي مع هذا النوع من الأعمال الحساسة والشاقة.

نقاط الاختلاف:

١) الإصلاح الأسري يركز على الحاضر لحل النزاع وتخفيف التوتر ويقدم حلولاً فورية، بينما

الإرشاد الأسري يعمل وفق خطة علاجية وليست هناك حلول فورية ويبدأ أحيانا من الماضي ويتطلع للمستقبل.

٢) يتناول الإصلاح الأسري جوانب شرعية كالحقوق والواجبات الشرعية وقانونية كالالتزامات المالية، بينما الإرشاد الأسري يتناول الأسباب النفسية والاجتماعية التي أثرت على العلاقة الأسريَّة.

٣) النتائج المترتبة على الإصلاح الأسري تكون ملزمة ولها صفة قانونية، في حين أن الآثار المترتبة على الإرشاد الأسري غير ملزمة وتعمد على رغبة الشخص والأسرة في الاستجابة.

٤) اللجوء إلى الإصلاح الأسري يكون إلزامياً في كثير من التشريعات القضائية، بينما الإرشاد الأسري هو قرار شخصي وأسري اختياري.

رابعاً: عناصر المقارنة بين الإرشاد الأسري والإصلاح الأسري

وحتى تتمكن من معرفة حقيقة الاختلاف بين الإصلاح الأسري، وبين الإرشاد الأسري قمت بوضع مجموعة من المعايير التي سوف تبنى عليها المقارنة مع التعليق عليها.

١) الفئة المستهدفة

الإصلاح الأسري:

إن الفئة الأكثر استفادة من جهود الإصلاح الأسري هم أفراد الأسرة -كالوالدين والأشقاء -بوجه عام والأزواج على وجه الخصوص، فهم يقصدون القضاء لتسوية الخلاف أو الفصل في النزاع أو الحصول على الحق بشكل قانوني فلا يمكن أن تتصدى مكاتب الإصلاح لحل الخلافات مالم يلجأ أحد الأطراف إلى المحكمة من أجل فض النزاع.

الإرشاد الأسري:

بينما يستهدف الإرشاد الأسري شريحة أكبر، فهو يشمل أفراد الأسرة بشكل عام مهما كانت درجة القرابة بينهم، وهو يدخل في مرحلة ما قبل حدوث المشكلة لدى أي فرد من أفراد الأسرة أو عند حدوثها، وذلك قبل أن تتصاعد المشكلة لتصل إلى الخصومة والتقاضي، بالتالي فإن الشريحة التي يتصدى لها الإرشاد الأسري، أكبر وأوسع من الفئة التي يستهدفها الإصلاح الأسري.

٢) طبيعة العمل

الإصلاح الأسري:

إن طبيعة العمل لدى مكاتب الإصلاح الأسري يغلب عليه الطابع الشرعي والقانوني، ولكن بصبغة نفسية واجتماعية، وهذا يعني أن عمل المصلح الأسري ينطلق من أحكام الشريعة الإسلامية الخاصة بفقه الأسرة، بالتوازي مع نصوص ومواد القانون الوضعي المعمول به في المحاكم، كقانون الأحوال الشخصية، وقانون المعاملات، والإجراءات المدنية، وقانون حماية الطفل، وغيرها من القوانين المعنية، من خلال استخدام تقنيات وفنيات الإرشاد الأسري بهدف تحقيق الصلح والتوافق ونزع فتيل الخصومة بين أفراد الأسرة.

الإرشاد الأسري:

بينما العمل في مجال الإرشاد الأسري ينطلق تحديداً من نظريات علم النفس، ومبادئ علم الاجتماع، فيتم تناول الموضوع ضمن هذين الاختصاصين فقط، دون النظر للأبعاد الأخرى -الشرعية والقانونية - بالتالي فإن المرشد الأسري هو أقرب ما يكون إلى معالج سلوكي ومعرفي، وفي بعض الحالات التي تستدعي إلى التدخل الدوائي فينتقل الاختصاص إلى الطبيب النفسي، وهذا ما يعرف لدى المختصين في هذا المجال بالعلاج الإكلينيكي، فيتم التعامل معه باعتباره مرض.

ومن هنا نجد أن طبيعة عمل المصلح الأسري أكثر شمولية مقارنة بعمل المرشد الأسري من حيث الأبعاد التي يتناولها والجوانب التي يسلط الضوء عليها أثناء مباشرته للحالة أو الخلاف المعروض أمامه، فالمرشد الأسري في العيادات أو المراكز المتخصصة لا يمكن له أن يباشر حالة خلاف أسري ناشئ بين زوجين بسبب الحقوق المالية كالنفقات أو مسكن الزوجية أو نزاع بين مطلقين يتنازعان على حضانة الأبناء والرؤية والحقوق المالية للأبناء، بينما مثل هذه الخلافات وغيرها يتصدى لها المصلح الأسري من المنطلق الشرعي والقانوني، مستعيناً بمهارات وتقنيات الإرشاد الأسري.

٣) الجهة التنظيمية والرقابية

الإصلاح الأسري

إن عمل مكاتب الإصلاح أو كما يطلق عليها في بعض دول الخليج العربي مكاتب التوجيه الأسري- كما هو الحال في دولة الإمارات العربية المتحدة أو لجان التوفيق والمصالحة كما هو الحال في مملكة البحرين- يتصف كما أشرنا سابقاً بطابع قضائي وشرعي، بالتالي فإن الجهة التنظيمية والرقابية لعمل هذه المكاتب هي وزارة العدل والشؤون الإسلامية متمثلة في مجلس القضاء وإدارة التفتيش القضائي، وذلك بحسب التوزيع الإداري والهيكل التنظيمي المعمول به في الوزارة، وعليه فإنها تخضع لسلطة ورقابة الجهاز الإداري الحكومي.

على سبيل المثال لجان التوجيه الأسري في دولة الإمارات العربية المتحدة تخضع في عملها من حيث الاختصاص النوعي لرقابة مجلس القضاء والتفتيش القضائي الذي يتولى متابعة أعمال الموجه الأسري – المصلح الأسري- من الناحية الفنية والقانونية نظراً لطبيعة العمل الذي يقوم به، وفيما يخص المتابعة الإدارية فإن الموجّه الأسري موظف عام، بالتالي فإنه يخضع كذلك لرقابة الجهاز الإداري.

الإرشاد الأسري:

بينما مراكز الإرشاد هي ذات نفع عام إذا كانت تقدمها مؤسسات حكومية كمراكز التنمية الأسريَّة التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، فهي تقدم استشارات نفسية واجتماعية للعملاء مجانية أو مقابل رسوم رمزية بسيطة، وإما أن تكون عيادات نفسية متخصصة أو مكاتب استشارات مستقلة ذات نفع خاص وبعضها قد يكون ذو طابع تجاري بالإضافة إلى الخدمات العلاجية والإرشادية، وهذه المراكز التي تقدم خدمة الإرشاد الأسري سواء كانت ذات نفع عام أو نفع خاص فهي تخضع لرقابة وزارة الشؤون الاجتماعية وتنمية المجتمع.

٤) أماكن تقديم الخدمة:

الإصلاح الأسري:

مكاتب الإصلاح الأسري بحكم طبيعة عملها والخدمات التي تقدمها ونوعية العملاء، فإن أماكن تقديم الخدمة غالباً تكون في مبنى المحكمة، أو مكاتب خارجية مستقلة، ولكنها تابعة لوزارة العدل والشؤون الإسلامية والأوقاف، فهي أماكن يغلب عليها الطابع الرسمي وأوقات العمل محددة، وغالباً ما تكون في فترة الدوام الرسمي.

الإرشاد الأسري:

أما مراكز الإرشاد الأسري فإن أماكن تقديم الخدمة متنوعة ومتفاوتة بحسب الجهة التي تقدم الخدمة؛ فإن كانت مؤسسية كمراكز التنمية الأسريَّة أو التنمية الاجتماعية فهي مراكز خدمة تتسم بالطابع الرسمي، ومحددة كذلك بأوقات عمل، ولكنها أكثر مرونة، وكذلك الطابع العام لهذه المراكز يختلف لحد كبير بينه وبين مكاتب الإصلاح الأسري التابعة لوزارة العدل، وفي حال كانت الخدمة تقدم من قبل مكتب أو عيادة خاصة، فإن الأمر كلياً مختلف حيث أنَّ هذه المراكز تراعي غالباً معايير خاصة لتقديم هذا النوع من الخدمات من حيث التصميم العام والألوان الخاصة

بالمركز، بالإضافة إلى مرونة أكبر في أوقات تقديم الخدمة، وبهدف الجذب والحصول على رضى المتعاملين، وتحقيق نتائج أفضل.

٥) مدى الإلزامية

الإصلاح الأسري:

الإصلاح الأسري أحد أبرز الحلول البديلة لفض المنازعات، والتي تسعى الأنظمة القضائية لتفعيلها، وحث الناس للجوء إليها عوضاً عن القضاء التقليدي، لذلك اتجهت التشريعات الحديثة في معظم دول الخليج العربي إلى جعل الإصلاح الأسري خطوة أولية إلزامية في القضايا الخاصة بالنزاع الأسري، والتي يتصور فيها الصلح كقضايا الطلاق، والنفقات والحضانة وغيرها الكثير من قضايا الأحوال الشخصية، ومن أمثلة هذه الدول على سبيل المثال لا الحصر المملكة العربية السعودية، ودولة الإمارات العربية المتحدة، ومملكة البحرين. مثال ذلك: المشرع الإماراتي جعل التوجيه الأسري من النظام العام، حيث يعد أحد أسباب بطلان الحكم القضائي في حال تبين أن الدعوى لم تعرض على التوجيه الأسري، حيث نصت المادة (١٦) من القانون على **(لا تقبل الدعوى أمام المحكمة في مسائل الأحوال الشخصية، إلا بعد عرضها على لجنة التوجيه الأسري، ويستثنى من ذلك، مسائل الوصية والإرث وما في حكمها، والدعاوى المستعجلة والوقتية، والأوامر المستعجلة والوقتية في النفقة والحضانة والوصاية والدعاوى التي لا يتصور الصلح بشأنها كدعاوى إثبات الزواج والطلاق).**

الإرشاد الأسري:

يختلف الأمر في الإرشاد الأسري حيث يعد قرار اللجوء إليه اختياري، ويكون نابعًا من مدى رغبة الأطراف في تحقيق التوافق النفسي والأسري، ويعتمد بالدرجة الأولى على المستوى

الثقافي، ومدى تقبلهم لفكرة اللجوء إلى استشارة مختصين في حل الخلافات الأسريَّة، أو الحصول على توجيه من شأنه أن يزيد من مستوى الاستقرار الأسري.

٦) القائم على تقديم الخدمة:

الإصلاح الأسري:

يسمى الشخص الذي يباشر عمل الإصلاح مصلحًا أسريًّا، أو موجهًا أسريًّا، وهو موظف عام غالباً، ويشترط أن يكون من حملة الشهادة الجامعية في تخصص الشريعة والقانون، أو أحد التخصصات الإنسانية كعلم النفس أو علم الاجتماع، وفي هذه الحالية يشترط أن يكون مؤهلاً في الجانب الشرعي، وتحديداً فيما يخص أحكام فقه الأسرة، وملماً بقدر كاف بالجانب القانوني سواء في إجراءات المحاكم والتقاضي، أو في قانون الأحوال الشخصية، والقانون المدني وإجراءاته، وكذلك يجب أن يكون على إطلاع بمبادئ الإرشاد الأسري ونظريات الإرشاد الأسري والزواجي فهي تساهم بشكل فعال في تحقيق الصلح، بالإضافة إلى تحليه بمهارات شخصية خاصة كالحلم، والحكمة، المرونة، والذكاء الاجتماعي، بالإضافة إلى مهارات أخرى كمهارات التفاوض والتأثير والإقناع، وحل المشكلات، وغيرها من المهارات والفنيات المهنية والإدارية الخاصة.

الإرشاد الأسري:

بينما في الإرشاد الأسري فإن المتخصص الذي يباشر هذا العمل يُطلق عليه مرشد أسري، أو معالج أسري، وكذلك يطلق عليه حال كونه يعمل في مؤسسة حكومية أخصائيًّا نفسيًّا، أو أخصائيًّا اجتماعيًّا، وفي بعض الأحيان قد يكون مقدم خدمة الإرشاد الأسري طبيباً نفسياً. والذي يحدد هذه الألقاب والمسميات، هو نوع المؤهل العلمي الذي يحمله الشخص المتخصص الذي يقدم الخدمة، فإذا كان يحمل شهادة في الطب البشري في تخصص الطب النفسي أو طب الأسرة، فإنه يكون

طبيباً نفسياً أو معالجاً سريرياً، وهو الشخص الوحيد المخول له بصرف العلاج الدوائي بحسب ما تقتضيه حالة المسترشد، هذا بالإضافة إلى العلاج المعرفي والجلسات الإرشادية التي يقدمها مع العلاج الدوائي، وفي حال كان يحمل تخصصًا إنسانيًّا كعلم النفس أو علم الاجتماع، فإنه يكون أخصائيًّا نفسيًّا أو اجتماعيًّا، إلا أنَّه غير مخول له صرف الأدوية العلاجية بأي حال من الأحوال.

٧) اللوائح والتشريعات:

الإصلاح الأسري:

هناك مجموعة من التشريعات واللوائح التي تنظم عمل الإصلاح الأسري كون الجهة المنظمة له هي وزارة العدل، بالتالي فإن المصلح الأسري ملتزم بتطبيق أحكام قانون الأحوال الشخصية والذي يعتمد في استقراء نصوصه وصياغة بنوده على أحكام الشريعة الإسلامية الغراء والفقه الإسلامي، بالإضافة إلى قانون المعاملات والإجراءات المدنية الذي ينظم سير عمل جلسات الصلح، والمحاضر التي تدون فيها، وكذلك هناك ما يسمى باللائحة التنفيذية الخاصة بعمل الإصلاح الأسري – التوجيه الأسري-، والتي تنظم عمل هذه المكاتب بشكل دقيق، وما هي الإجراءات المتبعة منذ لحظة فتح الملف لحين إنهاء النزاع كما هو الحال في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الإرشاد الأسري:

معظم المرشدين والمعالجين النفسيين يعملون في هدي دستور أخلاقي يحكم سلوكهم، ويلتزمون به في أثناء تأدية عملهم، ولقد نشرت جمعية علم النفس الأمريكية American Psychological Association؛ «١٩٥٩» ورابطة المرشدين النفسيين الأمريكية American personael and Guidance Association؛ «١٩٦١» ما يمكن أن يسمى «الدستور الأخلاقي للمرشدين والمعالجين النفسيين»، بالتالي فإن المرشد الأسري سواء كان موظف في مؤسسة حكومية، أو يعمل في القطاع

الخاص فإنه ملتزم بتطبيق ما جاء في الميثاق الأخلاقي للأخصائي النفسي، وهناك بعض الدول أصدرت الميثاق الأخلاقي للمرشد الأسري كما في المملكة العربية السعودية، وهو مرفق مع هذا الدليل.

٨) الاختصاص الموضوعي

الإصلاح الأسري:

إن مكاتب الإصلاح الأسري التابعة لوزارة العدل هي أحد الوسائل والحلول البديلة للتقاضي التقليدي وعليه فإنها تختص بنظر النزاعات والخلافات التي اختار أطرافها أن تكون المحكمة هي الفاصل في حل هذا النزاع، بالتالي فإن عملها قاصر على حل الخلافات الأسريَّة في نطاق ما يعرض عليها من مواضيع أو نزاعات محالة لها من قبل المحكمة أو في حال لجوء الأطراف لها - طواعية أو جبراً – وذلك بحسب الأنظمة التشريعية المعمول بها في بعض الدول، والتي تفرض على الأطراف اللجوء إلى مكاتب الإصلاح الأسري - بشكل إلزامي وليس اختيارياً - وعرض الخلاف عليها قبل اللجوء إلى المحكمة المختصة كما هو الحال في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ومن جملة المواضيع التي تختص بها مكاتب الإصلاح الأسري، وبالدرجة الأولى الخلافات الزوجية المتعلقة بالحقوق والواجبات الشرعية وطلب إشهاد الطلاق، أو إثباته والمخالعة بين الزوجين، وكذلك الخلافات بين المطلقين على قضايا الحقوق الناشئة عن الطلاق بالإضافة إلى حضانة الأبناء، وما يترتب عليها من حقوق للمحضونين، بالإضافة إلى الخلافات العائلية بين الوالدين والأبناء أو بين الأشقاء كذلك.

الإرشاد الأسري:

الإرشاد الأسري من حيث الاختصاص الموضوعي فهو لا يختلف كثيراً عن الإصلاح الأسري

فكلاهما يعملان في علاج الخلافات الأسريَّة ومشاكل أفرادها، إنما الاختلاف يكمن في الزاوية التي من خلالها يتم التعاطي مع موضوع الخلاف، فالإرشاد يركز على دور الفرد في الأسرة وأثر البيئة المحيطة عليه، بالتالي فهو يهدف إلى جعل الفرد يندمج مع البيئة المحيطة بشكل أفضل ليحقق الانسجام والتوافق النفسي بين أفراد الأسرة. ومن أمثلة المواضيع التي يباشرها المرشد الأسري الاضطرابات الشخصية واضطرابات تقلب المزاج، الصدمات النفسية والعاطفية، الخلافات بين الزوجين نتيجة ضعف التوافق النفسي، وتدني الثقة بالنفس، والاضطرابات الجنسية، وغيرها كثير وكثير من المشاكل الأسريَّة والشخصية التي تؤثر على الاستقرار الأسري.

٩) طرق وأساليب العلاج

الإصلاح الأسري:

نتيجة للعناصر السابق ذكرها والمختصة بطبيعة العمل والاختصاص ومكان تقديم الخدمة فإن كل هذه العوامل تؤثر في طرق وأساليب العلاج التي يستخدمها المصلح الأسري حيث إن الأطراف الذين يلجؤون لطريق الإصلاح الأسري في كثير من الأحيان تكون نسب التوتر لديهم عالية، وكذلك حدة الخلاف وعمقه يشكلان تحديًا أمام المصلح الأسري، ناهيك عن القيود الإدارية والقانونية التي تقيده والواجب عليه الالتزام بها، بالتالي فهو مطالب بإنجاز مهمة الإصلاح وفق تلك المعايير والقيود، ففي الغالب لن يكون لديه الوقت الكافي لتطبيق جميع أساليب وطرق العلاج المتعارف عليها في الإرشاد الأسري، والتي تتطلب عادة وجود جلسات عديدة، ومتابعة دورية، حيث إن هناك مجموعة من المهارات وطرق العلاج الخاصة تتناسب مع طبيعة عمل المصلح الأسري، ومن أمثلتها على سبيل المثال لا الحصر: الوعظ والإرشاد: ويغلب عليه التذكير بالله وبالحقوق والواجبات الشرعية بالإضافة إلى القصص من حياة النبي والصحابة. والواقعية: وهي التركيز على معالجة الوضع الحالي والتفكير المنطقي دون الخوض في الماضي. والمواجهة: حيث يتم مواجهة طرفي

النـزاع وتوضيـح وجهـات النظـر المختلـف فيهـا. والتعهـدات المكتوبـة: حيـث يتـم الاتفـاق عـلى الحقـوق ووضـع الـشروط وصياغتهـا عـلى شـكل اتفاقيـات مكتوبـة.

الإرشاد الأسري:

يقـوم مفهـوم العـلاج النفـسي والإرشـاد الأسري عـلى مجموعـة مـن النظريـات النفسـية، وهـي تتخـذ صـورًا مختلفـة، وتبـدأ مـن مرحلـة جمـع المعلومـات ودراسـة الحالـة بشـكل متعمـق وكل ذلـك عـن طريـق مقابـلات فرديـة، وقـد يضطـر المعالـج أو الأخصـائي النفـسي لاسـتخدام مجموعـة مـن الاختبـارات، والمقاييـس النفسـية تسـاعده عـلى تشـخيص المشـكلة، وقـد يضطـر إلى عمـل جلسـات علاجيـة جماعيـة تشـمل أفـراد الأسرة مـن أجـل تحقيـق التوافـق الأسري، والاندمـاج بـين الفـرد الطالـب للعـلاج وبـين أفـراد أسرتـه.

١٠) الأهداف والنتائج

الإصلاح الأسري:

حيـث إن الهـدف الرئيـسي مـن عمـل مكاتـب الإصـلاح الأسري في المحاكـم هـو تخفيـف العـبء عـلى القضـاء- محكمـة الأحـوال الشـخصية - مـن خـلال تقليـص نسـب الطـلاق، ومحاولـة التوفيـق بـين أطـراف النـزاع، وحـل الخلافـات الأسريَّـة بعـد حدوثهـا بـين الزوجـين أو أحـد أفـراد الأسرة، بالتـالي فـإن المخرجـات التـي تسـفر عنهـا عمليـة الإصـلاح الأسري تكـون محصـورة في ثلاثـة نتائـج رئيسـية وهـي:

- صلح ودي: والوصول لنقطة التقاء وتسوية الخلاف القائم بشكل ودي دون اللجوء إلى القضاء.
- الاتفاقيـات الأسريَّـة: وهـي عبـارة عـن اتفاقيـة أسريـة مكتوبـة تتضمـن مجموعـة مـن الـشروط والبنـود التـي تصالـح أطـراف الخـلاف عليهـا، واتفقـا وديـا عـلى إنهـاء النـزاع وفـق هـذه الاتفاقيـة

وهـذه الاتفاقيـة لا تقتـصر عـلى اسـتمرارية الحيـاة الزوجيـة، إنمـا يشـمل كذلـك الاتفـاق عـلى الطـلاق أو كـما يسـمى الطـلاق الرضـائي حيـث يعـد ذلـك أحـد مقاصـد عمـل الإصـلاح الأسري، وهـو تخفيـف العـبء عـلى المحاكـم، وتجنيـب المتخاصمـين المثـول أمـام القضـاء.

- الإحالـة إلى المحكمـة: وهـذا في حـال تعـذر الصلـح بـين الأطـراف، وكذلـك عـدم القدرة عـلى الوصول لتسـوية وديـة، عندهـا يتـم إصـدار شـهادة تسـمى شـهادة تعـذر صلـح - إحالـة - وبموجبهـا ينتقـل النـزاع إلى أروقـة المحاكـم ليتـم الفصـل في الموضـوع مـن قبـل القضـاء.

الإرشاد الأسري:

مـن حيـث العمـوم لا يوجـد اختـلاف في الهـدف الرئيـسي بـين الإرشـاد والإصـلاح الأسري فكلاهـما يسـعى لتحقيـق التوافـق والاسـتقرار الأسري، ولكـن في العمـق فـإن الإرشـاد الأسري يسـلط الضـوء عـلى عـلاج الاضطـراب الـذي طـرأ عـلى الفـرد أو عـلى الأسرة وجعلهـا تخـرج عـن تأديـة دورهـا النشـط والحيـوي، لذلـك فـإن المرشـد الأسري يسـعى جاهـداً إلى تحقيـق نتيجـة ملموسـة في ذلـك الصـدد والنتائـج عـادة لا تكـون وقتيـة ولا يمكـن قياسـها في الجلسـة الأولى، إنمـا تحتـاج لوقـت أطـول لتحقيـق تلـك النتائـج، وفـق خطـة علاجيـة شـاملة.

١١) التحديات والمعوقات

الإصلاح الأسري:

هنـاك مجموعـة مـن التحديـات والمعوقـات التـي تواجـه المصلحـين في مكاتـب الإصـلاح الأسري وتحـد مـن تحقيـق الهـدف وهـي:

- الأنظمـة والقوانـين التـي تعطـي جـدولاً زمنيـاً محـدداً لا يمكـن تجـاوزه فيـما يخـص وقـت الجلسـة،

حيث إنها لا تزيد عن ساعة، بالإضافة إلى المدة الزمنية لتداول الملف، والتي غالبا تكون خلال شهرين من تاريخ الملف.

- توتر الأطراف والغضب، نتيجة لعدم رغبتهم في اللجوء إلى مكاتب الإصلاح الأسري لحل النزاع، ولكن نظراً لوجود تشريعات تلزمهم بذلك فهذا يجعل منه معوق كون الدافع الحقيقي هو إجباري وليس اختياريًّا في الغالب.

- حرص بعض الأطراف المعنين بالشأن القانوني من استمرارية النزاع الأسري، وتطوره حيث إنهم في كثير من الأحيان، يتم توجيههم إلى عدم التجاوب مع المصلح، وذلك من أجل تحقيق عوائد مالية، ومنافع شخصية، فهم يتكسبون من وراء تلك القضايا بظاهر الدفاع عن الحق ورد المظالم.

الإرشاد الأسري:

إلى حد ما لا يختلف الوضع كثيراً في الإرشاد الأسري عما هو موجود في الإصلاح الأسري إلا أن المعوقات والتحديات متفاوتة، إلى حد ما، وهي:

- عدم تعاون بعض أفراد العائلة مع العلاج، ومع المرشد الأسري مما يجعل المهمة صعبة على المعالج في دمج الفرد الطالب للعلاج مع بيئته وأفراد أسرته.

- عدم وجود عنصر الإلزام الذي عاملًا إيجابيًّا في التعامل مع كثير من الحالات، والخلافات سواء كان ذلك بإلزام الأطراف على الحضور لتلقي العلاج أو استكمال الخطة العلاجية.

المراجع

- علي عبدالله البدر، المشكلات الأسريَّة وعلاجها من خلال جهود مكاتب الإصلاح بوزارة العدل.
- زينب زكريا معابدة، الإصلاح الأسري بين الزوجين في الشريعة الإسلامية.
- خالد يوسف العمار، الإرشاد الأسري.
- البشري محمد الشوربجي، الدليل الإرشادي للحلول البديلة لفض المنازعات.
- حمود القشعان، الدليل الشامل لمهارات الإرشاد الزواجي.
- قانون الأحوال الشخصية الإماراتي.

الفصل الثاني

الإعداد العلمي والمهاري للمصلح الأسري
وصفاته وسماته الشخصية

الدكتور/ تركي بن حسن القحطاني
الدكتورة/ عهود بنت عبد الرحمن التميمي

القسم الأول

الإعداد العلمي والمهاري للمصلح الأسري وصفاته وسماته الشخصية

د. تركي القحـــطاني

إنّ الإصـلاح الأسري كغيره مـن المهـن التـي يمتهنهـا الإنسـان في حياتـه، لا بـدّ أن يتصـف صاحبهـا بمجموعـة مـن الصفـات التـي تجعلـه أهـلاً لمزاولتهـا، فـما مـن مهنـة شريفـة أو وضيعـة إلا وقـد نسـج إزاءهـا جملـة مـن الـشروط، والقيـود، والضوابـط، كـما أنّ لمجـال الإصـلاح الأسري خصوصيـة خاصـة لتعاملـه مـع أهـم جـزء مـن أجـزاء المجتمـع والتـي تشـكل نواتـه، ألا وهـي الأسرة، ذلـك كان لا بـدّ مـن الاهتـمام بإعـداد المصلـح الأسري مـن الناحيـة العلميـة، والمهاريـة، إعـداداً كافيـاً ليكـون عـلى قـدر المسـؤولية الملقـاة عـلى عاتقـه.

وعمـل المصلـح الأسري تتداخـل فيـه المجـالات العلميـة، والمهـارات العمليـة، فمنهـا: أمـور شرعيـة، وقانونيـة، وإنسـانية، ومهـارات ذاتيـة، ومهـارات موجهـة للغـير.

ونسـلط الضـوء في هـذا الفصـل عـلى الإعـداد العلمـي، والمهـاري، والصفـات والسـمات الشـخصية للمصلـح الأسري في ثلاثـة محـاور وفـق الآتي:

المحور الأول: الإعداد العلمي للمصلح الأسري

إنّ الجانـب العلمـي مـن أهـم المقومـات التـي يجـب أن تتوفـر في المصلـح الأسري، فهـي الذخـيرة العلميـة التـي تمـده بالمعرفـة اللازمـة التـي تسـاعده في البحـث عـن حلـول مثمـرة للمسـائل المعروضـة عليـه، فهـي التـي تتضمـن في جوهرهـا الـشروط الاجتهاديـة للمصلـح الأسري، فـلا يمكـن الاجتهـاد ممـن كان خاليـاً مـن المعرفـة اللازمـة، فمـن تصـدر قبـل أوانـه فقـد تصـدى لهوانـه، كـما قـال ابـن جماعـة الشـافعي.

ومن العلوم المهمة التي لا بدّ منها في الإعداد العلمي للمصلح الأسري ما يأتي:

أولاً: التأهل بالعلوم الشرعية:

إنّ المتصدي للإصلاح الأسري لا بدّ أن يكون ممن تأهل بالعلوم الشرعية؛ لأنّها محور الحقوق، والواجبات المفروضة على المكلفين، ولا يمكن للجاهل بالأحكام الشرعية أن يوفق لإصابة الحق فيها، ففاقد الشيء لا يعطيه.

فيتأهّل المصلح الأسري بقدر كافٍ من العلم الشرعي، بعلوم الغاية، وهي التي يطلق عليها العلوم الأصلية، أو الأساسية، أو علوم المقاصد، وهي علم القرآن، والسنة، والفقه، وكذلك بعلوم الآلة، وهي العلوم التبعية أو الثانوية، وهي العلوم المساعدة، التي لا بدّ منها لفهم علوم الغاية، وهي علوم العربية، وأصول الفقه، ومصطلح الحديث، ويأخذ منها نصيباً بقدر حاجته، فلا يجوز أن يتصدر أحد للصلح بين الناس والحكم في شؤون حياتهم المعقدة، وإبداء الرأي فيها بما يصلح أو لا يصلح من كان جاهلاً، أو فاقداً للأهلية العلمية؛ لأنّه من القول على الله بلا علم، قال تعالى: { وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا } [سورة الإسراء:٣٦]. على أنّ التأهل بالعلم الشرعي لا يعطي الشخص أهلية الإفتاء في المسائل مطلقاً؛ لأنّ الفتوى لها مجالها، ودربتها الخاصة، ولكن المقصود الحرص على توفر المعرفة الأساسية في المصلح الأسري فهي التي يبنى عليها عمل الإصلاح الأسري، وعليه المصلح الأسري إذا ما عرضت عليه مسائل تتعلق بالفتوى وهو ليس بمؤهل للتصدي لها، أو كان النّظام يمنع ذلك رغم تأهله، أن يحيل المستفتي إلى الجهات الرسمية المخولة بذلك.

ثانياً: التخصص في مجال الأحوال الشخصية:

لا يكفي في المصلح الأسري مجرد العلم بأحكام الفقه عموماً، بل لا بد أن يكون متمكناً من

تخصصه، وهو: فقه الأحوال الشخصية الذي يشمل فقه النكاح، والطلاق، وما يترتب عليهما من أحكام قديماً وحديثاً؛ فيكون ممن أتقن مسائل الأحوال الشخصية التي ذكرها الفقهاء في كتبهم، ومقاصد الشرع في الأسرة، وعلل الأحكام ومقاصدها، وأن يكون على معرفة بما استجد من مسائل، وما بُذل فيه من جهود، مع معرفة جملة من المؤلفات في الباب يرجع إليها وقت الحاجة.

ولقد ظهر التخصص في العلوم من عصر النبوة، كما كان ذلك ظاهراً في تخصص بعض الصحابة في الإقراء، والبعض الآخر في القضاء، قال أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه: **« أقرؤنا أُبي، وأقضانا علي»** رضي الله عنهم، رواه البخاري، وعلى ذلك سار من جاء بعدهم، وقال ابن قتيبة: **« إذا أردت أن تكون عالماً فاقصد لفن واحد من العلم، وإذا أردت أن تكون أديباً فخذ من كل شيء أحسنه».**

والتخصص عموماً ميزة علمية، بالإضافة إلى حب المادة العلمية، هما اللذان ينتجان الإبداع والابتكار المطلوبين في أي مجال.

وقد حذّر علماء الإسلام قديماً من خوض الإنسان في علم ليس من شأنه، قال الجرجاني: **«إذا تعاطى الشيء غير أهله، وتولى الأمر غير بصير به، أعضل الداء، واشتد البلاء».** وقد قيل في المثل: « من تكلم في غير فنّه أتى بالعجائب».

ومن الأمثلة التي تبين أثر عدم التخصص، سُئل أستاذ دكتور في القانون المدني في إحدى الجامعات عن التكييف الفقهي والقانوني للخلع، وأنه فسخ لا ينقص من عدد الطلقات في بعض القوانين تبعاً لبعض المذاهب الفقهية، فكانت نزعت الإجابة باتجاه ضوابط الفسخ في العقود المالية، وأن ذلك بسبب خلل في وصف العقد لا في أصله، مما أوجد لبساً وخلطاً لدى المتلقين بين الخلع والفسخ بسبب العيب في أحد الزوجين أو أخل أحدهما بما وافق عليه من شروط في عقد النكاح، وهذا الأمر بعيد جداً، وليس المقام مقام مناقشة، فالقصد بيان أثر عدم التخصص في الجواب، والله المستعان.

ثالثاً: الإلمام بمبادئ علم النفس:

إنّ علم النفس من أهم أفرع العلوم الإنسانية التي بدورها لها الصدارة في العلوم العصرية، وتحتوي على التفسير الموضوعي للظواهر التي تحيط بالإنسان، ويقوم علم النفس على دراسة الإنسان، وجميع جوانب السلوك التي تكون على شكل استجابة الفرد أثناء تفاعله مع بيئته، بالإضافة إلى دراسة النشاط الوجداني والانفعالي، والخبرات الشعورية واللاشعورية، والنشاط الذهني والعمليات العقلية، مثل: التفكير، والإدراك، والتذكر وغير ذلك.

ويحتاج المصلح الأسري هذا النوع من العلوم، لأنه يقوم على وصف الظواهر التي يدرسها وصفاً دقيقاً، ثم يفسرها في ضوء قوانين ومبادئ عامة، يستطيع من خلالها المصلح الأسري فهم السلوك الإنساني، ثم يبحث عن الشروط والعوامل التي تقوم وراء هذا السلوك من استعدادات كامنة ودوافع شعورية وغير شعورية، فضلا عن الظروف الخارجية المختلفة التي ينبعث فيها هذا السلوك، فيحاول إيجاد حلول تتناسب مع طبيعة كل حالة.

ومن أهم مباحث هذا العلم الذي يعين المصلح الأسري في عمله، مباحث علم الشخصية، واضطراباتها، وطرق علاجها.

رابعاً: الإلمام بمبادئ علم الاجتماع:

يقوم علم الاجتماع وهو أحد أفرع العلوم الإنسانية كذلك على دراسة الظواهر الاجتماعية- العمل، والتفكير، والإحساس- بشكل خاص، وحصاد التفاعل الإنساني بشكل أساسي، والتأثيرات المترتبة على العلاقات المتبادلة بين الأفراد، والبيئة الاجتماعية، سواء أكانت هذه التأثيرات على الاتجاهات، أو المشاعر، أو الأفعال، كما يهتم بدارسة النّظام الاجتماعي الذي تسير ضمنه كافة أشكال العلاقات الإنسانية، بالإضافة إلى فهم ودراسة كافة الأنماط الاجتماعية، وعلاقة الإنسان

بالمجتمع والثقافة، فهو يتطرق لدراسة الإنسان باعتباره كائناً اجتماعياً.

فيستطيع المصلح الأسري من خلاله الكشف عن حقيقة كل ظاهرة اجتماعية، وعن مقوماتها، وعناصرها، وما يتعلق بها من أفكار ومعتقدات، ونشأتها، وعن وجوه تطورها، وعن أسباب كل وجه، وعن العلاقة التي تربط بين الظواهر المختلفة، وعن وظائفها، والتوصل إلى القوانين التي تخضع لها الظواهر الاجتماعية في مختلف شؤونها وأوضاعها.

كما أنّ هذا العلم يساعد المصلح الأسري على فهم التجارب، والخبرات والوقائع المختلفة فهما عميقاً شاملاً من خلال وضعها في إطار البناء الاجتماعي، والتوعية بنسبية القيم، وأساليب السلوك الشائعة في المجتمع، كما يساعد على فهم طبيعة السلوك الاجتماعي، وبناء المجتمع الحديث، وطرق العلاج لتلك الظواهر الاجتماعية، وإدراك الفوارق بين الثقافات، وتقييم آثار النّظم السياسية، والاجتماعية على الحياة البشرية.

وتكمن أهمية إلمام المصلح الأسري بمبادئ علمي النفس والاجتماع في أمور منها:

الأول: أنهما يساعدان على فهم الطبيعة البشرية، وطرق التعامل معها.

الثاني: أن أغلب الدراسات التي تتناول النفس البشرية ومحيطها الاجتماعي تصدر عن متخصصين في علم النفس وعلم الاجتماع، فيحتاج المصلح الأسري للرجوع إلى تلك الدراسات، والاستزادة العلمية منها، وتوظيفها في مجال عمله قدر الإمكان.

خامساً: الإلمام بمبادئ علم القانون:

يحتاج المصلح الأسري أن يكون على دراية كافية بمبادئ علم القانون، والذي يمثل في حقيقته: « **مجموعة من القواعد العامة المجردة التي تحكم سلوك الأفراد في المجتمع، والمقترنة**

بجـزاء دنيـوي، والتـي تلزمهـم السـلطة العامـة باحترامهـا، ولـو بالقـوة إذا لـزم الأمـر».

وذلـك أن القانـون هـو الـذي يطبـق عـلى الأفـراد عنـد لجوئهـم لسـلطات الدولـة للقضـاء بينهـم في الخصومـات، فاحتـاج المصلـح الأسري أن يتعـرف عـلى فكـرة عامـة حـول طبيعـة القاعـدة القانونيـة، وعلاقتهـا الاجتماعيـة والسـلوكية بأفـراد المجتمـع، كـما يحتـاج إلى معرفـة قسـمي القانـوني بشـقيه العـام والخـاص، ومـا ينـدرج تحـت كل قسـم؛ لأن المصلـح الأسري هـو أول الطريـق الـذي يسـلكه أفـراد الأسرة عنـد الرغبـة في اللجـوء إلى الجهـات الرسـمية.

كـما عليـه الاطـلاع الـكافي عـلى القوانـين والأنظمـة ذات العلاقـة بشـأن الأسرة، مثـل: اختصـاص النيابـات، والجهـات التـي تتقاطـع في عملهـا مـع عمـل الإصـلاح الأسري، وأن يكـون مطلعـاً عـلى جملـة مـن الأحـكام والمبـادئ القضائيـة لـدى المحاكـم العليـا، ليكـون ملـماً بتفسـير القوانـين، واتجـاه المحاكـم في قضايـا الأسرة.

المحور الثاني: الإعداد المهاري للمصلح الأسري

لا يقل الإعداد المهاري أهمّية عن الإعداد العلمي، فيحتاج المصلح الأسري إلى جملة من المهارات التي لا بدّ منها؛ للاضطلاع بمهام الإصلاح بين أفراد الأسرة، ويقصد بالمهارة هنا: تلك الأدوات الذهنية، التي توصل إلى إحكام الصناعة الفنية التخصصية، ويمكن تقسيمها إلى خطوات، والتدريب عليها، وقياسها.

فهي من الأمور المكتسبة التي لا بدّ فيها من الممارسة والتطبيق المستمر حتى ترسخ، ولذلك فهي تحتاج إلى تحديد خطوات تعلمها، والتدرب عليها على أيدي مختصين، وقياس مدى أثر عملية التدريب على تقدم المنتسبين للدورات المهارية.

فالمهارة ترسخ في ذهن صاحبها حتى تكون سجية له، فلا يجد عناء في استحضارها، ويقصد منها تحقيق نتائج وظيفية ملموسة ومقبولة.

ومن جملة المهارات الخاصة التي لا بدّ منها لإعداد المصلح الأسري ما يأتي:

أولاً: الإلمام بمنهج النّظر العلمي:

لا يكفي أن يكون المصلح الأسري واسع الاطلاع وكثير الحفظ حتى يستطيع أن يصل إلى استنتاج صحيح لحقيقة ما يعرض عليه من مسائل، وتقديم المشورة بأفضل الحلول الممكنة، بل لا بدّ من اتباع منهج النّظر العلمي لفهم الوقائع وتطبيق الأحكام عليها، والذي يقوم على حسن تصور المسائل والوقائع، وتصويرها تصويراً دقيقاً وفق الضوابط المنهجية، ثم توصيفها الوصف العلمي الدقيق، والذي يعرف بالتكييف العلمي السليم، ثم الحكم على الواقعة بما يتلاءم مع طبيعتها، ثم تنزيل ذلك الحكم الذي توصل إليه على تلك الواقعة.

وهذا يحتاج إلى دربة وطول ممارسة من المصلح الأسري، وهذه المهارة يحتاجها كل من يعمل في سلك الاجتهاد القضائي، من القضاة وأعوانهم.

ثانياً: مهارة البحث والتعلم الذاتي:

من المهم أن يكون المصلح الأسري على معرفة كافية بطرق البحث والتحصيل العلمي، ولا يكتفي بأخذ المعلومة جاهزة من الغير، فإنّ هذه المهارة يحتاجها أصحاب العمل الميداني أكثر من غيرهم، وذلك لتنوع الوقائع التي تعرض عليهم.

ويمكن أن نجمل مظاهر أهمية هذه المهارة للمصلح الأسري في النقاط الآتية:

١- تعدد المجالات العلمية التي تخدم تخصص المصلح الأسري كما مرّ سابقاً، فمن الطبيعي أن لا يجد ما يبحث عنه في مجال واحد، فالمجالات تتشعب، فمنها: الشرعي، ومنها الإنساني؛ فاحتاج إلى ملكة خاصة في البحث العلمي تؤهله لأخذ المعرفة من مظانها الصحيحة.

٢- التطوير المستمر سمة لازمة للموظف الشامل، فيحافظ الموظف على مستوى تصاعدي في مستواه الوظيفي.

٣- خصوصية التعامل مع الأسرة، وضرورة المحافظ على تفاصيل حياتها الخاصة، فيتمكن المصلح الأسري من خلال هذه المهارة من الاعتماد على نفسه في البحث عن التشخيص الصحيح، والعلاج المناسب للمسائل دون تعريض أسرار الحياة الزوجية للإفشاء بسبب البحث عن جواب أو حل لبعض التساؤلات.

ثالثاً: مهارة التواصل الفعال:

كلما أتقن المصلح الأسري مهارة التواصل الفعّال كلما سهل عليه إيصال ما يرغب للمتعاملين من معرفة، ورسائل، وموعظة، ونصائح بيسر وسهولة، فهو حاجة اجتماعية و وظيفية أساسية؛ يشكل الشريان الذي من خلاله يتفاعل الإنسان مع محيطه الاجتماعي والوظيفي.

وتشكل مهارة التواصل بحسب بعض الدراسات ما نسبته ٨٥٪ من النّجاح في المهام الوظيفية، بينما تشكل المهارات الفنية التخصصية فقط ١٥٪.

مثال تطبيقي على الدراسة: إنّ إلمام المصلح الأسري بالعلوم والمعارف الشرعية، والقانونية، والإنسانية، وآلية التعامل معها، بالإضافة إلى آلية استخدام الأجهزة والبرامج الإلكترونية المعتمدة في مجال الإصلاح الأسري وما فيها من دقة، يشكل فقط من نجاح المصلح الأسري في عمله ١٥٪، بينما نجاحه في إيصال ما يرغب في إيصاله للمتعاملين، وإدارة الحوار معهم، يشكل ما نسبته ٨٥٪ من إجمالي المعادلة.

وهذه المهارة تحتاج بعد معرفة عناصرها والتي تتضمن: المرسل، والمستقبل، والرسالة، وقناة التواصل، والتغذية الراجعة، والبيئة التي تتم فيها عملية التواصل، بالإضافة إلى معوقات عملية التواصل، تحتاج إلى إتقان ثلاث مهارات فرعية وهي: مهارة الإنصات، ومهارة التحدث، ومهارة الحوار.

ومن الأمور المهمة التي تتعلق بفاعلية عملية التواصل التي يحتاج المصلح الأسري إلى الاهتمام بها، فهم لغة الجسد، فتشير بعض الدراسات إلى أنّ الخطاب العاطفي تشكل لغة الجسد منه ما نسبته: ٥٥٪ من عناصر إيصال الرسالة، بينما تشكل نبرة الصوت ٣٨٪، ويشكل الكلام ٧٪ فقط.

فليس المهم فقط ما نقول، بل الطريقة التي نقول بها الكلمة، فكلمة: «تفضّل»، إذا قيلت بنبرة صوت هادئة، وإشارة يد إلى كرسي، يفهم منها الشخص المخاطب الترحيب والتكرم بالجلوس، بينما ذات الكلمة لو رفعت بها نبرة الصوت، وأشير باليد إلى الباب يفهم منها المخاطب عدم الترحيب، وطلب منه مغادرة المكان.

فعلى المصلح الأسري أن يهتم بلغة الجسد التي تصدر من المتعاملين، كما يجب عليه أن يهتم بما يصدر عنه من إيحاءات جسدية تدل على ما يجول في خاطره.

رابعاً: مهارة الإقناع والحوار:

يبذل المصلح الأسري جهداً كبيراً في توجيه أفراد الأسرة إلى تبني الأفكار، والتحلي بالسلوكيات التي تستقيم معها الحياة الأسريَّة، وهذا الأمر يتطلب منه القدرة على تغيير تلك الأفكار والسلوكيات التي يتبناها الفرد، وتعزيز البعض الآخر؛ لذلك احتاج المصلح الأسري لاستخدام جملة من الألفاظ المناسبة، والإشارات المعبرة، وضرب الأمثلة والقصص، لبناء الاتجاهات والتصرفات أو تغييرها إلى الأفضل.

فلربما ترى بعض الزوجات أنّ صبرها على بعض التصرفات من الزوج لسنوات طويلة هو جوهر المشكلة، وأنه السبب الرئيس الذي أدى في النهاية إلى استحالة العشرة بينهما، بينما في حقيقة الأمر الصبر مفتاح مهم من مفاتيح استمرار الحياة الزوجية، وفيه أجر وثواب في الآخرة، فيحتاج المصلح في هذه الحالة إلى تعزيز قيمة الصبر لدى هذه السيدة الفاضلة، بطرق التأثير، وتغيير نظرتها إلى هذا الأمر بطرق ووسائل الاقناع المختلفة.

كما يرى البعض الآخر أنّ طول سنوات الزواج أحد عوامل اليأس من إصلاح الحياة الزوجية، ومن الناحية الموضوعية؛ فإنّ طول الحياة الزوجية تتيح للأطراف التعرف على بعضهما أكثر، ونجاحهم في الاستمرار طوال هذه الفترة رغم عدم طلب المساعدة من الغير دليل على القدرة على الإدارة الذاتية للخلافات الزوجية، وأن مرحلة مراجعة المصلح الأسري تعتبر مرحلة جديدة لا تلغي ما تم تحقيقه من نجاح خلال السنوات السابقة.

فمن المهم في هذا المقام أن يستحضر المصلح الأسري طريقة تشكل المشكلة من خلال السلوك المرفوض، حيث يحصل الموقف بين أفراد الأسرة، ويستنتج الفرد فكرة سلبية، فيتولد لديه شعور سلبي تبعاً للفكرة التي تولدت لديه من الموقف، فيحصل السلوك السلبي، وفقاً للشعور الذي غلب على تفكيره، لذلك كان لا بدّ عند الرغبة في تغيير السلوك العمل على تغيير الأفكار أولاً.

وعلى المصلح الأسري أن يكون ملماً بآداب الحوار، والتي لا يسع المقام لذكرها، والتي تقوم

في الأساس على الاحترام لكل ما يطرحه الأطراف، وإعطاء كل طرف الفرصة في التعبير عما يجول في خاطره، وعن موقفه من نقاط الحوار التي لا بدّ من تحديدها قبل البدء في أي حوار، مع المحافظة على عدم الخروج عن الأدب العام، واستخدام أفضل العبارات في مقام الوصف والتوضيح.

خامساً: مهارة إدارة الوقت:

إنّ عامل الزمن له أهميته كبيرة على صعيد الفرد، وأكثر أهمية ونفعاً على صعيد الأمة، فهو ثروة وطنية للأمة، وهو وعاء الأحداث والأعمال الحياتية، فلا بدّ من تعلم المصلح الأسري لمهارة التخطيط لاستخدام الوقت، وأسلوب استغلاله بفاعلية، تجعل من حياتنا المهنية منتجة وذات منفعة أخروية ودنيوية، ويكون لديه القدرة على إدارة أولوياته للانتهاء من العمل وفق الخطة الزمنية المقررة، و وفق الوقت المتاح.

فهدر الوقت والعشوائية تصعب من عمل المصلح الأسري، وتجعله تحت ضغط تراكم الأعمال والأعباء، فيؤدي ذلك إلى وقوعه تحت طائلة ضغط العمل.

سادساً: الإلمام بمهارة استخدام الحاسب الآلي والبرامج الخاصة:

لا بدّ أن يحقق المصلح الأسري الكفاءة المطلوبة التي تمكنه من استخدام الحاسب الآلي؛ لأنّ الأعمال النظامية تعتمد عليه في الوقت الحالي، فقد أصبح هذا الجهاز وسيلة فاعلة في حياتنا المعاصرة، وذلك لسهولة التخزين، والتعديل بالحذف والإضافة، وبه يتم توفير الجهد والمال، ويسهم بشكل كبير في تطوير الأعمال الفنية في زمن قياسي، وذلك نتيجة البرامج التي تتوافر فيه أو معه، والتي تسهم بشكل فاعل في تدوين المعلومات.

كما أنه يسهل على المصلح عملية المراجعة، وإعادة النظر فيما كتب، ويعطيه جرأة أكبر على الكتابة؛ ففي أي وقت يمكنه التقديم، أو التأخير أو التعديل فيما كتب.

ومما يتصل بهذه المهارة القدرة على الاستخدام الأمثل لشبكة المعلومات الرقمية «الأنترنت» التي تمثل مصدراً مهماً من مصادر المعرفة الإنسانية، فمن خلالها يتمكن المصلح الأسري من الاطلاع على المعارف الجديدة، والأبحاث المفيدة في مجال عمله، في وقت قياسي.

سابعاً: مهارة إدارة الجلسة:

إنّ جلسة الإصلاح الأسري هي نقطة الالتقاء مع المتعاملين، ومن خلالها يتم عرض ومناقشة المسائل والموضوعات التي دفعت أفراد الأسرة لطلب المساعدة، والبحث عن طرق للعلاج، وهذه الجلسة تحتاج إلى مهارات خاصة ليتمكن المصلح من النجاح في إدارتها، وهذا ما سيتم تناوله في الفصل الخامس من هذا الدليل إن شاء الله تعالى.

ثامناً: مهارة خدمة المتعاملين:

وهي ما يعرف في بعض البلدان - مثل دولة الإمارات - بمهارة إسعاد المتعاملين، فالمتعامل هو محور الخدمة، وهو المبرر لوجودها، وتسعى جميع الجهات الرسمية لتتحقق من جودة الخدمات المقدمة من خلال قياس رضى المتعاملين؛ لأنّ ذلك يعتبر بمثابة التغذية الراجعة للخدمات التي تقدمها تلك الجهات.

ومهارة إسعاد المتعاملين تعتمد على معادلة تقوم على ثلاثة عناصر، وهي: الموظف الفخور، والجهة المتفانية، والمتعامل المبادر والإيجابي.

وهـذه المهـارة تحتـاج إلى تهيئـة، ودربـة عـلى التعامـل مـع حاجـات المتعاملـين المتشـعبة، وثقافاتهـم المختلفـة، وعـدم أخـذ الأمـور بشـخصية، ولا في قالـب واحـد، بـل اسـتحضار القاعـدة الذهبيـة في إسـعاد المتعاملـين، وهـي: « عامـل النـاس كـما تحـب أن تعامـل».

ولا بـدّ أن يتمـرس المصلـح الأسري في معرفـة أنمـاط المتعاملـين، فمنهـم: الاجتماعـي، والغضبـان، واللحـوح، والخجـول، والمشـاكس، وإتقـان مهـارة التعامـل مـع كل نمـط.

ومـن أهـم الأسـاليب التـي يحتاجهـا المصلـح الأسري في هـذا المقـام الترحـاب والبشاشـة في وجـه المتعاملـين، والبعـد عـن التجهـم في وجوههـم، فليـس الإقـدام عـلى مناقشـة مشـاكل الأسرة مـع الآخريـن بأمـر محبـب لـدى النـاس عـادة، ويحتاجـون لمـن يكسـب ثقتهـم، فيشـعرون بالراحـة والطمأنينـة التـي تشـجعهم عـلى عـرض موضوعهـم بكامـل تفاصيلـه دون تحفـظ.

وفي هـذا المقـام لا بـدّ أن يراعـي المصلـح الأسري الاختـلاف بـين الجنسـين، فلا استرسـال في البشاشـة والترحيـب بالنسـاء، وخاصـة إذا كـنّ لوحدهـنّ، وكذلـك لا يبالـغ في الخـوض في أمـور شـخصية مـع الرجـال توحـي بمعرفـة سـابقة أو ميـل لطـرف عـلى حسـاب الآخـر، فجميـع ذلـك يصعـب مهمّـة المصلـح.

تاسعاً: مهارة إدارة ضغوط العمل:

تتعـرض جميـع بيئـات العمـل لضغـوط معنويـة، وماديـة؛ تؤثـر بالإضافـة لوضـع الإنسـان النفسـي والجسـدي عـلى الفـرد وأدائـه الوظيفـي وعـلى بيئـة العمـل، مـما يـؤدي إلى حـدوث آثـار جسـمية، أو نفسـية، أو سـلوكية عـلى الفـرد ومخرجـات العمـل؛ مـما يسـتلزم معالجـة تلـك الآثـار، وإدارتهـا بطريقـة سـليمة.

ووجـود الضغـوط عنـد حـدود معقولـة أمـر طبيعـي، وهـي مـا يعـرف بالضغـوط الإيجابيـة، وهـي التـي تدفـع الفـرد إلى الإنتـاج وإنجـاز الأعـمال المطلوبـة في الوقـت المحـدد، ولكـن تجـاوز هـذا الحـد الطبيعـي

إلى ما يعرف بالضغوط السلبية؛ يؤثر على اتخاذ الإنسان للقرار الصائب، والذي ربما يندم عليه فيما بعد، والذي يكون عادة لا يتناسب مع الموقف الذي يتعرض له الشخص.

فيحتاج المصلح الأسري إلى إتقان إدارة ضغوط العمل التي يتعرض له نتيجةً لطبيعة الجلسات الأسريَّة وطابعها الشخصي، والتي تتسم عادة بالحساسية المفرطة اتجاه أي كلمة تقال، أو أي تصرف قد يتصرفه أحد الحاضرين في الجلسة، لتتسق قراراته مع الهدف من جلسات الصلح، وعدم تأثير الضغوط على سير الجلسات، فيصبح المصلح الأسري طرفاً في خصومة جديدة مع الأطراف؛ نتيجة عدم قدرته على التحكم وإدارة ضغوط الإصلاح الأسري.

عاشراً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات:

عندما يدرك المصلح الأسري أنّ هناك عوائق تقف أمام تحقيق الصلح بين أفراد الأسرة لتستعيد الأسرة استقرارها، والقيام بدورها الرائد في المجتمع، يحتاج للقيام بمجموعة من الأنشطة المحددة، والتفاعل السلوكي مستفيداً من مخزونة العلمي، وخبرته العملية، بقصد تحديد أنجع الوسائل لحل الخلافات الأسريَّة بعد تقويمها، واختيار أفضل الحلول المناسبة لحال الأسرة.

ومن خلال هذه المهارة يمكنه أن يستفيد من بعض الحقائق التي تتعلق بالخلافات الزوجية، وأنه لا توجد حياة خالية منها، وأنّ المطلوب من الزوجين في واقع حياتهم تقبل ذلك الاختلاف، وتعلم مهارة حل الخلافات.

وهذه المهارة كما يجب على المصلح الأسري تعلمها وتطبيقها، يحتاج أيضاً إلى تعليمها الأطراف للاستعانة بها لحل خلافاتهم الزوجية.

المحور الثالث: الصفات والسمات الشخصية للمصلح الأسري

إنّ من الأهمية بمكان أن يتصف المصلح الأسري وينعت بمجموعة من الصفات والسمات التي تؤهله للدخول والاطلاع على خفايا الأسر، وتلك الصفات والسمات، منها ما هو فطري، والبعض الآخر مكتسب، ويدخل في جملتها الأخلاق الحميدة، والفضائل الدينية على وجه العموم، ومنها:

أولاً: إخلاص النية لله تعالى في عمل الإصلاح:

إنّ الإصلاح بين الناس عبادة يتقرب بها الإنسان لله تعالى، فلا بدّ فيها من النية؛ لقول النبي ﷺ: **« إنمّا الأعمال بالنّيات، وإنمّا لكل أمرئ ما نوى»** متفق عليه، وإخلاص النية لله تعالى في طلب إصلاح ذات البين، ودرء الشقاق بين أفراد الأسرة ابتغاء لما عند الله سبحانه وتعالى بعيداً عن المكاسب الدنيوية، أو بحثاً عن ثناء مؤقت، أو لاعتبارات اجتماعية تتعلق بأفراد الأسرة؛ مدعاة إلى بركة العلم والعمل، والقبول عند الله ثم الخلق، ومدعاة للتوفيق والسداد، قال ابن عباس رضي الله عنهما: « إنما يعطى الرجل على قدر نيته».

وإنّ لاستحضار نية الإصلاح أثراً كبيراً في إعانة المصلح الأسري على إدارة جلسات الإصلاح، والصبر على التقلبات التي تصاحبها عادة، كما تعينه على تحمل المجهود الذهني لاستحضار جملة ليست بالقليلة من المعارف الشرعية، والضوابط العرفيّة التي تحكم أمور الأسرة.

ثانياً: العدالة:

لابدّ أن يكون المصلح الأسري عدلاً، ذو هيئة راسخة في النفس، تحمله على ملازمة التقوى حتى تحصل ثقة النفوس بصدقه، ويوافق باطنه ظاهره، كما يكون ثقة في فضله، مأموناً في دينه،

مواظباً على الاتصاف بالمروءة التي تحمله على الأخذ بحميد الأخلاق وترك رديئها، متنزها من أسباب الفسق، ومسقطات المروءة، حريصاً على استطابة مأكله، فإنّ ذلك أوّل أسباب التوفيق.

ولا يشترط في العدالة العصمة من جميع المعاصي، "فلو كان العدل من لم يذنب؛ لم تجد عدلاً، ولو كان كل ذنب لا يمنع من العدالة؛ لم تجد مجروحاً، ولكن من ترك الكبائر، وكانت محاسنه أكثر من مساوئه، فهو العدل".

فالعدالة تورث الثقة لدى الآخرين، وتشجعهم على عرض مشاكلهم والتحديات التي تواجههم في حياتهم على المصلح الأسري، وتجعلهم أكثر تقبلاً للآراء والنصائح التي يسديها لهم.

ثالثاً: النزاهة:

يترفع المصلح الأسري عن المطامع الدنيئة، ويبعد عن مواطن الشبهة والريبة، ويتقي الشبهات، فإنّ ذلك أدعى لقبول قوله، وإقبال الناس عليه، والطمأنينة لما يقدمه من اقتراحات لحل الخلافات الأسريَّة، وقد قال النبي صلى الله عليه وسلم:» فمن اتقى الشبهات استبرأ لدينه وعرضه». متفق عليه .

ومن أول مظاهر النزاهة عدم قبول الهدية، ولا محاولة الانتفاع المادي أو المعنوي من أطراف النزاع الأسري مهما بلغت مكانتهم، ومهما كانت حاجته، ومما يعين على البعد عن مواطن الريبة عدم الغوص كثيراً في طبيعة عمل الأطراف، أو مناصبهم، أو دخلهم الشهري بلا حاجة.

رابعاً: الفطنة:

من المهم أن يكون المصلح الأسري فطناً متنبها حاضر البديهة، فهي أعلى منازل الذكاء، ولذلك

كانت صفة لازمة من صفات الأنبياء، وقد قال الرازي: «القوة والأمانة لا يكفيان في حصول المقصود، ما لم ينضم إليهما الفطنة، والكياسة».

فيستطيع المصلح من خلالها دقة الفهم وقوة الملاحظة؛ حتى يتمكن من ربط الأفكار لما يسمع ويقرأ، ثم يحسن بعد ذلك الاستنباط، وبناء الآراء، ومناقشتها، والتنبيه لما قد يرد على بعضها.

فقد يتكلم أحد الأطراف بكلام يوحي بعدم جديته في طلب الصلح، فيوجه المصلح الأسري جهده في دفعه لقبول فكرة الصلح قبل أن يبذل جهداً في ذكر تفاصيل وآليات الصلح المقترح، وأهم التحديات التي قد تواجه الأطراف، فإن ذلك يعتبر هدراً لجهد المصلح الأسري.

خامساً: الثقة بالنفس والهمة العالية:

المصلح الأسري لا بدّ أن يكون واثقاً من نفسه، مقدراً لقدراته وكفايته وأهليته للقيام بمهام الصلح بين الناس بواقعية واعتدال، بعيداً عن الغرور والاعتداد بالنفس المذموم.

وعليه أن يتحلى بالهمة العالية في السعي لتحقيق مقاصد الإصلاح الأسري، فيستصغر ما دون النهاية من معالي الأمور، ويطلب المراتب السامية، ويستحقر ما يجود به من جهد ومال في سبيل تحقيق أهدافه، من غير امتنان، ولا اعتداد.

فمن خلال هذه السمة يستطيع المصلح الأسري أن يصمد أمام المؤثرات الاجتماعية والشخصية التي يستخدمها الأطراف عند زيارته والبدء والنظر في موضوعهم، فالإصلاح الأسري يحتاجه كل شرائح المجتمع، فسيأتي حامل الشهادات العليا، وأصحاب المناصب الوظيفية المرموقة، وأصاحب الخبرات الطويلة، والأغلب يريد أن يظفر بما يعزز قناعته هو، وقلة من يأتي وهو يعلم طبيعة عمل المصلح الأسري.

سادساً: العدل والإنصاف والبعد عن الهوى:

على المصلح الأسري أن يتحلى بالعدل والإنصاف، ويتجرد عن العواطف والأهواء، يزن الأمور بميزان العدل والقسط، بعيداً عن الهوى، فيجعل الحقيقة هدفه، والعدل وسليته، والإنصاف غايته، يعرض لأقوال الأطراف بتجرد تام، ويقضي بينهما بالعدل، قال تعالى: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا} [سورة النساء:٥٨].

وعلى المصلح الأسري البعد كل البعد عن الهوى والتشهي، قال تعالى: {وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا} [سورة النساء:١٣٥]، كما يبعد عن الأحكام المسبقة بناء على تجاربه السابقة، أو أقوال الآخرين، أو قول طرف مع غياب الطرف الآخر.

فالمصلح الأسري يحرص على بيان الحقوق والواجبات لكل طرف على الآخر، ويتطلع الناس إلى سماع رأيه في المسائل ذات الأثر في حياتهم الأسريَّة، فلا بد من الإنصاف.

إلا أنّ مسألة تبني المصلح الأسري لرأي في مسألة من المسائل التي يختلف فيها الطرفان أمر لا بدّ أن تصاحبه الحكمة، فليس كل ما يعلم يقال، فتقوية طرف على حساب الطرف الآخر، أو إخراج طرف مخطئ ليس من الطرق المحبب أن يتبعها المصلح الأسري؛ لأنّ في هذه الحالة سيدخل طرف في النزاع الأسري الذي يسعى أن ينهيه، بل عليه أن يبين ما يستطيع به الأطراف أن يتجاوزوا خلافهم والبدء من جديد بعيداً عن التخطئة المباشرة.

سابعاً: الصبر والمثابرة:

يحتاج المصلح الأسري إلى أعلى درجات الصبر، وتحمل المشقة الذهنية، والجسمية، التي تعرض له في سبيل الوصول إلى الصلح بين أفراد الأسرة، من طور عرض المسائل، ومناقشتها، وإدارة للحوار بين الأطراف، إلى طور الانتهاء من حلها، أو انتقالها إلى الغير ليساعد في حلها.

فالإصلاح الأسري يحتاج إلى العمل الدؤوب المتواصل، فيجد المصلح نفسه بين كمّ كبير من المعارف التي تحتاج إلى سبر، وفهم دقيق، واستخلاص لنتائج من أمور قد لا تكون ذات دلالة مباشرة على المضمون.

كما يجب على المصلح سعة الصدر في تقبل نقد الآخرين، فربما يكون النقد ليس بسبب خلل في صحة المعلومة، أو التصرف، وإنّما في أسلوب عرضها.

ومما يثمره التحلي بهذه الخصلة المحافظة على الهدوء أثناء الجلوس مع الأطراف، مهما تكرر ذلك، ومهما بلغ اللجاج بينهم، ومهما حاول أحدهم جعل المسألة شخصية مع المصلح الأسري في بعض الأوقات.

ثامناً: الحلم والأناة:

إنّ المصلح الأسري أولى الناس بصفتي الحلم والأناة، والتي يتصف بهما متى ما تمكن من ضبط نفسه وطبعه عند هيجان الغضب، فيترك الانتقام مع القدرة عليه، مع التأني من غير عجلة في طلب النتائج، والبعد عن الحدّة، والعجلة، والتسرع، فالحلم والأناة خصلتان يحبهما الله ورسوله؛ فعن ابن عباس رضي الله عنهما، أنّ النبي صلى الله عليه وسلم قال للأشج أشج عبد القيس: « إنّ فيك خصلتين يحبهما الله: الحلم، والأناة»، رواه مسلم.

فالحلم زينة العلم، وكسوته، وبهاؤه، وجماله، وقال عنه بعض السلف: « ما قُرن شيء إلى شيء أحسن من حلم إلى علم»، وخيار الناس من أوتي العلم، والحلم معاً؛ فالعلم يُعرّفه رشده، والحلم يُثبته عليه.

ومما يساعد المصلح الأسري في مسألة الحلم عدم أخذ الأمور بمحمل شخصي، فالمرأة المنزعجة من موعظة تحثها على طاعة الزوج بالمعروف ليس سببها أنها صدرت من مصلح بعينه، بل إذا صدر هذا الأمر من أي شخص ستكون النتيجة واحدة.

تاسعاً: الموهبة الخاصة:

الموهبة هي أساس كل إبداع، وهي لا تُعطى إلى كلّ أحد، بل هي من الله سبحانه يهبها لمن يشاء من عباده.

وهي في حقيقتها في الإصلاح الأسري استعداد فطري لمزاولة التوفيق بين الأطراف المتنازعين، والصبر على الجلوس والاستماع لهم، وإدارة الحوار بينهم، وتقديم الحلول، ونقدها، تتشكل من خلال الميول إلى تنمية تلك القدرات.

وهذه الموهبة شأنها شأن أي موهبة تحتاج إلى تنمية؛ بكثرة المطالعة، وسعة المعرفة، وعمق التفكير، وكثرة التطبيق، وتبادل الخبرات مع الآخرين، وعرض ما يقوم به من عمل للنقد والتقييم المحايد؛ فإنّ ذلك كفيل في صقل تلك الموهبة. ولا يستلزم منها التطابق بين أفرادها، فالفروق الفردية موجودة بين البشر بمن فيهم أصحاب الموهبة.

والإنسان الذي ليس لديه ذلك الاستعداد يكون فاقداً لموهبة الصلح، إلا أن هذا الأمر لا يمكن اكتشافه إلا بعد الخضوع إلى تجربة حقيقة والاستعداد بشكل ملائم على أيدي مختصين، يتبين من خلال البرنامج الذي يلتحق به الشخص إذا كان ممن توفرت فيه تلك الموهبة من عدمها.

عاشراً: الأمانة وحفظ السر:

يطلع المصلح الأسري بحكم عمله على خفايا الحياة الأسريَّة، بل في بعض المسائل على أسرار فراش الزوجية، ويتطرق ربما إلى أمور لا يعرفها أطراف العلاقة عن بعضهما البعض إلا عند طلب النصح والإرشاد، وذلك يحتم أن يكون المصلح الأسري ذو صيانة لتلك الأسرار، ومصداقية في كتمها وعدم إفشائها لأي شخص كان.

والبوح بأسرار الناس من فضول الكلام الذي لا يحمد فاعله، وربما تسربت بعض تلك الأسرار من المصلح الأسري دون قصد كأن يسأل عن أمر يخص أسرة من الأسر وتدل الإشارات أو القرائن على أصحابها، مما يؤدي إلى استباحة خصوصية الأسرة، وخسارة الثقة في المصلح الأسري وما قد يقترحه على الناس في المستقبل.

فهذه عشرة كاملة من الصفات والسمات التي من الحري بالمصلح الأسري أن يتزين بها، نكتفي بها مراعاة لمقام البحث، وليس المراد من ذكرها الحصر، بل نُذكّر بفضل التحلي بالأخلاق الفاضلة والاعتناء بها، ومنها: الأمانة العلمية، والتواضع، والبعد عن الغرور، والتغافل عن الزلات وغيرها، وأهمية ظهور أثر تلك الأخلاق على جميع أعمال المصلح الأسري، فهو قدوة بعمله وفعله، وصاحب الأخلاق الحميدة قريب من الله تعالى، وكلامه أقرب إلى القبول عند الناس، وأسهل تأثيراً فيهم، ومدعاة إلى تقبل ما يقوله ويطرحه، فإن كان محمود السيرة، سمح الخليقة، سهل المعاشرة؛ فإنّ ذلك يجعله موضع ثقة الناس في طرحه، وحسن ظنهم في قصده، وأنّ هدفه الوصول إلى الحق لا إلى الشهرة والسمعة.

ولقد كانت وصية النبي صلى الله عليه وسلم لمعاذ بن جبل رضي الله عنه قوله له: « وخالق الناس بخلق حسن» رواه الترمذي وغيره.

المراجع

- البدر، علي بن عبدالله(٢٠١٤)، المشكلات الأسريَّة وعلاجها من خلال جهود مكاتب الإصلاح بوزارة العدل، الرياض- السعودية، دار التدمرية، ط١.
- الجاحظ، عمرو بن بحر (١٩٩٦م)، كتاب الحيوان. تحقيق: عبدالسلام هارون، بيروت-لبنان، دار الجيل.
- الجرجاني، عبد القاهر بن عبدالرحمن(١٩٩٢)، دلائل الإعجاز في علم المعاني. تحيق: محمود محمد شاكر، القاهرة – مصر، مطبعة المدني، جدة – السعودية، دار المدني، ط ٣.
- الجريسي، خالد عبد الرحمن(٢٠١٢)، إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري. الرياض، الألوكة.
- ابن حميد، صالح بن عبد الله، وآخرون (٢٠٠٦)، موسوعة نضرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم ﷺ. الرياض- السعودية، دار الوسيلة، ط٤.
- حيدر، حازم بن سعيد(٢٠٠١). المقومات الشخصية لمعلم القرآن الكريم. بحث مقدم لندوة عناية المملكة العربية السعودية بالقرآن الكريم وعلومه ١٤٢١ه.
- راجح، أحمد عزت (١٩٦٨)، أصول علم النفس، القاهرة- مصر، دار الكاتب العربي، ط٧.
- الرازي، فخر الدين محمد بن عمر (٢٠٠٠). مفاتيح الغيب. بيروت -لبنان، دار إحياء التراث العربي، ط٣.
- الشرمان، عبد الله علي(٢٠٠٥م)، فن إدارة الوقت. عمان- الأردن، دار النفائس، ط ١.
- صابر، حلمي عبد المنعم (١٩٩٧)، منهجية البحث العلمي وضوابطه في الإسلام. مكة، سلسلة دعوة الحق، العدد (١٨٣).
- علي، سعيد إسماعيل(٢٠١٣م)، القاهرة، الأصول الاجتماعية للتربية، مصر، دار السلام للطباعة والنشر.

- غندر، أنتوني، علم الاجتماع(٢٠٠٥م)، ترجمة: فايز الصباغ، بيروت- لبنان، المنظمة العربية للترجمة، ط١.
- ابن قتيبة، عبدالله بن مسلم(٢٠١٠)، عيون الأخبار. تحقيق: عبدالناصر حسن، القاهرة -مصر، مطبعة دار الكتب الوثائقية و القومية بالقاهرة، ط ٣.
- القحطاني، عبدالمحسن عايض، والعجمي، محمد فهيد(٢٠٠٨)، استراتيجية حل المشكلات لدى العاملين في مؤسسات القطاع الثالث:(القطاع الخيري الكويتي أنموذجا)، بحث مقدم إلى « مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث»، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، ٢-٢٢ يناير.
- ملائكة، عبد العزيز محمد(١٩٩١)، إدارة الوقت في الأعمال بالمملكة العربية السعودية. جدة- السعودية، بنك القاهرة السعودي، سلسلة إصدارات إدارة الأبحاث الاقتصادية والمعلومات، ط١.
- النوشان، علي بن حمد بن سليمان(٢٠٠٣م)، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

الفصل الثاني/ القسم الثاني

الإعداد العلمي والمهاري للمصلح الأسري وصفاته وسماته الشخصية

د. عهود التميمي

تُشكل الأسر الوحدات البنائية لأي مجتمع، فهي تدعم وحدته وتنظم سلوكه، إلا أن تعرضها للعديد من التغيرات التي قد تؤثر على دورها الأساسي في تأدية وظائفها، جعل المجتمعات على كافة اختلاف ثقافاتها وأنواعها تولي اهتماماً كبيراً بالأسرة من خلال تقديم كافة ألوان الرعاية الاجتماعية التي تعينها على أداء وظائفها.

ونظراً لأهمية الأسرة كنسق رئيسي من أنساق المجتمع من خلال عملية التساند الوظيفي، أو ما يطلق عليه الاعتماد المتبادل بين الأنساق، بالإضافة إلى تأثر النسق الأسري بالأنساق الأخرى سلباً وإيجاباً، ونظراً لهذه الأهمية التي تحتلها الأسرة في المجتمع، فقد حظيت باهتمام مختلف العلوم الاجتماعية والإنسانية، بهدف الوصول إلى أطر نظرية تساعد في فهم وتحليل وتفسير الأسر السوية وغير السوية، وكيفية مساعدة النسق الأسري، وتهيئة كافة الظروف والأوضاع التي تمكنه من تأدية وظائفه بشكل فعال في ضوء المتغيرات المختلفة.

والخدمة الاجتماعية كمهنة تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية تضع الأسرة في مقدمة اهتماماتها، بل إن مجال رعاية الأسرة يعد أحد المجالات التي ارتبطت بمهنة الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها، تقوم من خلاله بمساعدة الأسرة على تحقيق علاقات اجتماعية سوية، وتحقيق حياة معيشية أفضل.

ومن هذا المنطلق تكتسب الخدمة الاجتماعية أهميتها كأحد المهن التي تحتل دوراً بارزاً في الاهتمام برعاية الأسرة وحفظ كيانها من المشاكل التي تعترض لها سواء كان ذلك على المستوى

الفـردي، أو الجمعـي أو المجتمعـي، وتحـرص الخدمـة الاجتماعيـة كمهنـة أن تسـاهم مـع غيرهـا مـن المهـن في القضـاء عـلى تلـك المشـكلات، مسـتعينة بأخصائيـين اجتماعيـين يعملـون كمصلحـين في المجـال الأسري، يعملـون عـلى إعـادة الوفـاق وبـذل الجهـد لإتمـام الصلـح وحـل النزاعـات والخلافـات الأسريَّـة، إلا أن ذلـك يتطلـب إعـداداً علميـاً ومهاريـاً للأخصـائي الاجتماعـي الـذي يعمـل في المجـال الأسري.

الإعداد العلمي للمصلح الأسري:

ترجـع أهميـة الإعـداد العلمـي للمصلـح الأسري لحساسـية المهنـة، وكذلـك تناولهـا جوانـب حساسـة في حيـاة الأسر، وبالتـالي أصبحـت الحاجـة ملحـة إلى ضرورة إعـداد مصلحـين أسريـين متمكنـين مـن تطبيـق منهـج متكامـل يسـمح باسـتخدام العديـد مـن النظريـات والمداخـل المفسـرة للجوانـب المختلفـة للمواقـف، وتلائـم التدخـل بمـا يتناسـب مـع واقـع وظـروف الأسرة.

وتتضمن عملية الإعداد العلمي للمصلح الأسري عددًا من المحاور كما يلي:

أولاً: الاستعداد المهني والشخصي للمصلح الأسري:

تعـود أهميـة توفـر الاسـتعداد المهنـي والشـخصي إلى أنـه يـؤدي إلى التأكـد مـن وجـود الرغبـة لديهـم في خدمـة غيرهـم، ومسـاعدتهم عـلى حـل مشـكلاتهم، بالإضافـة إلى حـب المهنـة وزيـادة الانتـماء إليهـا، والرضـا عـن العمـل والإخـلاص فيـه.

ويجـب أن يتحـلى المصلـح الأسري ببعـض الخصائـص والسـمات الشـخصية اللازمـة لإعـداده مهنيـاً وهـي:

- أن يتصف المصلح الأسري باتزان الشخصية.

- يتصف بالواقعية في تناول القضايا والمشاكل.
- الاهتمام بإشراك أطراف النزاع في وضع الخطة العلاجية.
- احترام رغبات أطراف النزاع في اختيار أسلوب العمل.
- القدرة على ابتكار بدائل لإجراءات الصلح والتسوية.
- القدرة على العمل ضمن فريق.
- القدرة على التفكير والتحليل والوصول إلى النتائج.
- القدرة على تكوين علاقات مهنية إيجابية مع العملاء.
- أن يتصف تفكيره بالمرونة.
- عدم إساءة استخدام السلطة كوسيط أو مصلح ويفرض آراءه.
- القدرة على التحكم في المشاعر أثناء العمل مع حالات النزاع الأسري.
- الإلمام بقوانين الأحوال الشخصية والأنظمة الجزائية والحماية من الإيذاء.

ثانياً: الإعداد النظري:

المعرفة النظرية تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة المهنة، ويحتوي على نظريات علمية ونماذج علمية والمداخل النظرية، وكيفية توظيفها وفقاً للمواقف المختلفة حسب نوع كل مشكلة، ومن المداخل التي يمكن أن يوظفها المصلح الأسري (العلاج الأسري – العلاج المتمركز حول الحل – العلاج المتمركز حول العميل وغيرها من المداخل التي يمكن توظيفها).

وهنـاك عـدد مـن المصـادر تمثـل قاعـدة علميـة للأخصائيـين الاجتماعيـين العاملـين في مجـال الصلـح الأسري تتمثـل في:

- قاعـدة علميـة خاصـة بالخدمـة الاجتماعيـة مكونـة مـن نتائـج البحـوث العلميـة التـي أجريـت لتحسـين مسـتوى أداء المهنـة لوظائفهـا في مجـالات الممارسـة المتعـددة للمهنـة.
- معلومات ناتجة من خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنياً.
- دورات تدريبيـة وورش عمـل متخصصـة في مجـال الإصـلاح الأسري يـشرف عليهـا نخبـة عـدد مـن المختصـين ذوي الخبرة.

الإعداد المهاري للمصلح الأسري:

تعـرف المهـارة بأنهـا: القـدرة عـلى أداء الأنـواع مـن المهـام بكفـاءة عاليـة وسـهولة، وسرعـة مـع الدقـة في أداء العمـل، والقـدرة عـلى تكييـف الأداء للظـروف المتغـيرة.

ويمكن تصنيف المتطلبات المهارية إلى نوعين من المهارات:

أولاً: مهارات إجرائية أو مهارات العمل:

وتعنـي اسـتخدام الطريقـة العلميـة التـي تتضمـن جمـع الحقائـق وتحليلهـا، والتخطيـط بمـا يناسـب المواقـف الاجتماعيـة المختلفـة، وهـي تقـوم عـلى المعرفـة فيـما يتعلـق بديناميكـة الفـرد والجماعـة والعمليـات الاجتماعيـة، وقـدرات الأخصـائي الاجتماعـي، وخاصـة القـدرة عـلى الإصغـاء، والملاحظـة، والتجـاوب، والتعاطـف.

ثانياً: مهارات تفاعلية:

وهي الوسائل التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي ليكون أكثر إيجابية في عمله وهذه الوسائل تتعلق بطبيعة حساسيته في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفرد والجماعة بما يتماشى مع أهداف وأغراض العمل، وهذا يعني الجانب الفني في العمل مثل التقبل، وتقديم المعونة والمشورة المهنية، والتوجيه، والشرح، والتفسير، والمهارات التفاعلية، يتم التعبير عنها من خلال أنشطة الأخصائي الاجتماعي القادر على الإبداع، حيث يقوم بانتقاء المعرفة، ودمج المعرفة مع قيم المهنة، وتطبيق ذلك في النشاط المهني، وهذا يتطلب تدريبًا مستمرًّا، وممارسة منظمة، وخبرة مضبوطة، لتنمية وإثراء منهجية الأداء، وتكتسب المهارات التفاعلية عن طريق قيام الأخصائي الاجتماعي بمسؤولياته المهنية بحسب مجال العمل وارتباطه بالوحدة التي يتعامل معها في موقف التدخل.

وتكتسب المهارة عن طريق:

- **التعليم والتدريب العلمي:**

حيث تكتسب المهارة من بداية الإعداد المهني بالتعليم، واختيار المعلومات المرتبطة بالمهارة بشكل واع بالتدريب.

- **الممارسة المنظمة والخبرة:**

لابد من ممارسة المهارة حتى تنمو عند الممارسين، وهذا النمو يتفاوت بمستويات مختلفة وواضحة وفقاً لخصائصهم الفردية، وقدراتهم وفرص تعليمهم وتدريبهم، ومدى خبراتهم، فبعض المجالات تتيح للأخصائي الاجتماعي تكرار الممارسة، مما يجعلهم أكثر قدرة من غيرهم الذين يمارسون مهام أخرى.

وتستخدم الخدمة الاجتماعية طرق لتطوير المهارات من أهمها (التسجيل - الملاحظة -

الاستشـــارة – التدريـــب الميـــداني – تقويـــم نمـــاذج مـــن الممارســـات المهنيـــة ومناقشـــتها).

- **أهم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية:**

تعـددت الآراء ووجهـات النظـر حـول تصنيـف المهـارات المهنيـة في الخدمـة الاجتماعيـة، وقـد حـددت الجمعيـة القوميـة للأخصائيـين الاجتماعيـين NASW المهـارات الأساسـية في الخدمـة الاجتماعيـة بأنهـا القـدرة عـلى:

- الاستماع إلى الآخرين بفهم وعن قصد.
- استقاء المعلومات، وتجمع الحقائق المتصلة ببعضها لتقدير الموقف وكتابة التقارير.
- تكوين علاقة مهنية.
- الملاحظة وتفسير السلوك اللفظي، واستخدام المعرفة النظرية.
- إشراك العمـلاء (أفـراد – جماعـات – مجتمعـات) بجهـود حـل مشـكلاتهم وكسـب ثقتهـم في أنفســهم.
- مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بأسلوب تدعيم بعيد عن التهديد.
- إيجاد الحلول المبتكرة لاحتياجات العملاء.
- تحديد الوقت الملائم لأنهاء العلاقة المهنية.
- إجراء البحوث وتفسير نتائجها.
- الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.
- تقديم خدمات الاتصال بين التنظيمات.
- تفسير الاحتياجات الاجتماعية وإيصالها بالموارد الحكومية.

كما أوضحت الجمعية أن متطلبات تكوين المهارات السابقة تتمثل في القدرة على الحديث والحوار، وتعليم الآخرين، والاستجابة في المواقف الطارئة والعاطفية الشديدة، والعمل في فريق متكامل، وفي تفسير الظواهر المعقدة، وتنظيم واجبات العمل لمقابلة المسؤوليات المحددة، والحصول على الموارد اللازمة لعملية المساعدة.

إلا أنَّ هناك مهارات خاصة لابد أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في مجال الصلح الأسري ويمكن استعراضها كما يلي:

أولاً: مهارة المساندة الاجتماعية:

تعرف المساندة الاجتماعية على أنها مجموع الأنشطة والعلاقات التي تعمل على توفير الدعم للأسر التي تواجه ظروفاً وأوضاع اجتماعية صعبة، وتشمل الدعم المباشر الذي يقدمه الأخصائي الاجتماعي للأسر من خلال المؤسسات، كما تشمل الدعم غير المباشر للأسر، كقدرة الأخصائي الاجتماعي على مساعدة أفراد الأسرة لبعضهم البعض بعدد من الطرق العلمية والأساليب المهنية

ويعود التزام الأخصائي الاجتماعي بمهارة المساندة الاجتماعية بعدد من الفوائد من أهمها:

- تمكنها من استعادة صورتها التي قد تكون هزتها المواقف التي مرت بها.
- تسمح لها بتوفر قاعدة آمنة لحياتها والتمتع بها بطريقة أكثر إيجابية.
- تؤكد لها أن الآخرين يتماثلون معها ويهتمون بمشكلاتها، وأنها ليست معزولة، وأن لديها بالفعل أناساً آخرين يساعدونها ويقفون بجوارها.

ويستطيع الأخصائي الاجتماعي تقوية مهارة المساندة من خلال عدة وسائل أهمها: التوجيه والتشجيع والانتقاد البناء.

ثانياً: مهارة كسب الثقة:

تعرف مهارة كسب الثقة على أنها: قدرة الأخصائي الاجتماعي على إشعار المسترشد بقدرته على المساعدة، واستعداده ورغبته في إتمام هذه العملية.

ويستطيع الأخصائي الاجتماعي العامل في مجال الصلح الأسري أن يكسب ثقة المسترشد عن طريق عدد من الوسائل كما يلي:

- المعاملة الحسنة، حيث إن طبيعة النفس البشرية ترفض من يعتدي على كرامتها وإنسانيتها، كما ترفض من يتعالى عليها أو يشعرها بالدونية.
- عدم التسرع في إصدار الأحكام وانتقاد السلوكيات والأفكار والمشاعر، مما يتسبب في إضعاف الثقة بالأخصائي الاجتماعي، لهذا أكدت جميع النظريات ونماذج الممارسة في مهن المساعدة الإنسانية على أهمية بعض القيم كالتقبل، والتعاطف، والتقدير، والاحترام، والمشاركة، والتشجيع في التعامل مع المسترشدين وكسب ثقتهم.
- إظهار الكفاءة من خلال امتلاك المعرفة والمهارة، والاستعداد للمقابلة والالتزام بالمواعيد، وإدراك أهداف المقابلة، واستخدام الأساليب المهنية لإنجازها، وعدم إضاعة الوقت، والقدرة على الاجابة على الأسئلة والاستفسارات، والقدرة على التعامل مع المواقف المؤلمة والمزعجة، والقدرة على تنظيم سير المقابلة، والقدرة على توفير الخدمات، كل هذا لا يأتي إلا بالاطلاع على كل ما هو جديد في مجال عمله، والمشاركة في الدورات والندوات وورش العمل المتخصصة، والتعرف على البرامج والخدمات المتاحة في المجتمع والعمل على توظيفها في مجال الممارسة.
- إتاحة الفرصة للمسترشد للتعبير عن مشكلاته ومشاعره وأفكاره، ومساعدته للقيام بذلك في حالة مواجهته لصعوبات تحول بينه وبين التعبير عنها.
- التعامل مع المشاعر المؤلمة والمزعجة التي تواجه المسترشد (كالحزن والغضب، والذنب والنقص، وعدم الرضا، وعدم الثقة في النفس والرفض والعداء) فالتعامل مع هذه المشاعر له الأولوية في العمل، ومالم يتخلص من هذه الانفعالات، أو التقليل من تأثيرها عليه لن

يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يؤثر فيه.

- إظهار الثقة في قدرة الأسرة وإمكاناتها مع التركيز على جوانب القوة والاعتراف بحريتها في اتخاذ القرار، وتحمل المسؤولية، وعدم التركيز على الإنجازات فقط، وإعطاء الجهد حقه من التقدير.
- المشاركة بالآراء والخبرات الشخصية، حيث إن هذا النوع من المشاركة يعين المسترشد على التعبير عن مشاعره وأفكاره مما يساعد في التعامل معه.

ثالثاً: مهارة التقدير:

التقدير إحدى المهارات العقلية المهمة وهي من أهم مهارات التفكير، وتعني الحكم على الأفكار أو الأشياء أو النشاطات، وتنميتها من جهة القدر أو القيمة أو النوع، ومن خلالها يتم معرفة كيفية إطلاق الأحكام، والتقدير في الخدمة الاجتماعية، يعني الاستنتاجات المهنية لتشخيص الموقف الذي تعرف عليه المسترشد بوصفه مشكلة، والعبارات التقديرية تمثل استنتاجات الأخصائي الاجتماعي، وليس من الضروري أن يوافق المسترشد على هذه الاستنتاجات.

وبتوصل الأخصائي الاجتماعي العامل في مجال الصلح الأسري إلى تقدير جيد، يمكنه من وضع خطة تدخل مهني جيدة، ويسهم في تحقيق هدف عملية المساعدة المهنية، ويتم ذلك من خلال:

- مشاركة أطراف النزاع اهتمامهم.
- جمع المعلومات المطلوبة وتحليلها، ويتطلب ذلك ترتيب المعلومات ترتيباً تنازلياً حسب الأهمية، ثم اكتشاف العلاقة بين المعلومات المختلفة بعد ذلك، وتحديد المعوقات

التـي تمنـع حـل الموقـف أو المشـكلة، وعـلى المهنـي المـمارس لعمليـة الصلـح، أن يضبـط تمامـاً قيمـه وتحيزاتـه الشـخصية حتـى لا تؤثـر عـلى عمليـة التحليـل، وتفسـير المعلومـات.

رابعاً: مهارة الحضور:

يشـير مفهـوم الحضـور في الخدمـة الاجتماعيـة إلى الإحسـاس الفعـلي بوجـود الشـخص مـن خـلال قـوة تأثيره عـلى الأخريـن، بمـا يمتلكـه مـن قـدرات وصفـات تمكنـه مـن إحـداث التأثـير الإيجـابي.

ولتقوية تلك المهارة فإنها تتطلب من الممارس المهني:

- أن يجلس في وضع مقابل للمسترشد.
- يتواصل معه بصرياً.
- أن يكون بشوشًا وقت الجلسات.
- إشعار المسترشد في وقت الجلسة بأهميته وقيمته.
- أن تكـون الايمـاءات، وتعابـير الوجـه والاتصـالات غـير اللفظيـة متناسـبة مـع الموقـف أثنـاء الجلسة.
- التدخل في الحديث عند اللزوم.
- الحماس المتواصل مع المسترشد.
- بث الطمأنينة في نفس المسترشد حتى يتمكن بالحديث بأريحية ودون ارتباك.

خامساً: مهارة التفكير المنطقي:

يعد التفكير عملية عقلية مستمرة، تعني القدرة على مواجهة المشكلات بجدية، وكيفية التعامل مع المواقف، وتنويع الأفكار ليشمل التخطيط واتخاذ القرار، والبحث عن البدائل، والتخمين والابتكار دون تحيز أو تسرع، والتفكير المنطقي مهارة تركز على عمليات ذهنية تتطلب من الممارس المهني إعادة النظر، وتغيير النظرة التي كان ينظر إليها من قبل، وحين يمارس الأخصائي الاجتماعي هذه المهارة فهو يصوغ المعرفة بطريقة أصيلة، ويتفاعل معها بأقصى درجات الفاعلية، ثم يصوغ خبرات جديدة وتوقعات جديدة يتجاوز فيها الخبرات المألوفة، وبذلك يصل إلى التفكير الإبداعي المنطقي، ويتطلب ذلك من الأخصائي الاجتماعي:

- التحقق من الأسباب الكامنة وراء الاحداث والمواقف.
- انتقاء المعلومات اللازمة للتوصل إلى مسببات المشكلة.
- التدريب على التفكير الاستنباطي.
- التدريب على التفكير الاستقرائي، ويعني ذلك الوصول إلى نتائج لم تكن موجودة قبل ذلك.
- إدراك أوجه التشابه والاختلاف.
- اكتشاف المغالطات المنطقية.
- اكتشاف العلاقات التي تربط عناصر معينة ببعضها، واقتراح الفروض والتحقق منها للوصول إلى حلول منطقية.
- تنمية الثقة بالنفس.
- البعد عن معوقات التفكير المنطقي سواء كانت معوقات انفعالية أم معرفية.

سادساً: مهارة التطوير الذاتي:

يقصد بتلك المهارة النوع من النمو والتقدم الذي يخطط له الشخص بنفسه، وبمحض رغبته وإرادته بغية تحقيق أهداف محددة، وهي تغيير وتجديد مستمر نحو الأفضل.

ولهذه المهارة أهمية للأخصائي الاجتماعي تتمثل فيما يلي:

- تطوير الذات من فعالية شخصية الأخصائي الاجتماعي.
- التطوير الذاتي يمكن الأخصائي الاجتماعي من تحديد مصادر قوته ومكامن ضعفه.
- التطوير الذاتي يزيد من ثقة الأخصائي الاجتماعي بنفسه ويجعله قادراً على تحمل المسؤولية.
- يمكّن الممارس المهني من حل المشكلات بعقلية متزنة.
- التطوير الذاتي يزيد من الاعتراف بأهمية الأخصائي الاجتماعي.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي مهارة التطوير الذاتي من خلال ما يلي:

- الانفتاح على الآخرين والكشف عن الأفكار والمشاعر في مجال العمل.
- عدم الإفراط في تحليل سلوك وردود أفعال الزملاء وفريق العمل ولكن البحث عن المفيد منها.
- تطبيق المعارف والنظريات الخاصة بالإضافة إلى تطبيق ما تعلمه في مجال الممارسة العلمية لاستخلاص النتائج الواقعية ذاتياً.
- تنمية روح المبادرة وعدم التردد في إرسال أو استقبال كل جديد.
- تبادل المعلومات مع فريق العمل، وتحديث المعارف وتطوير المهارات بكافة الوسائل الممكنة والمتاحة.

- تقبل النقد والتوجيه، واحترام الرأي والرأي الأخر.
- استثمار جميع المواقف (الإيجابية والسلبية)، وتحويلها إلى مواقف تعلم ينتج عنها سلوك إيجابي.

سابعاً: مهارة التقييم الذاتي:

وتعني تلك المهارة معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية لدى الممارس المهني بحيث يمكن استثمار نقاط القوة والفرص المتاحة والتغلب على نقاط الضعف.

ولهذه المهارة أهمية تتمثل فيما يلي:

- تمكن من التخطيط للحياة المهنية.
- تساعد على اكتشاف الأخصائي الاجتماعي لشخصيته وطموحه، والعمل على تنمية مهاراته بشكل فاعل وإيجابي.
- التدريب على مهارة التقييم الذاتي طريقة من طرق تنمية المهارات والتعرف على المسار الصحيح.

ثامناً: مهارة الاتصال:

يقصد بها قدرة الأخصائي الاجتماعي على تقديم الدعم لطرفي النزاع، وحثهم على التفاعل السليم، بالإضافة إلى تصحيح بعض المواقف الفردية من قبل أعضاء الأسرة.

وتتضمن المهارة في الاتصال قدرة المصلح الأسري على مساعدة أطراف النزاع على الإفصاح

عـن مشـاعرهم وأحاسيسـهم وفهمـه التـام لمـا يبديـه أعضـاء الأسرة مـن آراء وانتقـادات دون شـعور بالخجـل أو الخـوف مـن جـراء هـذا الاتصـال.

عاشراً: مهارة الإنصات:

تتوقـف هـذه المهـارة عـلى عمليـة الاتصـال الفعـال بشـكل أسـاسي، وتتطلـب هـذه المهـارة مـن الأخصـائي الاجتماعـي التدريـب المسـتمر.

ويمكـن للمصلـح الأسري تقويـة هـذه المهـارة عـن طريـق الاسـتماع الجيـد للمتحـدث لاسـتيعاب مضمـون الحـوار، وعـدم مقاطعـة الآخريـن أثنـاء حديثهـم وعـدم المغـالاة في اسـتخدام لغـة الجسـد.

والإنصـات الجيـد يمكـن المصلـح الأسري مـن استشـعار وضعيـة المتحـدث هـل هـو قلـق أم هـادئ وهـل هـو مرتبـك أو متـزن.

حادي عشر: مهارة التوقيت:

الفاعليـة أن تصيـب الهـدف، أمـا الكفـاءة فهـي إصابتـه في الوقـت المناسـب، وهنـاك وسـائل تعـين المصلـح الأسري عـلى تطبيـق المهـارة بكفـاءة أهمهـا:

- اختيار الوقت المناسب لبدء جلسة الصلح.
- اختيار وتحديد مواعيد المقابلات بما يتناسب مع وضع أطراف النزاع.
- عدم التباطؤ في تقدير الموقف وعدم الإسراع في إصدار الأحكام.
- الانتقال في مراحل عملية بناء العلاقة المهنية وفقاً بقدرات أطراف النزاع وفي الوقت
- المناسب للموقف.

مراحل العلاج الأسري وتطبيق المهارات:

- **المرحلة الأولى:**

يكون الاهتمام في هذه المرحلة مركزًا على موقف الأسرة الحالي، والصورة أو الوضع الذي عليه الأسرة، وهنا يبحث المصلح في تاريخ الأسرة وتحديد مصادر المساعدة التي يملكونها والتي تساعدهم للوصول إلى الحالة المرغوبة.

ويمارس المصلح الأسري في هذه المرحلة عددًا من المهارات، مثل مهارة استقاء المعلومات من مصادرها، أيضا مهارة الانصات والاتصال، والقدرة على تكوين العلاقة المهنية، وكسب الثقة والحضور والتقدير.

- **المرحلة الثانية:**

في هذه المرحلة تبدأ الأسرة في إدراك أن العلاقات ممكن تغييرها، وأن الصراعات الهدامة داخل الأسرة ممكن أن يشار إليها وتنتهي.

ويمكن أن يمارس المهني في هذه المرحلة عدداً من المهارات، مثل القدرة على التواصل مع أطراف النزاع، والتفاوض، والوساطة، وكسب ثقتهم، وتقديم المساندة الاجتماعية لهم.

- **المرحلة الثالثة:**

هذه المرحلة تمثل نهاية العلاج حيث يشعر فيها المصلح والأسرة على أنها قادرة على أن تقود نفسها بنفسها، وأن المعالج كمصدر مساعدة متاح لهم.

ويمارس العامل في الإصلاح الأسري عددًا من المهارات في هذه المرحلة، كمهارة التقدير، واختيار التوقيت المناسب لإنهاء العلاقة المهنية، والقدرة على إنهائها.

المراجع:

- **الجـر**واني، نادية وفهمي، منال، التخطيط لتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمكاتب التسوية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨م.
- حجاج، محمود، المعالج الأسري بمكاتب تسوية المنازعات، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٩م.
- رشوان، عبد المنصف والقرني، مُحَمَّد، المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر، مكتبة الرشد، الرياض، ١٤٢٥هـ.
- سالم، سماح والمقيل، وجدان، مهارات الأسرة والطفل وطرق التطبيق، دار الثقافة للنشر، عمان، ٢٠١٦م.
- سرحان، نظمية، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٦م، ط١
- شحاته، فوزي، مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة في تسوية المنازعات الأسريَّة بمحكمة الأسرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧م.
- علي، ماهر أبو المعاطي، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٣م، ط١.
- قاسم، أماني، واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسريَّة بمحكمة الأسرة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٥م

الفصل الثالث

المتطلبات المهنية لجلسة الإصلاح الأسري، ومهاراتها التطبيقية،
ومواصفات البيئة المكانية لممارسة الجلسة الإصلاحية

أ. مساعد الطيار

الفصل الثالث

المتطلبات المهنية لجلسة الإصلاح الأسري، ومهاراتها التطبيقية، ومواصفات البيئة المكانية لممارسة الجلسة الإصلاحية

أ. مساعد الطيار

مقدمة:

تعد ظاهرة النزاعات والمشكلات الأسريَّة من الأسباب الرئيسة للتفكك الأسري، وهي إحدى أبرز الظواهر التي تؤثر في كيان المجتمع تأثيراً سلبيا مما يعيق تطوره ونموه، وذلك لما يترتب عليها من هدم لكيان الأسرة التي هي نواة المجتمع وأحد أعمدته الرئيسة. وإلى وقت غير بعيد لم تحظ الأسرة بالاهتمام المناسب وخاصة فيما يتعلق بنوعية التشريعات والقوانين والبرامج والخدمات التي يمكن أن تساعدها على تحقيق التوازن والاستقرار المطلوب، وبالتالي فإن عمل برامج وخدمات موجهة للأسرة وتطوير البرامج القائمة أصبح ضرورياً للحفاظ على الأسرة، وتحصينها ضد المخاطر التي يمكن أن تترتب على هذا التفكك.

ويأتي الإصلاح الأسري وسيلة من وسائل استقرار المجتمع باستقرار الأسرة، ويساعد الأسر على تجاوز مشكلاته، ومقاومة كل ما يعصف الحياة الزوجية عبر عملية منظمة يقودها المصلح الأسري الذي يمتلك المؤهلات والمهارات عبر تنظيم مؤسسي، وهذا ما سيتم التطرق إليه في العناصر التالية.

المتطلبات المهنية لجلسة الإصلاح الأسري:

إن مـما يسـاعد عـلى نجـاح العمليـة الإصلاحيـة للمشـاكل الأسريَّـة، أن يتوفـر لـدى المصلـح الأسري المهـارات المهنيـة للتعامـل معهـا، مـما يسـاهم في إعـادة تشـكيل حيـاة أسريَّـة مسـتقبلية مسـتقرة، ويقـدم فيهـا الخـبرات المتنوعـة لإثـراء الحيـاة الأسريَّـة مـما يـؤدي إلى التماسـك الأسري ويمكـن تصنيـف المتطلبـات عـلى النحـو التـالي:

أ ـ المتطلبات المهنية العلمية والعملية للمصلح الأسري:

١) الكفاءة العلمية:

ينبغـي عـلى المصلـح الأسري أن يتوفـر لديـه المؤهـل المناسـب لممارسـة الإصـلاح الأسري كعمليـة مهنيـة ومـن هـذه التخصصـات (الإرشـاد الأسري، والإرشـاد النفـسي، والعـلاج الأسري، والإرشـاد الاجتماعـي، وعلـم الاجتـماع، وعلـم النفـس، والخدمـة الاجتماعيـة) عـلى أن يكـون المؤهـل لا يقـل عـن درجـة البكالوريـوس، وتكـون لديـه الرغبـة في التعلـم والتطويـر، والقـدرة عـلى التحليـل وربـط المعلومـات.

وأن يكـون لديـه كفايـة مـن العلـم الشرعـي في القضايـا الأسريَّـة كالطـلاق، والحضانـة، والنفقـة، والهجـر وسـوء العـشرة، والولايـة، والحقـوق والواجبـات الشرعيـة وحدودهـا، كـما ينبغـي عليـه العلـم بحقـوق الزوجـين النظاميـة والقضائيـة حتـى يمكنـه مـن القيـام بعمليـة التدخـل المهنـي، والإصـلاح بحـدود اللـه وأحكامـه.

٢) الكفاءة العملية:

وتتمثـل في الخـبرة والممارسـة في المعـارف المرتبطـة بالإرشـاد الأسري (مراحلـه، واسـتراتيجياته، والعـلاج، والنظريـات، والخصائـص الشـخصية والمهنيـة....)، والخـبرة الحياتيـة التـي تسـاعده عـلى فهـم أبعـاد المشـكلة، فـلا بـد للمصلـح الأسري أن يكـون عـلى مسـتوى عـال مـن الفهـم الكامـل

للأسرة وللفرد عضو الأسرة، وطريقة التعامل الأسري، وهذا يحتم على المصلح الأسري أن يعمل على تطوير مهاراته المهنية عبر التطبيق المستمر لضمان تحقيق الفاعلية والكفاءة في أدائه المهني.

٣) الالتزام بالميثاق الأخلاقي للإصلاح الأسري:

أن يلتزم المصلح الأسري بالميثاق الأخلاقي الذي يرسم الحدود الأخلاقية للمصلح، والإلمام بآلياته وبنوده، ومهما اختلف الميثاق من مؤسسة لأخرى فإنها تجتمع على حفظ حقوق المتخاصمين.

ب ـ المتطلبات المهنية الشخصية للمصلح:

١) الأمانة:

من المبادئ الأساسية المهنية للمصلح الأسري أن يكون أميناً في عمله، وأداء مهمته، وحافظاً لما استودع عليه، قال تعالى **(إِنَّا عَرَضْنَا الأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَن يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الإنسان إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولاً)** "الأحزاب: ٧٢".

٢) السريَّة:

إن مما يحتاجه المصلح الأسري ويتطلبه عمله أن يلتزم بالسريَّة التامة، وخاصة فيما يخص المعلومات الأساسية للأسرة، أو ما يخص المشكلة، وعدم التحدث عنها في أي وقت، وفي أي مكان، حفظاً لخصوصية الأسر، وأداءً للأمانة، ويستثنى في السريَّة الحالات التالية للجهة المختصة:

- إذا كان هناك اعتداء جسدي أو جنسي على أحد أفراد العائلة من قبل أحدهم.

- إذا كان أحد أفراد الأسرة يشكل خطراً على نفسه أو على أحد أفراد العائلة أو المجتمع، كالذي يهدد بالقتل مثلاً، أو خرق القانون بحجة ظروفه النفسية.

- عندما يُدلي أحد أطراف المشكلة باعتراف عن ارتكابه جريمة في حق الآخرين.

- إذا اتهم أحد الأطراف المصلح الاجتماعي بالإخلال بشرف ومبادئ المهنة، فهنا من حق المصلح الأسري تقديم معلومات عن حالة المستفيد ليبرئ نفسه.

٣) التقبل والاحترام:

للتأثير على الآخرين، وكسب ودهم، فلابد من تقبلهم واحترامهم واحترام آرائهم، فيجب أن يتحلى المصلح الأسري باحترام الآخرين، والعمل على سرعة انجذابهم له، وكسب ثقتهم، وأن يتقبلهم كما هم وليس كما يريد، وهذا يأتي من البراعة في التأثير على الشخص الآخر، فإن لكل عقلية باباً واسعاً مفتوحاً دائماً، وأن يتذكر ما حث به النبي صلى الله عليه وسلم «الكلمة الطيبة صدقة»، وحديثه صلى الله عليه وسلم « وخالق الناس بخلق حسن».

٤) المهارة الإدراكية:

من مهارات المصلح الأسري مهارة الإدراك، فعليه أن يدرك ما يقوله الآخر لنفسه بصوت غير مسموع، أو ما يخفيه خلف ابتسامته الباهتة من أثر ما يمر به من مشكلات، ويمكن تحديد المهارات الإدراكية بالآتي:

- سلامة الجسم والحس معاً.
- شفافية إدراك خاصة.
- إدراك النوازع الداخلية وهو ما يسمى بالإلهام.

- دقة الملاحظة.
- القدرة على الإدراك الدقيق للمرئيات في توقيتها المناسب وهي مرتبطة بسلوك ردة الفعل.

ج ـ المتطلبات المهنية لجلسة الصلح:

١) مهارة إدارة الجلسة:

يتطلب على المصلح الأسري إتقان مهارة وطرق إدارة جلسة الصلح الأسري، ومما يساعد على امتلاك هذه المهارة:

ـ الاستعداد للمساعدة من قبل المصلح ولديه الرغبة المخلصة في ذلك.

ـ اختيار البدايات المناسبة المعززة للإيجابية.ـ توافر الألفة والوئام، والدفء العاطفي.

ـ التقبل الإيجابي غير المشروط للمستفيد.

ـ المشاركة الانفعالية، وتقدير ظروف المستفيد.

ـ التركيز على موضوع جلسة الصلح، وليس حول مشكلات عامة.

ـ الحكمة، وحسن التصرف والقدوة الحسنة.

ـ التلقائية والموضوعية، والتعبير بكل صراحة وأمانة.

ـ حسن الإصغاء والاستماع.

ـ الثقة المتبادلة، وإعطاء المستفيد الأمان على نفسه وأسراره.

ـ غرس قيم تحقيق الخيرية لجميع الأطراف.

ـ تجنب إعطاء الوعود أو التعهدات، أو الضمانات المستقبلية للمستفيد.

ـ تحديد المواعيد بما يتناسب مع المصلح والمستفيد.

ـ مكتب الصلح ينبغي أن يكون مناسباً ومريحاً للمستفيد.

ـ فن إدارة الوقت، وتوزيعه بين الجلسات الأحادية والثنائية حسب المشكلة وحدتها وعددها.

٢) مهارة حق اتخاذ القرار:

من الحقوق اللازمة على المصلح الأسري ألا يفرض رأياً، أو يمارس ضغطاً على أحد الأطراف، وينبغي له أن يضع الخيارات المتاحة والمناسبة للجميع لاتخاذ القرار المناسب لهم، وأن يبتعد عن الأهواء في التشخيص أو تحديد المشكلة.

٣) مهارة المحافظة على العلاقة المهنية:

إن مما يوجب العلاقة بين المصلح الأسري وأطراف المشكلة أن تكون العلاقة مهنية، وألا تتحول إلى علاقات شخصية، وينبغي أن يحتفظ بالعلاقة في الحدود المرسومة لها، حتى لا تؤدي العلاقات المزدوجة بينهما إلى إحداث أي ضرر للمستفيد وللآخرين، وينبغي أن تتم العلاقة المهنية في جو لا يختلف عن ذلك الذي تتم فيه العلاقة العلاجية في العلاج الطبي أو النفسي، وفي الساعات التي تتفق مع العُرف السائد في مثل هذه الحالات، مع مراعاة المرونة والظروف.

المهارات المهنية التطبيقية للمصلح الأسري:

عندما نقول مهارات مهنية، فهذا يعني أنَّ العملية لا تتم بشكل ارتجالي، بل تتم وفق قواعد مهنية متخصصة، وفيما يلي نعرض المهارات المهنية المطلوب توافرها فيمن يوكل له الإصلاح الأسري:

١) التهيئة والاستقبال:

يسعى المصلح الأسري إلى تكوين صورة عامة عن الأسرة ومشكلاتها، وتحديد أدوار واضحة لكل عضو في النسق الأسري عبر العديد من الخطوات وهي:

- تعبئة استمارة معلومات أولية عن أطراف النزاع.
- دراسة المعلومات الأولية والأساسية من المصلح الأسري.
- حسن الاستقبال بالبشاشة وحسن الضيافة.
- تحديد موعد مناسب للمصلح والمستفيدين.
- إرشاد الأطراف بمراحل الجلسة الإصلاحية ومكانها وزمنها.
- التحلي بالابتسامة والهدوء والحكمة من المصلح الأسري.
- مراعاة ثقافة المجتمع وخصوصياته في المقابلة مثل (خصوصية المرأة، ومكان جلوس المرأة، وعادات وقيم المستفيد).

٢) مهارة التواصل مع الآخر:

يقول الله تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (سورة آل عمران، الآية:١٥٩). تعتبر مهارة التواصل من المهارات الهامة، والتي يعتمد عليها استمرار العلاقة بين المصلح والأطراف، ويستخدمها المصلح للتعبير عن الأفكار والآراء وفهم الآخرين، وتعتمد كذلك على نوع الكلمات وأسلوب الحديث ولغة الجسد، ومن خصائصها:

ـ مهارات التواصل اللفظي بلغة بسيطة يستوعبها المستفيد.

ـ مهارة التواصل البصري، مثال (مدى معرفة تركيز البصر على الشخص، أو عدمه حسب الحديث والشخص).

ـ مهارات ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي، مثال (ملاحظة الخوف، وملاحظة التردد، وحركة اليدين، وغصة الكلمة).

ـ مهارات الاستماع والإنصات للمستفيد.

ـ أساليب التعاطف والمعونة النفسية بقدر الإمكان، مثال (ما شاء الله، بالضبط، لا شك في ذلك، أتفق معك).

ـ مهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات، مثال (من فضلك، أتمنى، كرماً منك).

ـ مهارات تقديم البدائل والاقتراحات.

ـ مهارات التشجيع، مثال (هذا من حسن ذاتك، هذا يدل على نبل خلقك، أحسنت).

ـ مهارات تقديم النصح (وقتها، نوعها، مناسبتها، كلماتها).

٣) التنفيس الانفعالي الوجداني:

من المهارات اللازمة للمصلح الأسري أن يمارس أسلوب التفريغ الوجداني، وذلك بتشجيع أفراد الأسرة للتعبير عن مشاعرهم، وضبطها وإدارتها من المصلح، وتحسين العلاقة بينهم، وتقليل مشاعر التوتر والإحباط الناتج عن المشكلة والصراع، مع قدرة المصلح على توظيف الإيجابيات لإطفاء السلبيات. فهو تجاوب مهني لمشاعر المستفيد وقدرة المصلح الأسري على الإحساس بمشاعر المستفيدين، ومن ثم تفسيرها والاستجابة لها.

أما التعاطف يختلف عن العطف والشفقة، وهو نوع من أنواع المشاركة الوجدانية الضرورية لنجاح العلاقة المهنية، ويتضمن التفهم وليس بالضرورة الموافقة على ما يقوله المستفيد. والتعاطف يجب أن يعكس شعورًا بالتقدير الدقيق من قبل المصلح الأسري للمشاعر التي تتملك المستفيد محاولاً معايشتها من وجهة نظر المصلح الأسري، ولكن لا يجب أن تفسر هذه المشاعر بنفس التفسير الذي يتبناه المستفيد، وتزداد أهمية هذه المهارة في بعض المشكلات الصعبة كالسلوك المضاد للمجتمع.

والتعاطف يعني فهم الفرد دوافع الآخرين فهمًا مشبعًا بالإحساس وتقدير هذه الدوافع حتى ولو كانت خاطئة أو غير سوية. وعندما يتفهم المصلح الأسري المستفيد فإنه يتعاطف معه ولو كان مختلفًا معه، فهو في هذه الحالة يقدر الظروف التي شكلت سلوكه وأساليب توافقه. وعندما يتفهم المصلح الأسري دوافع المستفيد فإنه يستطيع أن يساعده، كما أن المستفيد يستجيب على نحو طيب عندما يجد التفهم من المصلح الأسري، وهو الذي اعتاد الانتقاد من الآخرين، لذا فإن المصلح الأسري لا يستطيع أن يقدم خدمة إرشادية أو علاجية لمستفيد أو مريضه ما لم يتفهمه.

٤) الإنصات:

يقصد بالإنصات أو الإصغاء أو الاستماع الفعال، وهو يختلف عن السماع، فالإنصات هو السماع بوعي، وفيه يقوم المصلح الأسري بالاستماع الفعال وباهتمام عندما يتحدث المستفيد، وذلك يعكس مدى اهتمام المصلح الأسري لما يقوله المستفيد ويفعله، فيشعر المستفيد بالارتياح والإقبال الإيجابي على مواصلة الجلسات، وهذا يساعده على الانفتاح على نفسه والإدلاء بالمعلومات دون تحفظ.

ويجب على المصلح الأسري أن يراعي عددًا من القواعد الهامة التي يجب أن تؤخذ في الحسبان حول استخدامه لمهارة الإنصات وهي:

- الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات.
- الإنصات إلى النقاط المتكررة في حديث المستفيد.
- الإنصات بإيجابية لفظية وغير لفظية وبلغة الجسد.
- الإنصات لفترات كافية من الزمن.
- الإنصات بتفاعل لضمان استمرار المستفيد في الحديث والتداعي الحر بما يخدم موضوع المصالحة.
- توجيه الإنصات إلى نبرات صوت المستفيد ودرجته وشدته ولغة جسده أثناء حديثه، لاستنتاج الأفكار العميقة التي تحملها الكلمات لا الكلمات فقط.
- الإنصات بموضوعية شاملة لحديث المستفيد، وتجنب تلبية الأهواء والتوجهات الذاتية للمصلح الأسري، والإنصات إلى كل كلمة يقولها المستفيد، وتحليل أبعادها ومراميها، وعدم إهمال جزء من حديثه، أو الانشغال الفكري.
- عدم المقاطعة إلا للتوضيح، فالمقاطعة تفقد الثقة، وتقطع حبل الأفكار، مثال (من فضلك وضح أكثر؟).
- كل طرف يعتقد أنه محق فالإنصات يشعره بأهميته، والبعض يكفيه الإنصات.

٥) مهارة المواجهة:

يستخدم المصلح الأسري في إحدى الجلسات إلى المواجهة، والمواجهة نوعان:

ـ مواجهة أحادية: هي مهارة تستخدم للكشف عن المتناقضات بين ما يقوله المستفيد وما يفعله، مما يجعله أكثر قدرة على رؤية نفسه وسلوكه مثلما يراها الآخرون، لا كما يراها هو، وذلك بكسر الحواجز التي تفصل بين ما يقوله وما يفعله، وبتحطيم الحيل الدفاعية التي تباعد بينها، ومن ثم يرى الفرد نفسه كما هي على حقيقتها بما يتفق مع رؤية الآخرين لها دون زيف وبلا إنكار، ويدرك سلوكه كما هو في واقعه بما يتفق مع وجهة نظر الآخرين حوله دون مجاملة وبلا نفاق.

ـ مواجهة جماعية: ويقوم بإدارتها المصلح الأسري لتقريب وجهات النظر، مع التأكيد أن بعض المشكلات لا تحتاج المواجهة مباشرة حتى يتيقن المصلح من أثرها الإيجابي، وحاجتها للمواجهة، وهناك بعض الإرشادات للمواجهة:

ـ الحذر من الوقيعة في أحدهما أمام الآخر، مثال (يقول فلان بأنك كذا، أو أنك تفعل كذا، أو شخصيتك كذا).

ـ استحضار الابتسامة والمعاملة الرفيقة في مواضعها.

ـ اختيار الكلمات الطيبة والواضحة والمحددة التي تقبل تفسيراً واحداً لتجنب اللبس والتشويش، والبعد عن العبارات التي قد تثير موضوعات أو جدالات جانبية لا تفيد في الوصول إلى الصلح أو تقريب وجهات النظر.

ـ أحياناً يحتاج المصلح إلى الكذب من أجل الإصلاح على ألا يستخدمه في المواجهة الجماعية.

ـ إعادة الحوار بين الأطراف بصياغة تؤثر على الأطراف.

ـ عدم اللجوء للمواجهة في بدء الجلسات.

ـ عدم مواجهة أحد بالآخر بما يدعيه حتى لا تزيد الفرقة.

ـ عدم الحكم على أحد الأطراف، فالمصلح ليس حكماً بل موجه ومساعد.

ـ الصلح بين الخصمين هو تسوية عادلة (فأصلحوا بينهما بالعدل) فلا تضغط.

ـ إتقان مهارات إدارة الصراع، واستخدام إستراتيجياته (إستراتيجية القوة، إستراتيجية التكامل/ التعاون، إستراتيجية الاسترضاء/ التساهل، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية التسوية) حسب المواقف التي تناسب كل إستراتيجية.

٦) مهارة الصمت:

يعتبر الصمت من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين المصلح الأسري والمستفيد، وتعكس اهتمامًا رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن المصلح الأسري أن يستثمر مهارة الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف العملية الإصلاحية، فالصمت مطلوب أثناء الحديث وعلى المصلح الأسري أن يفهم صمت المستفيد ودوافعه وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت من معيقات التواصل.

أنواع الصمت وأهدافه:

- صمت المصلح الأسري: حيث يصمت المصلح الأسري؛ لكي يجمع أفكاره وينظمها لمواجهة المستفيد أو يسأله.
- صمت المستفيد: حيث قد يصمت المستفيد؛ لكي ينظم أفكاره ويعد إجاباته على أسئلة المصلح الأسري، وقد يكون ذلك وسيلة دفاعية وعدم رغبة في تحمل المسؤولية.

- الصمت العلاجي: ويستخدم في مواقف محددة لنقل رسائل علاجية للمستفيد مثل (أريد منك أن تفكر فيما قلته قبل قليل).
- تركيز الصمت: حيث يركز المصلح الأسري انتباهه للحظة ما تشبه حالة التوقف للاستماع تتاح فيه الفرصة للمستفيد أن يستمع لنفسه.

٧) مهارة الحوار:

يعتبر الحوار منطلق أساسي لمهارتي (التفاوض ـ الاقناع والتأثير) ويشتمل على خطوتين:

- الحوار مع الطرف الأقوى: وفيها يستخدم المصلح الأسري:

_ طرح خيارات غير مباشرة وعدم الالتزام بها (ماذا لو طالبت، وماذا لو صالحت، ماذا لو فعلت...).

_ بيان مصلحته في الصلح، من خلال الانطلاق في الحديث من مصلحته في الصلح، وليس من مصلحة الطرف الثاني، والحذر من أن يفهم أن هذا من أجل الضغط عليه، فتكون ردة الفعل عكسية، مثال (قد يكون لك الفضل والإحسان في مبادرة الصلح).

_ حماية جانب السمعة، مثال (قد يؤثر خلافاتكم إلى مشاكل أخرى قد تؤثر على اسمكم وشخصكم وذريتكم..).

_ التنويع في الخطاب (عقله ـ قلبه ـ سمعه).

_ اشعاره بالاهتمام (تقدير دافعه، عدم لومه، المجاراة ـ....).

- الحوار مع الطرف الأضعف: وفيه يستخدم المصلح الأسري:

_ إقناعه بأهمية الصلح، ومدى ضرر استمرار الخصام.

_ اقتراح الخيارات والحلول مثال (ماذا تقترح لإزالة الخلاف؟) وينطلق منها في طرح الخيارات.

_ تهذيب الأخلاق قبل المواجهة.

_ عدم كثرة العتاب أو الحط من القدر.

_ عدم استفزازه بالتركيز على الخطأ أو تضخيمه.

٨) مهارة التفاوض:

المصلح الأسري كمفاوض يحاول المساومة لإيجاد حل وسطي وموافقة مقبولة مشتركة بين الأطراف، وإيجاد أرضية مشتركة يمكن أن يعيش فيها كلا الطرفين معاً.

وهناك ثلاثة أنواع للتفاوض تتمثل فيما يلي:

- التفاوض المبني على الحقوق.

يقصد بهذا النوع من أنماط المفاوضات بأنه ذلك الأسلوب الذي يكون فيه التركيز على الحقوق القانونية محل النزاع، وتظهر أهمية استخدام هذا الأسلوب في الحالات التي يرغب فيها الأطراف قصر تسوية النزاع على الحقوق القانونية المتنازع عليها بصورة مجردة عن أي مصالح أخرى.

- التفاوض التوفيقي.

يقصد بهذا النوع من أنماط المفاوضات بأنه ذلك الأسلوب القائم على تقريب العروض

المتبادلة بين الأطراف لحل النزاع وصولا إلى العرض الأكثر ملائمة لطرفي النزاع ومن ثم إلى تسويته.

ويتضمن هذا النوع من أنماط المفاوضة تقديم تنازلات متبادلة من جانب طرفي النزاع، ويسعى الوسيط في هذا النوع من أنماط المساومة الى استخدام مهاراته في تقريب وجهات النظر وإقناع الأطراف بالعروض المطروحة من خلال تقييمه للمراكز القانونية للأطراف، ومقارنة العروض المطروحة بالنتائج المتوقعة لحل النزاع قضائياً.

- التفاوض التوزيعي.

يقصد بهذا النوع من أنماط المفاوضات بأنه ذلك الأسلوب الذي يبحث في كيفية تسوية النزاع حول كمية ثابتة من المواد المتنازع عليها.

وللنجاح في مهارة التفاوض على المصلح الأسري:

- الاستعداد الجيد لعملية التفاوض (إعداد المكان الجيد، وتحديد الأسئلة، الخيارات المتاحة، الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالعملية التفاوضية ونتائجها، الإيجابيات والسلبيات، مواطن القوة..).
- فهم وتفهم خصائص المستفيد والأطراف المشاركة في الجلسة، وتبصر أولويات اهتمامهم.
- إشعار المستفيد أثناء التفاوض أننا بخدمته لا من خصومه، والعمل على بناء أعلى مستوى للثقة معه.
- توفير المعلومات الكاملة عن موضوع المشكلة، وخيارات الحل الممكنة التي نفاوض المستفيد فيها، والنتائج المتوقعة لكل منها.
- التحلي بالهدوء والصبر والحلم، وضبط النفس، وتجنب ردود الأفعال المتسرعة.
- الموضوعية والقدرة على توليد بدائل جديدة للحلول أثناء جلسات الصلح للتفاوض عليها.

٩) مهارة الإقناع:

يقصد بمهارة الإقناع تلك المقدرة التي يتمتّع بها البعض والتي تمكّنهم من تغيير سلوكيات وقناعات وتصرّفات شخص آخر أو مجموعة أخرى تجاه فرد أو مجموعة أفراد أو أحداث أو فكرة معيّنة، وغالبًا ما تتمّ عملية الإقناع من خلال إيصال رسالة أو مشاعر معيّنة أو معلومات أو منطق إلى الطرف الآخر أو مزيجًا من ذلك.

وترتكز مهارة الإقناع على عدة أسس منها:

_ الإقناع عملية قائمة على الأخذ والعطاء والقبول والاستقبال دون الهجوم أو التهجم على الطرف الآخر.

_ اقتناع المصلح بالفكرة أولاً قبل محاولة إقناع الغير.

_ اكتساب المصداقية.

_ جمع المعلومات المناسبة.

_ فهم شخصية الطرف الآخر، وما الذي يبحث عنه.

_ جعل الفكرة مختصرة قدر الإمكان.

_ البحث عن الجزء المشاعري في الفكرة.

_ الإحاطة التامة بجميع جوانب الموضوع.

_ الفهم الكامل لوجهة النظر المراد إيصالها للمستمع.

الإقناع قد يكون كتسلق السلم والوقوف عند درجة لا تستطيع بعدها إكمال عملية الصعود

والوصول إلى القمة، من هنا يمكن القول يكفي من الإقناع أن تتقن المهارات الأساسية وأن تصل إلى أن المستفيد قد تقبل منك طرح الفكرة ولم يرفض أو يجادل من دون الحاجة إلى الاقتناع بها فهذا بحد ذاته ثمرة كفيلة بإرضاء أصحاب العقول الراجحة.

أمور ينبغي تجنبها للوصول إلى إقناع المستفيد:

- التركيز على مضمون مُعد مسبقاً دون مراعاة أقوال وردود أفعال وظروف المستفيد وأطراف المشكلة.
- الإلحاح وعدم التنويع في أسلوب العرض.
- الترهيب والتخويف من النتائج العكسية.
- الحماس المبالغ به للفكرة أو الأفكار المعروضة.
- البناء على فهم وإدراك خاطئ أو أفكار ومعلومات غير دقيقة أو ناقصة.
- النظر إلى عملية الإقناع باعتبارها النهاية الحتمية التي يجب أن تصل إليها الجلسة مع المستفيد أو الأطراف المشاركة فيها.

١٠) مهارة التلخيص:

تستخدم مهارة التلخيص لربط وتجميع كل ما يمكن طرحه من خلال عملية التواصل (الشخصي) فيما بين المصلح الأسري والمستفيد في الجلسة الإصلاحية، وفي أقل ما يمكن من ألفاظ وكلمات هادفة ودالة تم التوصل إليها وأدت إلى التوصل إلى حل لمشكلة المستفيد، حيث تساعد مهارة التلخيص المستفيد في فهم مشكلته أكثر، والتمسك بتطبيق الحلول التي تم التوصل إليها بإرادته.

وهناك مجموعة من الخطوات الأساسية لمهارة التلخيص هي:

- الانتباه واسترجاع رسائل المستفيد سرًا.
- التعرف على الأنماط والموضوعات والعناصر والرسائل المتكررة للمستفيد.
- تخير بدايات مناسبة لعبارات التلخيص، واستخدام ضمير المخاطب (أنت).
- قوّم استجابة التلخيص عن طريق الإصغاء للمستفيد وملاحظة مواقفه أو إنكاره لما قال.

١١) مهارة إنهاء الجلسة:

تعتبر مهارة إنهاء الجلسة أو العمل من أهم المهارات الإصلاحية التي ينبغي أن يلم بها المصلح الأسري، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطًا للمستفيد؛ لذا يجب على المصلح الأسري استخدام المهدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء.

ويحتاج المصلح الأسري في نهاية الجلسات لإصلاحية لأن يوجه المستفيدين بما حدث وأن يفسر له مدى تحقق الأهداف الإرشادية، ولكي يكون الإنهاء متوقعًا على المصلح الأسري أن يعقد موعدين متابعين لآخر جلستين في العملية الإصلاحية.

البيئة المكانية لممارسة الجلسة الإصلاحية

للمكان الذي يمارس فيه الصلح الأسري أهمية بالغة في نجاح الصلح، فقد يتوقف على

خصائص هذا المكان مدى تجاوب وتفاعل الأطراف المتنازعة، فالبيئة المكانية تشمل جميع المكاتب من الاستقبال والانتظار والجلسات، فالأماكن تكون مهيأة بالتجهيزات والترتيبات والمعدات والمكاتب لتساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من الصلح الأسري.

ومما يجب الإشارة إليه إلى أنَّ مكاتب الإصلاح الأسري تكون ذات خصوصية تامة، وتختلف عن المكاتب الأخرى وفقاً للأهداف والمراحل، وتتكون المكاتب غالباً ما لا يقل عن أربعة غرف:

- مكتب استقبال
- غرفة انتظار نساء
- غرفة انتظار رجال
- مكتبان فأكثر للإصلاح الأسري.

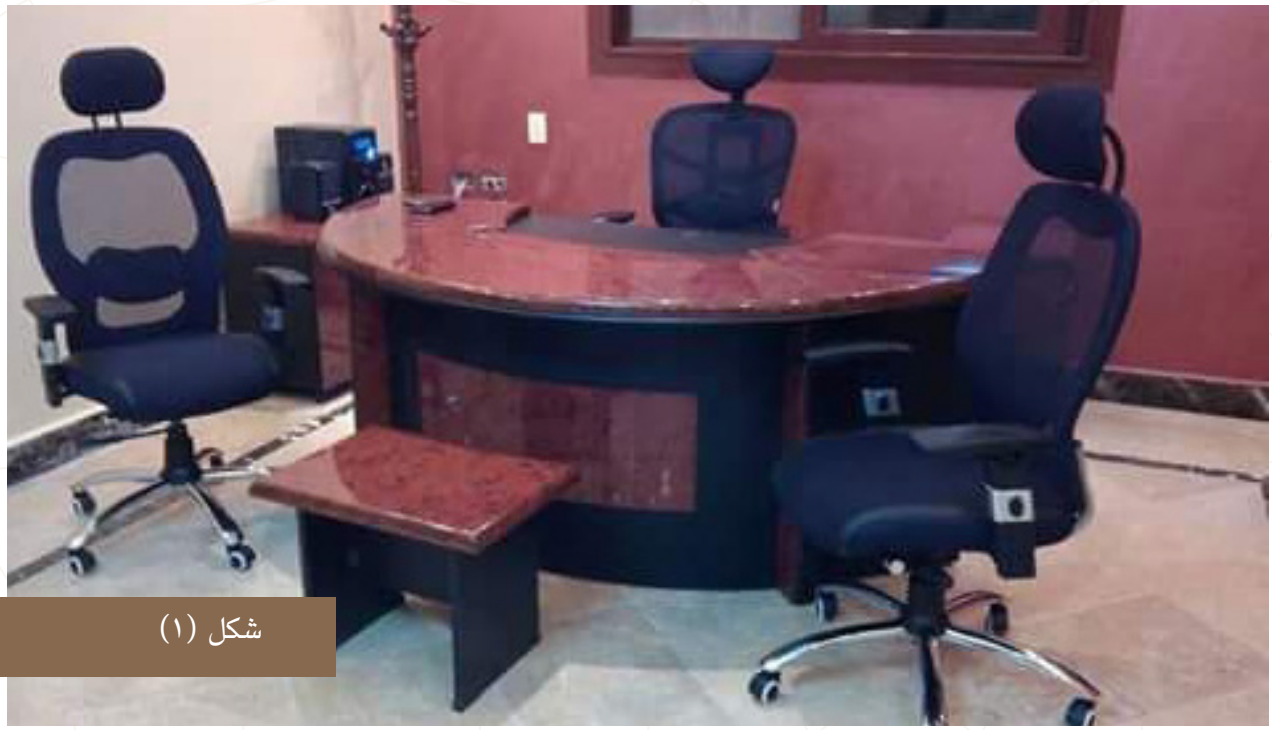
وينبغي التنبه إلى عددٍ من النقاط عند اختيار مكاتب الإصلاح الأسري ومنها:

- اختيار الموقع المناسب وسهولة الوصول له (المبنى ـ الشارع ـ المواقف ـ...).
- يكون حجم الغرف مناسباً.
- توفر دورات مياه مخصصة للرجال والنساء.
- سهولة الصعود للمكاتب إن كانت في أدوار عليا.

مواصفات البيئة المكانية لجلسة الإصلاح:

القسم الأول: الاستقبال:

يحسن أن يكون هناك مكتب مستقل للاستقبال، وذلك مراعاة للخصوصية في جمع المعلومات الأولية، ويكون مهيئاً بالأثاث المكتبي اللازم كما في الشكل (١)

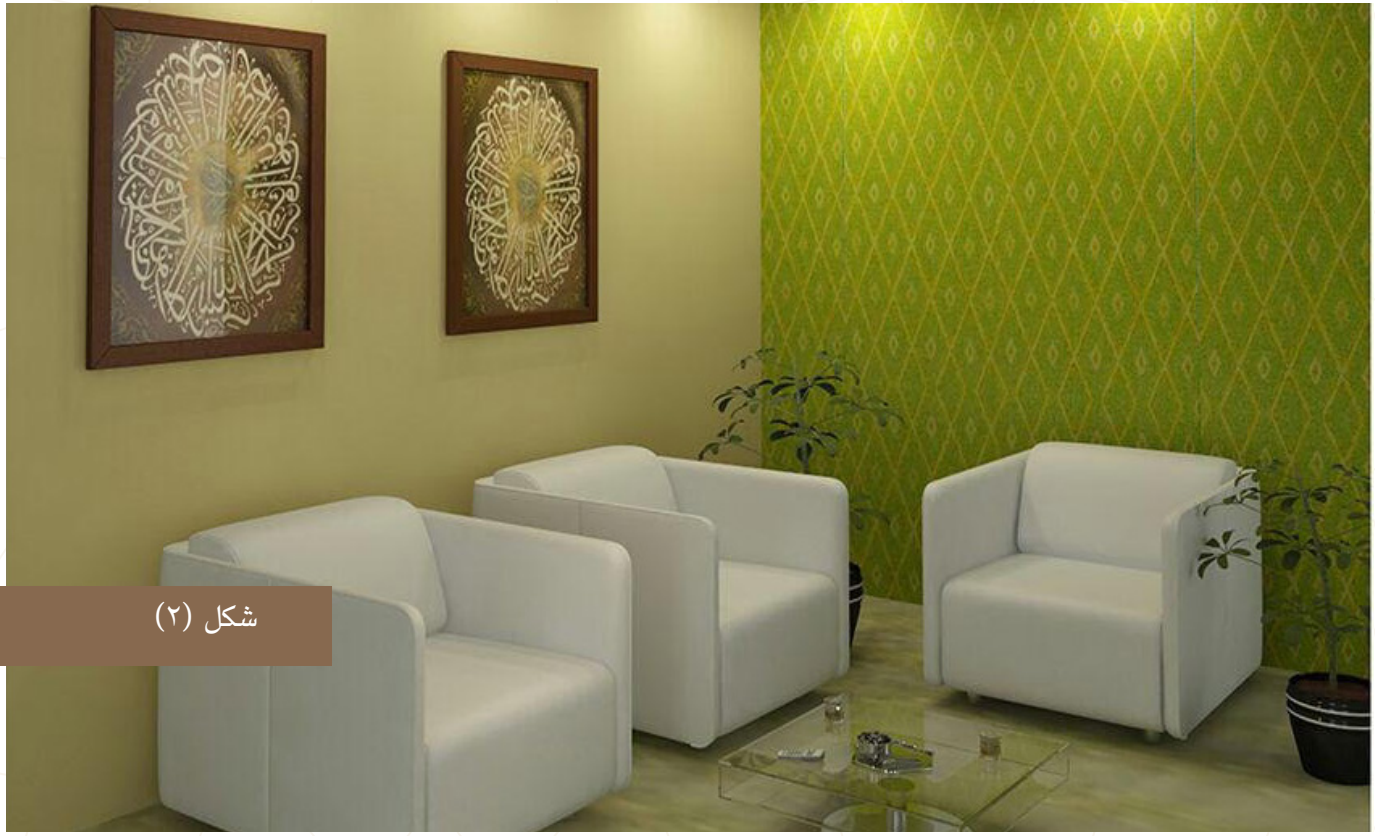


شكل (١)

القسم الثاني: غرف الانتظار:

من العوامل التي تبعث في النفوس الراحة، وتغرس فيها الأمان، أن يكون هناك غرف مخصصة للانتظار للرجال وللنساء، ويستفاد منها كذلك في حال جلسات الصلح الأحادية، وسماع وجهات النظر من طرف دون آخر.

ومن المفضل أن تحتوي على وسائل الراحة من الكنب والطاولات، وأن تكون الجدران ذات الألوان الهادئة، والستائر المريحة، والأرضيات النظيفة شكل (٢).



شكل (٢)

القسم الثالث: دورات المياه:

يجب أن تحتوي مكاتب الصلح على اثنتين من دورات المياه للنساء والرجال، وأن تلبي احتياجات فئات المجتمع.

القسم الرابع: مكتب الصلح الأسري:

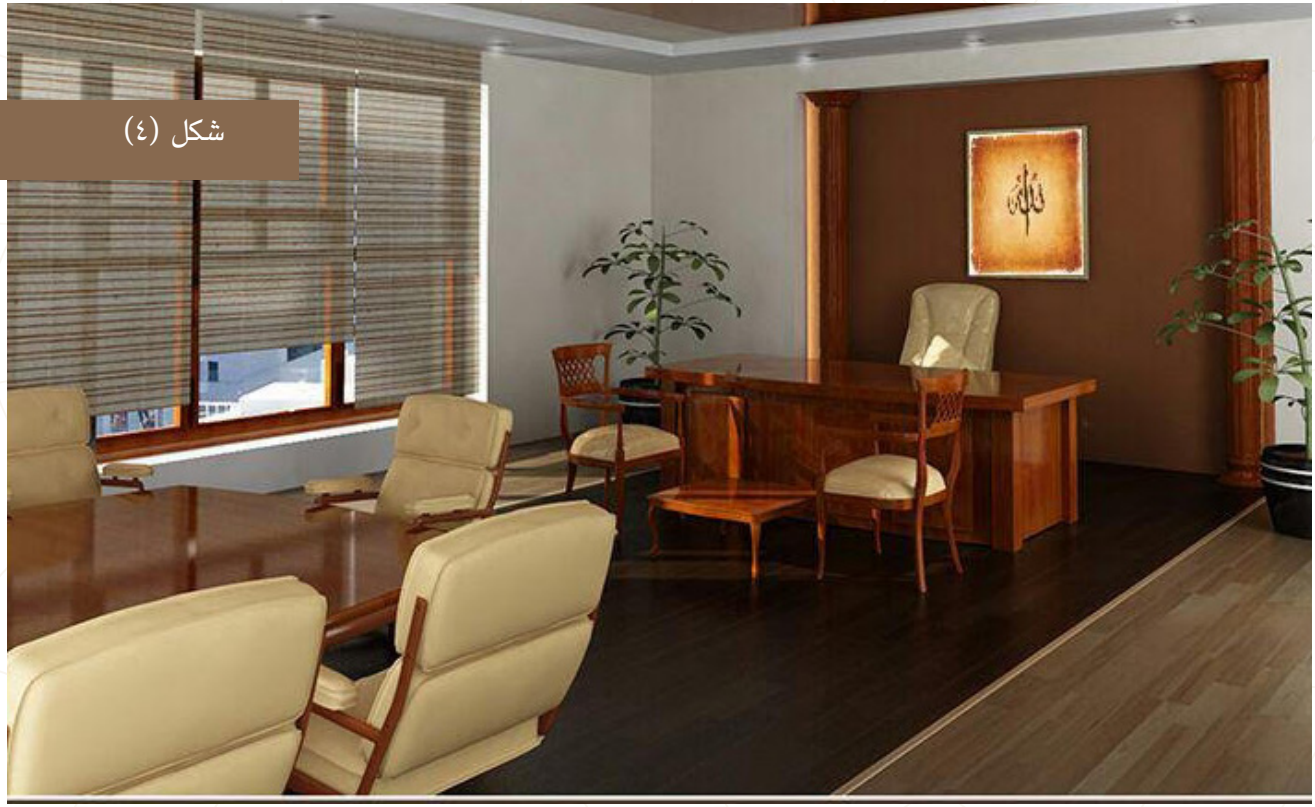
من الأهمية أن تكون البيئة المكانية بيئة مناسبة لعقد جلسات الصلح، ومن أهم المواصفات لغرفة جلسات الصلح ما يأتي:

- أن يكون حجم الغرفة مناسباً، فالغرفة الصغيرة تولد الإحساس بالضيق والقلق، والغرف الكبيرة تولد الإحساس بعدم الأمان والسريَّة.
- احتواء الغرفة على مكتب من الحجم المتوسط، فلا يكون كبيراً فتكون المسافة بعيدة، ولا صغيراً فلا يناسب فيه الكتابة والمشاركة من الطرفين، فالمكتب الرسمي يشعر الجميع بالعلاقة المهنية الرسمية، ويسهل على المصلح الأسري كتابة الملاحظات والتقارير.
- احتواؤه على مقعدين اثنين متقابلين، على أن يكون المقعد مريحاً للجلسة ويشعر فيه بالاسترخاء، ومتحركاً في كل الاتجاهات لاعتبارات متعددة شكل (٣).

شكل (٣)

- احتواء المكتب على طاولة دائرية إن كان العدد أكثر من ثلاثة كما في شكل (٤).

شكل (٤)



- يجب توفير الإضاءة والتهوية، بأن تكون الإضاءة هادئة وغير مباشرة وشاملة لأرجاء الغرفة.
- أن تكون الغرفة معزولة صوتياً، فعند الحديث مع طرف في غرفة، فالطرف الآخر يكون في مكان منعزل صوتياً لا يسمع ما يدور بين المصلح والمستفيد.
- وجود مكتبة توعوية في صالة الانتظار تحتوي على الكتب النافعة والإرشادات الأسريَّة.
- وجود شاشات عرض تفاعلية، ويستحسن عرض مقاطع تروية واجتماعية هادفة تخدم الجميع.

المراجع

١- بشير، ميلاد (٢٠١٤م) الصلح في القانون الجنائي، دار المطبوعات الجامعية.

٢- الشيد عرفة، محمد (٢٠٠٦م) التحكيم والصلح، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف.

٣- عبدالمعطي، عطا (٢٠١١م) المتطلبات المهارية للمرشدين الاجتماعيين، جامعة دمشق.

٤- العشيوي، منى (٢٠١٦م) الاحتياجات التدريبية للمرشد الأسري، رسالة ماجستير، جامعة نورة بنت عبد الرحمن.

٥- عطا حسين، محمود (١٤٢٠هـ)، الإرشاد النفسي والتربوي، مكتبة الخريجي.

٦- الغريب، عبدالعزيز (٢٠٠٨م)، الاستشارات الأسريَّة، الرياض.

٧- محمد الهادي، فوزي (٢٠٠٩م) مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة، جامعة الفيوم.

٨- محمود أبو هشهش، أحمد (٢٠١٠م)، الصلح وتطبيقاته، دار الثقافة.

٩- يوسف مداح، ظلال (٢٠١٠م)، التوجيه والإرشاد النفسي، مكتبة الرشد.

الفصل الرابع

أنماط المتصالحين ومهارات التفاوض مع كل نمط

د. وجنات الثقفي

الفصل الرابع

(أنماط المتصالحين ومهارات التفاوض مع كل نمط)

د. وجنات الثقفي

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد الخلق والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

يحمل هذا الفصل في طياته مادة علمية مهمة وذات أثر قوي في عملية الصلح حيث سيركز على محوريين مهمين:

١-المحور الأول: أنماط المتصالحين.

٢-المحورالثاني: مهارات التفاوض مع كل نمط.

وسيكون لكل محور مفاهيمه الخاصة وما يتعلق بالموضوع من أنواع ومبادئ يستحسن على المصلح اتباعها في كافة الجلسات، حيث إن تطبيقها والعمل بما سيرد فيها سيحقق نتائج ذات أثر إيجابي ويعطي العملية قوة وجودة، وهذا ما سيتعرف عليه المصلح من خلال هذا الباب والذي سيمكنه من استكشاف أهمية التعرف على نمط الزوج، وكذلك الزوجة وما يتعلق بتلك الأنماط من مهارات تفيد بشكل فعال في التفاوض والوصول للحل باعتبارها مثابة مفتاح للدخول لشخصية كلا الطرفين.

مقدمة:

حيث نحتاج إلى قفزة حديثة في مجال الصلح فمن خلال عقد جلسات الصلح داخل المراكز الاستشارية بين الزوجين اتضح وجود فجوة لدى بعض المصلحين أو القائمين المتخصصين على تلك العملية والتي قد نصنفها بأهم أنواع الصلح، فالأسرة نواة المجتمع لذا فقد حرص الإسلام على حمايتها من التفكك والاختلاف، الذي قد يبدأ نشوزاً أو إعراضاً ثم يتحول إلى شقاقٍ ففراقٍ، وتفكك الأسرة يؤدي إلى تفكك المجتمع، وما هذا الصلح إلا سعياً من الشارع الحكيم للمحافظة على كيانها، وفي حال تمادى الزوجان في النشوز والإعراض وتحول إلى شقاق، فحينئذٍ أمر الله ببعث الحكمين، للكشف عن أسباب الخلاف، واستئصال النزاع من جذوره، فقال: ﴿ **وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصلاحا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيراً** ﴾ (سورة النساء، الآية: ٣٥)

لذلك كان لابد من سد تلك الفجوة من خلال التحدث عن أحد أهم أسبابها وهي عدم معرفة بعض من المصلحين بمنهجية واستراتيجية علم الأنماط، والذي يعتبر سلاحًا قويا وفعالا للوصول لنتائج مرضية ورغم جاهزيتهم العالية، ورغم المرجعية الدينية العميقة لديهم بينما هذا لا يكفي أمام التطور الملحوظ في علم النفس والاجتماع وأهمية الاستفادة من أطروحاتهم وأساليبهم ومقاييسهم في فهم النفسيات، والتعرف على الأنماط بما يخدم جلسات الصلح.

المحور الأول: أنماط المتصالحين.

خلق الله تعالى البشر مختلفين في خصائصهم وصفاتهم، فكل فرد له صفات معينة تجعله يتميّز عن غيره من الأفراد، وبرغم وجود تشابه في الصفات العامة لكل الشخصيات.

وقد اجتهد علماء النفس في دراسة شخصيات الإنسان المتعددة، وعملوا على تصنيفها في أربع فئات أساسيّة أطلقوا عليها اسم أنماط الشخصيّة الأربعة وطرق التعامل معها.

أولاً: تعريف الشخصية

تـأتي كلمـة الشـخصية اشـتقاقاً مـن كلمـة» الشُـخوص» أي الظهـور أمـام الآخريـن، ولا يختلـف هـذا المعنـى في اللغـات الأوربيـة. فكلمـة الشـخصية Personality مشـتقة مـن الكلمـة اللاتينيـة Persona أي القنـاع الـذي كان يرتديـه الممثلـون اليونانيـون لأداء أدوارهـم في المسرح، حتـى يكسـبهم هـذا القنـاع صفـة مـن يقومـون بـدوره طـوال فـترة وضعهـم القنـاع، ولذلـك فـإن كلمـة شـخصية تـدل في اللغـات الأوربيـة عـلى الأدوار التـي يؤديهـا الفـرد أمـام ناظريـه.

والشـخصية هـي: «ذلـك التنظيـم المتكامـل مـن الصفـات الجسـمية والوجدانيـة والعقليـة والاجتماعيـة، التـي تبـدو في حالـة تفاعـل مـع بعضهـا البعـض، وكـما تبـدو في بيئـة اجتماعيـة معينـة، مـن خـلال التفاعـلات الاجتماعيـة المختلفـة التـي يُبديهـا الفـرد، وتميـزه عـن غـيره مـن الأفـراد. ويعنـي هـذا أن الشـخصية تشـمل دوافـع الفـرد، وعواطفـه، وميولـه، واهتماماتـه، وسـماته الخلقيـة، وآراءه ومعتقداتـه. كـما تشـمل عاداتـه الاجتماعيـة، وذكاءه، ومواهبـه الخاصـة، وقيمـه واتجاهاتـه. وكل هـذه الجوانـب إنمـا توجـد في كلٍ متكامـلٍ يتسـم بالاتسـاق والانتظـام. وبهـذا المعنـى تكـون الشـخصية كلّاً لا يتكـون مـن مجموعـة عنـاصر فقـط، بـل كلّاً يعطـي لمجمـوع عنـاصره معناهـا وانتظامهـا ووظيفتهـا».

مفهوم الأنماط الشخصية:

- هـي تلـك الاختلافـات الطبيعيـة وكذلـك المكتسـبة مـن خـلال قنـوات التواصـل، أو البيئـة التـي يتعايـش ويتفاعـل معهـا الشـخص فتتكـون شـخصية وتتشـكل طباعـه.

- تُعـرّف أنمـاط الشـخصيّة بكونهـا مجموعـة الصّفـات والاختلافـات الفرديّـة الّتـي تـمّ دراسـتها مـن قبـل مجموعـة مـن الأخصائيـين النفسـيّين، والّتـي تـمّ عـلى إثرهـا تقسـيم الشّـخصيات البشريّـة إلى عـدّة مجموعـات رئيسـيّة، بالإضافـة لذلـك فـإن هـذه الصّفـات تُعـد بمثابـة المُحـدّد الأسـاسي للطّريقـة الّتـي يتـصرّف بهـا الأشـخاص، وتتحـدّد سـلوكيّاتهم بنـاء عليهـا.

أقسام أنماط الشخصيّة:

تُقسم الأنماط الشخصيّة في علم النّفس إلى ثلاث مجموعات رئيسيّة من المُمكن ذكرها كما يلي:

١- النّمط الأول (Type A): يُسمّى بنمط السّلوك التّاجي، ويُصنّف تحت هذه النّمط مجموعة الأزواج الّذين يتمتّعون بحس تنافسي عالٍ، ويتّصفون بأنّهم من الصّعب قيادتهم، إلى جانب حاجتهم لتحقيق المزيد والمزيد من الإنجازات، ويُعد المدراء التّنفيذيّون مثالاً على الأشخاص من هذا النّمط، ويُذكر أنَّ الأشخاص من هذه الشّخصية أكثر احتمالاً للتعرّض للنّوبات القلبيّة وأمراض القلب التاجيّة.

٢- النّمط الثّاني (Type B): يميل الأزواج المصنّفون ضمن هذا النّمط من الشّخصية إلى عيش الحاضر، وتحقيق الإنجازات ضمن الحد المعقول ودون مُبالغة، أي أنهم يعيشون بشكل استسلامي نوعاً ما ويأخذون الأمور ببساطة.

٣-النّمط الثّالث (Type D): يُعتبر الأزواج المصنّفون ضمن هذا النّمط بكونهم الأكثر تعرّضاً للأمراض المُرتبطة بالإجهاد؛ وذلك لأنهم الأكثر تطويراً للمشاعر السّلبية من قلق وتوتّر وسرعة الغضب، كما أنهم الأكثر احتمالاً للتعرّض لأمراض القلب التّاجية.

في هذه الجزيئة يهمني تذكير المصلحين الأفاضل بأهمية التعرف على تلك الأنماط وحتى يكونوا قادرين على إتمام جلسة الصلح دون أي حواجز أو ما قد يعرض أحد الزوجين للإجهاد والتوتر العالي مما يفقد الجلسة قوتها وسيرها ويكون ذلك بالاطلاع على معلومات كافية في لغة الجسد ودورها في التعامل مع اختلاف الأنماط.

مُحدّدات أنماط الشّخصية:

تتحدّد الأنماط الشخصيّة بشكل أساسي تبعاً للسلوكيّات الّتي يقوم بها الأزواج إلى جانب مجموعة الأفكار والعواطف التي يُظهرونها، والّتي تُتيح الفرصة للقدرة على فهم سلوكيّاتهم والتنبّؤ

بالسّلوكيات المستقبليّة لهم، ومن جهة أخرى فإن الأنماط الشخصيّة قد تكون نتيجة لتأثير مجموعة من العوامل منها العامل الجيني للفرد، أو تتأثّر بشكل ما بطريقة تنشئة وتربية الأهل لأبنائهم، دون الإغفال عن أثر البيئة المحيطة بالفرد في ذلك، أو الثّقافة الّتي يتربّى عليها.

أنماط الشخصية الأربعة:

مما لا شكّ فيه أنّنا نواجه العديد من الشخصيات المختلفة في حياتنا ولكل منها مزايا وفروق دقيقة، ولكن هناك أربعة أنواع أساسية من الشخصيات التي بإمكانك الاستناد إليها وعلى اعتبار أنَّ أحد الزوجين يكون لديه إحدى هذه الأنماط وهي:

١- النمط المتفرد ٢- النمط التحليلي ٣- النمط التعبيري ٤- النمط الودي

النمط الأول: الشخصية المتفردة وصفاتها:

شخصية مبادرة يحب أن يكون قياديا، ويريد أن يفرض سيطرته على الآخرين، ولا يحب أن يكون تابعًا، ولا أن يتحكم به أحد.

لا يتردد في عمل الصواب وتصحيح الأخطاء حتى وإن كانت أخطاؤه الشخصية.

تتجه هذه الشخصية مباشرة نحو هدفها، ولا تحب أي شكل من أشكال المراوغة.

لا توجد عنده خيارات وسطيّة، ولا يعرف التردّد ويتميّز بقراراته الحازمة.

إنسان عملي بالدرجة الأولى، ويكون ذلك غالباً على حساب حياته العائلية.

لا يهتم بتفاصيل الأمور، وكل ما يهمهُ هو النتائج.

يهمه فيما سيحصل أن يكون ذا فائدة.

يهتم بشكل كبير بالإنجازات العلميّة.

واضح ومباشر ولا يعرف الكذب.

شخصية صريحة جداً وتنافسية.

ماهر، فيتخطّى الصعوبات والمخاطر.

يعتبر إلى حد ما شخصًا متكاملا من جميع الجوانب.

منظّم ويتقيّد كثيراً بالأنظمة والتعليمات، كل شيء محسوب بدقة وبالورقة والقلم ومدروس طبقاً لخطة معينة.

شخص لا يعتمد على الصدفة، ليس هناك شيء لديه متروك للظروف.

شخص منطقي يقدّر جيداً الحقائق، ويعتمد عليها ولا يتكلم إلا عن خلالها، فلا يتجاوب كثيراً مع الخيالات، فإذا عرضت عليه مشكلة معينة عليك ان تعرضها بأسلوب منطقي وموثّق بالأدلة والبراهين.

مستمع من الطراز الأول لأنه يحب جمع المعلومات والخبرات.

يستمتع بالبقاء وحيداً ومنعزلاً.

من الصعب جداً أن تقوم بإقناعه.

ثابت ويصرّ على غايتهِ ليصل إلى هدفه المنشود.

يُفكّر كثيراً قبل أن يُقدم على أي عمل أو تصرف.

مستقل بالرأي ولا يُشاور أي أحد عند اتخاذ القرار.

يعتبر أفضل كشخص مطور لا كشخص مبتكر.

شخص صبور ومخلص جداً.

كيف نتعامل مع النمط المتفرد؟

عند التعامل مع الزوج/ة الذي ينتمي إلى النمط المتفرد، عليكَ أيها المصلح أن تبدأ بالحديث عن النتائج قبل كل شيء، فمثلاً إذا أردت أن تشجعهُ على تغير نمط حياته مثلا عليك أن تبدأ بالحديث عن الفوائد التي من الممكن أن يوفرها لهُ التغير، وقبل أن تبدأ بالحديث عن مميزات هذا النمط أو مواصفاته.

النمط الثاني: الشخصية التحليلية وصفاتها

إنسان منطوٍ على نفسه، يحب الوحدة ويحب أن يكون وحيداً، مقيد بالأنظمة والتعليمات، وملتزم بها إلى أقصى درجة ممكنة، شخص منطقي إلى حد كبير لا يقتنع بالخيالات والأشياء الوهمية، ولا يصدقها ولا يرغب بتحفيزه لتحسين العلاقة عن طريق العواطف والأحاسيس.

يعتبر أفضل نمط يطور نمط العلاقة الزوجية لا كشخص مبتكر.

مستمع جيد من الدرجة الأولى يحب أن يستمع إلى آراء الآخرين وأفكارهم، ويحب أن يجمع معلومات من الآخرين وخبراتهم، ويستفيد منها، وهذا في صالح المصلح حيث يستطيع إقناعه بالحجة والخبرة، وكذلك ضرب أمثلة من تجارب الآخرين.

يفكر كثيراً قبل الإقدام على عمل أي شيء أو على أي خطوة في حياته سواء كانت العاطفية

أم العملية أو العلمية. فهو يفكر دائماً في نتائج أفعاله ومعطياتها وإيجابياتها وسلبياتها لذلك لابد للمصلح إعطاؤه الوقت الكافي لذلك.

الميزة في هذا النوع من أنماط الشخصية أنه ثابت على مبدئه، ولديه قيم ثابتة يعمل بها ويتخذ قراراته بناء عليها. إذا وضع شيئاً في رأسه ويريد أن ينفذه (مثلا: قرار الطلاق) لن يتوقف حتى يقوم بتنفيذه وعليه فالمصلح يحتاج لجهد مضاعف لإقناعه بالتريث، وعدم اتخاذ القرار إلا بعد تجربة المعطيات الجديدة الموضوعية والتي تخدم طموحه.

ومع ذلك يعتبر الزوج/ة ذا النمط التحليلي شخص مستقل بذاته في أفكاره وقراراته. تجده يسأل الآخرين ويحاورهم ويناقشهم ويشاورهم. لكن في النهاية هو صاحب قراره.

يحب أن يعمل في فريق عمل وبيئة اجتماعية متعاونة (لذلك جلسة الصلح مفيدة له جدا، وغالباً تؤتي ثمارها بعد توفيق الله عز وجل).

يحب أن يعرض عليه الآخرين أن يشاركهم أحداثهم وحياتهم الاجتماعية.

لا يقتنع بأي حل بسهولة قبل دراسته جيداً فإذا أراد تجربة حل ما طرحه المصلح لابد أن يدرس أولاً عيوبه ومميزاته، ثم يقوم باتخاذ قراره في النهاية حسب المعطيات المقدمة إليه.

يعتبر هذا النوع من أنماط الشخصية زوج رائع حيث إنه سوف يقوم بالمحافظة على أسرار الجلسة، كما أنه صبور ومخلص جداً من أجل الطرف الأخر.

من عيوب هذا النوع من أنماط الشخصية أنه حريص جداً على كل ما يخصه. ولا يحب أن يلمس أحد خصوصياته سواء المادية أو المعنوية ويغضب كثيراً لذلك، ومن الأفضل على المصلح أن يركز على الحيثيات وليس الخصوصيات.

كيف تتعامل كمصلح مع النمط التحليلي؟

عندما تتعامل مع زوج/ة ينتمي إلى النمط التحليلي عليك أن تتحدّث معه عن التفاصيل الدقيقة لأي موضوع، فمثلاً إذا أردت أن تنصحه عن ترك سلوك معين، عليك أن تتحدّث بالتفصيل عن كل ما يخص هذا السلوك بالأدلة والبراهين.

النمط الثالث: الشخصية التعبيرية وصفاتها

يتمتّع ويتسم بالعديد من الصفات الإبداعيّة.

يعتمد على مشاعرهِ عند اتخاذ القرارات.

يرتاح للحديث والعلاقات قبل البدء بأي مهمة.

لديه قابلية عالية لمشاركة الآخرين بالرأي والمشاركة في الحوار وطرح الحلول.

صاحب خيال واسع ومبدع كبير.

خيالاته لا تنطلق من الواقع، مع ذلك تدفعه نحو الإبداع.

يُثار شعورياً بسهولة، ويستطيع التأثير على الآخرين.

قد يتحول من قمة الحب إلى قمة البغض في وقتٍ قصير.

شخص عاطفي يهتم بالأحاسيس والمشاعر ومنفتح على العالم دائماً.

كيف نتعامل مع النمط التعبيري؟

عليكَ كمصلح أن تتبع الأسلوب التحفيزي والتشجيعي عندما تتعامل مع شخص ينتمي إلى النمط التعبيري، فإذا أردت أن توجهه نحو أسلوب حياة جديدة مثلاً قل له ما أجمل هذا الأسلوب وأنت تمارسه، كم حياتك ستكون جميلةً به.

النمط الرابع: الشخصية الودية وصفاتها فكيف يتعامل المصلح مع النمط الودي؟

يتمتع بحب الآخرين له ويتمتع بالمودة.

يحب العلاقات الدّافئة مع الآخرين، ومحط ثقة الجميع.

يحب العمل المشترك والتعامل الجماعي.

متفانٍ في خدمة الآخرين يحب مساعدتهم والاستماع لهم وتقديم المعونة ولا يستطيع أن يرفض لأحد طلب.

لا يحب المغامرة ويتجنب الخطر إلا إذا حصل على دعم قوي.

مهتم بالتفاصيل، محبوب، ودود، صبور، عطوف.

شخصية تحب وتتقبل الجميع إلا أنها تبني العلاقات الشخصية مع مرور الوقت وتكون مقتصرة على عدد محدد من الأشخاص.

ولكي تتعامل مع الزوج/الزوجة الودي عليك أن تعامله بدفء ومودة، فمثلاً إذا أردت أن تقنعه بأسلوب معين للتعامل مه الطرف الأخر عليكَ أن تستخدم العبارات الوديّة كأن تقولَ له لأنني أهتمُ بأمرك، لأنك زوج ودود/ة، لأنني أرى أنّ هذهِ الطريقة ستكون جيدة بالنسبة لك.

خاصية كل نمط:

المتفرد: (صاحب إنتاج ويهتم بالنتائج وحاسم وواضح ومباشر هو شخصية قيادية) يصلح لتحفيز

الآخريـن.

التحليلي: يصلح للبحث والمعلومات

التعبيري: يصلح للإبداع والعصف الذهني والأفكار الجديدة والابتكارية.

الـودي: يصلـح أن يكـون تنفيـذي في فـرق العمـل (يسـاعد المصلـح أثنـاء الجلسـة، ويقـدم لـه الدعـم والعـون).

وأخـيراً عندمـا نتعـرف كمصلحـين عـلى أنمـاط الشـخصية وصفاتهـا نسـتطيع أن نضـع كل مـن الزوجـين في موضعـه الصحيـح ونتمكـن مـن تحديـد نقـاط ضعـف كل شـخصية ونقـاط قوتهـا، ويكـون تواصلنـا مـع مـن حولنـا أكـثر مرونـة وسلاسـة وبالتـالي نصبـح قادريـن عـلى التكيّـف مـع وسـطنا المهنـي والتفاعـل معـه والنجـاح بجـدارة خـلال الجلسـات.

لدينا تصنيف آخر لبعض الأنماط الزوجية وحسب بوصلة الشخصية

وهـي تقسـيم الأشـخاص إلى أربعـة أقسـام: القسـم الشـمالي، وهـو المعـروف بالقيـادي، والشـخص الجنـوبي، وهـو مـا يعـرف بـ المتسـاهل، والشـخص الشرقـي وهـو التقليـدي، والنـوع الأخـير هـو النـوع الغـربي والمعـروف بـالمتحرر، وهـذه الأنـواع تشـمل تحليـل الشـخصية للرجـال والنسـاء معـا.

هـذا التصنيـف يعتمـد عـلى التركيـب الجينـي والعقـلي للشـخص، كـما أنهـا قامـت عـلى اختبـارات علميـة مقننـة، ومـن الممكـن أن تتكـون شـخصيات فرعيـة مـن الشـخصيات الأساسـية.

أنواع الشخصيات في البوصلة وكيف نوظفها في جلسات الصلح؟

الزوج/الزوجة ذو النمط الشمالي

مـن صفاتـه أنـه شـخص قيـادي بمعنـى الكلمـة، فهـو يريـد كل شيء أن يتـم بالطريقـة الصحيحـة ويعمـل

على إحياء النظام، وشجاع ويحب الحق وهو شخص قوي ويكره أن تكون شخصيته ضعيفة أمام الآخرين، كما يمكن أن يكون الشخص الشمالي متطرف إلى أبعد الحدود وهذا قد ينتج من تأثير البيئة عليه.

لذا على المصلح:

أن يبدأ الحديث معه وتكون لغة جسده قوية ومتمكنة يعمل على تجهيز خطة مسبقة في الجلسات القادمة بناء على تشخيصه المبدئي حيث إن صاحب هذه الشخصية سواء كان زوجًا أم زوجة دقيقًا أم موضوعيا، ويحب أن يسير وفق خطة مدروسة أو أسئلة منطقية تقوده نحو الحل، ومن المهم أن تكون البيئة الخاصة بالجلسة ذات خصوصية تامة، لأنه حريص على ذلك، ودقيق جدا في تطبيق النظام، وكل ما ورد من معلومات تخدم قضيته، أو علاقته بالطرف الآخر.

الزوجة/الزوج ذو النمط الجنوبي

هو شخص متساهل ومحب للحياة، وقد تم تشبيه الشخص الجنوبي بأبناء الشعب الاسترالي، فهم جميعا صفاتهم تجعلهم يحبون الحياة وبسطاء ويميلون إلى الاسترخاء، ومن صفات الشخص الجنوبي أنه متعاطف دائما ويحب السلام واجتماعي، ويحب أيام العطل والإجازات، ورومانسي ويرضي غيره حتى لو كان على حساب نفسه وهو إنسان ودود ومحبوب من الآخرين، وهو في بعض الأحيان يكون شخصًا متطرفًا مثل الشخص الشمالي وقد تؤثر البيئة أيضا عليه.

لذا على المصلح:

أن يكون بسيطًا معه في طرح الأسئلة، ويشعره بالأمان، وأن الجلسة ستكون لصالح الأسرة وبنائها فهو يحتاج نوعًا من التطمين والاحتواء سواء كان زوجا أم زوجة يقتنع سريعا بالحلول المطروحة بينما يحتاج لضمانات نفسية، وقيم تتعلق بالمشاعر، وبالإضافة لكلمات تشعره بأن الأسرة ستكون بخير فهو يتأثرا سريعاً بالبيئة حوله لذلك يجب أن تكون جلسة الصلح في مكان مهيئ له

نفسـياً وذي ظـروف تسـاهم في إنجـاح الجلسـة.

الزوجة/الزوج الشرقي

الشرقـي أو التقليـدي وهـو معـروف بحبـه للنظـام والقانـون، وهـو قـد يتشـابه مـع أبنـاء الشـعب الصينـي في حبهـم للنظـام والانضبـاط واحترامهـم لـه، ومـن صفـات الشـخص الشرقـي أنـه دقيـق جـدا ويحـترم الوقـت وشـخص صبـور وليـس سريـع الغضـب، ونقـاط القـوة فيـه الدقـة والكـمال أمـا نقـاط الضعـف فهـي عـدم المرونـة.

لذا على المصلح:

الالتـزام بالمواعيـد معـه، وعـدم تغيرهـا أمـر مهـم جـدا بالنسـبة لـه، واتبـاع نظـام معـين ودقيـق في الجلسـات، فهـو يحـترم الشـخص المقابـل ويتطلـب مـن الطـرف الآخـر (سـواء كان المصلـح أم الطـرف الـذي معـه) احترامـه وإشـعاره بالأهميـة، أعطـه مهـام يقـوم بهـا وواجبـات، وكذلـك إجـراءات ينفذهـا بـين الجلسـة والأخـرى، وسـتجده منفـذًا جيـدًا ومنضبطًـا.

الزوج /الزوجة ذو النمط الغربي

هـذا النـوع متحـرر ومـرن، ومـن أشـهر الشـعوب التـي اتصفـت بالغـرب هـو الشـعب الأمريـكي فهـم متحرريـن جـدا ويحبـون المغامـرة، ومـن صفـات الشـخص الغـربي أنـه ذكي وغـير تقليـدي، ويحـب المغامـرة ويمكـن أن يعمـل أكـثر مـن عمـل في وقـت واحـد، ويتميـز بمواهبـه المتعـددة ويحـب الحـماس ويتكيـف مـع الأمـور، كـما أنـه يتميـز بقدرتـه عـلى تغيـير المواضيـع بشـكل سريـع وطريقـة ذكيـة، ونقـاط القـوة عنـد الشـخص الغـربي هـي الحريـة أمـا نقـاط الضعـف عنـده فهـي الحيويـة المفرطـة.

لذا على المصلح:

تغـير أسـلوب الطـرح والسـؤال بشـكل إبداعـي وغـير نمطـي، يشـعره بالاهتـمام ويشـعر الطـرف

الأخـر بأهميـة التغيـير بـين الحـين والآخـر، لا يحـب النمطيـة في الجلسـات بـل يرغـب في الإبـداع فيهـا واسـتخدام أسـاليب جديـدة لإقنـاع الطـرف الأخـر كـــــ(الكـروت /البطائق/الأسـئلة الذكية/المقاييس/ توجيهـه لحضـور برامـج ودورات تفيـد علاقتـه).

اختبار تحليل الشخصية الشمالي – الجنوبي

قـام تقسـيم الشـخصية عـلى أسـاس التناظـر الثقـافي الموجـود بـين سـكان العـالم، فتـم تقسـيم سـكان الكـرة الأرضيـة جغرافيـا الى أربـع جهـات، وهـذا الاختبـار لمعرفـة نـوع الشـخص إذا كان شـماليا أو جنوبيـا فالإجابـة أ خاصـة بالشـخص الشـمالي والإجابـة ب بالشـخص الجنـوبي.

١-أ – واثق من نفسه / ب – معين

٢- أ – سريع الحركة / ب – متمهل

٣- أ – توكيدي / ب – غير تصادمي

٤-أ – قوي الإرادة / ب – متسامح

٥-أ – متمركز حول الهدف / ب – متمركز حول الناس

٦-أ – يركز على النتائج / ب – يركز على العلاقات

اختبار تحليل الشخصية الشرقي – الغربي

في هـذا الاختبـار بـين الشـخص الشرقـي والغـربي فالإجابـة ج خاصـة بالشـخص الشرقـي والاجابـة د بالشـخص الغـربي.

١-ج. منظم / د. ابتكاري

٢-ج. متحضر / د. متحمس

٣-ج. متحفظ / د. إبداعي

٤-ج. مغرم بالكمال / د. ذو روح متحررة

٥-ج. يمكن الاعتماد عليه / د. مفوض

٦-ج. متبع للأنظمة / د. يزود بخيارات

وفي النهاية يتم تسجيل النتيجة والنسبة الغالبة تكون هي النمط الغالب على الشخصية.

- من أسرار الأنماط وأهمها /

(الأنظمة التمثيلية)

لنفهم هذه المنظومة إليكم هذا القصة التقريبية

كنا نستغرب تباطؤ زميلتنا سعاد، وكيف أنها ثقيلة في كل أعمالها، بل كثيرا ما كنا نتهمها بقلة الحيوية والكسل، إلى أن قرأت عن الأنماط التمثيلية ثم حضرت دورات حول الموضوع، عندها فهمت أن صديقتنا سعاد لا تمثل علينا !!!ولا تفتعل الثقل لتغيضنا!!!وأن لها طبيعة غير طبيعتنا، وهنا تساءلت أكثر، ما سر هذا الاختلاف؟

فكان السر هو اختلاف النظام التمثيلي أو النمط التمثيلي، وأتذكر جيدا كيف أن الدكتور روبرت سميث – رئيس المعهد الدولي للتدريب والاستشارات Smith Peckan في دورته (Coaching) أي المتابعة، أكد لنا أهمية التعرف على نمط من نتعامل معهم لأن ذلك يسهل فهمهم وإفهامهم والشعور بهم وإسعادهم، وبعد ذلك فكرت ماذا لو أن الزوجين كانا مختلفين في النمط؟ هل يسبب ذلك مشكلات في الحياة الزوجية، أم إضافة وتكاملا؟ وهل هناك نمط أفضل من الآخر؟، ومادامت

الأنماط ثلاث: سمعي وبصري وحسي، ومن هنا جاء الاختلاف بين أنماط الأزواج والذي يجب الاهتمام به من قبل المصلحين وأخذه بعين الاعتبار والتعامل مع الزوجين على غراره.

وهنا قد يتوارد سؤال هل الزوجة الحسية أفضل من السمعية؟ وهل الزوج البصري أحسن من الحسي؟، هل البصري أن يتعايش مع حسية؟ وسمعية مع بصري؟ هل البصرية تنجب بصريين وأي الأنماط أفضل للزوجين، وأسئلة كثيرة جدا كلها جعلتني أقرأ وأحلل أكثر وأكثر ...

ولكي نجيب عن جل هذه الأسئلة وغيرها، أدعوكم لحلقات أهمية الأنماط التمثيلية في السعادة الزوجية، أين سيعرف كل واحد منا نمطه بالضبط ونمط شريكه، ونعرف عيوب نمطنا ومميزاته، وكذا نمط الشريك، وكيف تزيد سعادتنا الزوجية بهذه المعرفة...

هذه المعرفة التي كلما زادت سهل التفاهم بين الزوجين والأبناء وإسعادهم، خاصة أن لكل منا نمط يميل لتعامل به ويرتاح ويجد سهولة في التعبير به دون تكلف أو عناء..

فالنمط التمثيلي هو طريقة نظرتنا للأمور وتخزيننا لها، إذ أن حواسنا هي المسؤولة على إدراك المحيط الخارجي باستقبال المعلومات الخارجية التي تتحول إلى إدراك، وتتشكل في الذهن ويجعل لها معنى ومنطق تترجم بالمشاعر، والتعبير عنها بطرق بصرية، سمعية وحسية.

وما دمنا نسمع ونبصر ونحس، فكلنا يملك الأنماط الثلاث سمعي، حسي، بصري، لكن بنسب مختلفة والنظام الغالب على تصرفاتنا هو الذي نحكم أنه نمطنا أو نظامنا التمثيلي.

فالكثير من الخلافات تنتج لاختلاف الشخصيات وتؤدي إلى الإحباط في عدم معرفة الآخر في بعض الأحيان. فمعرفة نمط شخصية الأزواج، الأبناء، التلاميذ، المدير وكل شخص تتعامل معه يقوي الاتصال ويجعل الحياة الاجتماعية زاهية. من العلوم الحديثة في التنمية البشرية المكتشفة بفضل الله نظرية الأنظمة التمثيلية في علم النفس والتي تطبق في مختلف المجالات. مثلاً لأهميتها تطبق في حقل التعليم فهي تصنف أنماط التعلم لدى الأطفال والتلاميذ. الأنظمة التمثيلية ثلاث

أنماط البصري والسمعي والحسي.

التعرف على الشخصيات وفهم النمط والنظام التمثيلي من قبل المصلحين هو الطريق الأمثل لحسن التعامل مع الأزواج في جلسات الصلح وتوجيههم في أمور الحياة.

وللنجاح في هذه العملية المنهجة والمجدولة للصلح من قبل الجهة المشرفة على الجلسات على المصلح التعرف على ما هو النمط والنظام التمثيلي السائد لدى كل منهما. حيث يوجد نمط تمثيلي واحد فقط مسيطر ومفضل للشخص في استقبال وإرسال المعلومات. ومعرفة النمط الغالب لكل منهما يساعد على التقبل ويسهل طريقة التفاهم. فما هو النظام التمثيلي؟

النظام التمثيلي Representational System

النظام أو النمط التمثيلي هو مصدر الإدراك والتعلم الأول للمعلومات. فمن خلال الحواس يتم إدراك المحيط الخارجي وذلك باستقبال المعلومات الخارجية التي تتحول إلى إدراك وتشكل في الذهن، ويجعل لها معنى ومنطق تترجم بالمشاعر والتعبير عنها بطرق بصرية، سمعية، حسية. وتم ذكرها في كتابه تعالى حيث قال **(والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون)** النحل:٧٨. فهي طريقة تمثيل الواقع في أذهاننا استقبالا وإرسالا وحفظاً مرتبطة بقيمنا واعتقادنا وأفكارنا عن طريق إدراكنا للأمور. والتعبير عنها بأساليب معينة يحددها النمط التمثيلي للشخص (بصري، سمعي، حسي). جميع الأنظمة موجودة ولكن بنسب متفاوتة والنسبة الأعلى لأي نظام لدى الشخص تعتبر النظام الممثل له ويعكس على شخصيته و(لا يوجد نظام أفضل من الأخر).

أولاً: النمط البصري Visual

الزوج /الزوجة ذو النظام البصري يدرك الأمور عن طريق بصره ويهتم للمناظر والصور والألوان للمحيط الخارجي. فهو يتذكر الصور والأماكن ويجيد الوصف للمعلومات بعد تخيلها وتصويرها في

عقله، وأثناء حديثه حركة عينه متجهة للأعلى، ويستخدم يديه بكثرة وبحماس للتعبير في اتجاه أعلى من جسده، يميل إلى السرعة الملحوظة في الحركة، سريع التنفس من أعلى منطقة الصدر، يتميز بالنشاط والحيوية والانطلاق والحرية فيه من صفات القيادة، سريع الكلام وعالي الصوت جهوري، كلماته في المتوسط بين ١٨٠-٢٢٠ في الدقيقة نتيجة لانتقاله من صورة لأخرى في مخيلته، يقاطع في الكلام ويحكي قصصاً متنوعة ومختلفة، منتبه دوماً لما حوله ولكنه متهور في اتخاذ القرارات والتسرع في الرد، يهتم بالمظاهر الخارجية والشكل العام. تكتشفه من خلال حديثه فكلماته دوما تدور حول شاهد، أرى، أنظر، تخيل، شوف، واضح..... الخ.

للتعامل معه أثناء الجلسة:

اهتم بشكلك الخارجي ومظهرك لكي تجد القبول.

أظهر حماسك وكن منتبهاً اثناء حديثه مع حركة رأسك بالإيماءات.

تحدث معه بصوت مرتفع سريع وعليك مجاراته بالتحدث عن الصور.

استخدم عباراته شاهد، تخيل، رؤية، صورة... الخ.

يفضل التوجيه وطرح الأسئلة والأفكار وكذلك الحلول من خلال الوسائل المرئية، اللغة المكتوبة المصورة مثل الكتابة والقراءة من الكتب المصورة، مشاهدة مقاطع أسريَّة محضرة من قبل المصلح، تجذبه الأسئلة التصويرية الخيالية.

ثانياً: النمط السمعي Auditory

الزوج /الزوجة ذو النمط السمعي يدرك الأمور بسمعه ويهتم بالحديث مع الآخرين يركز كثيراً بمستوى ونبرة الأصوات وكيفية انتقاء الكلمات، يستمتع بالنقاش والحوار ويتأكد عن المعلومة بالأسئلة فهو يحلل كل ما يسمعه تحليلاً منطقياً، ويفضل الحوارات ذات المعنى، إنسان اجتماعي

يجيد العلاقات لأنه مستمع ومنصت جيد، بطيء ويأخذ وقته في الحديث والتفكير والتحليل المنطقي، لذلك قراراته فيها من الحكمة والاتزان مما يسمح له بترتيب وتنظيم أفكاره، يتحدث ببطء وتوازن ما بين ١٢٠-١٨٠ كلمة في الدقيقة، يتنفس من منتصف منطقة الصدر وأثناء حديثه حركة عينيه متجهة في المنتصف ويديه تتجه بمستوى إذنه. ومن عيوبه البطء في اتخاذ القرارات نتيجة لتحليل الأمور والسؤال عنها، تعرفه من خلال كلماته يكرر اسمعني، سمعت، يقول، نبرة، إزعاج... الخ

للتعامل معه أثناء الجلسة:

انتقي حوارك وكلماتك فهو يهتم للمحتوى والمضمون.

كن هادئ الطبع وتحدث ببطء وركز على تنوع نبرة صوتك.

كن متوازنًا في حركتك لأن الحركة السريعة تزعجه.

استخدم عباراته سمعت، تحدثت، حللت، ناقشت... الخ

يفضل التوجيه وتقديم النصائح من خلال الوسائل التعليمية السمعية، اللغة المقروءة مثل قراءة وكتابة القصص والشعر، سماع الأناشيد، تجذبه الأسئلة التحليلية والفلسفية.

ثالثاً: النمط الحسي Kinesthetic

الزوج /الزوجة ذو النظام الحسي يدرك الأمور بقلبه وبحواسه من اللمس والتذوق وهو يقدر الإحساس والمشاعر، يدرك كل ما يتعلق بإحساسه ومشاعره واللمس والروائح، الحس المرهف يميز هذا الشخص والتحدث ببطء ملحوظ ولديه طول بال وقدرة على الصبر، هادئ جداً ويعتبر أكثر حسية تجاه الحياة والعلاقات الإنسانية، عاطفي جدا وكل شيء مرتبط به مهم له جدا. يحكم على الأمور بشكل عام وليس بتفاصيلها، النمط الحسي يتنفس بهدوء وعمق من أسفل الصدر،

قدرته التنفيذية جيدة لأنه يعتمد على حواسه ولكن بطيء في اتخاذ القرارات ويعتمد على إحساسه للمستقبل، قرارته مبنية على الأحاسيس التي غالباً ما تصدق ولكنه يكره ويحب بشدة. صوته منخفض جدا ويتكلم من قلبه ومشاعره وأحاسيسه، يأخذ وقت أطول في الحديث تقريباً ما بين ١٢٠ـ٨٠ كلمة في الدقيقة يتحدث بهدوء ملفت (الرايق)، حركة عينيه في الغالب إلى تحت ويديه كذلك تحت مستوى الصدر، يحب اللمس وتعرفه بكلمات الإحساس المستخدمة دوماً مثل أنا حاس، أشعر، توتر، اللمس، برد، أحب.... الخ

للتعامل معه أثناء الجلسة:

عبر عن أحاسيسك تجاه أي موضوع يتحدث به، وأنك مهتم ومتفاعل.

أظهر له اهتمامك ومشاعرك أثناء الحديث وأشعره بذلك.

تحدث معه ببطء وصوت هادئ منخفض.

استخدم عباراته حسيت، شعرت، حبيت الفكرة... الخ

يفضل الشخص الحسي التعلم من خلال الوسائل التعليمية الحسية، من خلال حواسه اللمس والتذوق والشم، اللغة الحسية مثل قراءة الروايات والشعر، تجذبه اسئلة المشاعر.

أخيراً يلاحظ أن معظم السمعيين والحسيين لديهم اعتقاد أن البصري شخص مزعج ومشاغب. أما البصري يعتقد ببرود النمطيين الآخرين، ويتهمهم بمضيعة الوقت واللامبالاة. الاهتمام بمعرفة أنماط الشخصية واحترامها متعة تسمح لنا التعامل بمرونة وهذا الأمر مهم جدا توضيحه للطرف الأخر ليحترم نظام شريك حياته، ويتعامل معه من خلال ما يرغب التعامل به من كلمات ولغة جسد ونبرة صوت.

لفتة مهمة:

وأود توضيح نقطة مهمة جدا للمصلحين في هذه الجزئية حيث سيتم توضيحها من خلال هذه الحالة التي سأطرحها وكانت من أحد حالات الصلح أدرتها وحضرت كافة جلساتها حتى تم الصلح ولله الحمد/الحالة (م) أحالتها ليّ الأخت الشقيقة الكبرى عمر الزواج ٢٥ عام وتم تزويج ابنتين وحيث إن الزوجة تركت بيت الزوجية منذ شهرين، وتجلس عند الأخت، وتطلب الطلاق وقد تم الطلاق مرتين سابقة، والزوج متمسك بها ويريد إرجاعها، وهي ترفض بشدة العودة، وتم تنسيق موعد مع الأخت بطريقة غير مباشرة للحضور لدينا على أساس أن تطرح علينا مشكلة خاصة بها، وهنا ستكون فرصة لدراسة نمط الزوجة (الأخت) وإيجاد مفتاح للدخول في موضوعها وقد تمكنت ولله الحمد من إيجاد هذا المفتاح وهو التعرف على نمطها والذي كان يمثل النمط الحسي واتضح من خلال الحديث معها أن معظم مشكلاتها وسبب طلاقها في المرتين السابقة البعد الجسدي للزوجين وكونها حسية يهمها وجوده حولها والإحساس به، وحيث الزوج يعمل بمدينة وهي تسكن بمدينة أخرى وقد تجاهل الزوج ذلك مما سبب لها توترًا وإرباكًا في العلاقة، وبعد الجلوس مع الزوج وتوجيهه وتعريفه بنمط زوجته واحتياجاتها وتعريفها هي بنمط زوجها وأهمية التعامل معه بحسب نمطه، والتأكيد على الزوج بأن يتلمس العذر لها والتعامل معها على حسب نمطها، وبذلك استطعنا وبوجود مصلح ذات البين الذي كتب وثيقة الصلح بناء على احتياجاتها التي تتعلق بنمطها، وكذلك الزوج صاحب النمط السمعي، وأن تتعامل معه على حسب احتياجه وتم الصلح ولله الحمد والآن ومنذ ٣ سنوات هما في خير ونعمة، كما ورد على لسان الأخت التي تم التواصل معها قبل فترة كنوع من الاطمئنان والتواصل.

المحور الثاني: مهارات التفاوض مع كل نمط.

ذكرت في المحور السابق بعضًا من مهارات التفاوض مع كل نمط وبشكل موجز وهنا، ومن خلال هذا المحور سيتم تفصيل تلك المهارات وآلية توظيفها في الجلسات للوصول للنتيجة الحتمية والهدف من عملية الإصلاح.

أ- مفهوم التفاوض

التفاوض عملية ترتبط بشكل أساسي بفض النزاع وحله، والذي ينشأ بين طرفين (الزوجين)، والذي يقومان فيه بترتيب وإعادة طلباتهم بهدف التوصل إلى تسوية مقبولة وفي مصلحة كليهما.

وتأكيدا على أن التفاوض عملية فإن "توار" يري أن التفاوض عملية متكاملة وليس نهاية واحدة، وبالتالي فإن هناك مجموعة من المهارات المطلوبة توافرها للقائم بعملية التفاوض بطريقة فعالة.

كما أن التفاوض هو نوع من الحوار أو تبادل الاقتراحات بين الزوجين بهدف التوصل إلى اتفاق يؤدي حسم المشكلة والوصول لحل، ومن يديره شخص متخصص ومؤهل لديه مهارات فض النزاع.

ماذا تتضمن عملية التفاوض من اشكال ومهارات؟

وتتضمن عملية التفاوض أشكالاً مختلفة من السلوك الإنساني يجئ الحوار بالكلام في مقدمتها، وإن كانت تشتمل أيضا مظاهر أخرى كالإشارات أو التصرفات المؤثرة في سير المفاوضات أو التجهيزات وإكمال التحضيرات المؤدية لجلسة التفاوض أو المواكبة لها أو المؤثرات الممكن استخدامها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لتوجيه جلسات المفاوضات بهدف الإصلاح.

مميزات جلسة التفاوض ومهارات المفاوض(المصلح):

المرونة /التكيف السريع /التواؤم مع المتغيرات المحيطة/وتتطلب قدرات ومهارات عقلية، حتى يمكن التغلب على المشاكل والعقبات التي تواجه العملية التفاوضية وتنشأ أثناءها خاصة ما قد يطرأ على الزوجين أثناء الجلسة من تغير في الأفكار وبالتالي المشاعر مما يجعلهم يتخذون سلوكا مختلف نسعى أن يكون إيجابياً.

ماذا عن التفاوض في المجال النفسي والاجتماعي؟

والمتخصصون في الخدمة الاجتماعية يعرفون التفاوض على أنه" عملية يمكن من خلالها إحضار الزوجين اللذين لديهما خلاف، والعمل على التوفيق بينهم لكي يتصلوا مع بعضهم، ويتحدثوا بحرية ومن خلال ذلك يصلون إلى اتفاق ودي مقبول وموافقة متبادلة بين الطرفين ".

من الجانب النفسي أرى أن عملية التفاوض في مجالس الصلح هي عملية تسعى إلى إعادة الألفة والانسجام بين الزوجين وذلك باستخدام مهارات تحسين جودة الحياة بينهما وإعادة التوازن المطلوب في جوانب حياتهما المختلفة.

من هو الميّسر أو المصلح؟ وما هو دوره ومهاراته في التفاوض؟

ويقصد بميّسر التفاوض هو ذلك الشخص المحايد والذي يعمل مع الزوجين من أجل تفعيل النقاش والحوار بينهم من خلال تحسين الاتصال ودراسة المشكلات وحلها من خلال اتخاذ قرارات رشيدة.

كما أن ميّسر التفاوض هو ذلك الشخص الذي يعطي كل طرف (زوج/زوجة) الفرص المتساوية لكي يشارك من خلال الإنصات الفعال وطرح التساؤلات.

- أن يتوافر بالقائم بعملية التفاوض الاستعداد للقيام بها والإعداد المهني الذي يؤهله للقيام بتلك العملية بنجاح من حيث المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لذلك.

- توافر مجموعة من الإستراتيجيات والتكتيكات التي تتناسب وطبيعة كل موقف تفاوضي وعناصره المختلفة.

وبذلك فإن تيسير التفاوض يمكن النظر إليه على أنه عملية يقوم بها (المصلح) وفق أهداف محددة يتم الاتفاق عليها بين الزوجين وفق إطار تخطيطي جيد، ويراعى فيه الإدارة للموقف التفاوضي بين الزوجين من أجل الوصول إلى تسوية مقبولة لكل منهما وفي إطار القيم المهنية.

وتأسيساً على ما سبق يمكن وضع مفهوم إجرائي لتيسير التفاوض في ضوء المفاهيم السابقة كما يلي :

- أنّه عملية مهنية تتضمن سلسلة من الخطوات والإجراءات التي يجب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في أقسام الإصلاح الأسري كميّسر، بداية بالإعداد قبل القيام بالتفاوض مروراً بإدارة الموقف التفاوضي وانتهاء بالوصول إلى اتفاق إيجابي. إنّ عناصر عملية التفاوض ومقومات إنجاحها عبارة عن مثلث تقوم عملية الصلح على ضلوعه الثلاث:

- أطراف التفاوض (الزوجين).
- الحوار التفاوضي (الأسئلة والإجراءات)
- الميسر لعملية التفاوض (المصلح) لتقريب وجهات النظر.

أهم المهارات:

(أ) التعارف: وهي خطوة أولى ومنطقية عند بدء الجلسة وهي مهمة لكل من المصلح والزوجين، حيث يجب عليه أن يبادر بها في عملية التفاوض، لأنها تمكنه من بناء جسر من الثقة الذي يؤدي إلى تكوين علاقة مهنية في عملية التفاوض.

(ب) افتتاح جلسة التفاوض: بعد أن تتم عملية التفاوض يبدأ المصلح بافتتاح الجلسة، ويقوم بالترحيب حتى يعطي انطباعا للزوجين بأنه مهتم بهما، ثم يقوم بعرض موضوع الخلاف بشكل واضح وبلغة بسيطة ومفهومه، ويؤكد على أهمية التوصل إلى اتفاق، والنتائج الإيجابية والسلبية المتوقعة من هذا الاتفاق مع عدم استخدام عبارة تبرز القوة أو التهديد.

(ج) التكيف مع الموقف التفاوضي: وهي عملية ومهارة مطلوب توافرها في المصلح القائم بالتفاوض لأنه يقابل أنماطًا كثيرة ومتنوعة من السلوك أثناء جلسات التسوية مما يفرض عليه التكيف السريع، والتوازن مع كل جديد في مواقف النزاع.

(د) توجيه الأسئلة الاستدلالية والتفسيرية: وعادة ما يستخدمها المصلح ويجب أن يحددها في مرحلة الإعداد حتى يتسنى له القيام بعملية الإفراغ الوجداني للزوجين، مما يسهل في كثير من الأحيان الحل أو التوصل إلى الصلح.

(ه) مرحلة التعاقد وإبرام الاتفاق: وهي مرحلة يصل إليها المصلح بعدما يهيئ كل من الزوجين إلى إقرار حل معين يرتضياه

كل منهما، ويعتبر ذلك مرحلة إنهاء الجلسة التفاوضية إذا تم إبرام الاتفاق بين الزوجين

(و) تقيم الأداء التفاوضي: وفيها يقوم المصلح بمراجعة الأهداف المبتغاة والتي تم تحديدها مسبقا في مرحلة الإعداد للتفاوض، ثم يقوم بقياس وتقدير النتائج التي تحققت من جلسة التفاوض وأخيراً مقارنة هذه النتائج بالأهداف الموضوعة.

ختاما: استراتيجيات وتكتيكات التفاوض:

هنـاك وجهـات نظـر متعـددة حـول عـرض أهـم الاسـتراتيجيات التفاوضيـة، وإن اختلفـت في عددهـا إلا أنهـا تتفـق في مضمونهـا، ويمكـن عـرض هـذه الاسـتراتيجيات كالتـالي:

(أ) إستراتيجيات طبقا للنتائج المطلوب تحقيقها:

- استراتيجيات التفاوض والمصالح المشتركة.
- استراتيجيات الصلح

(ب) إستراتيجيات طبقا لتوقيت الموقف وهي:

- بدء الكلام أو التوقف.
- الانسحاب الظاهري أو الحقيقي.
- التراجع أو الهجوم.
- طرح البدائل أو الاقتراحات المضادة.
- توقيت التمسك أو التراخي.
- التقدم برأي أو عنصر جديد في الحوار.
- طلب الاستراحة.

(ج) إستراتيجيات طبقا لطابع السلوك التفاوضي ومنها:

- إستراتيجية هجومية أو دفاعية.

- إستراتيجية التعاون أو المواجهة.

- إستراتيجية التدرج أو الإنجاز مرة واحدة.

- إستراتيجية تفادي الصراع أو مواجهة النزاع.

والجوانب التي يجب أن تدار بها جلسة التفاوض في مكاتب الصلح هي:

- التعارف وافتتاح جلسة الصلح والتفاوض بمهارات المصلح الفعال.

- التكيف مع الموقف التفاوضي باعتبار الزوجين شركاء في مؤسسة واحدة ويجب نجاحها.

- تحديد مراحل التدخل في الحوار بين الزوجين، وأساليب الحوار الناجحة.

- اختيار الأسئلة الذكية وأسلوب طرحها حسب نمط الزوج والزوجة حيث إن لكل منهم نمط والتغذية الراجعة لكل جواب.

_ السير معهما بطريقة أو قاعدة باريتو وهي التركيز على ٢٠ ٪ لكي نحصل على ٨٠٪، قول مبدأ باريتو أن ٨٠٪ من النتائج سببها ٢٠٪ من الأسباب. ويعرف هذا البدء أيضا بقاعدة ٨٠ - ٢٠. وسمي هذا المبدأ على اسم عالم الاقتصاد الإيطالي فيلفريدو باريتو الذي لاحظ أن ٨٠٪ من الثروة في إيطاليا، مملوكة ل ٢٠٪ من السكان. ولهذا المبدأ تطبيقات عديدة في كافة المجالات، وفيما يلي بعض الأمثلة لهذه التطبيقات:

في المبيعات: ٨٠٪ من أرباحك تأتي من ٢٠٪ من الزبائن

في الإدارة: ٢٠٪ من الموظفين يقومون بـ ٨٠٪ من العمل في الشركة.

في تنظيم الوقت: ٨٠٪ من وقتك يصرف على ٢٠٪ من المهام أو الأشياء.

في الاتصال: ٨٠٪ من وقت اتصالك تقضيه في التكلم مع ٢٠٪ من الموجودين في دفتر

هاتفـك.

في الملابس: ترتدي في ٨٠٪ من الوقت ٢٠٪ مما هو موجود في خزانة ملابسك.

في الرعايـة الصحيـة في الولايـات المتحـدة، تبـين أن ٢٠٪ مـن المـرضى يسـتخدمون ٨٠٪ مـن مـوارد الرعايـة الصحيـة.

كيف نوظفها هنا؟

وفي مجـال الإصـلاح نؤكـد أنهـا قويـة جـدا، وذات أثـر إيجـابي وقـوي فحينـما يركـز المصلـح في الجلسـة عـلى أهـم ٢٠ نقطـة أمـام ١٠٠ نقطـة طرحـت مـن قبـل الزوجـين سـيحصل عـلى نتيجـة جيـدة في الصلـح.

- التعاقد (عقد بالصلح) المبني على ما تم الوصول له من احتياجات والوصول إلى اتفاق.

الختام:

لـولا الاختـلاف في نمـط كل مـن الـزوج والزوجـة واعتبارهـا أجمـل ارتبـاط وأكـثر قـوة والـذي يغلفـه إطـار شرعـي قويـم لمـا تـم الانسـجام والألفـة، ورغـم تعقيـد واعتبـار العلاقـة الزوجيـة مـن أعقـد العلاقـات البشريـة وأهمهـا إلا أنّ جمالهـا في التعـرف عـلى المفارقـات فيهـا لنتمكـن كمختصـين ومصلحين التعامـل معهـا وإيجـاد المفاتيـح المناسـبة لـكل مشـكلة.

وبهـذا سـيكون المصلـح قـادراً عـلى تحسـين جـودة حيـاة الزوجـين مـن خـلال نمـوذج جـسر التحـول وبعـد انهيـار كامـل للعلاقـة وصراع وعـدم انسـجام إلى تكيـف وتماسـك وبدايـة جديـدة تـم اسـتخدام أقـوى الإسـتراتيجيات التـي تتعلـق بمعرفـة النمـط وكل مـا يتعلـق بـه مـن سـمات يجـب احترامها والتعامـل مـن خلالهـا وصناعـة الحـوار تبعـا لهـا.

المراجع

- الكوتشنج تأسيس ومهارات، وجنات الثقفي،٢٠١٢م.
- البيت المكين، الكوتشنج الزواجي، عثمان المحطب، ٢٠١٩
- قوانين التوجيه الشخصي، وجنات الثقفي، ٢٠٢٠م.
- عبد الحليم رضا عبد العال، السياسة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع،٢٠٠٠.
- إجلال إسماعيل حلمي، الأسرة العربية: النظرية والتطبيق، ط١، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٩٧م.
- كمال عبد المحسن البنا، رأفت عبد الرحمن محمد، رعاية الأسرة والطفولة من منظور الخدمة الاجتماعية، بنها، مطبعة نور الإيمان، ٢٠٠٢م.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، التفاوض مهارات واستراتيجيات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية،٢٠٠١م.
- صديق محمد عفيفي: مصطفي أبو بكر، التفاوض في الحياة والأعمال: دليل عملي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية،١٩٩٩م.
- حسن الحسن، التفاوض والعلاقات العامة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ١٤١١هـ.
- رشاد أحمد عبد اللطيف، مهارات حديثة في الخدمة الاجتماعية، المؤتمر التاسع كلية الخدمة الاجتماعية، الفيوم، ١٩٩٦م.
- محرم الحداد، قواعد ونظم معلومات التفاوض في المجالات المختلفة، القاهرة، معهد التخطيط القومي، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية، عدد ١٢٨، سبتمبر، ١٩٩٩م،

الفصل الخامس

مهارات إدارة الجلسة الإصلاحية

مهارات إدارة الجلسة الإصلاحية ومراحلها، ومتابعة الحالة بعد الإصلاح

د. تركي القحطاني

إدارة جلسة الصلح

د. خالد بن سعود الحليبي

الفصل الخامس

مهارات إدارة الجلسة الإصلاحية ومراحلها، ومتابعة الحالة بعد الإصلاح

د. تركي القحطاني

عندما يلجأ أحد أفراد الأسرة إلى مراجعة الإصلاح الأسري ومقابلة المصلح الأسري، يتم اتباع النظم المرعية في هذا الشأن، ويخصص له وقت محدد يتم فيه الاتصال المباشر مع المصلح سواء لطلب الاستشارة، أو النظر في المسألة بحضور الطرف الثاني، وهو ما يعرف في العرف المهني بجلسة الصلح، وسنتناول في هذا الفصل التعريف بمهارات إدارة الجلسة الإصلاحية، ومراحل الجلسة، ومتابعة الحالة بعد الإصلاح، وذلك في ثلاثة محاور على النحو الآتي:

المحور الأول: التعريف بمهارة إدارة الجلسة

يمكن أن تُعرّف الجلسة المختصة بالإصلاح الأسري بأنّها: مدة زمنية يجلس فيها المصلح في مكان مخصص، ويتصل فيها مباشرة مع الأطراف لنظر الموضوع الذي يخص الأسرة.

فالغرض من الجلسة هو التواصل المباشر مع الحاضر من الأطراف؛ لإعطائهم الفرصة لعرض الموضوع الذي يرغبون في مشاركة المصلح الأسري في إيجاد حل له.

بينما يمكن تعريف إدارة الجلسة في الإصلاح الأسري بأنّها: "مجموعة من الإجراءات والوسائل التي يمارسها المصلح الأسري طوال مراحل الاتصال المباشر مع الأطراف، تهدف للسيطرة المبكرة على النزاع الأسري، وإيجاد الحلول المناسبة التي تدعم استقرار الأسرة".

فتتميز إدارة الجلسة بعدة خصائص منها:

أولاً: البعد الزماني المحدد:

وهو الوقت الذي يحدد للاتصال المباشر بالأطراف، والذي لا بدّ أن يكون معلوماً للمصلح وللأطراف، وسواء أكان ذلك بحجز موعد مسبق، أو الدخول مباشرة إذا كان هناك فرصة.

ثانياً: البعد المكاني المحدد:

إنّ مجلس الصلح لا بدّ أن يكون مهيأً لاستقبال الناس، ويتناسب مع حاجتهم، وتتوفر فيه سبل الراحة والضيافة؛ لأنهم سيقضون وقتا ليس بالقصير في العرض المناقشة، كما يتعين أن يكون معلوماً لهم موضع ذلك المكان، ويستطيعون أن يصلوا إليه بيسر وسهولة.

ثالثاً: إجراءات متتابعة:

تتم في جلسة الصلح مجموعة من الإجراءات والوسائل العملية التي تمثل الجهد الكمي، والنوعي الذي يبذله المصلح الأسري؛ لإنجاح الجلسة، والوصول إلى الأهداف المرسومة التي تتناسب مع الوظيفة التي يقوم بها المصلح والجهة التي يتبع لها.

رابعاً: يقوم بها مختص:

فالشخص المسؤول عن إدارة الجلسة هو المصلح الأسري، والذي حدد النظام شروطه ومؤهلاته العلمية، والشخصية. ويعاون المصلح الأسري عادة أشخاص آخرون، ولكن يقتصر دورهم على الدعم الفني عادة، والمساعدة في استكمال بعض الإجراءات. فلا يعتبر ما يقوم به الأطراف من جهد قبل الاتصال المباشر بالمصلح، أو عند سيرهم في الإجراءات النظامية لتحديد موعد للجلسة، ولا الجهد الذي يقوم به موظف الاستقبال ضمن مهارة إدارة الجلسة.

خامساً: لها مراحل متعددة:

فإدارة الجلسة أعم من وقت الجلسة، فهي تتعلق بالتهيئة المعنوية والمادية التي تكون تبدأ قبل الاتصال المباشر مع الأطراف كما سيأتي بيانه إن شاء الله في المحور الآتي.

سادساً: لها أهداف محددة:

تهدف إجراءات إدارة الجلسة إلى وأد الخلاف، وترميم العلاقة الأسرة، وليس إثارة الخلافات وإذكائها، كما تهدف جلسة الصلح إلى إنهاء النزاع دون الحاجة إلى اللجوء للمحاكم، وذلك لتقليل عدد القضايا المنظورة أمام المحاكم، لذلك يجب ألا يتعجل المصلح الأسري في إحالة الملفات إلى المحكمة قبل بذل الجهد الممكن لاحتواء الموضوع.

المحور الثاني: مراحل الجلسة الإصلاحية

تمر الجلسة الإصلاحية بثلاث مراحل رئيسة، لا بدّ من التعامل مع كل مرحلة بما يتناسب مع واقعها وطبيعتها، مما يساعد على رفع كفاءة المصلح الأسري في إدارة الجلسة، والوصول إلى نتائج إيجابية، وهذه المراحل باعتبار أن الجلسة هي الوقت والمكان الذي يبدأ فيه الاتصال مع أطراف النزاع الأسري مباشرة، فهي ثلاثة مراحل: مرحلة التهيئة، ومرحلة المواجهة، ومرحلة تنفيذ مخرجات الجلسة، وبيانها على النحو الآتي:

المرحلة الأولى: مرحلة التهيئة أو ما قبل الجلسة:

وهي الفترة التي تسبق الاتصال المباشر مع أطراف العلاقة الأسريَّة للنظر في موضوعهم، ومساعدتهم على فهم طبيعة العلاقة بينهم، ومساعدتهم على إيجاد الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجههم في حياتهم الأسريَّة.

وتتميز هذه المرحلة عن غيرها بأنّها مرحلة الإعداد الذهني، والمادي معاً، والذي يستدعي من المصلح الأسري التحضير المناسب لكل ما قد يؤثر على عملية التواصل الفعّال مع الأطراف، فالمسائل المعروضة في الجلسة، منها: المعقد، ومنها: البسيط، بالإضافة إلى الحالة النفسية والذهنية التي قد يكون عليها الأطراف قبل الموعد المحدد، والتي غالباً ما يصاحبها الخوف والتوتر عند البعض، والأحكام المسبقة عند البعض الآخر فيما ستؤول إليه الجلسة، وانعدام الثقة في المصلح، أو في جهة الإصلاح، وخوف التحيز إلى الطرف الآخر.

فمن الأمور التي لا بدّ أن يراعيها المصلح الأسري في هذه المرحلة ما يأتي:

أولاً: التهيئة النفسية:

وذلك بالتخلص من جميع الشواغل، والعوالق الفكرية التي تؤثر على تركيز المصلح الأسري، وتؤثر على أدائه في الجلسة، أو عدم السيطرة على استجابته اتجاه بعض التصرفات التي قد تصدر من الأطراف.

ومما يساعد على الاستعداد النفسي استحضار نية الإصلاح والتوفيق بين الأطراف وتذكر الفضل والأجر العظيم في ذلك، واستشعار حاجة الناس لمن يساعدهم في تجاوز المنغصات التي تكدر صفو سكونهم وسعادتهم، والله يمده بالعون ما دام في عون أخيه المسلم، ويساعد في تنفيس كرب الدنيا عنه، فعن أبي هريرة، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا، نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر، يسر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً، ستره الله في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه» رواه مسلم. كما من الأهمية بمكان أن يتذكر المصلح الأسري بأنّه عامل بناء وترميم للحياة الأسرة، وليس عامل هدم وتأزيم.

ثانياً: التهيئة الجسدية:

وذلك بالتخلص من أي مؤثرات جسدية قد يعاني منها المصلح الأسري مثل: التعب والإرهاق البدني، أو حاجات طبيعية يحتاجها الجسد، مثل: العطش، أو الجوع، أو قضاء الحاجة، فلا يقضي الحكم بين اثنين وهو غضبان كما في الحديث المتفق عليه، وقد قاس عليه العلماء الجوع والعطش، وكل ما يخرج الإنسان عن وضعه الطبيعي.

ثالثاً: التهيئة المكانية:

وذلك بتجهيز المكان الملائم للاجتماع بأطراف العلاقة الأسريَّة، ويتناسب مع حالتهم الصحية، واعتبار ما يلائم كل جنس، وفئة، فمكان النّساء غير مكان الرجال، ومكان أصحاب الاحتياجات الخاصة غير الأصحاء.

ومن المهم في هذا الأمر أن يكون وصول المتعاملين لمكان معد للانتظار قبل الجلسة، تتوفر فيه سبل الراحة والضيافة، ثم التأكد من وجود لوحات إرشادية تدل على المكان المحدد.

رابعاً: التهيئة الفكرية المعرفية:

وذلك بجمع المعارف العلمية اللازمة حول موضوع الإصلاح الأسري المطلوب، والذي لا بدّ أن يتضمنه طلب الإصلاح من الأطراف عند التقدم بطلب الجلسة أو الاستشارة، فإذا كان الموضوع حول الخيانة الزوجية، يقوم المصلح الأسري بالقراءة والمراجعة حول الموضوع، وطبيعة هذه
المشكلة، وطرق حلّها، وإذا كان الموضوع حول الحقوق الزوجية، فلا بدّ أن يراعي المصلح استحضار الأحكام الشرعية، والقواعد القانونية واجبة التطبيق عند الاختلاف، وعرضها بطريق يسهل تقبلها من الآخرين.

كما يدخل من ضمن التهيئة المعرفة الربط التاريخي للعلاقة الأسريَّة، وذلك من خلال مراجعة تأريخ الأسرة في الخلافات الأسريَّة، وما هي الحلول التي سبق أن اتبعها الأطراف، وما هي النتائج التي تم تحقيقها من خلال ذلك.

وبعد هذا التحضير الفكري المعرفي يقوم المصلح الأسري بوضع خارطة ذهنية لتناول الموضوع مع أفراد الأسرة، يتضمن محاكاة لما قد يحصل في الجلسة، وكيفية التعامل معه، وما يتوقعه المصلح الأسري من أسئلة يرغب الأطراف في الإجابة عنها.

خامساً: التهيئة اللوجستية:

وهي تجهيز ما يحتاج إليه المصلح الأسري أثناء الجلسة، من أمور مادية، نحو الأوراق، والأقلام، والأجهزة الإلكترونية، والتأكد من صلاحيتها، وكذلك يدخل في ذلك الاستعانة بمترجم أثناء الجلسة إذا كان أحد الأطراف لا يجيد اللغة العربية، كما في بعض الدول مثل الإمارات العربية المتحدة.

وتستلزم هذه المرحلة من الجلسة وضع خطة أولية لكسب الأطراف وتخفيف توترهم، ومساعدتهم على التعاون مع المصلح الأسري لحل الخلاف القائم.

ولا ينتقل المصلح الأسري إلى المرحلة التي تليها، وهي مرحلة استقبال المتعاملين إلا بعد تأكده من جاهزيته التامة لإعطائهم الاهتمام الذي يليق بمهمته كمصلح أسري.

المرحلة الثانية: مرحلة المواجهة، أو مرحلة الاتصال المباشر:

وهي مرحلة التي تصل فيها المصلح الأسري مباشرة مع أطراف النزاع الأسري، يهدف فيها المصلح الأسري إلى محاولة فهم طبيعة العلاقة بين الزوجين، وسبل حل الخلافات بينهم.

وهذه المرحلة تختلف باختلاف الهدف منها، فيأتي البعض للحصول على مشورة فقط دون اختصام طرف آخر، وقد يكون أحد الأطراف غائباً وهو الغالب، ويمكن أن يحضر الأطراف معاً بقصد عرض المسألة والتطلع إلى حل الخلاف بينهم إما مباشرة بدون موعد مسبق إذا أمكن ذلك، أو بأخذ موعد لاحق للحضور فيه.

وهنـاك مجموعـة مـن الضوابـط والقواعـد والخطـوات التـي لا بـدّ مـن مراعاتهـا في هـذه المرحلة مـن قبـل المصلـح الأسري، نتناولهـا مـن خـلال العـرض الموضوعـي:

أولاً: الاستقبال وبدء التواصل:

لا بـدّ أن يحـرص المصلـح الأسري في هـذه المرحلـة عـلى الاسـتقبال اللائـق بالمتعاملـين؛ فذلـك يسـاعد عـلى كسـب ثقتهـم، ويبـدد مخاوفهـم، ويبعـد توترهـم، مـما يسـهل عليـه عمليـة إدارة الجلسـة.

وهذا الأمر يتطلب بعض الخطوات، ومنها:

١) أقبـل عـلى المتعاملـين بـكل جوارحـك، فـلا تتجهـم في وجوههـم، فليـس الجميـع حـضر الى الصلـح مختاراً.

٢) حاول كسب الأطراف من بداية اللّقاء، ولا تؤجل ذلك لبدء المناقشة، أو نهاية اللقاء.

٣) أجلـس الأطـراف في مـكان مريـح لهـم، بحيـث تسـتطيع سـماعهم بوضـوح، وتتمكـن مـن رصـد لغـة الجسـد دون أن يشـعر الأطـراف بذلـك، فهـي تعـبر في كثـير مـن الأحيـان عـن بعـض الأمـور التـي لا يرغـب الأطـراف التطـرق إليهـا.

٤) أظهـر الترحـاب بالحضـور، ولا تشـعرهم بـأن قدومهـم شـكّل عبئـاً عليـك، بـل هـي فرصـة لكسـب الأجـر والثـواب، ومحاولـة مسـاعد النـاس عـلى تجـاوز خلافاتهـم.

٥) تأكـد مـن صفـة الحضـور، عـن طريـق إثبـات الشـخصية، ويتـم التطبيـق عـلى النسـاء إذا كـنّ منتقبـات عـن طريـق النسـاء العامـلات في قسـم الإصـلاح الأسري.

٦) اثبـت العلاقـة بـين الأطـراف، هـل هـي زواج، أم طـلاق، وإن كان زواجـاً هـل تـم الدخـول أم الخلـوة الصحيحـة، ومـا ثمـرة هـذه العلاقـة مـن أبنـاء، وتأريـخ العقـد، ومسـتند ذلـك مـن أوراق ثبوتيـة، مثـل: صـورة العقـد.

ثانياً: إدارة الحوار:

يعرض أطراف النزاع الأسري موضوعهم ويرغبون فيمن يحاورهم في أبعاده، مما يستدعي من المصلح الأسري إدارة الحوار بين ومع الأطراف حتى يتمكن من فهم طبيعة المشكلة، ويكون مستعداً لتقديم الحلول اللازمة لها، ولذلك لا بدّ من مراعاة الأمور الآتية:

١- ضع قواعد، وضوابط النقاش والحوار في الجلسة، ومنهجية توزيع الوقت قبل البدء مع الأطراف، نحو: تذكير الأطراف بإغلاق الجوالات، والالتزام بأدب الحوار، واختيار العبارات بعناية، والبعد عن الإساءة بين الأطراف، وترتيب البدء بالطرف الذي تقدم بطلب النظر في الموضوع، وكفالة حق الرد للطرف الآخر.

٢- حاول ألا تقاطع الطرف المتحدث أثناء الحديث إلا في حدود ما يوجه الكلام إلى الهدف، أو لمنع الإساءة إلى الطرف الآخر، أو للاستفسار عن نقطة لم يتضح المراد منها.

٣- إذا شارف الوقت المحدد للمُتحدّث نبّهه قبل ذلك حتى يختصر وينهي حديثه.

٤- عند انتهاء الطرف المتحدث من حديثه لا تنتقل بالحديث للطرف الآخر مباشرة، بل لخّص ما قاله، وتأكّد بأنّك فهمت الكلام بحسب مراد قائله، وأنّ ليس هناك أي إضافة أو تعديل، أو توضيح يريد أن يضيفه على ما قاله، ويكون ذلك باختصار.

٥- ابدأ حديثك مع الطرف الآخر المستمع بشكره على صبره، وعدم مقاطعته، ثم قم بسرد ملخص حديث الطرف الأول في نقاط رئيسة، وركز على جوهر المسألة.

٦- لا توجه العبارات بصيغة الجزم بأن الطرف الثاني قد فعلاً أمراً، بل استخدم عبارات مرنة مثل: « بحسب تعبيرها»، « بحسب ما قالته وأنت تسمع».

٧- حاول الإنصاف في تقسيم الوقت قدر الإمكان، فلا يُعطى طرف أكثر من الآخر، وقيد ما

يقوله الطرف الثاني مقابل ما قاله الطرف الأول، وإذا تفرد بمسألة جديدة فضعها على جنب.

٨- تأكد من أنّ الطرف الثاني أنهى كل ما لديه ليقوله في حدود الموضوع، ولخص ما قاله الطرفان قبل البدء بالنقاش.

٩- استشعر دائماً بأنّك مصلح ولست طرفاً في الخصومة حتى لو حاول الأطراف جعلك كذلك.

١٠- كن مدرباً، ومستمعاً جيداً، ومتواصلاً فعالاً مع الأطراف طوال فترة الجلسة.

ثالثاً: الأسلوب:

يحتاج المصلح الأسري في هذه المرحلة اختيار أفضل الأساليب لإدارة الجلسة، وعرض الموضوع، والمناقشة، ومن الخطوات العملية التي تعين على ذلك ما يأتي:

استهلال الكلام بمجموعة من الآيات والأحاديث التي تخدم موضوع الجلسة، وتحث على التصالح والتسامح بين الناس، مثل قوله تعالى: { **لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصلاح بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاةِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا** } [سورة النساء:١١٤]. وقاله تعالى: { **وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ** } [سورة الروم:٢١].

١- مخاطبة الأطراف بأسمائهم الرسمية، أو بكنيتهم التي اعتادوا عليها.

٢- إظهار الاهتمام بما يقوله أي طرف حتى لو بدا للمصلح الأسري بأنّ الكلام لا يتناسب مع سياق الموضوع، وليحاول أن يوجه المتكلم إلى نقطة الخلاف الجوهرية بدون مقاطعة مباشرة.

٣- من المهم تقييد ما يقوله الأطراف في ورقة خارجية، فإنّ ذلك يشعر الأطراف بالطمأنينة، ويشجعهم على التطرق على الاستمرار في الحديث.

٤- البدء بمقدمة تشجيعية بالثناء على الأطراف، وبيان الإيجابية في العلاقة التي بينهما، مثل: طول سنوات الزواج، والقدرة على تجاوز الصعاب خلال الفترات السابقة، وثمرة العلاقة الزوجية من أطفال وتفاهم وغير ذلك، وتطرق إلى حقيقة أنّ العلاقات الإنسانية لا تخلو من خلافات.

٥- التنويع في الأسلوب بين الأسلوب العاطفي الوجداني، والأسلوب العلمي، والأسلوب التمثيلي القصصي، وغيره من الأساليب التي تتناسب مع طبيعة الموضوع.

٦- المحافظة على الحياد العاطفي، والسلوكي التام، فلا يشعر طرف بأنّ المصلح الأسري تأثر بقول الطرف الآخر حتى عند إطلاق العبارات الدارجة على الألسنة، مثل: الحوقلة، أو لغة الجسد المعبرة، مثل: تعابير الاستغراب من بعض الأمور.

رابعاً: استخلاص المشكلة:

إن الخلل الواقع في الحياة الأسريَّة هو المحرك الحقيقي الذي ألجأ الناس إلى طلب المساعدة من الإصلاح الأسري، ويعتبر استخلاص المشكلة الحقيقية بين أطراف العلاقة الأسريَّة من أكبر التحديات التي تواجه المصلح الأسري؛ لأنّ المشاكل تختلف من حيث الوضوح، والغموض، والتركيب، والبساطة، والسهولة، والتعقيد، والجدّة، والتقليد، مما يستدعي من المصلح الأسري بذل جهد كافي للوصول إلى المشكلة الحقيقية بين الأطراف.

وهناك مجموعة من الضوابط المنهجية التي من المهم أن يتبعها المصلح الأسري عند استخلاص المشكلة، ومنها:

١- التريث وعدم الاستعجال في استخلاص المشكلة.

٢- عدم استنتاج المشكلة من كلام أحد الأطراف دون اعتبار لكلام الطرف الآخر.

٣- التثبت من صحة ودقة وصف المشكلة من الأطراف.

٤- تحديد وقت بداية المشكلة، ومدى استمرارها خلال المدة المذكورة.

٥- البحث عن أسباب المشكلة، وعمقها.

٦- قياس مدى أثر المشكلة على الحياة الأسريَّة.

٧- تشخيص المشكلة وعرضها على الأطراف.

٨- كن واقعياً في طموحك، فلا تتصور بأنّ المشاكل التي تقادم عليها الزمان ستُحل في جلسة واحدة.

خامساً: طرح الحلول:

إن الظفر بالحل لإنهاء النزاع القائم هو الهدف الذي يقصده المصلح الأسري وأطراف العلاقة الأسريَّة، إلا أنهم لا يتفقون عليه بيسر وسهولة، فالمرأة عند طلبها للطلاق ترى أنّ هذا هو الحل للمشاكل التي تعاني منها، والرجل عندما يمتنع عن الاستجابة لطلب الطلاق يرى بأن هذا هو الحل للمشكلة، والمصلح الأسري عندما يقدم مجموعة من الحلول الواقعية يرى بأن الأطراف يمكنهم البدء من جديد بناء على قواعد جديدة تضمن الاستقرار الأسري.

فمن المهم أن يراعي المصلح الأسري مجموعة من الضوابط عند طرح الحلول، ومنها:

١- ركّز على الحلول لا على المشكلة إلا في حدود ما يخدم الفكرة.

٢- ليس كل ما يُعلم يقال، فربما خفاء معلومة العلم بها لا ينفع، والجهل بها لا يضر يساهم في حل الخلافات الزوجية.

٣- شجّع الأطراف على التقدم بحلول تتناسب مع المشكلة المطروحة، وشجعهم على نقدها النقد البناء؛ لبيان الإيجابيات والسلبيات فيها.

٤- ضع حلولاً واقعية قابلة للتطبيق وتأكد من استيعاب الأطراف لها، ودور كل طرف في تنفيذ الحل.

٥- اسمح للأطراف بالاستفسار عن المقترحات التي تقدمها، وبيان العوائق التي قد تصعب تنفيذ الحل.

٦- اجعل للأطراف حرية الخيار بين الحلول المتاحة.

٧- اتفق مع الأطراف على فترة زمنية كافية لتنفيذ الاقتراح المطلوب.

سادساً: ختام الجلسة ووداع الأطراف:

لكل بداية نهاية، والجلسة بعد طول مناقشة ينتهي الوقت المقرر لها، ومن المهم التزام الانتهاء في الوقت المحدد حتى لا يَضطرّ أحد للمقاطعة، أو تكون هناك إساءة للمسترشد الآخر الذي ينتظر في الدخول عند المصلح الأسري.

ولا بدّ من جملة من الضوابط على المصلح الأسري مراعاتها في هذه الحالة، ومنها:

١- وثق وقائع الجلسة في محضر رسمي، واثبت ما توصل له الأطراف من نقاط الاتفاق والخلاف، وقم بذكر الجهد الذي قمت به، والاقتراحات التي تقدمت بها، وثبت الموعد اللاحق إن كان هناك موعداً.

٢- قيّد في المحضر ما تراه مناسباً ولا يشترط إثبات كل إساءة تقال من طرف في حق الطرف الآخر، واستأذن الأطراف في عدم إثبات العبارات الخادشة للحياء، وبين لهم الفرق بين عمل المصلح الأسري وعمل النيابة.

٣- احرص على توقيع الأطراف على محضر وقائع الجلسة التي حضروها، والمخرجات التي اتفقوا عليها؛ فإن في ذلك حفظاً للحقوق، وتشجيعًا للأطراف للمتابعة، ويكون أبعد للجحود.

٤- ودَّع الأطراف من الجلسة كما استقبلتهم، وأظهر لهم ثقتك فيهم، وقدرتهم على تجاوز هذه المحنة، وذكّرهم بطبيعة الحلول وأنها تحتاج إلى وقت حتى تنتج أثراً في حياتهم، وأوصهم بتقوى الله تعالى والصبر فإنه خير معين.

سابعاً: أمور لا بدّ من تجنبها أثناء الجلسة:

١- **لا** تستمع لطرف في غياب الطرف الآخر مع إمكانية الاستماع للأطراف معاً، فإنّ ذلك يفقدك الحياد في نظر الطرف الآخر، إلا إذا كانت الجلسة للاستشارة، أو علم الطرف الثاني بالموعد وتغيب، أو رفض الحضور.

٢- **لا** تُخطّئ طرفاً مهما بدا لك مخطئاً، فإنّ القصد من جلسة الإصلاح الأسري ليس الحكم على الأطراف بالصحة أو الخطأ، وإنما إيجاد حل للمشكلة.

٣- **لا** تقاطع الأطراف أثناء حديثهم، ولا تسمح أن يقاطع طرفاً الطرف الآخر.

٤- **لا** تتعجل في استنتاج المشكلة الحقيقية حتى تسمع من الأطراف جميعاً.

٥- **لا** تسمح بتشعب الحوار والنقاش، بل ركز الحديث حول الموضوع المحدد.

٦- **لا** تتطرّق للأمثلة الشخصية الخاصة بك، فما تراه مناسباً لك قد لا يراه الآخرين كذلك.

٧- **لا** تكن قناعاتك الشخصية هي المعيار الأوحد، فالنّاس تختلف في قناعاتهم.

٨- **لا** تتشاغل بأي شيء إلا بالجلسة، حتى لو اضطررت للمقاطعة استئذن من الأطراف ثم اعتذر منهم عند استئناف عملية الاتصال.

المرحلة الثالثة: مرحلة تنفيذ مخرجات الجلسة، أو ما بعد الجلسة:

تبدأ هذه المرحلة بعد الانتهاء من محضر الجلسة، ومغادرة الأطراف، والنتيجة التي ينتهي إليها المصلح الأسري ليست على نسق واحد في جميع الحالات، ويمكن أن تجمل الاحتمالات التي يتوصل إليها بعد الاتصال المباشر مع الأطراف غالباً في الآتي:

أولاً: إنهاء النزاع صلحاً.

ثانياً: التأجيل لموعد آخر.

ثالثاً: إحالة الملف إلى موجه أسري آخر.

رابعاً: حفظ الملف وعدم الاستمرار في السير فيه وتأجيل النقاش لإشعار آخر.

خامساً: تعذر الصلح وطلب الطرف الأول إحالة الطلبات للمحكمة المختصة.

هناك مجموعة من الإجراءات التي لا بدّ أن يقوم بها المصلح الأسري في هذه المرحلة، ومنها:

- يقوم المصلح الأسري عادة بأرشفة المحضر والمستندات المقدمة من الأطراف أثناء الجلسة في النّظام الخاص بذلك سواء أكان ذلك إلكترونياً، أم يدوياً، ثم توضح في الملف المخصص.
- إذا تقرر تأجيل الملف إلى جلسة أخرى لاستكمال بحث الموضوع، سواء باتفاق مع الأطراف جميعاً، أو مع الطرف الحاضر، يقوم المصلح الأسري بترحيل الجلسة إلى الموعد القادم، ويعلم الطرف الغائب به.
- إذا تقرر إحالة الملف إلى مصلح أسري آخر بعد التنسيق معه، يرسل الملف مع وجود ملخّص كافي عن الحالة، ويتم تحديد موعد لنظر الملف يشعر به الأطراف بما يتناسب مع مواعيد المصلح الأسري الجديد.

- إذا تقرر إحالة الملف إلى المحكمة المختصة، يتأكد المصلح الأسري من إرسال الملف للجهة المختصة في هذه الحالة.
- إذا كان المصلح الأسري مطالبًا بالإحصاء ويستخدم إحصائية يدوية فيوثق فيها ما تم من إجراءات بعد الجلسة مباشرة.
- يقوم المصلح الأسري بمراجعة وتقييم أدائه في الجلسة ويلخص الإيجابيات والسلبيات التي صادفته، ويقوم بتعزيز السلوك الإيجابي وتوثيقة لنفسه، ويقوم بوضع خطة لتلافي السلبيات.
- إذا تقرر متابعة الصلح الذي توصل إليه الأطراف بمساعدة المصلح الأسري، يتم اتباع الخطوات التي سيأتي ذكرها في المحور الآتي.

المحور الثالث: متابعة الحالة بعد الإصلاح

إنّ الهدف الأسمى لكل مصلح هو الوصول إلى اتفاق ينهي النزاع ودياً بين الأطراف، فبه تحقق الخيرية التي ذكرها الله سبحانه وتعالى في قوله: { **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].

ويعتبر الصلح عاملاً فاعلاً لاستعادة الاستقرار الأسري بعد العيش لفترة قد لا تكون قصيرة في جوّ تعصف به رياح الشقاق والنكد، فإذا نجح الأطراف في التوصل إلى الصلح قد لا يتمكن جميعهم من الصمود طويلاً أمام التحديات الجديدة، فاحتاجوا إلى استمرار الدعم من قبل المختصين، حتى يتمكن الأطراف من النجاح في تثبت الصلح وعدم الانتكاسة في صراعات جديدة ربما تكون أشد من السابق.

أهمية متابعة الحالة بعد الصلح:

إنّ متابعة الصلح لا تقل أهمّية عن تحقيق الصلح، وذلك أنّ التصالح بين الأطراف لا يعني بالضرورة سهولة استعادة الحياة الطبيعية بينهم، فلربما كان الدافع للصلح وقتياً، يتلاشى بعد فترة قصيرة، مثل: أن يكون المحرك للصلح الخوف، أو التأثير العاطفي، أو عدم التصور الصحيح لطبيعة الحل والوقت الذي يحتاجه الناس عادة لإحداث فارق وتغيير في سلوكهم، أو لوجود التأثير من الغير على قرار أفراد الأسرة.

كما أنّ الحياة الزوجية في طبيعتها مجموعة من المهارات التي يحتاج الفرد عادة لطريقة ووقت لاكتسابها، أضف إلى ذلك أنّ ليس بالضرورة أن يكون الأطراف شاركوا المصلح الأسري المشكلة الحقيقية التي أثرت على الحياة الأسريَّة، بل لربما لا يعرف الأطراف ماهية تلك المشكلة، وينشغلون بآثار المشكلة الجانبية، وليس حقيقتها.

مثال: يعاني زوجان من فتور في العلاقات العاطفية، وتسلل الشك وافتراض الخيانة من الطرفين أو من أحدهما؛ فيحوم الأطراف على طريقة المعاملة، والجفاء الذي بينهم الذي أدى إلى الهجر في فراش الزوجية، بينما حقيقة المشكلة وجوهرها التأثر بتجارب سابقة للأطراف أو تأثرهم بتجارب الغير دون القدرة على الاستقلال بنمط حياة يتناسب مع وضعهم الحقيقي، مما أدى إلى أن يعيش الأطراف تجربة الغير كأنها تجربتهم.

فلجميع ذلك احتاج المصلح الأسري لمتابعة الصلح الذي تم أمامه بعد أن ينجح في تحقيقه مع الأطراف، والذي يحتاج إلى منهج عملي يبين مناهجه، خطواته.

ويمكن أن تجمل مظاهر أهمية متابعة الصلح المبرم بين أطراف العلاقة الأسريَّة في النقاط الآتية:

- تقديم الدعم والمساندة اللازم للأسرة، وتشجيعهم على المضي قدماً في خطة الإصلاح، والمحافظة على استقرار الأسرة.

- تثبت أركان الصلح، ومنع أي عودة للوضع السابق.
- طرد الأفكار السلبية التي قد تتسلل إلى ذهن أفراد الأسرة، مثل: عدم جدوى الصلح بعد طول عناء.
- محاربة اليأس والقنوط الذي قد يسيطر على فكر أفراد الأسرة.
- التأكد من فهم أفراد الأسرة لأدوارهم في عملية الصلح.
- تقوية الرابط بين المصلح الأسري وأصحاب العلاقة الأسريَّة.
- إتاحة الفرصة للمصلح الأسري للتعرف على حقيقة المشاكل التي تواجه أفراد الأسريَّة.
- التغذية الراجعة للمصلح الأسري عن مدى نجاح الخطة العلاجية، وأهم معوقات التطبيق لتطويرها في المستقبل لعلاج حالات مشابهة.

ثانياً: خطوات متابعة الصلح:

إنّ التدخل في حياة أي إنسان لا بدّ أن تكون بإذنه وطلب منه، ولربما لا تتوفر عند الجميع ثقافة ومعرفة كافية بطلب المساعدة، فاحتاج المصلح الأسري أن يساهم في نشر هذه الثقافة، وفق أسس وخطوات منهجية.

ومن الخطوات التي لا بدّ منها في المتابعة ما يأتي:

- استئذان الأطراف بمتابعة حالتهم، فهم أصحاب الحق في ذلك.
- تحديد الطريقة التي يرغب فيها الأطراف أن تتم المتابعة، سواء بالاتصال، أو بالزيارة مرة أخرى لمقر الإصلاح الأسري.

- تحديد مدة المتابعة، والتي تختلف باختلاف المشكلة والحلول التي تم اقتراحها.
- تحديد تأريخ المتابعة، والوقت المناسب لها.
- توثيق الإذن بالمتابعة وجميع التفاصيل اللازمة في نموذج معدٌ لهذا الغرض يوقع عليها الأطراف.
- إدراج المتابعة في جدول المتابعات.

ثالثاً: ضوابط متابعة الصلح:

على المصلح أن يلتزم بجملة من الضوابط المهنية، ولا يخرج عنها، ومنها:

- يلتزم المصلح الأسري في متابعة الحالة بالحدود التي سمح بها الأطراف، وفي مكان عمله.
- لا يخرج المصلح الأسري عن حدود متابعة مراحل حل المشكلة والصعاب التي تواجه الأسرة.
- إذا تبيَّن للمصلح الأسري بأنّ هناك مشاكل أخرى سواء أكانت قديمة أو جديدة لا تدخل ضمن المشكلة والحلول التي سبق أن اتفق عليها الأطراف؛ يطلب من الأطراف القدوم؛ لمناقشة المستجدات لوضع الحلول المناسبة.
- إذا تبين للمصلح الأسري بأنّ هناك تقدم في عملية الحل، وأنّ الحالة بحاجة لمزيد من الوقت، يشجع الأطراف على المضي في الإصلاح، وإذا كانت الخطة الموضوعة للصلح تحتاج إلى تعديل فلا يتوانى في ذلك.
- إذا احتاجت الأسرة إلى مزيد من الوقت، يحدد المصلح الأسري الوقت الذي بتناسب مع الأطراف مثل المرة الأولى.

رابعاً: منهج متابعة الصلح:

إذا جاء الوعد المضروب لمتابعة الحالة، على المصلح الأسري أن يراعي الأمور الآتية:

- الالتزام بالوقت، والطريقة التي حددها الأطراف للمتابعة.
- مراجعة ملف الحالة، واستحضار الأمور الرئيسة التي تمت أثناء الجلسات السابقة.
- البدء بالترحيب بالأطراف، وإظهار التفاؤل بغض النظر عن الواقع الذي يعيشه الأطراف.
- سؤال الأطراف معاً عن حالهم في الصلح، فإنّ ذلك يرسل رسالة بأنكم معاً مهما اختلفتم.
- السماح للأطراف بإبداء آرائهم حول حالهم بعد الصلح، وتعزيز كل ما هو إيجابي، ومحاولة تجاوز الأمور السلبية.
- اقتراح خطة جديدة تشمل بعض التغيير في بعض التفاصيل إن اقتضى الأمر، وتحافظ على جوهر الصلح المتماسك حتى الآن، وذلك دفعاً للسآمة عن الأطراف.
- سؤال الأطراف إن كانوا بحاجة إلى استمرار المتابعة من عدمه، وجعل تحديد ذلك بناء على رغبتهم.
- إذا تبين للمصلح الأسري بأنّ الحالة تستدعي الإحالة لمصلح آخر، أو جهة أخرى فلا يتردد في ذلك؛ فإن القصد هو المحافظة على الأسرة بأي طريقة متاحة.

خامساً: أمور لا بدّ من تجنبها عند متابعة الصلح:

هناك جملة من الأمور التي لا بدّ على المصلح أن يتجنبها عند متابعة الصلح:

١- عدم تجاوز الصلاحيات المسموح بها في عمل المصلحين، وذلك بمحاولة التعمق في العلاقة الشخصية مع الأطراف، والقيام بزيارتهم في منزلهم الخاص.

٢- عدم توسيع دائرة إطلاع الغير على ما تم من صلح بين الأطراف بدون إذنهم، فلا بدّ من المحافظة على خصوصية الأسرة.

٣- عدم الالتزام بالموعد أو الطريقة التي تم الاتفاق عليها مع الأطراف.

٤- التساهل في عدم تعبئة النموذج المعدّ لطلب متابعة الصلح؛ لأن ذلك ينزع الغطاء القانوني لعملية متابعة الصلح، وتجعل المصلح الأسري تحت مسؤولية المحاسبة، والتدخل في حياة الآخرين بدون إذنهم.

٥- التشعب وبحث مسائل لم تطرح في جلسة الصلح، ولم يوضع الصلح لأجل إنهائها.

المراجع

- البدر، علي بن عبد الله (٢٠١٤)، المشكلات الأسريَّة وعلاجها من خلال جهود مكاتب الإصلاح بوزارة العدل، الرياض، دار التدمرية، ط١.
- تركي، علي عبدالحميد (٢٠١١)، شرح قانون الإجراءات المدنية الإماراتي، القاهرة، دار النهضة العربية.
- الشافعي، محمد بن إدريس (٢٠٠٢)، كتاب الأم، تحقيق:رفعت فوزي، القاهرة، دار الوفاء، ط١.
- العصيمي، فيصل بن سعد (٢٠١٦)، الصلح في مجلس القضاء، الرياض، مجلة العدل، العدد ٦٧، ١٤٣٦هـ.
- ابن منظور، محمد بن مكرم، (١٩٩٤)، لسان العرب، بيروت، دار صادر، ط٣.

إدارة جلسة الصلح

د. خالد بن سعود الحليبي

مقدمة:

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه أجمعين..

المصالحة قيمة إسلامية كبرى، وحاجة بشرية عظمى، نبتت نخلتها الشامخة منذ مطالع أنوار ديننا العظيم، ونالت مكانة عالية في الكتاب والسنة، وقد زاد الاهتمام بها وأخذت منحنيات مِهنية ومؤسساتية في الفترة الأخيرة، بعد أن تنوعت أوجُهُها، ودخلت مضامير جديدة أكثر من ذي قبل، بعد أن أصبحت القطاعَ الرابعَ من قطاعات العمل لديها: القضاء والتنفيذ والتوثيق والمصالحة في وزارة العدل في المملكة العربية السعودية؛ حيث اعتمدتها لجميعِ المحاكم العامة والمتخصصة، خطوةً تسبق اللجوء إلى المكاتب العدلية.

وتتعدد المعارف التي يحتاج إليها من يقوم بمهمة (المصالحة) و(الوساطة) بين طرفين أو أكثر؛ للوصول إلى (التوفيق) و(التسوية) الودية، ومن خلال تجربتي المتواضعة (في مؤسسات رسمية) حوالي (١٥ عاما)، والمشاركة في تأهيل المرشدين والمصلحين من الجنسين في مناطق مختلفة في المملكة العربية السعودية، والإشراف على برامج كبرى، وتطبيقات واسعة، وجدتُ أن أبرز وأهمَّ ما يحتاج إليه الممارس للمصالحة والوساطة، هو فنٌّ: (إدارة جلسة المصالحة)؛ نظرًا لكونه يُوظف المعارف والخبرات والمهارات في العملية الإرشادية التوفيقية بين الأطراف المختلفة.

أهمية المصالحة وأهدافها:

كلُّ معارف وخبرات ومهارات المصلح تظهر ثمراتها في جلسة المصالحة، فهي مرتكز العملية الإرشادية، فإذا نجح المصلح في التعامل الأمثل مع الموقف، واستخدم أدواته المهنية بطريقة صحيحة، فسوف يصل إلى تحقيق هدفه النبيل بأقل الخسائر، وبأعلى المكاسب، وسوف يختل هذا التوازن بقدر إخلاله بآليات إدارة الجلسة.

وتعدُّ المصالحة (الوساطة) البديل الأمثل عن التقاضي، وقد حققت نجاحا كبيرا في عدد من الدول الإسلامية وغيرها، وفي المملكة العربية السعودية أصدرت وزارة العدل قواعد المصالحة، وسعت إلى توسيع دائرتها، ودعمتها ماليا، ويكفى أن نعلم أنَّ محكمة الأحوال الشخصية في الرياض عام ١٤٣٩هـ/ ٢٠١٩م، حققت نجاحاً في إنهاء أكثر من ٥٠٪ من الحالات التي وردت إليها صلحاً، مما يعني تخفيض الحاجة إلى التقاضي بمقدار النصف، وفيه هذا فوائد عظيمة المنافع على المجتمع، وعلى الأمن، وعلى الاقتصاد، وعلى الأخلاقيات العامة، وغير ذلك من الأمور الإيجابية الكثيرة.

أهم مميزات خيار الوساطة التي تصبُّ في نجاح الجلسة الإصلاحية:

يتميز خيار (الوساطة والمصالحة) بمميزات، يجعل مناخ الجلسة الإصلاحية مناسبًا للوصول إلى ما يمكن الاتفاق عليه بتوفيق الله تعالى، ومن أهمها:

١. طواعية اللجوء للوساطة؛ فمن اختار المصالحة فقد تهيأت نفسه لقبول أحد الخيارات غالباً.

٢. حق اختيار النتيجة النهائية مكفول لجميع الأطراف، وهذا يجعل المقبل على الجلسة يشعر بأنه صاحب قرار، ولن يلزمه أحد بما لا يريد، بعكس القضاء، الذي قد يرضيه أو لا يرضيه.

٣. الحياد؛ وهذا محك النجاح عند المصلح، حيث يختلف المصلحون في قدراتهم في ضبط انفعالاتهم، ونجاح المصلح أن يشعر الأطراف جميعهم بأنهم عنده سواء.

٤. توثيق الصلح في سند تنفيذي؛ حسب نظام وزارة العدل، الذي نصت عليه قواعد المصالحة الجديدة، وهذا يعطي قيمة كبرى لجلسة المصالحة؛ لأنها تغني تماماً عن مجلس القضاء.

أهداف المصالحة/الوساطة:

أهدافها:

الهدف الأساس من جلسة المصالحة: الوصول إلى تسوية وديّة بين الأطراف المتنازعة، والأهداف التفصيلية تتمثل في التالي:

١. مساعدة المستفيد على اتخاذ القرار الصحيح حيال المشكلة التي يمرُّ بها.

٢. تبصير المستفيد بمآلات الأمور المتوقعة؛ عن طريق التشخيص والحدس وحسن التنبؤ.

٣. دعم المستفيد نفسيًّا ليواصل الطريق للحصول على حقه بتراضٍ تام.

٤. كشف عدد من الممارسات الخاطئة التي يمارسها المستفيد، التي كانت من أسباب عدم التراضي مع الطرف الآخر، عن طريق الملاحظة خلال الجلسات المتتالية.

٥. تدريب المستفيد على الطريقة المثلى للتعامل مع الطرف الآخر؛ حتى لا تتجدد المشكلة.

كما تؤدي الجلسة الناجحة إلى تحقيق سبعة أهداف أخرى:

١. **تيسير الخدمة وخفض التكاليف:** وتعني تقديم خدمات للتسوية بين المتنازعين لتقليص الوقت والجهد والكلفة المادية والنفسية والاجتماعية.

٢. **الوصول للتراضي:** قال عمر رضي الله عنه: «ردّوا الخصوم حتى يصطلحوا، فإن فصل القضاء يورث الضغائن بين الناس"، لأن التصالح ليس معه سلطة تجبر أحد الطرفين على ما لا يريد، فيقومان وقد تراضيا، أو يلجآن إلى القضاء.

٣. **عدم ممارسة الضغط:** على إرادة المتنازعين للخروج منهم بصيغة أو نتيجة محددة.

٤. **شمول الأهداف:** فمع التركيز على حسم النزاع وإنهاء الخصومة، يجب مراعاة

جوانب أخرى نفسية وشخصية واجتماعية.

٥. **مراعاة الجانب الشخصي:** وتعني تبني الجوانب غير التشريعية والقانونية في النزاع كذلك؛ كالقضايا الإنسانية، وتطوير طرق التعامل، وتغيير الأفكار، وتعديل السلوك، وتصحيح مسارات العلاقات الاجتماعية والإنسانية.

٦. **صون العلاقات الاجتماعية:** وتعني التركيز على مصلحة المجتمع، والإصلاح الاجتماعي، والبناء الأسري، وأنه مقدم على مصلحة الأفراد، وذلك بالاهتمام بصون القيم والعلاقات الاجتماعية والأسريَّة حتى يستقر المجتمع بكافة قطاعاته.

٧. **إرضاء المستفيد:** ويعني أن تقوم الوساطة بالتعرف على توقعات ومتطلبات الأطراف المتنازعة، والسعي لإرضاء هذه التطلعات؛ وفق إجراءات مرنة، وخطوات واثقة ومنهجية علمية، وإدارة للتفاوض بشكل إيجابي.

وكلما كانت الأهداف واضحة للوسيط انعكس ذلك على طريقة الأداء وأسلوب إدارة الوساطة.

الدور الرئيس للوسيط/المصلح:

يتمثل الدور الرئيس للوسيط في: إدارة مفاوضات بناءة؛ لمساعدة الأطراف على التواصل الإيجابي، ومناقشة حيثيات النزاع، وفهمها بحيادية وتجرد؛ للوصول إلى اختيار الأطراف ما يناسبهم، من الحلول والخيارات المطروحة، بوعي ونضج.

كما أن من صميم عمل الوسيط المصلح: تحديد الموانع والعقبات التي تعترض طريق التواصل المثمر، باستخدام الأساليب الفعالة؛ كالإصغاء، وتوظيف لغة الجسد، وإعادة الصياغة، وتلخيص محتوى الفكرة، وضرورة حفظ الكرامة لجميع الأطراف؛ لخلق جو من الارتياح، والاحترام المتبادل، والثقة الكافية.

والوسيط/المصلح المبدع: هو الذي يمتلك القدرة على تحفيز المتنازعين وتشجيعهم على إيجاد أفكار خلاقة، وطرق إبداعية، وحلول غير تقليدية؛ للخروج بخيارات وبدائل قادرة على الخروج من دائرة النزاع.

إدارة جلسة المصالحة:

أعني بها؛ مجموعة من المهارات والآليات التي تضبط سلوك المصلح والأطراف المختلفة، إلى جانب المؤثرات الأخرى في سير جلسة المصالحة خلال العملية الإرشادية؛ كالمكان، والإضاءة، وغرفة الانتظار، وغيرها.

اتجاهات الحلول والخيارات:

ينبغي أن تنتهي الجلسة الإصلاحية بأحد الاتجاهات الثلاثة التالية:

الأول: التوافق: بحيث يصل جميع الأطراف إلى حل واحد مرضٍ لهم جميعًا.

الثاني: التكيف: حيث يوافق بعض الأطراف على حل اقترحه طرف آخر، ولديه الاستعداد على التكيف، والتغير؛ ليرضي الطرف الآخر، وإن كان غير راضٍ تماماً بهذا الحل.

الثالث: التعايش: أن يقبل كل الأطراف بالوضع القائم دون تغيير، حفظًا لكيان الأسرة، ورعاية للعشرة التي بينهم.

ولا شك أنها من حيث الأفضلية بالترتيب، فالمصلح يسعى جاهدًا إلى (التوافق) الذي يجعل الحياة مريحة، ومستقرة، فإن لم يستطع دعا بعض الأطراف إلى القبول بالحل الأفضل و(التكيف) معه، فإن لم يستطع دعاهم جميعًا إلى (التعايش) حتى لا تتفرق الأسرة، ويحصل بعد الطلاق ما هو أشد من البقاء في عصمة الزواج، هذا إذا لم تكن العشرة استحالت بينهما، أو هناك من الأضرار الجسيمة ما قد يتعرض له أحدهم، حيث يكون التسريح بإحسان (الطلاق الناجح) هو الخيار الأفضل.

أنواع المقابلات في جلسات الصلح:

المقابلات الأولية (الاستهلالية):

يقوم بها المختصون بهدف أخذ المعلومات الأولية من المسترشدين، وتستخدم هذه الأنواع من المقابلات في المؤسسات ذات الكثافة العالية من حيث نسبةُ المسترشدين، إذ يقوم فريق العمل المتخصص بمقابلة الحالات الجديدة التي حولت من جهات ذات علاقة بطبيعة عمل المؤسسة (الإمارة، أو المحاكم، أو النيابة، أو الشرطة، أو مركز البلاغات في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)، ويتم فتح ملفات خاصة بكل حالة، ومقابلتهم لأخذ بعض المعلومات الأولية عن أطراف المشكلة، ونوعها، للتأكد من طبيعة الحالة، ومدى تناسبها أو اندراجها ضمن الخدمات والتخصصات التي تقدمها المؤسسة.

ويمكن تلخيص اختصاصات المقابلة الاستهلالية في النواحي التالية:

١. التأكد من هوية المسترشد، والأوراق الرسمية التي يحملها.

٢. التركيز بشكل أساس على جمع المعلومات الأولية من أجل تحديد نوع المشكلة التي يعاني منها المسترشد.

٣. التعرف بشكل سريع على المشكلة وأعراضها وتاريخها، إضافة إلى الحاجات التي يطلبها أحد أطراف المشكلة، وما يتوافق مع المؤسسة بإطارها العام وسياساتها الإدارية والفنية.

٤. يحرص المرشد أو المصلح على ملاحظة سمات طالب الصلح العامة، سواء أكان من حيث تصرفاته أم من حيث أسلوبه (حديثه وسلوكاتُه غير اللفظية).

٥. تحديد مدى إمكانية تلبية حاجات المسترشدين من واقع طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، ومدى تناسب تخصص المصلح مع طبيعة مشكلة المسترشد على حد سواء.

المقابلة التقديرية:

تعد هذه النوعية من الجلسات امتداداً واستمراراً لجلسة ما بعد المقابلة الأولية، إذ يقوم المصلح المتخصص بمقابلة أحد أطراف المشكلة، أو كليهما، على أن يبدأ بالتداخل ودراسة الحالة من حيث انتهى الباحث عند مقابلة المسترشد بالمقابلة الأولية، لأن المصلح الماهر هو الذي لا يكرر الأسئلة التي أدلى بها وقدمها المسترشد في الجلسة المبدئية، وذلك تجاوزًا لإصابة المسترشد بالملل، أو كُرهِهِ لتكرار معلومات قد تكون أُخذت منه بالاتصال الهاتفي أو المقابلة الأولية.

إن المقابلات التقديرية يجب أن تركز على الاستفسار من جانب المسترشد عن عمق المشكلة، وما يصاحبها من أعراض وسلوكيات تسهم في تكرارها واستمرارها، وكذلك يحرص المرشد على التعرف على تاريخ المشكلة، ولكن بدرجة أعمق وأكثر تفصيلًا من ذي قبل.

وتعد هذه المقابلات عصبًا وأساسًا لتعزيز استمرارية العلاقة المهنية بين المرشد أو المصلح والمسترشد، لأنها قد تستمر لعدة أسابيع وخصوصًا في الحالات التي تتطلب استمراراً ومتابعةً أطول، كما يجب أن توزع بعدالة بين الطرفين المختلفين أو الأطراف المختلفة.

ومن حيث الزمان فيؤكد الخبراء 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 لاتجاه بعيد عن الأهداف والقيم الأخلاقية.

وتؤكد الدراسات على أن المعدل الطبيعي للجلسة الإرشادية يتراوح ما بين ٤٥_٦٠ دقيقة، وهي بذلك تسهم في مساعدة المرشد في التخطيط لمجريات المقابلة، وتحديد استراتيجيته وتدخله المهني، إلى جانب تنظيم وقت ومواعيد المرشد. أما إذا اضطر المرشد لإجراء لقاء أولي عبر الهاتف، فإن اللقاء الهاتفي يجب ألا يزيد عن ٣٠ دقيقة، ويكون حياديا.

ومن حيث عدد الجلسات في الإرشاد الزواجي، فإن ذلك يعتمد على النموذج الإرشادي الذي ينطلق منه المرشد، فهناك النموذج طويل المدى، الذي تتراوح عدد جلساته ما بين ١٠_٣٦جلسة، وهناك النموذج القصير المدى الذي نرى مناسبته للأسرة العربية، فتتراوح عدد جلساته ما بين ٢_١٤ جلسة إرشادية.

ومن خلال الممارسة والإشراف على عدد من مكاتب المصالحة، تبين لي أن عددا لا بأس به من

الجلسات تُنجز الهدف المطلوب في ١ – ٥ جلسات فقط، والضابط للاستمرار أو إقفال الجلسات هو استمرار منحنى التوافق في الارتفاع، أما إذا كان في انخفاض أو توقف تماما، فيمكن للمصلح أن يتوقف، ويقفل الجلسات.

والجلسات الإصلاحية الإرشادية نوعان أساسان: الجلسة الفردية، والجلسة المشتركة:

أولا: الجلسة الفردية:

هي التي تجمع المصلح مع أحد أطراف الحالة، وخصوصًا في المقابلات الأولية، والأفضل البدء بالطرف الذي رفع الحالة إلى الجهة المعنية، ثم الطرف الآخر، أو الأطراف الأخرى.

وقد يحضر الزوجان معًا لجلسة الصلح منذ البدء، ولكن المصلح يقترح عليهما أن يسمع من كل منهما لوحده على انفراد؛ ليحقق بذلك عدة أهداف، من أهمها:

١. الاستماع لوجهة نظر كل منهما دون التعرض لتأثير الآخر، (تهديد، خوف، مجاملة).

٢. التعرف على خصائص شخصية كل منهما ونمطه الخاص؛ مما يفيده كثيرا في إدارة الجلسة بعد ذلك.

٣. النظر في مدى تقبل كل من الطرفين للتغيير وتحمل المسؤولية نحو الحلول المطروحة المطلوب.

٤. امتصاص الشحنات الانفعالية السلبية الزائدة لدى كل من الزوجين، قبل اللقاء الثنائي الذي قد ترتفع فيه حدة النقاش وتبادل الاتهامات، أو السباب والشتائم، وربما الاعتداء بالضرب.

٥. الاتفاق على آلية حوار منصفة بين الطرفين.

٦. إعادة التوازن العاطفي وتخفيف التوتر.

٧. استثمار الكلمات الحسنة التي يطلقها أحد الطرفين تجاه الآخر في الجلسة المشتركة: مثل (أحبه، أقدر له احترامه، كريم)، وكم كان لها من آثار رائعة جدا في تجربتي في الإصلاح.

ثانيًا: الجلسة المشتركة:

هي التي تجمع المصلح مع جميع الأطراف، وحضورهم ـ غالبا ـ يكون دليلا على حرصهم جميعًا على السعي للوصول إلى حل مشترك وإيجابي.

وللجلسة المشتركة أهداف، من أبرزها:

١. تعبير كل طرف من الأطراف عن أحاسيسه ومشاعره تجاه الآخر أمامه، وبشكل مباشر.

٢. إحداث التفاعل الثنائي بينهما ومراقبة ما يحدث، والتقويم المباشر لأي انحراف في السلوك.

٣. تطبيق المصلح للخطة الإرشادية بوسائلها المباشرة، دون اللجوء لوسائل التغيير غير المباشر؛ نظرًا لوجود أطراف الأسرة في الجلسة.

والأفضل هو أن يبدأ المصلح رحلته الإصلاحية بالجلسات الفردية، ثم ينتقل إلى المشتركة بعد أن يكون قد حقق أهدافها الأولية، وقد يعود إلى الجلسة الفردية في أي مرحلة من مراحل معالجة الحالة إذا احتاج إليها.

ثالثًا: جلسة دراسة الحالة:

والمعتاد في الجلسات الإصلاحية أنها لا تتعمق في دراسة شخصية كل طرف لوحده، بل تركز على المشكلة الواقعة بينهما، وقد تستدعي بعض القضايا إقامة دراسة خاصة على أطراف الحالة، أو أحدهما، مما يجعل من الضروري الإحاطة بوصف التاريخ الاجتماعي والصحي والشخصي للمسترشد وأفراد أسرته، لمعرفة العلاقات الخفية والتفاعلات الثنائية بين أطراف المشكلة.

ومصادرها: إلى جانب المقابلة، السجلات الرسمية، والزيارات المنزلية، والوثائق الشخصية، والملاحظة المباشرة، والاختبارات النفسية المعتمدة.

ومن أهم أهداف هذه الدراسة، أنها تساعد المصلح على التعمق في عالم المسترشد والوصول لتشخيص (تقدير) أكثر عمقًا وأكثر دقة لمشكلته، وأنَّ دقة المعلومات التي يحصل عليها المرشد، تعدُّ أكثر الوسائل الفعالة في الوصول لدرجة أكثر وضوحًا حول المشكلة ومسبباتها.

كما تساعد دراسة الحالة في مجالات التعليم والتدريب للمصلحين الجدد، إذ أنَّ استعراض المصلح المتمرس (المعلم - المدرب) لنماذج حية من الحالات، سيسهم في تعريف المتعلمين والمتدربين بمهارات التعامل الحي والواقعي مع الحالات المختلفة المعروضة كنماذج واقعية.

كما يمكن الاستفادة من (استمارات دراسة الحالة) هذه، في دراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة؛ ولاسيما في العلاقات الأسريَّة.

رابعًا: الجلسة التتبعية:

عادة ما تعقد الجلسات التتبعية مع أطراف القضية، بعد شهر من انتهاء الجلسة الختامية، ويتركز الهدف الأساس لهذا النوع من المقابلات على تقييم مدى فاعلية الحلول التي أُخذ بها، بحيث يمكن التحول من حل إلى حل آخر بعد دراسة الأمر جيدا؛ لتدعيم أواصر المصالحة حتى لا تنهار.

كما تسهم الجلسات التتبعية في تقييم مدى كفاءة الأعمال التي يقوم بها العاملون في المؤسسة، والتعرف على مدى رضا المسترشدين عن الخدمة الإرشادية التي حصلوا عليها؛ سواء على مستوى المرشد أم نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

خامسًا: الجلسة الختامية:

يمكن تحديد الجلسة الختامية حين يظهر على أطراف المشكلة التقدم في القدرة على إدارة المشكلة والتحكم فيها، ويتضح ذلك التقدم من خلال ملاحظة علامات النمو في السلوك الذاتي اليومي للمسترشدين، إلى جانب قدرتهم على تحقيق قدر مقبول من الاعتماد على النفس لمواجهة المشكلة، وما قد يعترضهم من تحديات مستقبلية.

وينصح المصلح بألاَّ يقوم بعملية اللجوء لختام الجلسة أو إنهاء العملية الإرشادية بشكل مفاجئ أو سريع وإنما عليه أن يحرص على التدرج في إنهاء العملية الإرشادية، ويمكن للمرشد إنهاء جلسات المصالحة عند ملاحظة أمرين مهمين:

- إدراك متبادل بين المصلح والمسترشدين بأن مرحلة الانتهاء قد اقتربت وفقًا للخطة الإرشادية.
- إدراك متبادل بأن الخطة الإرشادية قد أثمرت إيجابيًا وأن المسترشد قد أظهر تقدمًا، وبدأ يتحرر من عوائق مشكلته.

وفي المقابلة الختامية، يقوم المرشد بتلخيص المراحل التي مرت بها الجلسات الإرشادية ومدى التطور والتقدم الذي حدث للمسترشد منذ بدء العلاقة الإرشادية.

خطوات الإقفال لجلسة الصلح:

تجب تهيئة الحالة قبل عدة جلسات من موعد الإقفال بدلًا من الانتظار حتى اللحظة الأخيرة كالآتي:

- ✓ يحاول المصلح إشراك المسترشد في تلخيص عام لكل ما تم تحقيقه من إنجازات خلال الجلسات الإرشادية، كدليل على التقدم والنجاح الإرشادي وقياس رغبته في الانطلاقة والاستقلالية الفردية المستقلة.
- ✓ يقوم المصلح بتهيئة المسترشد لتحمل مسئولية إدارة ذاته تدريجيًا دون الاعتماد على دور المصلح في كل صغيرة وكبيرة.
- ✓ يتم إخبار المسترشد بأن إنهاء الجلسات الإرشادية لا يعني إقفال (إنهاء) العلاقة الإرشادية، وأن هناك إمكانية لاتصاله مرة أخرى عند الشعور بحاجته للمساعدة، أو التواصل مع الاستشارات الهاتفية لطلب الاستشارة.
- ✓ يتم إبلاغ المسترشد بأهمية الاتصال مرة أخرى خلال ٨ - ١٠ أسابيع، لتكون مقابلة تقويمية لقياس مدى وقدرة المسترشد على إدارة شؤونه الذاتية والبيئية.

مراحل الجلسة الإصلاحية:

أولا: مرحلة الافتتاح: ويشمل المهارات والإجراءات التالية:

١. الترحيب بالأطراف وشكرهم على اختيارهم الوساطة كأسلوب بديل عن التقاضي.

٢. التعريف بالوسيط/المصلح ودوره المهني.

٣. التعرف على الأطراف بما يكفي فقط، دون إحراجها بطلب معلومات لا حاجة إليها.

٤. خلق جو من الألفة والمناخ الإيجابي وبث الأمل والثقة.

٥. دعوة الأطراف إلى المشاركة الفعالة في المشاركة الحيوية في الجلسات.

٦. شرح إجراءات الوساطة ومسارها وأدبياتها.

ثانيًا: مرحلة الاستكشاف والسبر، ويشمل المهارات والإجراءات التالية:

١. دعوة الأطراف إلى عرض وجهات نظرهم ورؤاهم بدون استفزاز، أو ضغط.

٢. التفاهم المتبادل بين الأطراف.

٣. التواصل الفعال (إصغاء، استجابة نظرية، تسجيل كتابي، تلخيص وإعادة صياغة،...).

٤. الأسئلة المستكشفة السابرة المناسبة.

٥. تقويم آراء ومشاعر وردود أفعال الأطراف.

٦. تبصير الأطراف بالإيجابيات والسلبيات ونقاط القوة والضعف؛ لتهيئتهم التهيئة لعرض مقترحات التسوية الودية.

ثالثًا: التفاوض، ويشمل المهارات والإجراءات التالية:

١. الحفاظ على استمرارية الإيجابية في كل الجلسات، وتذليل الصعوبات وتقليل التوترات.

٢. تحديد مسار التفاوض للأطراف (تنافسي، تكاملي)، حيث يجري في (التركيز التنافسي) التركيز على الربح والخسارة، وفي (التركيز التكاملي) التركيز على المرونة والربح للجميع.

٣. الوقوف على الدوافع والبواعث والأسباب حتى يتم التعاون؛ لتحقيق الأهداف والمقاصد.

٤. فتح آفاق للمكاسب وتقليل الخسائر.

٥. مراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية والقانونية.

٦. التبصير للأطراف والإرشاد الإيجابي؛ للوصول إلى حلول خلاقة ومقترحات إبداعية غير تقليدية.

رابعًا: الختام، ويشمل المهارات والإجراءات التالية:

١. الاتفاق الواعي على التسوية سواء بالاتفاق أو عدمه.

٢. الخروج بتصور شفاف عن الحالة والأطراف شرعيًّا وإنسانيًّا واجتماعيًّا وقانونيًّا.

٣. المصالحة والوساطة ليست إلزاما بل اختيار بوعي.

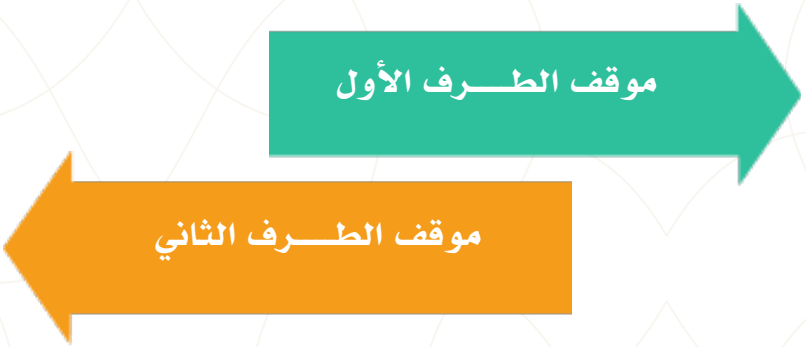
مربع الوفاق:

مهارة فائقة الجودة حين يجيدها المصلح، فإنها ستكون سيِّد المفاتيح الذي يمكن استخدامه لكل الأقفال، ومع قيمتها الكبرى، فهي سهلة التنفيذ أيضًا.

في موقف الخلافات، يكون كل طرف قد أتى في حقيبة ذهنه بمطلب يكون ـ غالبًا ـ في طرف مضادٍّ للطرف الآخر، تمامًا:

موقف الطرف الأول ⟷ موقف الطرف الثاني

وفي العادة يكون الحل الذي سيرضاه كل طرف وسطًا بين ما يرغبه فعلا، وما يمكنه قبوله:



فـالأول تخـلى عـن الطـرف الـذي كان فيـه بتنازلـه عـن شيء مـما جـاء يطلبـه، والثـاني مثلـه، وعندمـا يتداخـل ال موقفـان نحصـل عـلى مربـع الاتفـاق:

وسـيكون دور الوسـيط ـ خـلال عـدة جلسـات ـ الحصـول عـلى مربـع الاتفـاق بالـتراضي مـن الطرفـين، ولعـلي أضرب لهـذا مثـالا يسـيرا:

زوجـة تطالـب زوجهـا بنفقـة خاصـة في يدهـا بمقـدار: ١٠٠٠ ريـال، بينـما الـزوج لا يعطيهـا أي مبلـغ، ويـرى أن ذلـك ليـس ملزمًـا لـه لا شرعًـا ولا عرفًـا، ولا شرطًـا في العقـد؛ فهـي تحصـل عـلى النفقـة مـن خـلال مـا يلبـي احتياجاتهـا مـن مـأكل وملبـس ونحـو ذلـك.

كلٌّ منهما في طرفٍ نقيضٍ للطرف الآخر تمامًا.

هنـا يتجـه الوسـيط المصلـح، إلى محاولـة إقنـاع الـزوج بمنـح الزوجـة مـا أرادت بالضبـط، فـإذا رفـض، انتقـل معـه إلى نظريـة مربـع الوفـاق، أن ينتقـل مـن الامتنـاع التـام مـن الموافقـة عـلى المنـح، ثـم إلى المنـح ولـو بـ: ٥٠٠ ريـال بـدلًا مـن ١٠٠٠ ريـال، ويتجـه إلى إقنـاع الزوجـة بقبـول ٥٠٠ ريـال بـدلا مـن ١٠٠٠ ريـال.

هذا هو مربع الوفاق.

أخطاء عامة في إدارة جلسة الصلح:

يعلم كل من اتخذ العمل الإرشادي مجالًا لعمله أنه لا يوجد مختص في مجاله إلا وله عثرات وأخطاء، سواء أكان ذلك في تصرفاته اليومية أم في مجال تخصصه المهني، وأن الأخطاء محطات توقف وفرص تحسين.

ومما تجدر الإشارة إليه من الأخطاء التي قد يقع فيها المصلح ما يلي:

الخطأ الأول: التحيز لطرف دون آخر:

فمن أخطاء التحيز الميل والتعاطف مع أحد الطرفين ضد الآخر، وهذا بلا شك هدم كبير للعلاقة المهنية في إدارة جلسة الصلح، وهو ما يسمى مثلث التحالف، الذي يقصد به تحالف المصلح مع أحد الزوجين ضد الطرف الثالث، فقد يتحيز الوسيط/الرجل ضد النساء بسبب خبراته السلبية معهن، وقد تتحيز المرأة ضد عنصر الرجال للسبب نفسه.

إن التحيز ضد أو مع أحد طرفي العلاقة سيؤدي بلا شك إلى خلل واضح في طريقة إدارة جلسة الصلح مما يترتب عليه خلل في دراسة وتقدير ووضع الخطط الإرشادية المهنية.

وليعلم المصلح أن محاولة أحد الطرفين التحدث معه قبل الجلسة لشرح تفاصيل لا يرغب في طرحها في الجلسة ما هي في حقيقتها إلا إحدى مظاهر الدعوة للتعاطف مع الشخص المتصل؛ مما يؤدي في كثير من الأحيان للوقوف مع الشخص المتصل ضد الطرف الآخر.

ومنها كذلك: محاولة أحد الزوجين تحديد موعد الجلسة منفردا قبيل جلسة الصلح بحجة تحديد وتوضيح ما الذي ينبغي الوصول إليه في الجلسة، بدون رغبة المصلح ولا بتخطيط منه.

إن هذه الأمور وإن كانت في ظاهرها لا تتعارض مع القيم الأخلاقية لمهنية الإرشاد بشكل عام، إلا أن المصلح عليه الانتباه؛ حتى لا يستدرج للوقوع في المثلث العاطفي والتحيز مع طرف دون الآخر.

ولكن يبقى التحدي وهو كيف ينجح المرشد في إظهار الحياد في الإصلاح منذ البداية دون إظهار عدم ارتياحه ورفضه لبعض طلبات المسترشد؟ ولهذا يحتاج المرشد هنا لبعض المهارات المهنية لإظهار ذلك.

وسائل علمية لتجنب الوقوع في حيز التحالف في الجلسة الإرشادية:

هناك عدد من الإجراءات التي يمكن للمصلح اتباعها للتقليل من انزلاقه في خطأ التحيز لطرف دون آخر، ويمكن أن نوجزها بخطوات عملية مباشرة:

- ✓ الحرص على **تحديد مدة المكالمة التي تسبق الجلسة ونوعية المعلومات المراد الحصول عليها من الهاتف**، وإن أصرَّ المتصل على تزويده ببعض المعلومات التفصيلية، فليحاول إقناعه بأهمية تأجيلها للجلسة لحرصه على الاستئناس به.

- ✓ الحرص على دعوة الطرفين للجلسة؛ لأن ذلك سيجعل كل طرف مستعدًا للجلسة بدل انشغال المصلح بالتفاصيل قبل الجلسة.
- ✓ ترك كل طرف في الجلسة يصف رؤيته للمشكلة وكيفية تأزمها، وهذا بلا شك لا يعد تقليصًا لدور الطرفين، وإنما يجعل كل طرف يأخذ قدرًا متساويًا من الوقت والجهد، وهنا يبتعد المصلح عن الاتهام بوصفه بأنه متحيز.
- ✓ الحرص على سماع تعقيبات وتفسيرات الطرف الأكثر صمتًا والأقل مشاركةً بالجلسة الإرشادية، وتعد هذه المحاولة فرصة لإعادة توازن صراع القوة بين الطرفين.
- ✓ الحرص على إيجاد قدر من التوازن والعدالة في توزيع وسائل الاتصال بهما؛ بالعدالة في توزيع النظرات، والإنصات، وتحديد مدة حديث كل منهما، إلا أنَّه ونظرًا للخصوصية الشرعية في العلاقة بين الرجل والمرأة وخاصة **إذا كان اختلف جنس المصلح عن أحد الطرفين، فينبغي الحذر من تكرار وإمعان النظر بشكل لافت**؛ تجنبًا لردة فعل شريك الحياة المرافق في الجلسة، ولهذا فإن لغة العيون والاتصال البصري أمر في غاية الأهمية والحساسية على حد سواء، إذ ينبغي على المرشد تحديد وتقدير ذلك حسب ثقافة الزوجين وأعمارهما.

تقدير ثقافة الزوجين وأعمارهما

- الاحتراس في **وضعية الجلوس وتوزيع الكراسي أو الجلوس**؛ حتى لا تكون المسافة غير متكافئة في الجلسة بين المرشد وطرفي العلاقة، ولذلك تلجأ بعض مراكز الإصلاح إلى الطاولة الدائرية؛ لتتساوى المسافات، ومع ذلك فقد وجدتُ أنها مرفوضة من بعض الأسر، من كلا الطرفين؛ لأنها تقرب المصلح من الطرف المخالف له في الجنس.

- ويمكن أن **يجلس الزوجان أمام المصلح مباشرة مقابلين جهة أخرى**؛ بحيث يكون الرجل أقرب إلى المرشد، ثم الزوجة، ونلاحظ من الذي يتباعد؟ ومن الذي يتقارب؟

- ولابد من التأكيد على عدم جواز الانفراد والخلوة بين المرشد والمسترشد إذا اختلف الجنس، وليس أحدهما مَحْرَمًا للآخر، ولا يسمح بذلك مهما كان الأمر، ومهما كانت الظروف والأعذار، بل لابد من فتح الباب.

الخطأ الثاني: السكوت على بعض التصرفات والعبارات بحجة تأسيس العلاقة المهنية.

يجب أن يعي المصلح أن نوعية الحالات التي تلجأ لطلب القضاء، ثم تحول منه إلى المصالحة، قد يكون في بعضها نوعٌ من الشدة أحيانًا، أو الانسحابية أحيانًا أخرى، أو الهجوم في وضع ثالث.

ولكي يحقق المصلح الأساس الأول في إدارة الجلسات، عليه أن يعمل على توضيح ما سيقوم به في الجلسة، ثم يحدد ما الذي ينبغي على كل منهما اتباعه، وما الدور المتوقع منهما، والاعتراف بما يجب السير عليه خلال فترات جلسة الصلح.

فمثلًا عليه أن يحدد أهمية عدم استخدام كلمات من شأنها الإساءة للآخر، أو استخدام لغة تهديد أو وعيد للآخر، وكذلك عليه التأكيد على أهمية الإنصات وعدم المقاطعة، وفي بعض الأحيان يفضل للحالات الأكثر حدة وتأزمًا أن يجعل الحوار موجهًا إليه كمنسق لهما، ولا يسمح للحديث المباشر بين الطرفين لتفادي المعارك الكلامية بين الزوجين.

الخطأ الثالث: تصرف المرشد وكأنه حكم أو واعظ:

كثيرًا ما يلجأ الزوجان للمصلح للحكم في سبب خلافهما، ولأخذ النصح منه كخبير في التخصص حول من هو المخطئ أو المتسبب في تفاقم الخلاف، إن الخطأ الذي ينبغي على المرشد تفاديه هو أن يصبح حكمًا للفصل بين المتخاصمين، أو أن يحاول أن يقتصر على تقديم النصائح والتوجيهات لكلا الطرفين في وقت واحد، وتكمن الخطورة هنا في سلبية الاقتصار على التوجيه وتقديم النصائح أو إصدار الأحكام في الأمور التالية:

- إن طبائع البشر أنهم يتذكرون فقط ما يريدون تذكره، ولهذا سيذكر الزوج النصيحة التي قد يوجهها المرشد للزوجة على سبيل المثال، فكلما أخلَّت الزوجة في اتباع وتنفيذ النصيحة (ذكَّرها بذلك)، فإذا طلب المرشد من الزوجة التهدئة عند الخلاف داخل المنزل، فإن الزوج قد يستغل تلك المسألة

بشكل سلبي، وذلك بتذكيرها بخطأ أسلوبها. وفي المقابل لو نصح المرشد الزوج بالجلوس أكثر مع الأبناء والزوجة ثم خرج ولم ينفذ أو يلتزم بالنصيحة، فهنا يمكن أن ترتكز الزوجة على توجيهات الاتهام للزوج بالتقصير وعدم مراعاة الحقوق الزوجية والقيام بالمسؤولية الأسريَّة. والخلل هنا هو أن المرشد قد جعل نفسه وسيلة دفاع وهجوم بين الزوجين خارج الجلسة الإرشادية.

- الوعظ والأمر بالصبر والتذكير بالاحتساب أمور مهمة جدا في الصلح بين المتخاصمين في دوائر الأسرة، كحالات العقوق والنشوز مثلا، ولكن المشكلة في الاقتصار عليها دون وضع برنامج وحلول وخيارات للخروج من الأزمة، وهذا الذي يفرق بين الواعظ والمختص الذي يعمل بمهنية وعلم.
- الإكثار من إعطاء التوجيهات والنصائح لبعض الحالات، خاصة أولئك السلبيين الذين لا يريدون تحمل المسئولية تجاه أنفسهم وعلاقتهم الزوجية، قد يزيد من تلك السلبية لديهم، ويجعلهم أكثر اعتمادية على المرشد في اتخاذ قراراتهم ومصير علاقتهم الزوجية مستقبلًا.

ولكي نتجه للخروج من معضلة إعطاء النصيحة أو الفصل بين الزوجين في تحديد مصدر الخطأ, ينبغي على المرشد استخدام أسلوب (الاستفسار الدائري) فمثلًا، عندما يقول الزوج (لقد حاولنا الصلح وتجاوز المشكلات لكننا كثيرًا ما نفشل، ولهذا جئنا للفصل في تحديد مصدر الخلل). هنا ينبغي على المرشد إعادة تدوير السؤال على شكل سؤال آخر، كالقول مثلًا: (يبدو لي أنكما مخلصان تجاه بعضكما؛ بدليل الحرص الدائم على الاتفاق والتوافق، فهل يمكن أن تخبراني بوسائل جربتماها، وأدت إلى نتائج أكثر إيجابية واستمرت لمدة أطول؟).

الخطأ الرابع: التعرض لمناقشة العلاقة الجنسية في مراحل مبكرة في الجلسات الإرشادية:

ينبغي على المصلح ألا يناقش الأمور الحساسة، خاصة فيما يتعلق بالجنس وخاصة مع الجنس الآخر، تحديدًا أمام شريك الحياة، ولهذا ينبغي ألا يطرح أو يستفسر عن الجنس إلا بعد تحقق أمرين أساسين:

١- تأسيس الثقة المتبادلة بين المسترشد والمرشد:

فالثقة كما يعرفها المختصون بأنها علاقة تمر بثلاث مراحل أساس:

(أ) مرحلة الثقة الأولية:

وهي ما يحمله المسترشد حول سمعة كفاءة المصلح العلمية والعملية، فكلما كانت سمعة المصلح إيجابية لدى المسترشد الذي لاشك في أنه كوّن ذلك نتيجة نصيحة قريب/قريبة أو زميل/زميلة، أو قراءة مقالة بمجلة أو صحيفة أو محاضرة أو لقاء تلفزيوني، سهّل ذلك الانتقال للمرحلة الثانية من الثقة والتي تتمثل بالثقة المتولدة.

(ب) الثقة المتوالدة:

وهي كل ما يلاحظه ويراه المسترشد من طريقة وأسلوب المصلح في إدارة الجلسة من دراسة للحقائق حول المشكلة، مرورًا بمرحلة التشخيص (التقدير)، وأخيرًا بوضع خطة علاج واضحة المعالم محدودة زمنيًا ومرحليًا، فإن تم ذلك فهنا يكون المرشد قد حقق المرحلة الأخيرة من الثقة والمتمثلة في الثقة النهائية.

(ج) الثقة النهائية:

هي المحصلة النهائية للعلاقة الإرشادية، فعندما تتوطد العلاقة والثقة في نفس المستفيد من الإرشاد، يصبح المسترشد بآرائه وعلاقاته مصدرًا للإعلان عن مدى الاستفادة التي حصل عليها، سواء

أكان ذلك لدى أقربائه أم زملائه، وللتأكيد على أهمية الثقة النهائية ودورها بالتعريف بالخدمات الإرشادية في جلسة الإصلاح.

٢_ إعادة بناء الثقة بين طرفي العلاقة وتأسيس قدر من التوافق بينهما:

ممارسة الجنس بارتياح محصلة لحسن التوافق الزواجي، وهي أيضا معينة على إحداث هذا التوافق، ولا يتوقع المرشد أن تصبح العاطفة الزوجية مقبولة وجياشة بين طرفي العلاقة دون إصلاح الخلل في العلاقة الجنسية بينهما.

الخطأ الخامس: إغفال جانب العادات والتقاليد والمنظور الأخلاقي للمسترشدين:

يعتقد بعض المرشدين أن قِيَمَهُ وأفكاره الخاصة، أو ما تعلمه ونشأ عليه في أسرته هو العرف السائد لدى كافة الناس، وهذا مخالف للواقع؛ فالمصلح الذي تربي في بيئة محافظة عليه ألا يفرض قيمة وتوجيهاته وآراءه على الزوجين، وهنا يصبح المصلح موجهًا وليس مُبَصِّرًا للزوجين لاختيار ما يناسبهما.

وفي المقابل ينبغي على المصلح ألا يفرض قيمه التي يؤمن بها على أسرة ما بحجة أنه أعلم بما يناسبها، ولكن يجب ألا يفهم من كلامنا هنا، أن الجلسة تصبح خالية من القيم والقيود ولكن المطلوب هو أن تتناسب تلك الأمور مع النمط العام والعرف العام في المجتمع.

الجلسات الإلكترونية:

خلال جائحة كورونا ١٤٤١هـ(٢٠٢٠)، كان من أهم الاحترازات الصحية في بيئات العمل، إيقاف الدوام في المكاتب، والعمل عن بعد، فظهرت الحاجة إلى التعامل مع جلسات المصالحة عن بعد، فاستخدمت عدة طرق، منها:

- منصات بُنيت لهذا الغرض؛ مثل منصة (تراضي) في وزارة العدل، ومنصة مركز التحكيم العقاري.
- منصات عامة للاجتماعات، حيث يمكن حضور المصلح والأطراف المعنيين في غرفة محادثة إلكترونية خاصة جدا، لا يطلع عليها أحد من الناس غيرهم.
- المكالمات الهاتفية المشتركة، حيث يمكن دمج عدد من الأطراف في مكالمة واحدة.

ولا تزال التقنيات تهدي للبشرية مزيدًا من البدائل والتسهيلات، ينبغي استثمارها فيما ينفع الناس.

والمهم في هذه المنصات الإلكترونية كلها هو الحفاظ على مبدأ السريَّة، وعدم تسجيل الجلسات صوتيًا، وعدم ظهور صورة المرأة، والتأكد من هوية الأطراف.

المدخل للبيئة الإرشادية المناسبة للجلسة الإصلاحية:

البيئة الإرشادية:

إن إعداد وتهيئة بيئة الإرشاد الأسري تعد من العوامل الهامة لإنجاح المقابلة الإرشادية بين المصلح أو المرشد الأسري والمسترشد، لذا على المصلح أن يأخذ في الاعتبار كافة الإجراءات الضرورية من أجل إعداد بيئة المقابلة الإرشادية وتأمينها؛ بحيث تصبح مهيأة وأكثر سريَّة لمعلومات المسترشدين.

وتختلف الجهات الإرشادية في تحديد المكان الذي تتم فيه المقابلات الإرشادية؛ كل حسب إمكاناتها وأهدافها، ولكن وبشكل أكثر تحديدا لابد أن يكون هناك مكان محدد لإجراء المقابلة الإرشادية حتى يمكن إنجاحها، وينبغي أن يراعي فيها الأسس والركائز الأساس لتهيئتها للمقابلة، ومن بين هذه الأسس الضرورية (حجم المكان، والتهوية، والإضاءة، والأثاث، والعزلة..... إلخ)؛ وذلك لمساعدة المرشد أو المصلح على إنجاح المقابلة 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.

البيئة الإرشادية المناسبة لجلسة الصلح:

١ـ المكان:

المقابلة الإرشادية يجب أن تكون في مكان محدد؛ في مؤسسة معترف بها بشكل رسمي وقانوني، إذ لا يجوز أن تحدد المقابلة في منزل المرشد، أو في مطعم مثلا، وإنما تحدد المقابلة في المؤسسة، وخلال الأوقات التي تحددها المؤسسة.

٢ـ اللون والضوء:

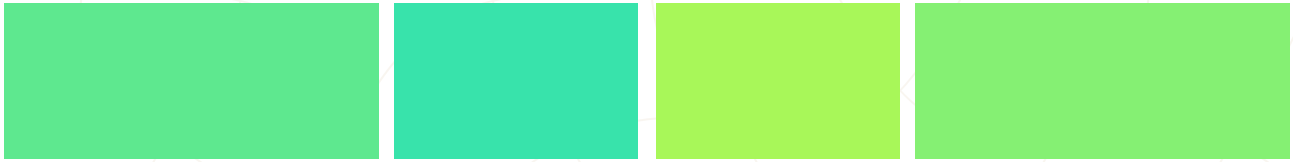
تسمى البيئة المناسبة بالفيزيقية التي تتكون من مناسبة الجو والمكان والزمان واللون والمساحة حسب الحالة والمزاج العام التي وضعت من أجله، وكثيراً ما يطرحها الباحثون في الصف الدراسي؛ لما لها من أثر في العملية التعليمية، وكذلك العملية الإصلاحية، تحتاج إلى مزيد اهتمام بالهوية المعمارية، والبيئة الفيزيقية؛ ليحدث التأثير المطلوب، والهدف النبيل.

أما اللون فتحتاج بيئة المصالحة إلى لون يناسب الذوق العام، ويبعث في النفس البهجة والسرور، ويشع بالهدوء ويبث الطمأنينة في النفوس المرتبكة؛ لذا لابد من مراعاة الألوان والأضواء والأشكال المختارة بعناية واهتمام، ولعل من أنسب الألوان لبيئة المصالحة لونان:

الأول: الأبيض المُطْفَأ، وما يسمى (off white)، وهو من أكثر الألوان راحة للنفس، فالبياض يوحي بالبراءة والنقاء والرقة والوضوح، والاستقرار والديمومة والسلام والتفاؤل.

الثاني: اللّون الأخضر الفاتح: وهو لون الحشائش ذات اللون الفاتح اللامع، التي ترمز للربيع والجمال والبهجة، والأخضر رمز للرحمة والاعتدال والخير والبركة والسّلام والأمل، والتفاؤل للمستقبل.

وقد اعتمده مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية في كل المراكز التي أنشأها في المملكة العربية السعودية، وأقرت ذلك وزارة العدل في مكاتب المصالحة في محاكمها كذلك، وعلمتُ بأنّه اختير من الألوان المناسبة للفصول الدراسية في وزارة التعليم.



٣ـ التهوية والإضاءة:

توجد علاقة طردية بين قلة التهوية وضعف الإضاءة الطبيعية، حيث إن قلة الإضاءة الطبيعية يدفع لاستخدام إضاءة صناعية لها مخاطرها في حالة الإضاءة الزائدة، فإنها تؤثر على راحة العين وتسبب الشعور بالصداع وعدم التركيز، وهي من أعراض عدم جودة الهواء في البيئة الداخلية.

والإضاءة البيضاء غير المشعة أفضل من الإضاءة الصفراء، لأن الأخيرة تخفي ملامح الوجه، ولها أثر طبي غير محمود كما يذكر بعض الأطباء، وقد أكد خبراء التصميم والديكور أن لون الإضاءة يؤثر بشكل كبير في الإنسان ونشاطه وحالته النفسية، مشيرين إلى القاعدة العامة باختيار الضوء الأصفر للاسترخاء، بينما الإضاءة البيضاء للقراءة وممارسة الأنشطة اليومية؛ لأنه يبعث على الحيوية، وهو التي نحتاجها في وقت الجلسة.

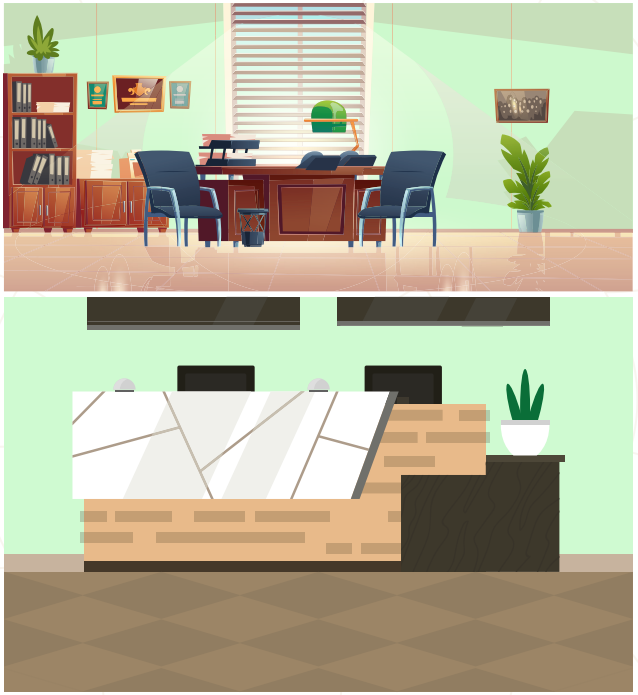
٤ـ الشكل الداخلي (الديكور):

من الحسن وجود النباتات الخضراء في المكتب، حيث تؤدي دورين، الأول: الزينة والطابع الجمالي، والثاني: امتصاص كمية كبيرة من الغازات الخطرة الملوثة للبيئة الداخلية.

كما يحسن أن تعلق صور معبرة (ليست ذات أرواح) في المكتب أو داخل المؤسسة في الاستقبال أو الممرات؛ لأن الصور لها قوة في إيصال الرسالة المطلوب ترسيخها في الذهن.

وأستحسن نوعين من الصور:

١. الصور التي ترمز للبيئة التي يعيش فيها المستفيدون.
٢. الصور ذات الدلالات التعبيرية عن الصلح والتسامح والتفاؤل.



اعتبارات فنية ومهنية وذوقية لإنجاح الجلسة الإصلاحية:-

إن الاستعداد النفسي والمهني والمبدئي للمقابلة الإرشادية سواءً من جانب المرشد أو المصلح نفسه أو من العاملين في المؤسسة التي تقدم الخدمة الاستشارية، إلى جانب الاستعداد من فريق العمل المساند للمصلح، كل ذلك من شأنه أن يساعد في نجاح الجلسة والسير بها نحو تحقيق الهدف الإرشادي المرجو منها، ولهذا فإنه يجدر بالمصلح 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) (يستفاد من الرسائل النصية).

٢. أن يحرص المصلح على خصوصية المسترشد وراحته.

٣. أن تكون غرفة المكتب مناسبة من حيث المساحة؛ فلا تكون صغيرةً جدًا فتضيق على نفوس الموجودين فيها، ويشعر المسترشدون بالحرج من جراء قرب المصلح منهم، ولا تكون كبيرةً جدًا فتشتت أذهانهم.

٤. أن يحرص المصلح على احترام وتقدير موعد ووقت المقابلة، وذلك دليل على جدية احترامه للمسترشد، وتعد محورًا أساسًا في بناء جسور الثقة والاحترام بين المصلح والمسترشد.

٥. أن يحرص المصلح وجميع العاملين في المكتب على حسن الاستقبال وحسن الضيافة، وأمانة الاسترشاد؛ بحيث لا يصبح الكسب المادي هدفًا أساسا للعلاقة مع المسترشدين، وإنما يجب الحرص على العلاقة الإنسانية والمهنية، ومراقبة الله تعالى والحرص على كسب رضاه وتوفيقه وقبوله عز وجل.

٦. أن يحسن استخدام الأسئلة والتدرج فيها، ويُعدُّ أساسا لبناء الثقة مع المسترشدين؛ فيمكن أن نقول إن السؤال الجيد يقود إلى إجابة جيدة، أما السؤال الهامشي غير الموجه فإنه يقود لإجابة غير جيدة أو هامشية المضمون.

وبعد، فتلك إضاءات إجرائية نأت عن التنظير، تهدف إلى إنجاح العلمية الإرشادية في جلسات المصالحة، والطبيعي أن تتطور وتتنامى متواكبة مع المتغيرات الاجتماعية، والبحوث العلمية، والخبرات العملية، والله الموفق.

من مراجع البحث:

- كتب الحديث النبوي الشريف مع الاقتصار على الصحيح والحسن فقط.
- تأهيل المصلحين الأسريين، حقيبة تدريبية صادرة عن مركز بيت الخبرة والبحوث الاجتماعية الأهلي.
- تطبيقات دراسة الحالة في الإرشاد النفسي والتربوي والمهني، محمد جعفر الليل، عبد الله العطاس، ١٤٣٢ه، خوارزم العلمية.
- دراسة الحالة أ.د خالد عبدالرزاق النجار ١٤٢٨ه، طبعه مركز التنمية الأسريَّة بالأحساء.
- دليل الإرشاد الأسري الثاني (الإرشاد بالمقابلة) نخبة من المختصين والمختصات، إشراف عبد الله بن ناصر السدحان، ١٤٢٦هـ ـ طبعه مشروع ابن باز لمساعدة الشباب على الزواج الخيري.
- الدليل الشامل لمهارات الإرشاد الزواجي والجنسي، حمود فهد القشعان، مركز الاستشارات العائلية ٢٠١١م.
- روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، للشهاب الدين السيد محمود الألوسي، المركز الإسلامي للطباعة والنشر، مصر.
- الصلح في ضوء القرآن الكريم، طه عابدين طه، بحث أكاديمي منشور في الإنترنت.
- المدخل لدراسة الوساطة في تسوية المنازعات، شريف النجيجي، أحمد حمدان، الدار المصرية اللبنانية، ١٤٣٨هـ (٢٠١٧م).
- المقدمات الممهدات، محمد بن أحمد القرطبي، دار الغرب الإسلامي.
- مواقع إلكترونية متخصصة مختلفة.

الفصل السادس

إدارة جلسة الصلح ودور المصلح في حال عدم نجاح عملية الصلح.

إدارة جلسة الصلح

د. خالد النقية

مقومات النجاح لجلسة المصالحة

د. وجنات الثقفي

الفصل السادس/ القسم الأول

إدارة جلسة الصلح

د. خالد النقية

المقدمة:

تعد جلسة الصلح المحور المفصلي والمرحلة المهمة في علمية الصلح بين أطراف النزاع، وفيها تحتشد كل المهارات والخبرات والإجراءات والوسائل والأساليب اللازمة في عملية المصالحة، لذا وجبت العناية بها وحق لها أن تفرد في باب مستقل في هذا الدليل، ولقد رأيت من منطلق عملي مصلحاً ومستشاراً أسرياً لستة أعوام، ثم مديراً عاماً لمركز المصالحة في وزارة العدل لمدة عام، أن جلسة الصلح وإداراتها تشكل نسبة كبيرة من عوامل نجاح المصالحة أو فشلها، وحسن إدارتها بعد توفيق الله هو العامل الحاسم في رفع نسبة الصلح لدى مصلح دون آخر. وجلسة الصلح يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل جلسة الصلح.

المرحلة الثانية: مرحلة الافتتاح والتفاوض.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإغلاق والإنهاء.

ولكل مرحلة من هذه المراحل متطلبات ومهارات وإجراءات حري بالمصلح أن يتدرب عليها، وأن يمتلك زمامها، ومحاذير عليه أن يتجنب الوقوع فيها. وعليه أن يسعى جاهداً على تقويم نفسه بعد كل جلسة ويراجع أخطاءه وممارساته ليستفيد منها بتلافيها في الجلسة القادمة في عملية

تحسين مستمر يمكن من خلالها اكتساب التمهير والتمكين في مجال المصالحة حتى تصبح هذه الممارسات والمهارات عادات يومية ينطلق فيها المصلح بدون تكلف أو تصنع، وسيكون عرض المراحل على النحو الآتي:

المرحلة الأولى: ما قبل جلسة الصلح

مرحلة التهيئة والتخطيط لجلسة الصلح مرحلة مهمة، والعناية بها والتحضير لها ترسم للمصلح خط السير في الجلسة، وهي الدليل المرشد للمصلح في إدارة الجلسة، وهي ما يسميه أهل الاختصاص في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية دليل المقابلة أو دليل دراسة الحالة من الناحية المهنية والمنهجية، وفيها العديد من الاجراءات والمهارات والخطوات كما يلي:

١. جمع ودراسة المعلومات عن القضية محل الصلح.

هناك فرق بين مصلح يدخل جلسة الصلح وهو متسلح بالمعلومات عن القضية وأطرافها، وبين مصلح يدخل جلسة الصلح خالي الذهن من أي معلومة لتتحول جلسة الصلح لديه جلسة تحقيق لجمع المعلومات الأساسية عن الأطراف. ودعونا نتصور الحوار التالي:

المصلح: يوجه سؤالا لأطراف الصلح في بداية الجلسة قائلاً مثلاً: ما اسمك ؟ وكم عمرك؟ وكم لديك من أبناء؟ ما هي قضيتك؟ أو يدخل جلسة الصلح غير مهيأ يلتقط أنفاسه ويلملم شعث أوراقه لا يعرف لا كيف ولا من أين يبدأ؟ مشتت الفكر، تسيره جلسة الصلح بعفوية ساذجة، وتضيع منه جلسة الصلح بسبب الانطباع الذي تركه لدى أطراف الصلح من عدم جاهزية ولا مهنيته ولا قدرته في الوصول إلى حلّ، بل والأدهى من ذلك أن تكون بين يديه أوراق القضية وتفاصيلها ثم لا يكلف نفسه النظر فيها، ويكرر الأسئلة التي طرحت على الأطراف عند الإحالة، ويعيد طرحها ببلادة وبلاهة دون وعي لما سيتركه هذا التصرف من شعور لدى أطراف الصلح.

ومصلح آخر يدخل مستعداً بكامل البيانات؟ يبدأ بترحيب أطراف الصلح بأسمائهم، ويبادلهم بمعلومات يعرفها عنهم، ألقابهم وكناهم، تفاصيل قضيتهم، مما يكسر جمود البدايات وإحراجاتها، ويعطي انطباعاً لدى الأطراف من البداية بمدى مقدرة المصلح على الوصول بجلسة الصلح لبر الأمان والصلح المنشود.

١. **إعداد نموذج (دليل المقابلة) أو دليل الجلسة**

والذي يتضمن الخطة التفصيلية للجلسة والإجراءات والأسئلة والوسائل والأدوار التي سيتم تبادلها بين المصلح ومن معه من معاونين إن وجدوا، وتوزيع وقت الجلسة وفق محاور محددة بحيث لا يطغى محور على محور، وتحديد آلية إدارة الجلسة، ووضع إجراءات تفصيلية لردود الفعل المتوقعة. هذا الدليل من مسماه دليل يقود المصلح في جلسة الصلح ويرسم خريطة السير للوصول للهدف المنشود وهو تحقيق الصلح بين الأطراف ورسم السيناريوهات المتوقعة ووضع البدائل لها. ومهارة إعداد دليل المقابلة مهمة جداً يجب عدم تمكين المصلح من ممارسة العمل مصلحاً دون أن يتم التأكد من امتلاكه لها، سواء عبر التخصص أو التدريب إذا أردنا أن نرفع العائد من عملية الصلح فيجب التأكيد على أن يكون امتلاك هذه المهارة أساسًا وشرطًا لإسناد قضايا الصلح للمصلح.

٢. **اختيار المكان المناسب والآمن والمريح الذي يحقق السريَّة والخصوصية لأطراف الصلح** وتهيئته قبل دخول الأطراف بالتهوية والإضاءة والرائحة الزكية والمقاعد المريحة الكافية لأطراف الصلح. وشتان بين صورتين الأولى أن يعرف الأطراف مكان الصلح ويدخلون له فيجدونه جاهزاً معطراً مضاءً دافئاً في الشتاء بارداً في الصيف بمقاعد مريحة مناسبة مع وجود بعض المرطبات والماء في جو يبعث الاطمئنان والأمان والخصوصية في نفوسهم وبين مكان غير مريح سيء موقعه، رائحته غير جيدة، وأثاثه بالٍ ممزق، ومقاعده تبعث على الملل.

٣. أن يهيئ المصلح نفسه للجلسة

بإخلاص نيته لله في إرادة التوفيق بين المتخاصمين واعتبار ما يقوم به عبادة لله يكسب فيها من الله الأجر قبل الأجرة، وأن يستحضر قوله تعالى: (لا خير من كثير من نجواهم إلا من أمر بصدقة أو معروف أو إصلاح بين الناس ومن يفعل ذلك ابتغاء مرضات الله فسوف نؤتيه أجراً عظيماً) النساء: ١١٤

ولقد رأيت بركة إخلاص النية والتوفيق في الواقع من خلال جولاتي على مكاتب المصالحة حيث رأيت من كتب الله على يديه الصلح كثيراً بتوفيق الله ونيته إذا يقول أحدهم: استحضر أن ما أقوم به عبادة لله وأصلي ركعتين قبل الجلسة وأدعو الله في سجودي بأن يكتب الصلح بينهما على يدي. يقول: وجدت لذلك أثراً عظيماً وفتحاً لقضايا صلح كانت مغلقة أو معلقة لسنين طويلة.

ومن تهيئة المصلح لنفسه قبل جلسة الصلح تفقد هندامه وشكله ورائحته، ومدى استعداده النفسي والجسدي ومناسبة الوقت له لعقد الجلسة بحيث لا يكون غاضباً أو جائعاً أو منتظراً لموعد أو لديه ما يعكر صفوه من خبر مزعج أو مشكلة شخصية تؤثر على سير الجلسة. وبلا ريب أن استعداد المصلح وتهيئته لنفسه قبل الجلسة تنعكس على أدائه وإدارته للجلسة وتقبل أطراف الصلح له.

المرحلة الثانية: مرحلة الافتتاح والتفاوض

وهذه المرحلة هي البدء في ميدان رحلة الصلح واللقاء المباشر بالأطراف وأهم ما فيها كسر حاجز الجمود المتوقع في البداية أو إحجام أحد الأطراف عن الحديث أو الانفعالات المتوقعة وغير المتوقعة التي قد تصدر من الأطراف أو أحدهم، لذا على المصلح أن يحسن البدء وفق ما رسمه من خطة في مرحلة الاستعداد السابقة.

وحسن البدايات مفتاح نجاح النهايات. حيث فيها بناء العلاقة المهنية وتوجبه الحوار والتفاوض لكسب الطرفين وجرهم للمنطقة الرمادية التي يكون فيها الوفاق حيث يدخل كل طرف متمسكاً بمطالبه مشحوناً بروح الانتقام والتشفي والأثرة وحب الذات وادعاء الحق. ومهارة المصلح تكمن في امتلاكه زمام التفاوض وإدارة الجلسة وصولاً للحل الأمثل لكلا الطرفي. لذا عليه أن يقوم بما يلي:

١) استدعاء أطراف الصلح

يحسن بالمصلح أن يذهب بنفسه لأطراف الصلح في صالة الانتظار مبتسما بشوشاً، ويطلب أطراف الصلح بأسمائهم إذا لم يكن إلا هم في الصالة، وإن كان معهم غيرهم فيكتفي برقم القضية حفاظاً على الخصوصية والسريَّة. ويرافقهما لغرفة الصلح مقدماً لهما في الدخول قبله. ويتجنب استخدام ألفاظ وعبارات الدائرة القضائية فلا يستخدم (الخصوم، النزاع، المدعي، المدعى عليه، القضية، التقاضي، الحكم) بل يستبدلها بـــــ (الطرف الأول، الطرف الثاني، موضوع الخلاف، الشكوى، الرأي، الحل، الاتفاق، التفاوض) وهذا له دور كبير في الوصول للصلح إذ مما يعاب على بعض المصلحين لبسه عباءة القضاء وتحويل جلسة الصلح إلى ما يشبه التقاضي وهو ما يكون سبباً للفشل في الوصول للصلح لأن القضاء فصل وحسم للنزاع تدخل فيه الأثرة والميل للظفر بالقضية، بينما الصلح وفاق وتنازل وإيثار.

٢) الافتتاح والتعريف.

يبدأ المصلح بحمد الله معرفاً بنفسه وبمن معه إذا كان معه شخص آخر أو خبير أو مساعد أو كاتب مبيناً دوره ودور من معه متحدثاً عن فضل الصلح وأهميته دون إسهاب أو استطراد، بحيث لا تحول الافتتاحية إلى محاضرة أو خطبة، مراعياً في ذلك الوقت ومستوى الأطراف العلمي والفكري لا مغرقاً في الغرابة والتنطع ولا مبتذلاً للألفاظ.

٣) التحقق من هوية الأطراف وصفتهم الاعتبارية

وهنا على المصلح أن يكون حصيفاً منتبها مركزاً ليستحضر الأسماء والألقاب والكنى ولا يخلط أو ينسى فمن أكبر الأخطاء التي يقع فيها بعض المصلحين نسيان الأسماء أو الخطأ فيها مما يظهره أمام الأطراف بموقف الضعيف غير المبالي. ويمكنه طلب الاثباتات الشخصية لأطراف النزاع بأسلوب لطيف مستخدماً الطلب بالفعل المضارع لا فعل الأمر كأن يقول (يا ليت تعطوني إثباتاتكم الشخصية) وليس (هات إثباتك، وين هوياتكم؟) بما يشعرهم بالغلظة أو الفوقية. ثم يقارن البيانات والأسماء والأرقام بما لديه في ملف القضية ليتأكد من التطابق بين الأشخاص وما هو مسجل لديه. وإذا كان أحد الأطراف وكيلاً عن طرف فليطلب المصلح الوكالة أو التفويض ويتأكد من صفته الاعتبارية وسريان مفعولها.

٤) العهد والاتفاق

وهو مهم للغاية بحيث يحدد المصلح آلية إدارة الجلسة وضبط الوقت وضبط الأدوار، وتحديد ما يجب وما لا يجب، مؤكداً على طبيعة الصلح موضحاً أن دوره هو مساعدة الأطراف للوصول لحل يرضي جميع الأطراف وأنَّه يدير هذا التفاوض بحياد ومهنية، ويفصح عن عدم معرفته بالأطراف لا من قريب ولا من بعيد، وأن الهدف هو تسهيل الطريق للوصول للوفاق المفضي لقطع النزاع.

ويؤكد على ضرورة احترام الأطراف لبعضهم وضبط الألفاظ والانفعالات وعدم رفع الصوت، أو التعدي على أي طرف، وأنه يجب احترام دور كل طرف وعدم مقاطعته، والتأكيد على أن الصلح اختياري وليس فرضاً وبإمكان أي طرف رفضه أو الخروج منه في أي وقت، وأن كل ما يطرح في الجلسة سري وخاص، ولا يسمح بالتصوير أو التسجيل أو إجراء أو الرد على المكالمات أثناء الجلسة إلا لمصلحة الصلح وموضوعه فقط.

إن بيان هذه القواعد في بداية الجلسة مهم جداً في نجاح جلسة الصلح ومما يقع فيه بعض المصلحين هو البدء في جلسة الصلح مباشرة دون هذا التمهيد فينفلت الزمام منه لأنه لم يبين قواعد الجلسة ولم يؤكد عليها في البداية لتكون بمثابة العقد الضمني الذي يراعيه الأطراف جميعهم.

٥) البدء والعرض لموضوع الصلح

يلخص المصلح موضوع الخلاف بما لديه من عريضة الدعوى أو دليل دراسة الحالة أو أنموذج المقابلة، مع التأكيد على القول: مما لدي من وثائق أو حسب بيانات القضية يبدو موضوعكم: كذا وكذا حيث موضوع الخلاف أو سوء التفاهم بينكم يكمن في..... و..... أليس هذا صحيح؟

وإن وجه الكلام إلى المدعي باعتباره صاحب الدعوى دون استخدام لفظ (المدعي) وطلب منه تلخيص ما يريد أو محل الشكوى. مع تحديد وقت للحديث حتى لا يستأثر طرف بالحديث عند طرف أو تتحول الجلسة إلى تصفية حسابات وفضفضة تفضي إلى تضييع وقت المصلح.

دور المصلح يجب أن يتسم بالحزم مع شيء من المرونة ليعطي للجلسة هيبتها وجديتها، فلا ينفلت منه الزمام ويصبح مستمعاً أو يضيع دوره فيصبح رد فعل لما يطرح، بل يجب عليه أن يكون المنظم للوقت الضابط للأدوار الملخص لما دار في الجلسة والحكم العدل بين الأطراف فلا يطغى طرف على طرف أن يتعدى طرف على آخر.

٦) الجلسة الخاصة والعامة

للمصلح حسب مصلحة الصلح البدء بالجلسة العامة المشتركة التي يسمع فيها لكلا الطرفين معاً وهذا الجلسة مهمة للتأسيس وفتح الطريق للتفاوض.

ثم قد يحتاج المصلح لجلسة خاصة لكل طرف منفرداً مع مراعاة الخلوة الشرعية في الجلسة الفردية إذا كان أحد الأطراف امرأة. مع التأكيد على الهدف من الجلسة الفردية وهو التفاوض وسماع ما لا يستطيع الطرف ذكره في حضرة الطرف الآخر، فلابد من الاستئذان من الطرف الآخر بترك غرفة الجلسة، وإعطاء الفرصة لطرف بالجلسة الفردية. والجلسة الفردية رغم ما لها من أهمية إلا أنها قد تكون سبباً في عرقلة الصلح إذا لم يدرها المصلح باحتراف من حيث التمهيد لها، وبيان أهميتها والتأكيد على سريَّة ما يطرح فيها، وكشف الجوانب التي قد تعرقل أو تسهل الصلح بين الأطراف.

وإذا لجأ الصلح إلى الجلسة الفردية بعد الجلسة العامة فعليه أن يعطي للطرف الآخر الحق في طلب جلسة فردية، ثم يعود للجلسة العامة ويستأنف الحوار والتفاوض وفق ما استبان له من معطيات في الجلسة العامة الافتتاحية وما تلاها من جلسات فردية.

ومن حكمة المصلح أن يستخدم التورية والكذب الجائز في بيان محاسن كل طرف، ويبالغ فيما ذكره طرف عن طرف في الجلسة الخاصة من محاسن وإن زاد عليها فحسن، ولا يذكر ما ذكر من معايب وشتائم مما قد يوغر الصدور ويشعل نار العدوات والأحقاد ويترك مواقف الماضي واستجراره وتذكره بما يعيد ويجدد نار الخلاف ويوسع الفجوة بين الأطراف. بل يذكر ما ذكره كل طرف عن الآخر من إيجابيات ومحاسن، وهذا الأمر مجرب وهو أكبر معين بعد الله لوصول للصلح.

٧) <u>الجلسة الختامية</u>

في هذه الجلسة يلخص المصلح ويقرر ما تم التوصل له وهي جلسة الإغلاق سواء تم الصلح أو تعذر، لا بد من جمع الأطراف وبيان ما تم التوصل له وعرض ما يراه المصلح من تدابير حال تعذر الصلح أو ما يتلو الوفاق من إجراءات.

وهنا تتجلى مهارة المصلح في لملمة أطراف القضية، وتعظيم جوانب الوفاق على الاختلاف، وشكر الأطراف على ما أبدوه من تعاون واحتساب في الوصول للحل الأمثل. وعلى المصلح أن يكون على درجة من الصبر والمرونة وعدم التعجل في إغلاق الجلسة فقد يكون الصلح في النهايات، وقد يفتح الله على قلب أحد الأطراف فيتنازل عن حظ نفسه لمصلحة الصلح.

المرحلة الثالثة: ما بعد جلسة الصلح

١) إذا انتهت الجلسة بالصلح التام:

إذا انتهت الجلسة بالصلح التام فعلى المصلح أن يوثق ما تم فيه الصلح بالتفصيل ويعيد ما تم الصلح فيه، ويقرر الأطراف مشافهة ويعيده ثم يكتبه ويقرأه عليهم ويقررهم فيه مرة أخرى، ويكون دقيقاً فيما يحرره ويقرره ولا يترك شيئاً ثغرة من شأنها أن تثير الخلاف أو تقوض الصلح فالصلح الوثيق ما تمت فيه شروط التراضي والدقة والعزم وصدق النوايا. فإذا وثق المصلح الصلح ووقعهم عليه يشكر الأطراف على ما أبدوه من تعاون وأن الأمر بعد توفيق الله راجع لصدق نواياهم ثم يدعو لهم بالتوفيق والبركة والأجر. ويبين أهمية وثيقة الصلح وأنها سند تنفيذي له اعتباره لدى الجهات الرسمية.

٢) إذا انتهت الجلسة بالصلح الجزئي:

أما إذا انتهت الجلسة بالصلح الجزئي فعلى المصلح أن يكون مرناً ولا يطلب المثالية في الصلح التام وقد يكون الصلح الجزئي طريقاً للصلح التام مهما صغرت نقاط الوفاق فهي خيوط للوفق التام.

فإذا تم الصلح فعلي المصلح أن يحدد بدقة ما تم الصلح فيه ويوثقه ويقرر الأطراف عليه لفظاً وبعد التحرير يعيده مرة أخرى، ثم يحمى هذا الاتفاق مما يقوضه من قضايا لم يتم

الاتفاق عليها ويفصل بدقة بينها حتى لا تتداخل مع بعضها فتفسد الصلح.

ثم يشكر الأطراف على تعاونهم ومرونتهم وأنه السبب بعد توفيق الله فيما تم الوصول إليه من وفاق منهي للخصومة ولو جزئياً. ثم يفتح الباب على مصراعيه للأطراف إذا ما رغبوا في توسيع نطاق الوفاق بأن يأتوا في أي وقت لمراجعة محضر الصلح والإضافة إليه بما يضمن الوصول للصلح التام. وأن يتحرى عدم الحيف والضغط على طرف مستخدما سيف الحياء ليتم الصلح، بل يقبل ما تم الصلح فيه.

٣) إذا لم يتم الصلح:

قد يتعذر الصلح وتفشل كل الطرق والأساليب في الوصول إلى صلح يقطع النزاع فهنا على المصلح أن يكون حصيفاً متفائلاً، ولا يغلق باب الصلح بل يعطي فرصة وموعداً آخراً للمراجعة وينظر الأطراف ليستشيروا ويستخيروا ويقرروا إذا كان لديه فسحة من وقت. ثم يعهد في الجلسة القادمة لغيره من المصلحين فقد تختلف الأساليب والطرق والقبول من مصلح لآخر، لذا على المصلح ألا يقطع الأمل، ويتعامل بشيء من المرونة والتفاؤل. لكنه يغلق الجلسة وفق النظام والقواعد المنظمة للصلح، ويبحث بدقة عن أسباب تعذر الصلح هل ترجع إليه أم إلى الأطراف أم القضية وتعقدها، فإذا وجد أنه استفرغ جهده ومهارته وما آتاه الله من مهارة وخبرة فقد يكون أحد الأطراف سواء كان أصيلاً أو وكيلا هو السبب في تعذر الصلح فإن كان الشخص الأصيل هو السبب فيعمد إلى الإقناع والاستفراد به والتركيز عليه، وإذا كان الشخص الوكيل هو السبب لمصلحة يرجوها فللمصلح أن يطلب اللقاء بالأصيل لمصلحة الصلح.

ملاحظات عامة للمصلحين

١) تدرب على مهارة التفاوض ومارسها فهي محور مهم في الصلح والنجاح فيه.

٢) تدرب على مهارة طرح الأسئلة وتجنب أسلوب التحقيق أو الأسئلة المغلقة أو الحساسة التي تثير الأطراف وتعرقل الصلح.

٣) تدرب على فهم أنماط الشخصية وطرق فهمها والتعامل معها فهو مفتاح الصلح بإذن الله.

٤) لا تبالغ في لغة الجسد أو الانفعال فقد يكون لها أثر سلبي على سير جلسة الصلح.

٥) تجنب المزح والهزل والضحك لغير سبب فهي تذهب الهيبة وتجرئ الأطراف عليك.

٦) وزِّع الأدوار بينك وبين من معك في جلسة الصلح من مصلح مساعد أو كاتب أو خبير، ولا يظهر بينكم الخلاف أمام الأطراف مما يضعف موقف الصلح ويشتت أطراف الصلح بل يقوض الصلح ويفشله.

٧) اجتنب إعطاء رقمك الخاص للأطراف أو طلب أرقامهم فقد يكون لها انعكاس سلبي.

٨) اجتنب الاطلاع على الجوال الخاص أو المراسلات الخاصة خصوصاً في القضايا الزوجية فقد تفسر لغير ما أريدت له.

٩) حافظ على انفعالك ومستوى صوتك في جلسة الصلح فلا يكون منخفضاً ولا مرتفعاً ولا تكون سريع الاستثارة فينفلت منك الزمام.

١٠) اعمل على حماية الأطراف من تعدي بعضهم على بعض ولا تسمح به لا لفظاً ولا فعلاً

وليكن رجل الأمن قريباً من غرفة الجلسة تحسباً لأي طارئ.

١١) لا تنقل مساوئ الأطراف لبعضهم والتي ذكروها لك في الجلسة الفردية.

١٢) ادع الأطراف بألقابهم وكناهم التي يحبونها فلها أكبر الأثر في القبول والتفاعل.

١٣) جهز ما تحتاجه من ورق وأقلام ونماذج قبل الجلسة.

١٤) وفر الماء والمناديل والضيافة في غرفة الصلح وقدمها للأطراف بكرم وطيب نفس.

١٥) ضع ملطف جو ورائحة زكية في جلسة الصلح مما له أبلغ الأثر في هدوء النفس والاسترخاء.

١٦) اسأل الأطراف عن مناسبة الجو برودة وحرارة في غرفة الصلح.

١٧) اسأل الأطراف ذوي الاحتياجات الخاصة عنما يحتاجونه قبل بدء الجلسة.

١٨) لتكن المقاعد مريحة متساوية بين الأطراف لا تميز أحداً على أحد أو تقرب آخر على حساب آخر.

١٩) بين للأطراف مكان دورة المياه والمصلى وصالة الانتظار.

٢٠) اترك فرصة للأطراف ليتحاورا إذا أمنت الجو من الانفعال أو التشفي خصوصاً في القضايا الزوجية والأسريَّة.

٢١) إذا احتجت إلى معونة مستشار نفسي أو أسري أو اجتماعي أو جهة أخرى فلا تتردد وأجل الوصول للصلح حتى وقت آخر.

٢٢) لا تمارس الرقية الشرعية ولا العلاج الشعبي في جلسة الصلح ولا تأويل الرؤى والاحلام،

أو تلمح أو تصرح بمعرفتك بها.

٢٣) لا تفترض الأسباب وتملي الحلول بل اقترحها واجعل الأطراف يتبنونها بأنفسهم.

٢٤) احرص على أن يكون في صالة الانتظار شاشة يعرض فيها مواد توعية فلها أكبر الأثر في تهيئة الأطراف في قبول الصلح.

٢٥) كن دقيقاً في مواعيدك ولا تتأخر عنها ولا تتقدم عليها.

٢٦) ركز على محور الخلاف ولا تتشتت فتعرقل الصلح والوصول إليه.

٢٧) اجتنب الاستئثار بالحديث والاستطراد الممل واسمع أكثر مما تتحدث.

٢٨) وزع بصرك بين الأطراف مع مراعاة الجوانب الشرعية في غض البصر.

٢٩) ما يحدث في الجلسة سر استؤمنت عليه فلا تفش الأسرار لكائن من كان.

٣٠) أفصح عن علاقتك ومعرفتك لأي طرف ولا تتردد في عدم قبول الحالة إذا خفت الحيف والمجاملة في الصلح.

٣١) تعلم أساليب كتابة محاضر الصلح وتوثيقها.

٣٢) أحسن الاستقبال والوداع واطلب من الأطراف تقييم الجلسة بالأساليب المتاحة في المحكمة.

٣٣) بين للأطراف أن هناك كاميرا تسجيل وضعت لمصلحة الصلح وليست للمراقبة أو التصنت أو انتهاك الخصوصية.

٣٤) كن متواضعاً في جلستك لا متكبراً ولا متعالياً أو مميزاً لنفسك عنهم.

٣٥) لا تنساق وراء العواطف فيؤثر فيك طرف بمعسول الكلام أو اللحن في القول أو البكاء

لتنحاز معه على حساب طرف، وأعلم أنك حكم وسيط تسعى للتوفيق بين الأطراف بما يزيل الخصومة ويقطع النزاع.

٣٦) بين للأطراف ما يترتب على صلحهم أو عدمه من عواقب تراها أو تتوقعها من خلال خبرتك.

٣٧) لا تقاطع المتحدث وأحسن الاستماع والتلخيص لما سمعت من كل طرف.

٣٨) أدر الجلسة بحزم ومرونة فلا غلظة ولا انفلات.

٣٩) اقرأ جيداً واستحضر قواعد المصالحة الرسميّة وتعامل معها بدقة.

٤٠) وطد علاقتك بالدوائر القضائية خصوصاً الدائرة التي أحيلت لها أو منها القضية وتعاون معهم بما فيه مصلحة الصلح.

الفصل السادس/ القسم الثاني

مقومات النجاح لجلسة المصالحة (الذاتية /الموضوعية)

د. وجنات الثقفي

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد الخلق والمرسلين وعلى آله وصحبه آجمعين...أما بعد

كل مهنة تحتاج لمقومات لتحقق نسبة نجاح وتميز، وبالنسبة لجلسات وعملية الصلح لابد أن يكون لديك أيها المصلح هذان العنصران الرغبة + الدوافع = نجاح

فالرغبة في إنجاح عملية الإصلاح وخاصة في العلاقات الزوجية هي من الحاجات الطبيعيّة المهمة والمطلوبة والتي يجب الحرص على تحقيقها وبنسبة عالية، وبالنسبة للمصلح ستكون ذات قيمة مضافة، سواءً لتحقيق الطموح، أو طلبًا للأجر من الله، أو لتأمين الاحتياجات وسدّ الرغبات المبنية على هذه المهنة والرسالة العظيمة، أو كذلك لاختلاط المصلح الناجح بالآخرين فيكون ناشرًا للخير، ويعم الاستقرار لدى معظم الأسر التي قد لجأت لهذه العملية، ونظراً لأنّ الإنسان محبٌّ للتميّز فإنّه يبحث دائماً عن النجاح في شتّى مجالات حياته، ومن أهمّها: العمل وأيما عمل إنه الإصلاح، قال تعالى: ﴿ وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ وَأُحْضِرَتِ الأَنفُسُ الشُّحَّ وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيراً ﴾ [النساء:١٢٨].

ثم يأتي دور الدوافع التي تقف خلف تلك الرغبة في النجاح في أي عمل يقوم به المصلح، والتي قد تكون عبارة عن: الحصول على الخبرة العميقة في مجال الإصلاح، أو كسب المال وتأمين حرية مالية من خلال النجاح في المهمة الموكلة والتخصص المختار في هذا المجال، أو تحقيق المكانة

الاجتماعيّة للوصول لمنصب متميز في المهنة ولكنّ أفضل الدوافع هي تلك التي تجلب معها أخرى وتحفز على إرضاء الله وكسب أجر الإصلاح، وإرضاء الذات، وعدم القبول إلّا بالأفضل.

فكيف يمكن أن يكون الشخص ناجحاً؟

وللرد على هذا التساؤل سنعرض في هذا الفصل ما سيوضح ذلك ويلقي الضوء على أهم النقاط والذي سيكون في مجمله شيقًا وممتعًا إلى كونه عميقًا جدا، حيث ترتكز عملية الصلح ونجاحها وتميزها على ما سيتم طرحه في هذه الجزئية والتي ستأخذ منحنيين رئيسية:

الأول: مقومات النجاح الذاتية والموضوعية لجلسة المصالحة.

الثاني: دور المصلح في حال عدم التوافق وعدم نجاح الجلسة.

لاشك أن المختصين في المجال النفسي والاجتماعي، وكذلك الشرعي والقانوني، والذين يعملون في مجال جلسات الصلح دوما يبحثون عن أهم مقومات النجاح لعملهم في إدارة العلاقات الزوجية أثناء جلسة الصلح لما لها من أهمية كبرى حيث أن تماسك الأسرة وتكيفها مهم للحفاظ على كيان المجتمع والوطن، ومنه الأمة الإسلامية والتي قال عنها الله تعالى **(كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ)** (آل عمران، الآية: ١١٠)، وعليه كان يجب علي هنا عرض مثلث إنتاجية ونجاح أي عملية نفسية واجتماعية سواء جلسات إصلاح أو علاج. وهذا المثلث ذو الأضلاع التالية عبارة عن:

١- رغبة قوية من المتخاصمين (الزوجين) للصلح أو أحدهما، ويمتلك القدرة على التنازل والاحتواء ورغبة المصلح أو الجهة المشرفة على تلك العملية في أن تكون نتائج الجلسة إيجابية وفي مصلحة الأطراف المعنية.

٢- مصلح متمكن ومتخصص، ولديه مهارات وعمق علمي ومنهجي، وقاعدة دينية وفقهية، وكذلك نفسية عميقة.

٣- مكان وبيئة محفزة للإصلاح سواء داخل المؤسسات ومراكز الإصلاح أو منزل الزوجية.

ومن هذه الثلاثية ستنطلق المقومات الذاتية والموضوعية لجلسات وعملية الصلح بشكل عام.

المنحى الأول: مقومات النجاح الذاتية والموضوعية لجلسة الصلح.

مفهوم مقوّمات النجاح:

هو عبارة عن مجموعةٍ من الخصال أو السلوكيات أو المهارات التي تؤدّي إلى النجاح، فبعض هذه المهارات مكتسبةٌ ولا تولد مع الفرد، لذلك يمكن لكثير من الأشخاص اكتسابها والتمتّع بها؛ لتحقيق النجاح في المهنة. فالنجاح بكافة أشكاله هو مطلب ضروري للعيش بحياة سعيدة ومستقرة، بالتأكيد إن لكل شخص هدفًا أو غاية أو حلمًا يتمنّى تحقيقه في يوم من الأيام، وحتى وإن طالت المدة ومرّت السنين بمجرد أن يصل إلى ما يريده سيشعر بالفرح والبهجة والفخر بأنه تمكّن بالفعل من تحقيق النجاح، وخاصة إذا كان النجاح هو إصلاح ذات البين، وأيضا لما لأهمية النجاح في عمل المصلحين من قيمة تنعكس على تماسك المجتمع بشكل عام.

ما هو النجاح بالنسبة لك أيها المصلح؟

هو أن تمتلك صفات الأشخاص الناجحين وكذلك مقومات النجاح الأساسية، حيث يمتلك المصلح الناجح مجموعة من الصفات والتي تميزه عن غيره.

فماهي تلك الصفات؟

- الإيجابية: المصلح الناجح إيجابي بطبعه فهو يدرك أنّ الإيجابية طريق الخلاص، وبالسلبية لن يستطيع أن يحقق أي تقدم في حياته العملية ولا الحياتية.
- المسؤولية: المصلح الناجح يتحمل مسؤولية أعماله بشكل كامل، ويرفض أن يتكل على الآخرين، ولذلك هو محطّ تقدير الناس دومًا.

- الصدق: المصلح الناجح صادق في القول والفعل فهو يرفض كل أشكال الكذب، ويسعى دائمًا لكشف الحقيقة، والاعتراف بالأخطاء.
- الثقة: أكثر ما يُميّز المصلح الناجح أنّ لديه ثقة كبيرة بنفسه، ويسعى باستمرار لتطوير مواهبه فهي مصدر قوّته واعتزازه بنفسه.
- الوعي: يمتلك المصلح الناجح وعياً كبيراً تجاه ما يمرّ به من أحداث في حياته فهو قادر على التميز بين الصح والخطأ، وإدراك الحقائق.
- الذكاء: المصلح الناجح شديد الذكاء فهو يعرف كيف يدير مشاكله بأقل خسائر ممكنة، ولذلك يبقى النجاح والتفوق حليفه دائمًا. وهنا أحب أن أوضح أهمية الذكاء العاطفي واللفظي، وكذلك الاجتماعي لما لها تلك الأنواع من أهمية في توجيه الحوار لصالح الجلسة.
- المرونة: يرفض المصلح الناجح كل أشكال التعصّب فهو منفتح على كل الأفكار والآراء، ولديه مرونة في فهم التغيرات المحيطة.
- البديهة: من الصفات الرائعة التي يمتلكها المصلح الناجح سرعة البديهة فهو قادر على ملاحظة الأشياء، واغتنام الفرص، واستغلالها.
- الالتزام: المصلح الناجح شخص ملتزم أخلاقيًا، واجتماعيًا، ومهنيًا، كما ويمتلك خصالا نبيلة، وصفات حميدة تميزه عن غيره من أبناء جيله.
- الثقافة: يمتلك المصلح الناجح ثقافة واسعة، حيث لديه كم كبيرة من المعارف من مختلف مجالات العلوم سواء أدب، أو فن، أو أحياء، أو فلسفة.
- القوة: المصلح الناجح قوي الشخصية قادر على التحكم في زمام أمور الجلسة بالشكل الصحيح، ويرفض كل أشكال النقد السلبي ويقدر النقد الإيجابي ويتحمل تبعات الجلسة

وخـلاف الزوجـين ويتحكـم في إدارتهـا بشـكل موجـه.

- الكاريزمـا: الصفـات الحميـدة التـي يمتلكهـا المصلـح الناجـح جعلـت منـه شـخصًا محبوبًـا، سـمعته الطيبـة تسـبقه فيريـد معظـم المتخاصمـين أن يكـون هـو المصلـح الـذي يديـر جلسـة الصلـح.

المقومات العامة العشرة للنجاح في مهنتك كمصلح:

١. الحماس/هو أن نمتلك القوة الدافعة لتحقيق أهدافنا.

٢. الطاقة /هي المقدرة والقابلية على القيام بعمل لإحداث التغيير.

٣. المهارة/هي مجموعة من المعارف والخبرات وكذلك القدرات التي تمكنا من القيام بعمل معين.

٤. التصور/هو عملية يتم من خلالها إعادة صورة للحواس وتفسير الأمور والأحداث في شكل صور.

٥.الفعل/هـو حـدث مرتبـط بزمـن في شـكل سـلوك يقـوم بـه المصلـح بنـاء عـلى الأفـكار والأحـداث التـي طرحهـا الزوجـان وقـد يكـون في شـكل إجـراء أو تطبيـق.

٦.التوقـع/ هـو تقديـر مسـتقبلي معتمـد عـلى القـدرة الذاتيـة في تطويـع البيانـات المتسـقة بالمحتـوى المـراد تقديـره، أو الحـل المـراد تقديمـه.

٧.المصداقيـة/ هـو رابطـة قانونيـة بـين المصلـح والأطـراف المتخاصمة(الزوجين)بالقيـام بمهمـة أو عمـل أو كذلـك تنفيـذ شرط.

٨.التقبـل غـير المـشروط/ هـو القـدرة عـلى تقبـل كافـة الأطـراف بـكل مـا تطرحـه مـن أفـكار وتعـبر عنـه مـن مشـاعر، وكذلـك مـا تقـوم بـه مـن سـلوك مـع المرونـة والاسـتجابة بسـهولة للظـروف والتوقعـات المتغـيرة والتكيـف معهـا.

٩. الصبر/ هو قدرة المصلح على التحمل والمثابرة عندما تتعقد الأمور بين الزوجين.

١٠.الانضباط / هو مجموعة من القواعد السلوكية يلتزم بها المصلح، ويتنمذج على غرارها الطرفان (الزوجان) للحفاظ على النظام داخل الجلسة والعملية الإصلاحية.

(أ) مقومات النجاح الذاتية:

مقومات ذاتية: أي تتعلق بالمصلح ذاته طريقة تفكيره ومشاعره وكذلك سلوكه لإنجاح الجلسة.

ذاتي: هو كل ما يصدر عن الذات.

نزعة في الشَّخص لردّ كلّ شيء إلى ذاته، لعدم اهتمامه إلّاَ بنفسه.

مَذهب فَلسفيّ يُقيِّم المَعرِفة كُلّها على أَساس من الخِبرة الذَّاتيَّة.

"الذَّاتيَّة شَكْل من أَشْكال المِثاليَّة"

ومن أهم هذه المقوّمات:

- الإيمان بالله تعالى بالإضافة إلى التوكّل عليه، والحرص على القيام بالعبادات والطاعات؛ فالنجاح يحتاج إلى إيمانٍ صادقٍ.

- الاقتناع والإيمان بضرورة النجاح والقدرة عليه فالنجاح ينبع من داخل المصلح وممّا يفكّر فيه، وعندما يقتنع بقدرته على النجاح فإنه بذلك يخزّن رسالةً ثابتةً في العقل الباطن تدفع العقل الظاهر إلى العمل بنشاط.

- التفكير بإيجابيّةٍ. فالتفاؤل والتفكير الإيجابيّ يجلبان النشاط والحيويّة، والاندفاع نحو العمل،

بينـما تقـود الأفـكار السـلبيّة المصلـح إلى الخمـول والكسـل، وفقـدان الثقـة بالنفـس.

- الجـدّ والمثابـرة في العمـل فـلا يمكـن النجـاح بالكسـل والخمـول والاتّـكال، وإنّمـا لا بـدّ مـن الاجتهـاد، وإتمـام العمـل جيـداً.

- التركيـز في العمـل: فالنجـاح في عمليـة الصلـح تحتـاج مـن المصلـح أن يركّـز في عملـه؛ ليسـتطيع إنجـاز الجلسـات بأحسـن صـورةٍ.

- الفصـل بـين الحيـاة الخاصّـة وحيـاة العمـل وعـدم التعميـم: فمـن أجـل تحقيـق النجـاح في العمـل يجـب عـلى المصلـح أن يـترك مشـاكله الشـخصيّة في الخـارج، ويدخـل إلى مـكان الجلسـة بنفسـيّةٍ نشـيطةٍ وجيـدةٍ.

- بنـاء العلاقـات الطيّبـة مـع زمـلاء العمـل (المصلحـين وغيرهـم سـواء في الإدارة أو المؤسسـة بشـكل عـام ومـن يشـاركه المهنـة والتخصـص بشـكل خـاص).

- الابتعاد عن الحقد والكره والمكائد التي تؤدّي في النهاية إلى استنزاف الطاقة والفشل.

-حبّ المهنة والشغف في إتمام الجلسات برغبة قوية في النجاح

لا يمكـن للمصلـح أن ينجـح في عملـه إلّا إذا أحبّـه، فلـو عمـل الشـخص في مجـالٍ لا يحبّـه يجـب أن يعتـاد عليـه ويقتنـع بـه ليتمكّـن مـن النجـاح، فكـما يُقـال: أحبِـب مـا تعمـل؛ لتعمـل فيـما تحـبّ.

- تطويـر المهـارات والقـدرات: يمكـن فعـل ذلـك مـن خـلال الـدورات العلميّـة والعمليّـة والأكاديميّـة التـي تصقـل مهـارات الشـخص وتزيـد خبراتـه، وتسـاعده في مواكبـة تطـوّرات العـصر، ومواكبـة كلّ مـا هـو جديـد في مجـال العمـل، مـمّا يـؤدّي إلى تطويـره.

- التمتّـع بالأخـلاق الطيبـة والجيـدة (الالتـزام بمنهجيـة وسـلم قيـم): مثـل الصـدق، والأمانـة، والإخـلاص في الجلسـة، فـكلّ مؤسسـة أو مركـز إصـلاح وكذلـك مسـؤولٍ يحـبّ الموظّفـين الأمينـين والمخلصـين؛ لأنّـه يسـتطيع الاعتـماد عليهـم في عملـه واسـناد الجلسـات لهـم.

- أن يلتزم بالدستور الأخلاقي للمهنة: ونقصد هنا الالتزام بأدبيات الحوار والحياء، واستبعاد الرغبات الخاصة.

تنقية الأفكار مما قد يشوبها من تشوهات معرفية تتعلق بالأشخاص أو البيئات وكذلك اختلاف الجنسيات واللهجات واحترام ذات كل من الطرفين.

- أن تكون المشاعر إيجابية مفعمة بالتفاؤل وحسن الظن بالله، ويقين وأمل واثق بأن الله سيغير من حال المتخاصمين لأحسن حال، وقد سبق أن تحدثنا عن الإيجابية كسمة شخصية وصفة لابد أن يكتسبها المصلح ويتعايش بها.

النية: وهي أن ينوي المصلح بكل عمل يقوم فيه في عملية الإصلاح أن يكون خالصا لله وإن كان يتقاضى عليه أجر وراتب شهري **(إِنَّمَا الأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ، وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى)** (رواه البخاري).

- أن يصنع صورة ذهنية إيجابية عن ذاته داخل الجلسة ويضع لها مواصفات ومهارات معينة تتطلبها أي جلسة ناجحة مثل (أن يقول قبل دخول جلسة الصلح أو يتخيل نفسه بأنه استطاع إقناع أحد الأطراف أو كليهما بأسلوبه الحواري وطريقة طرحه للأسئلة وأن الصلح هو النتيجة المرجوة ويرى تلك النتائج فعلا تتجسد أمامه وكأنها حقيقة).

- أن يكون له نموذج (قدوة) في الإصلاح حقق نتائج ونجاحات في جلسات الصلح ويحاول قدر الإمكان اكتساب تلك المهارات منه بشرط أن يكون له أسلوبه وطريقته المنهجية الخاصة.

- كثير الاطلاع على كل جديد ومفيد في مجال الإصلاح ذات البين وخاصة فيما يخص العلاقة الزوجية.

- يؤمن بقانون الجودة والتحسين المستمر ويكون صاحب بصمة تغير.

(ب)- مقومات النجاح الموضوعية

مفهوم الموضوعية:

- هي تجريد الحكم والفعل وكذلك السلوك وما يتبعه من أفكار ومشاعر من كل ما يتعلق بالذات والأنا، وعدم التعميم مهما تشابهت الظروف والمعطيات.
- منحنى فلسفي يرى أن المعرفة ترجع على غير الذات المدركة.
- هي أن تصدر أحكامك حول الواقع منزهة عن الرغبة والهوى، وبالتالي الموضوعية هي صفة للأحكام وليس صفة للواقع، لأن الواقع موضوع مستقل عن الذات. ولكن هيهات في عالم السياسة والجمال والأدب والفكر أن يصل الإنسان إلى حالة يكون فيها موضوعياً، لأن كل هذه العوالم تخضع لموقف ذاتي، ومن هنا نرى الأحكام المتناقضة، بل والمتضادة، حول واقعة واحدة وحدث واحد.
- هو كل أمر غير شخصي خال من أي تحيز خاص.

ما الذي تمثله الموضوعية؟

تمثل الموضوعية أهمَّ سمات التفكير العملي؛ والتفكير الموضوعي هو فن التعامل مع الأفكار والمواقف والأشخاص والأحداث، وهو العملية الذهنية التي ينظم بها العقل خبرات ومعلومات الإنسان من أجل اتخاذ قرار معين إزاء مشكلة ما أو موضوع محدد وفق نسق حيادي متجرد عن الهوى والعاطفة في اتخاذ القرار أو أي شأن من شؤون الحياة.

وهذا يدل على أهمية وجود مقومات نجاح لدى المصلح تتمثل في طريقة تفكيره الموضوعي لاتخاذ الإجراء والحل السليم مع الزوجين وكلاً حسب ما يمتلكه من موارد وليس ما يمتلكه المصلح.

أهم المقومات الموضوعية لنجاح الجلسة:

١-الالتزام بالاستراتيجيات الخمس في استقبال الزوجين والاستبقاء على العلاقة المرنة معهما.

أ- إذابة الحواجز بين المصلح وبين الزوجين مع الالتزام بالقواعد والخطوات العلمية والعملية، وذلك عن طريق الاستقبال الجيد واللغة الجيدة والمتطابقة والانسجام في لغة الجسد، حيث أكدت الدراسات النفسية على أن ٥٥٪من لغة الجسد للمصلح أو من يدير الجلسة ذات أثر قوي في قيادتها نحو الصلح والإيجابية، و ٣٨٪ لنبرة صوت المصلح ومدى انسجامها مع أنماط المتخاصمين (الزوجين)، و٧٪ من الكلمات والألفاظ وطريقة طرح الأسئلة.

ب-استخدام نموذج الخمس خطوات:

-الخطوة الأولى /التعرف على الموضوع الحقيقي وراء الخلاف والبحث عن جذوره وعدم التفرع لغيره من مواضيع لا تخدم حل المشكلة، وذلك عن طريق طرح الأسئلة الذكية التي تبدأ

بـــــــ(ما الذي؟/لماذا؟/ماهي؟/متى؟/أين؟/هل؟/كيف؟/ماذا لو؟/ماذا بعد؟)

ما الذي حدث بالضبط؟

ماهي المشكلة الحقيقية؟

لماذا حدثت وماهي أسبابها؟

متى بالضبط؟

أين كان حدوثها؟

هل تكررت وما أكثر وقت تكررت فيه؟

ماذا لو فكرت بطريقة أخرى؟

ماذا بعد حدوثها؟

كيف ممكن تقضي عليها ويتم حلها؟

اسأل نفسك ماذا لو شخص آخر مر بنفس مشكلتك كيف ممكن توجهه وتنصحه؟

-الخطوة الثانية/تحديد الأهداف الحقيقية وراء الموضوع ومدى أهميتها لتحقيق المصلحة للطرفين.

ما هو هدف وجودكم معنا هنا؟

وهل ترغب بنجاح الصلح؟

كم في ٪ تريد الصلح والخروج بحلول من هذه الجلسة خاصة وعملية الصلح بشكل عام؟

-الخطوة الثالثة/طرح الأسئلة الموجهة بطريقة فعالة وكما يفعل الموجهون نحو الحل كميسرين ومشاركين وغير ناصحين وهذا يعني أن أفضل طريقة (فكر كموجه/استمع كموجه/تحدث كموجه)، وفي هذه الخطوة ينبغي عدم تقديم النصائح والحلول من قبل المصلح ويكون التدخل غير مباشر والنصح كذلك وذلك بتحفيز مواردهم وما يمتلكونه هم من حلول قد لا تكون واضحة بالنسبة لهم وتحتاج لمصلح موضوعي يساندهم ويشجعهم للحل.

-الخطوة الرابعة/على المصلح أن يؤكد على الزوجين أهمية اتخاذ القرار منذ الجلسة الأولى ويعملان عليه وفي كل جلسة قرار يتعلق بمصلحة كليهما بشكل خاص والأسرة بشكل عام، وذلك عن طريق إجراءات مجهزة لدى المصلح أو تلك العقود الخاصة بالصلح (وثيقة الصلح)، والتي يكتب كل زوج احتياجاته وشروطه ويتم التوقيع عليها من كلا الطرفين.

-الخطوة الخامسة/التغذية الراجعة وهي مجموعة المعلومات التي يتلقاها المصلح عن أداء الزوج والزوجة بعد الجلسة الأولى، ونتائج الخطة والإجراء اللذان تم تكليفهما به، بحيث توضح لهما الأخطاء التي وقعا فيها ومقدار تقدمهما ومقدار ما تعلماه ومدى ملاءمة أدائهما للهدف الذي ينبغي الوصول إليه.

ج- عدم التعميم حيث إن اعتبار المشكلة الراهنة لزوجين هي نفس المشكلة لزوجين أسبق منهما

أمـر مرفـوض موضوعيـا، حيـث يجـب عـدم إصـدار الأحـكام العامـة لنفـس المشـاكل الزوجيـة فكل مشـكلة وحالـة لهـا وضعهـا الخـاص.

د- إزاحـة أي عوائـق تتعلـق بالتفكـير الموضوعـي حتـى يكـون النجـاح هـدف الجلسـة وعمليـة الصلـح بشـكل كامـل ومـن ذلك:

١- المـاضي وذلـك أن يجعـل الزوجـين يركـز كل منهـما عـلى المشـكلة الحاليـة، ويسـتبعدان أي تفكـير مسـند عـلى مواقـف سـابقة.

٢- المشـاعر والأمنيـات، واسـتبعاد التفكـير في المشـكلة المبنـي والمعتمـد عـلى المشـاعر والحـدث، والتأكـد مـن الحقيقـة وراء الخـلاف.

٣- العـرف ووضـع العـادات والتقاليـد في قالـب بعيـد عـن تقييـم المشـكلة الزوجيـة، والاعتـماد عـلى مـا ورد في الكتـاب والسـنة مـن الأحـكام في موضـوع الخـلاف، ولا مانـع مـن الاسـتعانة ببعـض المقاييـس والاختبـارات الحديثـة (مثـل مقيـاس التوافـق الزواجـي)

٢- دور المصلح في حال عدم التوافق وعدم نجاح عملية الصلح

أ-التوافق الزواجي

التوافـق هـو قـدرة الفـرد عـلى التكيـف والتـلاؤم مـع نفسـه ومـع البيئـة الاجتماعيـة المحيطـة بالفـرد، وهذا المعنـى مسـتمد مـن علـم البيولوجيـا، ويعنـي قـدرة الكائـن الحـي عـلى التكيـف مـع ظروفـه الطبيعيـة المتغـيرة، ولـكي يحـدث التوافـق يلـزم حـدوث أحـد أمريـن وهـما:

- أن يعدل الفرد من ذاته وسلوكه.

- أن يغيّر من بيئته الخارجية.

أنواع التوافق:

الأول: التوافق النفسي الشخصي:

وهو درجة ملائمة الفرد مع نفسه وذلك بأن يشعر بالرضا عن ذاته، وأن يخلو نسبياً من الصراع والتوتر وهو مرتبط بمدى قدرته على إشباع دوافعه وحاجاته وتحقيق أهدافه. وهنا يأتي بمعنى (قدرة الزوج/ة على التوافق والملائمة مع الدور المنوط به ورضاه عنه وتقبله الواجبات والقيام بالحقوق).

الثاني: التوافق النفسي الاجتماعي:

ويعنى به درجة ملائمة الفرد مع الآخرين في العمل أو الأسرة أو الشارع وهو مرتبط بمدى إشباع الفرد لدوافعه الاجتماعية وتحقيق أهدافه الاجتماعية. هنا يأتي بمعنى (قدرة الزوج /ة على التوافق مع أهل الطرف الآخر والجيران والعلاقات وكافة الجوانب التي يكون فيها اتصال وتفاعل).

الثالث: التوافق الزوجي:

(Adjustment Marital): التوافق الزواجي من أبرز مؤشرات الصحة النفسية في الأسرة، وهو يعني قدرة الزوجين على التكيّف مع الحياة الزوجية، وهو من المفاهيم التي ظهرت حديثًا مع التغيرات الاجتماعية التي أصبحت تركز على التوافق الإنساني، وهو مركب من لفظين مفردين بإضافة لفظ: «توافق» (Adjustment) إلى لفظ: «زواجي».

التوافق يعني قدرة الإنسان على التواؤم مع النفس (توافق نفسي)، ومع البيئة الاجتماعية (توافق اجتماعي)، وهي عملية مستمرة ليحصل التوازن بين الفرد وبيئته.

تعريف التوافق الزواجي:

التوافق: في اللغة الاتفاق والتظاهر، وافقت فلاناً على أمرٍ أي اتفقنا عليه معاً، والوفق من الموافقة بين شيئين كالالتحام، والتآلف، والتقارب، واجتماع الكلمة، ونقيضه التخالف، والتنافر، والتصادم.

وقد عرف روجرز Rogers" (١٩٧٢) التوافق الزواجي بأنه "نتاج للتفاعل بين شخصية الزوجين والذي يحدد نجاح الزواج أو فشله، وأنه لا يوجد نمط معين من أنماط الشخصية يحدد نجاح الزواج، ويعد التفاعل بين الزوجين من أهم عوامل التوافق الزواجي".

ويعرفه طريف شوقي ومحمد حسن: «بأنه حالة وجدانية، تشير إلى مدى تقبل العلاقة الزوجية، وتعد محصلة لطبيعة العلاقات المتبادلة بين الزوجين من جوانب متنوعة فمنها: التعبير عن المشاعر الوجدانية للطرف الآخر واحترامه هو وأسرته، والثقة فيها، وإبداء الحرص على استمرار العلاقة معه فضلاً عن مقدار التشابه بينهما في القيم والأفكار والعادات، ومدى الاتفاق حول أساليب تنشئة الأطفال، وأوجه إنفاق ميزانية الأسرة بالإضافة إلى الإشباع الجنسي في العلاقة». فالزواج نمط من أنماط العلاقات الإنسانية ووسيلة من وسائل المجتمع لتنظيم العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص البالغين، ويتطلب الزواج تحقيق قدرٍ من التوافق بين الزوجين لضمان استمراره ولكي يبقى محافظاً على أهدافه من خلال التفاعل والتكافؤ بين الزوجين.

أهمية التوافق الزواجي:

تتمثل أهمية التوافق الزواجي في أن ارتفاع مستواه يزيد من قدرة كلا الزوجين على تحمل الضغوط الحياتية، واجتياز الأزمات التي يواجهها الزوجان، ويجعلهما أكثر سعادة في الحياة بشكل عام وأكثر قدرة على توظيف طاقاتهما وقدراتهما للقيام بأعباء الدور، وإنجاز المهام المنوطة بهما بأكبر قدر من التوافق والانسجام.

وأهمية دراسة موضوع التوافق الزواجي تتضح عندما يكون منخفضاً في المجتمع، فإن ذلك الانخفاض سيؤدي إلى التأثير السلبي على المجتمع من خلال عدم استقرار الأسرة فيه بما تتضمنه من أطفال ومراهقين؛ مما ينتج عنه الكثير من المشكلات في المجتمع أهمها الصعوبات الزواجية، وهي مؤشر لانخفاض التوافق الزواجي وتتسبب بنتائج خطيرة مثل:

١- الطلاق الذي يعد نهاية مطاف العلاقة الزوجية، وما يتبعه من تفكك أسري.

٢- ظهور الأعراض والاضطرابات النفسية جسمية، فالتوافق الزواجي يرتبط سلباً بهذه الأعراض.

٣-التوافق ارتفاع معدل الخيانة الزوجية.

٤- نشوب النزاعات والخلافات بين الزوجين؛ مما يؤدي إلى عدم استقرار الأسرة ويؤثر سلباً على الأبناء.

٥- تشوه صورة الزوجين في عيون الأسر المحيطة بهم، مما يؤثر سلباً على مكانتهم الاجتماعية فتتقطع أواصر الصلات بينهم.

أنَّ الثمار الايجابية التي يجنيها الأزواج الذين يرتفع مستوى توافقهم تتمثل في زيادة قدرتهم على تحمل مشاق وضغوط الحياة مما يساعد على توظيف طاقاتهم وقدراتهم للقيام بأدوار أكثر فاعلية.

- عدم التوافق الزواجي: هو غياب الحوار والتفاهم وكذلك الانسجام بين الزوجين مما قد ينشأ عنه التفكك وعدم التكيف وبدء انهيار الأسرة.، وأبرز أسبابه:

١- تباين وجهات النظر.

٢- اختلاف البيئة التي عاش كل منهما واكتسب منها مهاراته.

٣- غياب القيم واختلافها ودورها في عدم والتوافق.

٤- سمات الشخصية واختلاف الأنماط.

٥- عدم التكافؤ الاقتصادي والاجتماعي وكذلك النفسي له دور كبير.

٦- بعض الفيروسات التي تصيب العلاقة الزوجية ولم يتم حلها.

٧- الخبرات السابقة والتجارب وأثرها في العلاقة.

٨- البعد المكاني لظروف عمل أو دراسة.

٩- عدم تطوير وتحسين جودة الحياة وإضافة مهارات جديدة.

١٠- عدم استثمار وسائل وتقنيات العصر في إيجاد التوافق المطلوب بين الطرفين.

دور المصلح في ذلك

يأتي هنا أهمية دور المصلح في إيجاد وتعميق التوافق بين الزوجين وذلك عن طريق التركيز على أهم العوامل التي تؤثر في التوافق ودعم الإيجابي منها وتوجيه السلبي وتصحيحه.

العوامل الداخلية:

وهي المتعلقة بالزوجين ومن أهمها:

١- التنشئة الأسريَّة للزوجين: فاستقرار الأسرة التي انحدر منها الزوجان له ارتباط وثيق يؤثر غالبًا على التوافق بينهما، فيجب على المصلح التأكد من التوافق والانسجام رغم الاختلاف في التنشئة.

٢- عمر الزوجان وتقاربهما، ومدى النضوج والرشد في شخصيتهما فقد وجد أن حالات الزواج المبكر ٢١ سنة للزوج و١٨ للزوجة، أبانت عن حالات الطلاق والتوتر وسوء التفاهم، وهذا بالتالي يلعب دوراً مهما ويعتبر عاملا ذا قيمة عالية يجب أن يبحث وراءها المصلح، ويحاول قدر الإمكان

تقريب وجهات النظر، والتأكيد على الجوانب المشتركة ودعمها، وتوجيههم نحو مهارات تزيد من النضج العاطفي والاجتماعي.

٣-تحفيزهما نحو أهمية إدراك جوانب الحياة الأسرة والتوازن فيها قدر الإمكان وجديتهما وقدرتهما على تحمل المسؤولية.

٤- تأصيل أهمية حسن العشرة بعد حل المشكلة، والوضوح والاهتمام في التعرف على بعضهما من حيث نقاط القوة والضعف، ومعالجة المشكلات التي تظهر أول بأول.

ثانيا: العوامل الخارجية:

١) إكسابهما مهارات التواصل الفعال وعلاقة الزوجين بالأقرباء لا سيما أهل الزوجة وأهل الزوج، ومدى استقلاليتهما في إدارة شؤونهما الأسريَّة

٢) تعريفهم بالنظام الاجتماعي السائد وأهمية احترامه والعمل حسب منظومته.

٣) تحذيرهما ورفع الوعي لديهما لخطورة الإعلام المغرض وقنوات التواصل غير الهادفة، وأثره على علاقتهما.

٤) نصحهم بتقدير كل منهما ظروف العمل وطبيعته لكلا الزوجين له أثره على علاقتهما، وما قد يسببه الاختلاف من عدم اتفاق وانسجام.

٥) توجيههم نحو الحصول على برامج تطوير ونماء العلاقة مثل (برامج لغات الحب الخمس /برامج فنون في تحسين العلاقة الزوجية والحميمية/برامج مهارات الانسجام والتوافق العاطفي والجسدي)، والعديد من البرامج المطروحة والمدروسة والمعتمدة محليا

بمـا يتفـق مـع الديـن ويتوافـق قيـم المجتمـع وعاداتـه.

٦) ترغيب كل منهما في حضور الجلسات الخاصة بجودة الحياة مع مستشارين متخصصين.

٧) رفـع الوعـي الايمـاني وتقويـة علاقتهـما مـع اللـه، وقـول كلمـة الحـق في اتخـاذ القـرار مـع التركيـز عـلى أهميـة الوعـي الـذاتي، والتعـرف عـلى مـوارد كل منهـما، ووضعهـما في التصـور والخيـال الواسـع لتصـور حياتهـما بعـد الانفصـال، وأيضـا حياتهـما في حـال تحسـنت ظروفهما وتـم حـل المشـكلة القائمـة مـما قـد يزيـد التوافـق بـكل انواعـه.

٨) تحديـد المهـام والأدوار لـكل منهـما، والتـوازن في عجلـة الحيـاة بـكل جوانبهـا مـما يضمـن الانسـجام والتوافـق.

٩) تصميـم عقـد التـزام سـلوكي (يختلـف تمامـا عـن وثيقـة الصلـح) ، يكتـب فيـه كل منهـما مـاذا يريـد مـن الطـرف الاخـر.

١٠) تحسين نظرة كل منهما نحو الآخر وذلك بدعم القيم.

١١) إعادة التأهيل لمقومات الاستعداد الزواجي.

١٢) جعل كل منهما يوضح التصور الشخصي عن الزواج وما الذي يريد تطويره.

خلاصة:

مـن هـذه المقومـات وذلـك الـدور للمصلـح سـيكون قـادرا بحـول مـن اللـه وقدرتـه عـلى إعـادة روح الحيـاة الزوجيـة ومـن خـلال مـوارد الزوجـين، حيـث إنـه هنـا يقـوم بـدور الموجـه والمصلـح الفعـال لا المخـبر ومعطـي الحلـول بـل المصاحـب لهـم والقـادر عـلى تحفيزهـم نحـو صناعـة الحـل الـذي يتكيـف ويتوافـق مـع قدراتهـم، ومـا يمتلكـون مـن إمكانـات وكأنـه المرشـد لهـم في خارطـة الطريـق والتغـير والتعديـل.

المراجع

- الكوتشنج تأسيس ومهارات للدكتورة وجنات الثقفي،٢٠١٢
- البيت المكين، الكوتشنج الزواجي، عثمان المحطب، ٢٠١٩
- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدير والتحديات المعاصرة، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٢م.
- عبد السلام عياد، المفاوضة الجماعية، القاهرة، دار الكتب، ١٩٩٢ م.
- علي احمد علي وآخرون، العلاقات الإنسانية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٧م.
- حسن وجيه، مباريات التفاوض في مواجهة آليات التسلط والتطرف، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٧م.
- عبد الحكيم الخزامي، أسس عملية التفاوض، بناء المفاوض الفعال، القاهرة، مكتبة ابن سيناء، ١٩٩٨م.
- عبد الفتاح حسين، إدارة الموارد البشرية، مدخل متكامل، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٩٧.

الفصل السابع

قراءة في قواعد العمل في مكاتب المصالحة

الدكتور/ خالد النقية

الفصل السابع

قراءة في قواعد العمل في مكاتب المصالحة

الدكتور/ خالد النقية

المقدمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

أصدرت وزارة العدل القواعد المنظمة للمصالحة بالقرار الوزاري رقم (٥٥٩٥) في تاريخ ١٤٤٠/١١/٢٩هـ متضمنة ستة فصول وسبعة وعشرين مادة ملحق بها جدول للقضايا العامة والأحوال الشخصية والجزائية التي تطبق عليها هذه القواعد لتحل محل القواعد والاجراءات السابقة التي صدرت بالقرار الوزاري رقم (٥٣٧٩٢) وتاريخ ١٤٣٥/٧/٢٧هـ.

وصدور هذه القواعد بهذا التفصيل والشمول يعد علامة فارقة في التطور والنقلة النوعية التي تشهدها وزارة العدل في تطوير الخدمات العدلية، فمنذ صدر قرار مجلس الوزراء رقم (١٠٣) وتاريخ ١٤٣٤/٤/٨هـ تم إنشاء مركز المصالحة في الوزارة ليكون الجهاز المنوط به الإشراف على المصالحة وتضاعف هذا الاهتمام بعد انطلاق مشروع التحول الوطني ليكون (تفعيل منظومة المصالحة) أحد أهم أهداف وزارة العدل لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

سيكون هذا الفصل مشتملاً على انتقاء أهم فصول القواعد المنظمة للمصالحة، وانتقاء أهم المواد في كل فصل ليكون التعليق عليها دون استطراد ليكون الطرح بعيداً عن السرد والإملال. مبتدئاً بالإحالة على مكاتب المصالحة واختصاصاتها، ثم المصلح وما يتعلق به من قيم واشتراطات وتسجيل والتزامات المصلح المسجل، ثم المقابل المادي للمصالحة، ثم إجراءات المصالحة وهو الفصل الأهم حيث احتوى على ست مواد مفصلة ثم أختم بالفصل الخامس مع المرور على أهم القضايا

التـي وردت في المحلـق بهـذه القواعـد. وباللـه التوفيـق.

أولاً: الأحكام العامة

يعـد الفصـل الأول مـن قواعـد العمـل في مكاتـب المصالحـة والـذي خصـص للأحـكام العامـة الذي تضمـن التعريـف بأهـم المصطلحـات التـي وردت في هـذه القواعـد فصـلاً تأسيسـياً مهـماً يحـدد المفاهيـم التـي تـم تضمينهـا في هـذه القواعـد والتـي مـن أهمهـا التعريـف بالمصالحـة بأنهـا: (وسـيلة رضائيـة لتسـوية المنازعـات ــ تتولاهـا مكاتـب المصالحـة ــ صلحـاً جزئيـاً أو كليـاً). ومـن التعريـف يتضـح اعتبـار المصالحـة وسـيلة بديلـة للتقـاضي تتـم مـن خـلال مكاتـب المصالحـة لا مـن خـلال الدوائـر القضائيـة وهـو مـا يجعلهـا بهـذا تبتعـد عـن إجـراءات التقـاضي في الدفـع والإثبـات والمرافعـة لتكـون وسـيلة رضائيـة يتـم بهـا قطـع الخصومـة سـواء أتـم هـذا الصلـح جزئيـاً في محـل النـزاع أو كليـاً. وهـذا التعريـف رغـم اختصـاره إلا أنـه جـاء جامعـاً مانعـاً معـبراً عـن الصلـح ومـا يترتـب عليـه وطبيعتـه في كلـمات موجـزة.

ثُـمّ إنّ الأحـكام العامـة بينـت المصلـح والمصلـح المسـجل والـذي سـيأتي تفصيلـه لاحقـاً. ولعـل أهـم مـا في التعريـف بهـذا الشـأن هـو الإشـارة إلى أن المصلحـين المسـجلين هـم: (المصلحـون والجهـات الذيـن يسـتعين بهـم المكتـب مـن غـير منسـوبي الـوزارة المقيـدون في السـجل المعـد لذلـك وفـق أحـكام التنظيـم والقواعـد والقـرارات الصـادرة تنفيذيـاً لهـما). وهـذا يعنـي ولأول مـرة فتـح المجـال لأن يتـولى الصلـح مـن غـير منسـوبي الـوزارة المعينـين رسـمياً كمصلحـين إلى السـماح للجهـات والأشـخاص ذوي الخـبرة والتأهيـل والمسـجلين لـدى الـوزارة للقيـام بممارسـة الصلـح، وهـو مـا يعـد توسـيعاً لنطـاق الصلـح واسـتثماراً للأشـخاص والجهـات الخيريـة أو الأهليـة وهـو مـا يحقـق التكامـل بـين مؤسسـات المجتمـع المـدني والحكومـي في توسـيع قاعـدة الصلـح وتعزيـزه كدليـل واضـح عـلى نيـة وعـزم الـوزارة عـلى تفعيـل الوسـائل البديلـة للتقـاضي، وتخفيـف الضغـط والعـبء عـلى القضـاة ونـشر ثقافـة الصلـح.

وتناولـت المـادة الثانيـة مـن الأحـكام العامـة قضيـة الإحالـة إلى مكاتـب المصالحـة واختصاصاتهـا والتـي كانـت محـل جـدل واجتهـادات مختلفـة مـن قبـل المحاكـم لعـدم وضـوح نظـام الإحالـة ومـا يحـال

للصلح دون سواه. فحددت أن مكتب المصالحة يتولى نوعاً من المنازعات الأول: المنازعات المحالة من المحاكم على اختلاف اختصاصاتها. وهذا عموم جيد يستوعب الكثير من قضايا المنازعات وما يجوز فيه الصلح شرعاً وما لأطراف النزاع حق الصلح فيه أو لا يخالف نظاماً.

والثاني: المنازعات التي يحيلها أطراف النزاع أو بعضهم إلى مكاتب المصالحة ابتداءً أو بعد البدء في نظر المنازعة في أي مرحلة من مراحل الدعوى مع مراعاة إشعار ناظر القضية، وفي هذا النوع فتحت هذه المادة تدفق القضايا على مكاتب المصالحة وخففته على الدوائر القضائية لما في هذا من قطع النزاع وبذل جهد الصلح قبل البدء في إجراءات القضية أو بعد البدء بها، حيث إن النزاع قد يبدأ بين الخصوم قوياً مدفوعاً بالأثرة وحب النفس والفوز بالقضية وادعاء الحق، وفي البدء بالصلح قطع للنزاع وتربية للنفوس على العفو والبذل والتسامي على حب كسب القضية إذ القضاء فصل بينما الصلح فيه مجال للتنازل والتخلي عن الحق أو بعضه لبقاء الود والوئام وهذا أهم مطلب من مطالب الصلح ونشره والحث عليه في الإسلام.

الفصل الثاني من القواعد: المصلح

احتوى الفصل الثاني في ثلاث مواد وهي الثالثة والرابعة والخامسة ما يتعلق بالمصلح من قيم في مجال عمله كالسريَّة والحياد والمهنية والاتقان والإخلاص، وما يتعلق بها من معايير سلوكية، ثم فصلت المادة الرابعة مسألة الحياد وأكدت عليه وهذا الأمر في غاية الأهمية لما قرره الشارع الحكيم في أكثر من موضع بأن إرادة الحكمين أو المصلحين للصلح له أثر في التوفيق **(وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِن يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا)** (النساء:٣٥)

وبما أن الصلح نوع من القضاء لذا لزم على المصلح ألا يتولى في المصالحة في الأحوال التي قد تؤثر على حياده واستقلاله إلا بعد الإفصاح لإدارة المكتب ولجميع أطراف النزاع وقبولهم

به خطياً، ثم بينت هذه المادة تلك الأحوال بالتفصيل في نقطتين فرعيتين في هذه المادة تدور في مجملها حول ما إذا كان للمصلح مع أطراف القضية أو أحدهم علاقة زواج، أو قرابة أو مصاهرة إلى الدرجة الرابعة أو مصلحة أو شراكة قائمة أو محتملة في المنازعة. أو كان قد سبق له الترافع عن أحد أطراف النزاع أو أفتى فيها أو نظر فيها خبيراً أو محكماً أو أدلى بشهادة فيها أو باشر أي نوع من التحقيق أو الإجراء فيها. وهذا استيعاب دقيق مفصل لكل ما يؤثر على الحياد والاستقلال في تناول الصلح في النزاع.

الفصل الثالث من القواعد: المصلحون المسجلون

في سبع مواد استوعب هذا الفصل مسألة المصلحين المسجلين، حيث أسست المادة السادسة لقضية في غاية الأهمية، تعتبر نقلة نوعية في خدمات وزارة العدل وانفتاحها على الجهات الأخرى لتستعين بها في تولي بعضاً من مهامها، خصوصاً قضية الصلح والتي ظلت سنين طويلة حكراً على المحاكم ومنسوبي وزارة العدل فقط لتأتي هذه المادة لتقول: يجوز لمكاتب المصالحة الاستعانة بمصلحين من غير منسوبي الوزارة من القطاع الحكومي والخاص وغير الربحي الذين تنطبق عليهم الشروط والمؤهلات بعد اعتمادهم وتسجيلهم، ولا يجوز الاستعانة بغير المصلح المسجل وفق أحكام المادة السابعة التي وضحت شروط تسجيل المصلح والجهات المقدمة للمصالحة. حيث وضعت سبعة شروط للمصلح تدور حول الأهلية الكاملة وحسن السيرة، وأن يحمل مؤهلاً لا يقل عن الجامعة مجتازاً للقابلة الشخصية ولاختبار الكفاية بعد حضور الدورات التدريبية التي يحددها المركز، وأداء التدريب العلمي بما لا يقل عن عشر جلسات مصالحة فعلية عند أحد المصلحين المعتمدين، وفي هذه الفقرة تأكيد على المهنية والتخصص والخبرة في ممارسة المصالحة لتفتح آفاقاً واسعة لكل من يرى في نفسه الميل والرغبة والكفاءة في ممارسة الصلح بعد أن كانت حكراً على من يتعين رسمياً في وزارة العدل وهذا يعد سبقًا لها في استثمار الخبرات والطاقات في إنجاح المصالحة.

ولم يقف الأمر عند ذلك بل شجعت الجهات سواء أكانت حكومية أو قطاعاً خاصاً أو غير ربحي للمساهمة في تقديم الصلح وفق الشروط التي حددتها القواعد، والتي تدور في مجملها حول الترخيص والتخصص والمكان الملائم حسب اشتراطات ومعايير الوزارة.

وفي المادة الثامنة من هذا الفصل والتي خصصت للمصلحين والجهات المسجلة فيما يتعلق بالقيد والشرط، ومن يملك صلاحية ذلك، والملفت للنظر هو إتاحة بيانات القيد والشطب للعموم وهذا في نوع من الشفافية والوضوح التي تتطلبها مهنية العمل في هذا المجال بما يحقق الثقة والمصداقية وهذا ما تقتضيه المادة التاسعة المتعلقة بالمقابل المادي للمصالحة وهو ما يعني الانتقال بالمصالحة من الاحتساب والعمل الحكومي إلى أن تصبح مجالاً ربحياً يقدم بمقابل مادي تحت مسمى أتعاب المصالحة من أطراف النزاع أو بعضهم، وفي الأحكام التي حددتها هذه المادة فيما يلي:

١. أن يبين ذلك في سجل المصلحين المسجلين.

٢. موافقة أطراف المصالحة بعد اطلاعهم على الأتعاب.

٣. ألا يؤثر ذلك في حيادية المصلح المسجل واستقلاله.

٤. أن يلتزم المصلح المسجل بما يصدره المركز من إجراءات وضوابط في هذا الشأن من تحديد للأتعاب والمنازعات التي يجوز أخذ المقابل عليها.

ولأن الوزارة هي المسؤولة الأولى عن المصالحة فكما أن لها حقوقاً فعليها واجبات لم تغفلها القواعد بل نصت عليها المادة العاشرة واستوعبت أهم ما تقدمه الوزارة للمصلح المسجل، مثل توفير الدعم الإلكتروني والتدريب والتأهيل سواء بشكل مباشر، أو عن طريق الشراكة مع القطاعات المختلفة الحكومية أو الخاصة أو غير الربحية. أو تهيئة المكان المناسب للمصلح المسجل داخل مكاتب المصالحة.

وفي المادة الحادية عشرة نصت على التزامات المصلح المسجل وذكرت خمس التزامات مهمة، بدأت بالالتزام الأهم، وهو التمشي بأحكام المصلح واجراءاته الواردة في التنظيم والقواعد والقرارات الصادرة تنفيذاً لها. ولعل أهم ما فيه هذه الالتزامات أنها نصت على تولي المصلح للحد الأدنى السنوي لطلبات المصالحة التي تحال للمصلح بغير مقابل، وتركت للمصلح قبول ما زاد عليه بدون مقابل لتفتح المجال للتطوع والاحتساب حتى لا يصبح الصلح تجارة يكتسب منها يخرجها عن مرادها ومقتضى الحكمة من شرعية الصلح. وحتى تضمن الوزارة نقل الخبرة والاستفادة من الخبراء في مجال الصلح أكدت الفقرة الثالثة من هذه المادة على أن يمكن المصلح المسجل ما لا يقل عن خمسة متدربين في السنة لحضور جلسات الصلح تحت إشرافه. كما الفقرة الرابعة من هذه المادة أن من واجبات المصلح المسجل التعليم والتطوير المستمر لنفسه بحضور الدورات التدريبية والمؤتمرات وورش العمل في مجال المصالحة أو المشاركة في إعدادها بما لا يقل عن خمس ساعات سنوياً.

الفصل الرابع من القواعد: إجراءات المصالحة

ويعد هذا الفصل أطول فصول قواعد المصالحة وأكثرها تفصيلاً وأهمها، جاء هذا الفصل مشتملاً على ست مواد من المادة الثالثة عشرة وحتى المادة التاسعة عشرة وتحت كل مادة تفريع دقيق للفقرات التي توضحها. ففي المادة الثالثة عشرة والتي خصصت لقيد المصالحة وإحالتها في أربع فقرات وضحت آلية القيد والإحالة حيث يحال طلب المصالحة من المحاكم وفق النموذج المعتمد إلى مكتب المصالحة في المحكمة المرفوع لديها الدعوى، فإن لم يكن فيها مكتب للمصالحة تحال لمكتب مصالحة آخر يحدده مركز المصالحة. إما إذا تقدم الأطراف أو أحدهم بطلب المصالحة من غير إحالة من المحكمة، فيقدم الأطراف أو أحدهم الطلب إلى المركز وفقاً للنموذج المعتمد ويتولى علمية الصلح المكتب الذي يحدده المركز. ومن الإجراءات تقيد طلب المصالحة باليوم والرقم المميز، ثم يتولى مدير مكتب المصالحة المختص أو من يفوضه بإحالة الأطراف إلى المصلحين من

منسوبي الوزارة أو المصلين المسجلين مع مراعاة رغبة الأطراف ما أمكن وهذه الفقرة أعطت مرونة أكبر في مجال إحالة قضايا الصلح بعد أن كانت تحال من نظام الإحالات أو من الدائرة القضائية ابتداءً ثم إلى المصالحة.

وفيما يتعلق بتحديد موعد جلسات الصلح ومكانها وإبلاغ الأطراف جاءت المادة الرابعة عشرة موضحة بأن موعد عقد جلسة الصلح خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يوماً من تاريخ قيد طلب المصالحة، مالم ينص المركز على خلاف ذلك. ويتم تبليغ أطراف المصالحة بالموعد عن طريق مكتب المصالحة أو طالب الصلح، (وفي هذه الفقرة خصوصاً) في إعطاء طالب الصلح الحق في التبليغ بموعد الصلح كسرًا لحدة النزاع، وإعطاء فرصة للمتنازعين التحدث والتواصل مما قد يكون سبباً في إطفاء نار العداوة وتسهيل الصلح وإجراءاته. وفي حال غياب أحد الأطراف يحدد موعد آخر خلال سبعة أيام من الموعد الأول، مع مراعاة مناسبته لأطراف الصلح قدر الإمكان، وفي حال تغيب الأطراف أو أحدهم للمرة الثانية أو تعذر تبليغهم فيحفظ طلب المصالحة وتبلغ الجهة المحيلة في حالة ما إذا كان الطلب محالاً.

ولمزيد من التسهيل واستخدام التقنية فإن هذه المادة نصت على أن جلسة المصالحة تعقد في مقر مكتب المصالحة ويجوز عقدها إلكترونياً (عن بعد) أو في مقر آخر مناسب مع مراعاة الضوابط والشروط التي يحددها مركز المصالحة. والوزارة بهذه الفقرة كأنها تستشرف المستقبل فأطلقت منصة تراضي (الصلح الإلكتروني) وتجلت هذه الفكرة وعظمت الحاجة إليها في ظل أزمة جائحة فايروس كورونا(١٩ COVID) حيث تبينت أهمية تقديم الخدمات عن بعد في ضوء التباعد الاجتماعي، واتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع انتشار العدوى، والحظر وتعليق كثير من النشاطات والأعمال، وبقيت الخدمات الإلكترونية شاهدة على ما لوزارة العدل من سبق في تقديم خدماتها عن بعد، والتي بدأتها قبل هذه الجائحة وما إطلاق منصة تراضي ونص هذه اللائحة على الوسائل الافتراضية للتقاضي والصلح إلا قصب سبق يحسب لوزارة العدل استحقت به وسام التميز، حيث سهلت الوصول إلى خدماتها المتعددة عبر منصة ناجز وغيرها من البوابات الإلكترونية.

وفي المادة الخامسة بيان مقتضب لكنه شافٍ وكافٍ لإجراءات حضور جلسات المصالحة حيث حددت في أربع فقرات من الذين يقتصر عليهم في حضور الجلسة وهم: المصلح، والأطراف الأصليين للمصالحة، ولهم توكيل من يحضر نيابة عنهم بشرط وجود وكالة تخول الوكيل في الصلح ويحضر عن الشخصية الاعتبارية ممثلها النظامي الذي له صلاحية الصلح عنها أو من يوكله، وكلاء أطراف المصالحة ولو مع حضور من وكلهم، ومن يقبل جميع الأطراف حضوره قبل المصالحة أو أثناءها. وهذه الفقرة أرى أن فيها شيئاً من الارتباك والتداخل بين الفقرتين (ب و ج) فضلاً عن أنه وبحكم الخبرة والتجربة حضور الوكلاء عن الأطراف يعرقل الصلح، ويحيل جلسة الصلح إلا تنازع خصوصاً إذا كان وكيل أحد الأطراف محامياً، أو شخصاً له مصلحة في عرقلة الصلح، أو كان الموكل عنه ضعيفاً في اتخاذ قرار الصلح، ولقد رأيت أن معظم القضايا تنتهي بالصلح بمجرد مقابلة أطراف النزاع وجهاً لوجه وهذا في الأعم الأغلب، وإن وجدت حالات يكون الأصلح للصلح حضور الأصيل وخصوصاً في قضايا الأحوال الشخصية والزوجية منها خصوصاً، إذ قد ترغب الزوجة في الصلح والعودة لبيت الزوجية أو التنازل عن حق لها ويأبى الوكيل الأب أو الأخ ذلك إما حرصاً منه على عدم العود والوئام أو مبالغة منه في الحماية لموليته من تبعات الصلح. ولهذا في الغالب تترك المسألة لاجتهاد المصلح وحصافته ومعرفته بحكم التخصص والخبرة من الأصلح في حضور جلسة المصالحة الوكيل أم الأصيل كل حالة بحسبها. ولهذا ربط الشارع الحكيم حضور الحكمين في خلاف نشوز الزوجين أو أحدهما بقوله تعالى: **(وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِن يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا)** الآية (النساء: ٣٥)

وفي الفقرة الأخيرة من هذه المادة أنه على المصلح أن توقع الأطراف التي تحضر جلسة الصلح من غير أطرافه على تعهد بعدم الإفصاح والتزام آداب جلسة المصالحة، وكأن هذه المادة تعطي الإذن للمصلح بالاستعانة بخبراء أو معاونين بحضور جلسة الصلح إذا رأى المصلح جدوى ذلك، أو أن ذلك يسهل عملية الوصول إلى الصلح بين الأطراف، أو تقتضي جلسة الصلح ذلك كالولي والمحرم وعضو التحكيم أو كاتب محضر الصلح...الخ

وفي المادة السادسة عشرة بيان تفصيلي لإجراءات جلسة الصلح في سبع فقرات تدور في مجملها حول الدور الذي يقوم به المصلح قبل الجلسة وفي بدايتها وأثنائها وبعدها. حيث أوجبت على المصلح التحقق من الأهلية الشرعية والنظامية لأطراف الصلح وطلب هوياتهم. وأعطت الفقرة الثانية مسؤولية ضبط جلسة المصالحة واستفراغ الجهد في السعي إلى وصول أطراف المصالحة إلى الصلح المنهي للخصومة مع الالتزام بالآداب الشرعية والأنظمة المرعية والقيم الواردة في المادة الرابعة وما يصدر تباعاً من أدلة إجرائية، ولعل أهم ما ترمي إليه هذه الفقرة هو التأكيد على مراعاة الآداب الشرعية خصوصاً فيما يتعلق بالخلوة غير الشرعية فيما إذا كان أحد أطراف الصلح امرأة. وتختتم هذه الفقرة بملمح رائع وهو أنه على المصلح إذا كانت بين الأطراف أكثر من منازعة وتنوعت اختصاصاتها فعلى المصلح أن يسعى للوصول إلى صلح ينهي جميع هذه المنازعات. وهذا مطلب مهم، إذ ما دامت النفوس مهيأة للصلح فالمضي في قطع الخصومة وما يؤول إليها من قضايا معلقة أولى وآكد، وهذا مرجعه لحكمة المصلح وحصافته فإذا وجد أن هناك قضايا قد تصل إلى طريق مسدود أو تفضي إلى تقويض الصلح الجزئي فيرجئها لوقت لاحق، أو يجعلها في قضية صلح مستقلة وينهي ما تم الصلح فيه بمحضر مستقل، ولعل المنظم في صياغة هذه الفقرة وضعها في ذهنه قضايا الطلاق والخلع والفسخ وما يترتب عليها من حضانة وزيارة ونفقة إذا تناولها في قضية واحدة عند تعذر الصلح، ورأب الصدع بين الزوجين مهم جداً، بل ومطلب لسهولة البت فيها في الجلسة وعدم إطالة أمد المصالحة بالنظر لمصلحة الأبناء وطرفي الصلح ولا يتضرر أحد منهم بذلك.

وخولت الفقرة الثالثة من هذه المادة للمصلح ولغرض الوصول إلى الصلح الاجتماع أثناء الجلسة أو قبلها بأحد الأطراف دون الآخر أو الاجتماع بوكلائهم دون الإخلال بقيم المصالحة أو بالآداب الشرعية، وهذه الفقرة تتمشى مع طبيعة الصلح باعتباره وسيلة بديلة للتقاضي يجب ألا يكون صارماً في إجراءاته في حضور الأطراف أو أحدهم كما هو في الدائرة القضائية بل كل ما من شأنه خدمة الوصول إلى قطع النزاع بالصلح المنهي للخصومة فاتخاذه مطلب وضرورة.

وفي الفقرة الرابعة بيان بعدم إكراه أطراف النزاع أو بعضهم على قبول الصلح، وهذا صحيح إذ الصلح وسيلة تراضٍ وتنازل عن طيب نفس، واللجوء إلى إكراه الأطراف أو أحدهم على الصلح لا يجوز ويعمد إليه بعض المصلحين بدافع الحماس في إطفاء نار الخصومة، أو لتكثير حالات الصلح لديه أو جهلاً بالحكم. وصور الإكراه متعددة منها دفع أحد الأطراف أو بعضهم بسيف الحياء، أو وجاهة المصلح صراحة باللفظ أو بالتخويف، والمبالغة بعواقب عدم الصلح وما يترتب عليه لجعل أطرف الصلح أو أحدهم يلجأ إلى الصلح أو تطويل أمد الصلح عمداً بما يضر بأحد الأطراف ليلجأ إلى الصلح أو توسيط من له سلطة على أحد الأطراف بدفعه للصلح كرها، وكل هذه الممارسات يعمد إليها بعض المصلحين ممن ليس لديهم المهنية والتدريب الكافي في ممارسة الصلح.

وفي الفقرة السادسة نص على أن جميع جلسات الصلح ومحاضره تكون باللغة العربية مالم يتفق أطراف الصلح على غير ذلك، وهذا فيه لفت النظر إلى من ليس لغتهم الأصلية العربية، أو لا يحسنون الحديث بها، فهنا يمكن اللجوء إلى لغة الأطراف أو أحدهم لكنها لم تنص على ضرورة وجود مترجم بين الأطراف، وشروط اختياره وأتعابه وهو ما يحتاج إلى تفصيل أظن أن يصدر به دليل تفسيري لاحق من مركز المصالحة.

وفي الفقرة السابعة الأخيرة من هذه المادة بيان لعدد جلسات الصلح وأنه يجب ألا تزيد عن ثلاث جلسات ولا تزيد المدة من بدء الاجراءات عن ثلاثين يوما، وهذا الأمر في غاية الأهمية فالهدف المهم من الصلح هو عدم إطالة أمد التقاضي بما يتضرر معه أطراف الصلح أو أحدهم وهذا هو الحد الأعلى للوصول إلى صلح ينهي الخصومة، ولم تغفل المادة الاستثناء من ذلك للحالات التي ينص مكتب المصالحة على طول مددها، أو يكون لمدير مكتب المصالحة سبب يبينه المصلح في طول مددها أو عددها، وهذا أمر وجيه ففي بعض القضايا التي يرى المصلح أن هناك أملا في الصلح عند صلاح حال أحد الأطراف أو كليهما، أو خضوع أحدهما لبرنامج تعديل السلوك أو تجاوز مرحلة التكيف كتلك القضايا الزوجية والأسريَّة المتعلقة بالإدمان أو العلاج النفسي أو السحر أو العين، فقد يرى المصلح المتخصص إحالتهما إلى جهات علاجية أو استشارية متخصصة

تتولى متابعة الحالة وفق برنامج قد يطول أمده، وتكون المصلحة في عدم الاستعجال بالصلح الذي قد يفضي إلى التفريق، وقد رأيت بحكم التجربة والتخصص أن هناك قضايا تم إنهاؤها بالصلح في جلسة أو جلستين، وعادت مرة أخرى بسبب عدم دراية المصلح بملابسات الحالة وهذا لا يدركه إلا من يملك أدوات التخصص النفسي والاجتماعي ويستطيع دراسة تاريخ الحالة، وتلمس الأسباب الخفية وراء النزاع، والتي لو تم حلها لعاد لبيت الزوجية الوئام والسلام.

المادة السابعة عشرة خصصت لإجراءات سريَّة جلسات المصالحة واستثناءاتها وأكدت على سريَّة جلسات المصالحة وعدم الإفصاح عما دار فيها من معلومات ووثائق ومحاضر أو تقديمها كإثبات أو الشهادة به أمام الجهات القضائية ولجان فصل المنازعات وهيئات التحكيم إلا ما استثنته هذه المادة في سبع فقرات. كالإفصاح الذي يقتضيه تنفيذ محضر الصلح، وتقديم أحد أطراف المنازعة في إجراءات التقاضي أو التحكيم ما قدمه من وثائق ومستندات وحقائق متعلقة بموضوع المنازعة أو ما كان عنده واطلع عليه بطريق مشروع قبل جلسة الصلح، أو الإفصاح عن اسم المصلح أو ما يتفق أطراف النزاع على إفشائه، أو الإفصاح الاستثنائي الذي يلزم به النظام في حدود أحكامه، أو الافصاح الذي يحول دون ارتكاب جريمة أو مخالفة ارتكبها المصلح أثناء جلسة الصلح. وفي ظني أن جعل الافصاح بالمخالفة التي ارتكبها المصلح يجب أن تخرج من هذه الحالات الاستثنائية، لأنه لا حصانة للمصلح ومن حق أطراف الصلح أن يقيموا عمل المصلح بعد كل جلسة وبيان ما وقع فيه من أخطاء وهو أمر مهم في تجويد العمل وتحسينه، ولا يدخل في الإفصاح المنهي عنه مالم يكن أمراً شخصياً.

ويختم الفصل الرابع بمادتين مكملتين لبعضهما الأولى تتعلق بانتهاء المصالحة والثانية بتحرير محاضر الصلح. فأما الحالات التي ينتهي فيها الصلح فهي ست حالات وهي: إذا توصل أطراف المصالحة إلى صلحٍ منهٍ للخصومة، إذا غاب أحد أطراف المصالحة وفقاً للمادة الرابعة عشرة، إذا انسحب أحد أطراف المصالحة في أي مرحلة من مراحلها، وإذا تعذر الصلح من أحد أطراف الصلح بوفاته أو انقضاء شخصيته الاعتبارية، وإذا تجاوزت جلسات الصلح عدد الجلسات المذكورة في المادة

السادسة عشرة، وأخيراً إذا رأى المصلح عدم الجدوى في المضي في الصلح أو تكررت مخالفة أطراف الصلح آداب المصالحة وإجراءاتها ولا يتم إلا بعد الرفع لمدير مكتب المصالحة بتقرير بذلك. وهذه الحالات رغم اقتضابها إلا أنها استوعبت الحالات التي يمكن بموجبها إنهاء الصلح وعدم المضي فيه .

وفي المادة التاسعة عشرة المتعلقة بالمحاضر بينت أن المصلح لا يحرر محضراً لجلسات المصالحة إلا إذا تمت المصالحة بصلح كامل، بينما يكتفي المصلح بتحرير تقريرٍ فقط في الحالات التالية: إذا انتهت جلسة المصالحة بغير صلح أو إذا انتهت المصالحة في صلح في بعض المنازعة يكتب المصلح تقريراً يشمل على تاريخ ومكان المصالحة، واسم المصلح، وأطراف المصالحة، وأسماء من حضر الجلسة، وملخص المنازعة محل المصالحة دون ذكر ما دار في الجلسة، وتحفظ المعاملة مع إشعار الجهة المحيلة إذا كانت القضية محالة. أما إذا تم الصلح في بعض المنازعة فيحرر المصلح محضراً بما تم الصلح فيه، وتقريراً بانتهاء المصالحة بغير صلح كامل، وتحفظ المعاملة مع إشعار الجهة المحيلة. وإذا تم الصلح كاملاً في محل المنازعة فإنه يصدر به محضر صلح وفقاً لما سيأتي في الفصل الخامس، وتشعر الجهة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.

الفصل الخامس من القواعد: محضر الصلح

اشتمل هذا الفصل على أربع مواد مبينة شكل محضر الصلح وشروطه وإجراءات اعتماده وحجيته ثم حفظه وتسليمه وتفسيره. ولعل أهم ما فيه هذا الفصل اعتماد محضر الصلح سنداً تنفيذياً وملزماً لأطراف المصالحة تنطبق عليه أحكام السندات التنفيذية وفق نظام التنفيذ بعد استيفائه للشروط والإجراءات اللازمة لصحته واعتماده، بحيث يكون وفقاً للنموذج المعتمد، متضمناً تاريخ الصلح، واسم المصلح، وأطراف المصالحة، وبيانات الأشخاص الطبيعيين، والترخيص للشخص المعنوي، وأرقام الهويات، وملخص المنازعة وطلبات الأطراف ثم نص التسوية وما اتفق عليه

الطرفان مذيلاً بتوقيعهما، وتوقيع المصلح، ومدير مكتب المصالحة في المكان الذي جرى فيه الصلح أو الأمين العام أو من يفوضه، ويغني عنه التوقيع الإلكتروني في المحاضر المدونة إلكترونياً. وفي هذا تفصيل دقيق لا بد منه وهو ما سيضفي على المصالحة القوة والأهمية بأن تكون محاضره لها صفة التنفيذ قطعاً للخصومة والنكوص عن الصلح بعد عقده وتوثيقه.

وفي موضع آخر من هذا الفصل ضمن المادة الثانية والعشرين والثالثة والعشرين واللتين تناولتا موضوع حفظ وتسليم نسخ محاضر الصلح ومن يملك حق تفسيره، نصت المادة الثانية عشرة على أن يسلم كل طرف من أطراف الصلح محضر الصلح واعتماده، وترسل مكاتب المصالحة والمصلحون المسجلون نسخة إلكترونية من المحاضر إلى المركز، وتحفظ إلكترونياً ليسهل الرجوع إليها. وأما فيما يخص تفسير محضر الصلح فقد نصت المادة الثالثة والعشرين على أنه عند الحاجة إلى تفسير محضر الصلح فيرجع للمصلح، ويصدر التفسير كتابة، ويبلغ به جميع الأطراف، ويعد متمماً لمحضر الصلح وتسري عليه أحكامه.

الفصل السادس من القواعد: أحكام ختامية

وهذا الفصل رغم وجازته إلى أنه احتوى ثلاث مواد الأولى تتعلق برقمنة الإجراءات بما يحافظ على سريَّة المحاضر وذلك بتدوينها إلكترونياً وفق نظام التعاملات الالكترونية. والثانية فوضت أمين مركز المصالحة بإصدار ما يلزم للعمل بهذه القواعد من قرارات وضوابط وأدلة وإجراءات ونماذج معتمدة. والمادة الأخيرة بينت العمل بالقواعد، وأنها تحل محل القواعد السابقة وإجراءاته الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٥٣٧٩٢) وتاريخ ١٤٣٥/٧/٢٧هـ، ويعمل به بعد (١٢٠) يوماً من تاريخ اعتماده.

وختاماً فإن تفعيل منظومة المصالحة الذي تبنته وزارة العدل كأحد أهم أهدافها الاستراتيجية في التحول الوطني، وما حققته في هذا المجال من تقدم يؤكد سعي الوزارة الجاد في نشر ثقافة

الصلح لما له من فضيلة شرعية وآثار اجتماعية ونفسية واقتصادية في نشر الوئام والود والسلام بين الناس، وقطع دابر الخصومات بالتراضي الذي تنطفئ معه نار العداوات، وتحفظ بذلك الأعراض والأنفس والأموال، ويزيد من تلاحم الأسر، ويقلل نسب الطلاق والتفكك الأسري، ويقطع دابر الجريمة والخراب الذي يخلفه النزاع والخصومة وهو أهم مطالب الشرع فهو قسيم القضاء وذراع العدالة الناجزة، كما أن مما يحمد لهذه القواعد فتحها مجال الاستفادة من المتخصصين والمهتمين بمجال الصلح سواء تطوعاً أو بأجر ممن تتوفر فيهم الكفاية والكفاءة، والتأهيل اللازم لممارسة الصلح، وهو مؤشر مهم على تقدير أهل التخصص، وأجدها فرصة لدعوة الجهات المهتمة بمجال الاستشارات والإصلاح الأسري أن تساهم مع الوزارة في إنجاح هذا المشروع عبر شراكات فاعلة، وتكوين كيانات تعنى بالمصالحة، وتدخل ضمن الجهات المسجلة في وزارة العدل لتفعيل منظومة المصالحة.

والله ولي التوفيق

الفصل الثامن

الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين

إعداد: مها العومي

الفصل الثامن

الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين

إعداد: مها العومي

مقدمة..

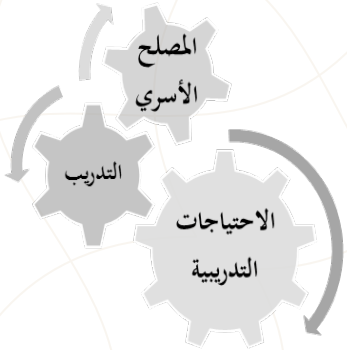
الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله..

استدعى التطور المجتمعي المتسارع والتحولات الحديثة إلى الاهتمام المتزايد بالتنمية على كافة الأصعدة المتصلة باستقرار المجتمع وأفراده، مما انعكس على مهام ومتطلبات المؤسسات الاجتماعية المختلفة ووظائفها وأهدافها، ومن ذلك تنمية العاملين فيها بالإعداد المهني لمواكبة المستجدات المستمرة بمتطلبات عملهم، والتوجهات الحديثة في الخدمة المقدمة للمجتمع وبما يتناسب مع حاجة المستفيدين منها. وتعتبر مهنة (الإصلاح الأسري) مهنة إنسانية تطبيقية ذات تعامل مباشر مع القضايا والمشكلات الأسريَّة التي تمس حياة الأفراد، والتي تزايدت الحاجة إليها في محاكم الأحوال الشخصية ومكاتب الصلح بمراكز التنمية الأسريَّة لفض النزاعات الزوجية والمحافظة على الأسرة من التفكك. وبالتالي تطلبت طبيعة هذا العمل الاهتمام بتطوير الممارسة المهنية للمصلحين الأسريين بما يحقق نجاح وفعالية قدرتهم على مساعدة الأفراد والأسر للاستقرار والتوافق الأسري، وذلك من خلال التعليم والتدريب المستمر للمصلح الأسري بما يحقق له القدر الملائم من الكفاية المهنية لتحقيق أقصى فاعلية في عمله.

ويعد التدريب أحد المرتكزات الهامة والضرورية للتنمية المهنية في مجال الإصلاح الأسري، حيث يقوم التدريب الفعال في رفع مستوى الكفايات التي تتضمن المهارات والمعارف والاتجاهات والخبرات التي يحتاجها المصلحون في مكاتب الصلح الأسري، ويعد تحديد الاحتياجات التدريبية هي الأداة الرئيسية التي تبنى عليها أهداف التدريب وبرامجه التطويرية، بما يحقق أهداف التنمية

المهنيـة للمصلـح ولمؤسسـة ومكتـب الإصـلاح.

مفاهيم الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين



مفهوم التدريب:

يعـرف التدريـب بأنـه: نشـاط وجهـد تعليمـي منظـم، يعمـل عـلى تعليـم الفـرد مهـارات جديـدة أو تحسـين في مهـارات موجـودة، والعمـل عـلى تطويرهـا لمواجهـة متطلبـات العمـل الحاليـة والمسـتقبلية.. كـما عُـرف بأنـه: عمليـة تفاعـل الشـخص مـع خـبرات تعليميـة، تهـدف إلى بنـاء وتطويـر خصائـص وقـدرات (مهـارات ذهنيـة وأدائيـة واتجاهيـة) مرغوبـة تجعلـه قـادراً عـلى أداء مهـام وواجبـات محـددة ضمـن ظـروف وتسـهيلات محـددة.

مفهوم الاحتياجات التدريبية:

عرفـت الحاجـة بأنهـا: حالـة مـن الافتقـار والشـعور بوجـود نقـص في شيء مـا، وعـرف الاحتيـاج

بأنـه: مـا يتطلبـه الـشيء لاسـتكمال نقـص أو قصـور فيـه.

الاحتياجات التدريبية

عُرفـت: بأنهـا مجمـوع التغـيرات المـراد إحداثهـا لـدى الفـرد والمتعلقـة بمعلوماتـه، ومهاراتـه واتجاهاتـه لتعديـل سـلوكه، أو تطويـره أو اسـتحداث السـلوك المرغـوب الـذي يحقـق الكفايـة الإنتاجيـة في أدائـه، ويسـاعد في التخلـص مـن جوانـب القصـور أو الضعـف في الأداء، مـن أجـل زيـادة فعاليـة الفـرد في العمـل.

وهـي للمصلـح الأسري إجرائيـا: مجموعـة المهـارات والمعـارف والاتجاهـات والقـدرات، التـي يـراد إكسـابها، وصقلهـا وتنميتهـا لـدى المصلحـين الأسريـين لتوظيفهـا في عملهـم بكفـاءة ومهـارة عاليـة.

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين

تكمن أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية فيما يلي:

١. فضـل وشرف مهنـة الإصـلاح الأسري وعظيـم أثرهـا في حـل المنازعـات الزوجيـة مـما يسـتوجب العنايـة بـكل مـا يحقـق مقاصدهـا ويـؤدي إلى إتقـان وظيفتهـا.

٢. تنامـي قضايـا الخلافـات والمنازعـات الزوجيـة التـي تحتـاج للإرشـاد بشـكل عـام والإصـلاح بشـكل خـاص، مـما جعـل تدريـب وتأهيـل المصلحـين حاجـة ملحـة تسـعى إليهـا المحاكـم ومراكـز الإرشـاد والإصـلاح الأسري.

٣. التوسـع المتنامـي لمكاتـب الصلـح واسـتحداث وظائـف مهنيـة بمسـمى (مصلـح أسري) التـي تتطلـب كفايـات وقـدرات مخصصـة لهـا في وزارة العـدل ومراكـز التنميـة الأسريَّـة.

٤. قلة المصلحين الأسريين المتخصصين المؤهلين علمياً ومهنياً في هذا المجال، وتفاوت مؤهلاتهم الفنية والمعرفية وقصورها لدى البعض من غير المتخصصين.

٥. حاجة المصلحين على اكتشاف المشكلات والقضايا المرتبطة بمجالات الممارسة المهنية ومعوقات الأداء فيها، مما يساعد في التقليل من الأخطاء في ممارساتها الفنية.

6. الدور الرئيسي الذي تؤديه في تطوير متطلبات مهنة الإصلاح الأسري، ومسايرة متغيراتها المتجددة على المستوى العلمي والمجتمعي، بما يؤكد مبدأ التعلم المستمر للبناء المعرفي والعملي للمصلحيين الأسريين.

٧. تجديد عقلية المصلح وزيادة وعيه وآفاقه من النمطية في العمل الروتيني إلى العمل الذكي المبتكر، من خلال أساليب تدريب جديدة متطورة مواكبه للتوجهات والممارسات العلمية الحديثة في هذا المجال.

٨. أنها حجر الأساس للعملية التدريبية المتكاملة، فمن خلالها يتم تقرير التدريب المطلوب للمصلح الأسري والبرامج المناسبة له، وعليها تقاس ويقيم الأثر الفعلي للتدريب في رفع كفاءة الأداء لدى المصلح الأسري المتدرب، فهي تتكامل وتترابط مع عناصر التدريب الأخرى لتشكل معها منظومة التدريب الفعال والناجح.

العملية التدريبية المتكاملة

٩. إن التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات يجعل النشاط التدريبي نشاطا هادفا وواقعيا للمتدربين ولمؤسسات ومكاتب الإصلاح الأسري، مما يوفر الوقت والجهد ويساهم في تلافي الاجتهادات والأخطاء المضرة بدور المصلح مع المستفيدين، أو غير المحققة لأهداف المؤسسة الخدمية في مجال الإصلاح.

خصائص الاحتياجات التدريبية للمصلحين

١. أن تكون وفق معايير الأداء والاختصاصات التي تتضمنها وظيفة المصلح الأسري، بما في ذلك السلوك والمعارف والمهارات الازمة لأدائها.

٢. أن تقوم على أسس علمية دقيقة، ووفق معايير موضوعية مدروسة وليست عشوائية باجتهادات فردية أو مؤسسية.

٣. أن تعتمد على الدقة المتناهية في جمع البيانات والمعلومات وفق أحدث مقاييس تحديد الاحتياجات في مجال التدريب.

٤. أن تكون مبنية على أهداف واقعية قابلة للتطبيق، لها أثرها في رفع كفاءة أفراد العمل وزيادة جودة الخدمات المقدمة وتحسين المنتج وتحقيق الفائدة المرجوة للمستفيد.

٥. أن تكون مستمدة من واقع الاحتياجات الفعلية:

- للمصلحين كأفراد.

- للمستفيدين من خدمة الصلح (الأزواج).

- للجهات المتخصصة والمقدمة للخدمة مثل (مكاتب الصلح الرسمية في المحاكم، وشبه الرسمية كمراكز التنمية الأسريَّة والجمعيات المهتمة بالأسرة).

٦. أن يراعى فيها المعرفة العلمية والخبرة العملية للمصلح الأسري وفقا لسنوات الممارسة العملية في مجال الإصلاح الأسري.

٧. أن تكون شاملة لكل الجوانب التي يحتاجها المصلح الأسري على المستوى الشخصي والعملي والمؤسسي، بما يذلل العقبات والصعوبات التي قد تعيق كفاءته وفاعليته المرجوة.

٨. أن تتضمن الإعداد العملي للمصلح الأسري، ووضع النظرية مكان التطبيق من خلال:

- التدريب الميداني. - التدريب على رأس العمل.
- زيارة مكاتب الصلح الأسري والاستفادة من تجاربها.

٩. أن تحدد وفق أدوار المصلح في الجهة التي ينتمي لها من المؤسسات الرسمية وشبه الرسمية وبحسب أهداف كل جهة وسياساتها الإجرائية، بما يتوافق مع التقاطع المهني بين هذه المؤسسات ويتكامل مع أداورها في العملية الإصلاحية للمستفيدين في المجتمع.

أنواع الاحتياجات التدريبية للمصلح الأسري

تتنوع الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين بحيث تحقق لهم الكفايات من المعارف النظرية والمهارات والتطبيقات العملية اللازمة لأداء دورهم الإصلاحي بأعلى كفاءة ممكنة.

ويرتكز هذا التنوع على ركيزتين رئيسيتين هما:

- ✓ الإعداد العلمي.
- ✓ الإعداد العملي.

وهما وجهان لعملة واحدة، إذ لا انفصال بين الجانب العلمي بأسسه ومعارفه ونظرياته المعاصرة، والجانب العملي بفنياته وأساليبه ومهاراته وخبراته، فتحسين وتنمية القدرات للوصول لمستوى الجودة في هذا المجال يعتمد على التكامل بين هاذين الجانبين وقدراته على استيعاب متغيرات المجتمع بقضاياه ومشكلاته بالقدر الذي يساهم في استحداث ممارسات مهنية قادرة على التعامل معها باحترافية.. تنقسم الاحتياجات التدريبية إلى خمسة أنواع تتكامل فيما بينها لتشكل منظومة الكفاءة المهنية للمصلح الأسري.. وهي:

الاحتياجات المعرفية للمصلحين الأسريين:

يتطلب العمل في مجال الإصلاح الأسري قاعدة معرفية علمية كافية، متوافقة مع المهارة العملية العالية، فالخلفية العلمية توسع آفاق الوعي والمعرفة لدى المصلح، التي يرتكز عليها كأدوات ومفاتيح تسهم في فاعلية مهاراته العملية في الإصلاح بين الأزواج.

أهم الاحتياجات المعرفية للمصلح الأسري هي:

معارف شرعية:

- المعرفة بالإصلاح الأسري وفق الكتاب والسنة.
- المعرفة بالتأصيل الشرعي المتعلق بالأسرة.
- المعرفة بالأحكام الشرعية المتعلقة بالزواج، وكيفية تطبيقاتها في الصلح.

معارف مهنية:

- المعرفة بأساسيات الصلح الأسري (استراتيجياته).
- المعرفة بالمشكلات الاجتماعية والنفسية للأسرة ومستجداتها محليا وعالميا.
- المعرفة بالأضرار التي تقع على الأسرة نتيجة النزاعات الأسريَّة.
- المعرفة بأساليب حل وتسوية النزاعات الزواجية والأسريَّة.
- المعرفة بالحد اللازم من العلوم المساعدة كعلم التربية والقانون وعلم الاجتماع.

معارف نفسية:

- المعرفة بالنظريات النفسية الخاصة بتحليل المشكلات الزواجية.
- المعرفة بالنظريات العلمية لأنماط الشخصية.
- المعرفة بالنماذج العلاجية وتطبيقاتها العملية في الصلح الأسري.. مثل:
  - ✓ العلاج العائلي.
  - ✓ العلاج الزواجي.
  - ✓ العلاج الزواجي السلوكي المتكامل.
  - ✓ العلاج بالواقع.
- المعرفة بمقاييس تحليل التفاعل والتوافق الزواجي.

معارف عدلية:

- المعرفة بمحاكم الأحوال الشخصية ومكاتب الصلح، والدعاوى القضائية المتعلقة بها وإجراءاتها الإدارية، والضوابط القانونية المتعلقة بالأحوال الشخصية فيها.
- المعرفة بالإجراءات القضائية المستحدثة من وزارة العدل المتصلة بقضايا الزواج والأسرة في المحاكم الشرعية وتطوراتها في المجال الإلكتروني.

معارف مجتمعية:

- المعرفة بخصائص المجتمع المحلي وعاداته وتقاليده، واختلاف ثقافاته ومناطقه.
- المعرفة بمراكز الإرشاد والإصلاح الأسري، وصور العمل فيها والتعاون معها.

الاحتياجات الشخصية للمصلحين الأسريين:

الاحتياجات الشخصية هي تلك التي تتعلق باتزان ذات المصلح وشخصيته، والتي لها أثرها في التعامل مع الأخرين، فالصفات الشخصية الإيجابية المتزنة عاطفياً وسلوكياً تُعدُّ الواجهة الأولى للمصلح في المقابلات مع الناس والتي تستدعي كسب ثقة وقبول المستفيد له..

وهي كالتالي:

مقومات الشخصية الإيجابية.

- الخصائص النفسية للمصلح الأسري واستعداده لمزاولة الإصلاح بين الناس.
- مقومات الاتزان النفسي والذكاء الانفعالي (كالسيطرة على الغضب).

مقومات الذكاء الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين.

الاحتياجات الأخلاقية للمصلحين الأسريين:

يمثل البناء القيمي والأخلاقي الإطار التي تقوم عليه مهنة الإصلاح الأسري، ومن خلاله يتم الحكم على تصرفات المصلح وسلوكياته المهنية والشخصية، وتهدف الاحتياجات الأخلاقية إلى تعزيز انتماء المصلح لقيم ومبادئ وأخلاقيات مهنته وامتثالها في الممارسة بما يعكس أهليته لهذا العمل ومناسبته له، وهي كالتالي:

- دراسة الميثاق الأخلاقي المهني للمصلح الأسري.
- وضع الأولوية لمصلحة الأسرة واحتياجاتها.
- احترام قيمة وكرامة المستفيد في جلسات الصلح.

- تقبل أطراف النزاع، واحترامهم وعدم التعالي عليهم.
- التحرر من كافة أشكال التحيز والتعصب.
- الموضوعية، وتحقيق العدالة لأطراف النزاع.
- مراعاة الثقافة المجتمعية، وتأثيرها في سلوك المتنازعين من الأزواج.
- الصدق، وامتثال أركان ومبادئ الدين الإسلامي وآدابه.
- الأمانة، والدقة في المعالجة الإصلاحية.
- الالتزام بحقوق المستفيد من حيث سريَّة بياناته ومعلوماته.

الاحتياجات المهارية للمصلحين الأسريين:

يقصد بالاحتياجات المهارية للمصلح الأسري الأساليب والمهارات الفنية، والاتجاهات المهنية التي تحقق للمصلح الاحترافية والكفاءة العالية وتنفيذ عمله بإتقان.. وهي كالتالي:

- مهارة تكوين العلاقة المهنية مع الأطراف المتنازعة.
- مهارة تقديم المعونة النفسية والتشجيع.
- مهارة إدارة المقابلة الإرشادية الفردية والثنائية بين الأزواج.
- مهارة الاتصال الفعال اللفظي وغير اللفظي.
- مهارات إدارة الحوار وتقريب وجهات النظر.

- مهارة توجيه الأسئلة والتوضيح وإعادة تنظيم الأفكار.
- مهارة التأثير والإقناع.
- مهارة التفكير المنطقي والتحليل.
- مهارة إدارة الغضب الزواجي في مجلس الصلح.
- مهارة المساعدة على اتخاذ القرار.
- مهارة التعامل مع الفروق الفردية والاجتماعية.
- مهارة الابتكار للحلول الإبداعية المتوافقة مع حاجات المتنازعين.

الاحتياجات لإدارية للمصلحين الأسريين:

يرتبط المصلحون الأسريون عادة بمؤسسات الصلح الأسري مما يستوجب فهم أسس العمل المؤسسي كفرد يتبع منظومتها الإدارية والخدمية.. وتنقسم هذه الاحتياجات إلى:

مهنية:

- مهارات الإدارة الذاتية (العمل المنظم والمخطط).
- مهارة التوثيق وكتابة التقارير والسجلات.
- مهارة إدارة الوقت المحدد لجلسات الصلح.
- مهارة إدارة العمل الجماعي.
- مهارة إدارة ضغوط العمل.

مؤسسية:

- مهارة تطوير أساليب العمل وتوريث الخبرة بالبحوث والدراسات والتدريب.
- مهارة العمل الجماعي وإدارة الفريق.
- مهارة التعامل مع الإجراءات الإدارية والتنظيمية الخاصة بالمؤسسة.

مكتبة المصلح الأسري

تعتبر مكتبة المصلح الأسري مصدرًا ضروريًّا وهامًّا من مصادر تطوير وعي المصلح الأسري بمجاله، والتي لابد أن تحتوي على المراجع الشرعية والنفسية والاجتماعية والتربوية التي تهتم بالأسرة والإصلاح والإرشاد الأسري ككل..

كتب مقترحة (معرفية، تخصصية، مهارية)

- **دورات إيمانية قصيرة كالإخلاص لله.**
- **دورة إعداد المصلح الأسري.**
- **دبلوم الإرشاد الأسري.**
- **دورة تنمية مهارات المحكمين الأسريين.**
- **دورة الإجراءات والأحكام القضائية الأسريَّة.**
- **دورة فقه الحقوق الزوجية في الشريعة الإسلامية.**
- **دورات أنماط التفكير والسلوك.**

- دورات فن الحوار والتواصل الفعال.
- دورة إدارة الغضب والانفعالات.
- دورة الذكاء العاطفي.
- دورة فن الإقناع والتأثير باستخدام البرامج العقلية..
- دورة البرنامج المتخصص في العلاج الأسري.
- دورة برنامج المتخصص في العلاج الزواجي.
- مقياس هيرمان لأنماط التفكير.
- دورات نظرية الاختيار والعلاج بالواقع.
- دورات أنماط الشخصية وفهم النفسيات.
- دورة التفكير الإيجابي.
- دورة التوافق الزواجي.
- دورة التحليل المعرفي السلوكي للتفاعل الزواجي.
- دورة فنيات الجلسات الإصلاحية.
- دورة فنيات العمل المؤسسي في مراكز ومكاتب الصلح الأسري.
- مهارات التفاوض الفعال.
- دورة إدارة الوقت.
- دورة في المقاييس النفسية الخاصة بالعلاقة الزوجية مثل التوافق الزواجي.

أدلة إجرائية ومراجع عدلية	الكاتب
الدليل المهني والإجرائي لمراكز الإصلاح الأسري	بيت الخبرة للدراسات
مدونة الأحكام القضائية	وزارة العدل
دليل الأسئلة العدلية الوارد عبر حساب التواصل العدلي	وزارة العدل
ميثاق خبراء الأسرة	جمعية المودة للتنمية الأسريَّة
دليل الأنظمة العدلية السعودية ولوائحها التنفيذية	أبو فهد الراشد
قواعد العمل في مكاتب المصالحة واجراءاته	وزارة العدل
المصطلحات الشرعية والنظامية في الدوائر العدلية	إصدارات مجلة العدل
مجموعة الأحكام القضائية المجلد الثاني عشر(نفقة)	وزارة العدل مركز البحوث
حق المرأة في التقاضي	إصدارات مجلة العدل
منشورات برنامج(تعريف) للتوعية بالحقوق الشرعية القضائية	وزارة العدل
حقوق المتقاضين وواجباتهم	وزارة العدل
حقوق المرأة في النظام القضائي السعودي	عبد المجيد الدهيشي
الأحوال الشخصية (التسبيبات القضائية والقول لمن)	عبد الإله الصقيهي
الإنهاءات الثبوتية بالمحاكم الشرعية بالمملكة العربية السعوديةج١	ناصر المحيميد
الإنهاءات الثبوتية بالمحاكم الشرعية بالمملكة العربية السعوديةج٢	ناصر المحيميد

أحكام صندوق النفقة	إبراهيم العامر
(الخلع بطلب الزوجة لعدم الوئام مع زوجها) بحث	عبد الله آل خنين
الإثبات الإلكتروني في النكاح والطلاق	عبد العزيز الشبل
إجماعات ابن حزم من كتابه "مراتب الإجماع" في كتاب: الخلع والطلاق -جمعا ودراسة.	عبد المجيد بن عبد الله الخنين
الموسوعة الفقهية الكويتية	وزارة الأوقاف الكويتية
مشروع الإجراءات المنظمة للطلاق وما يترتب عليه للزوجة والأبناء. (الملخص التنفيذي) المجلة القضائية٩	جمعية مودة الخيرية للحد من الطلاق وآثاره
النفقة الماضية للزوجة والأولاد	أحمد الساعدي
الكفاءة بين الزوجين في النسب وتطبيقاتها القضائية. المجلة القضائية٢	عبد الله المحمادي
أثر المتغيرات المعاصرة في الأحق بالحضانة. المجلة القضائية٥	علي الدبيان- هالة جستنية
جميع أعداد مجلة العدل	وزارة العدل

المراجع

- د. علي ميا، د. كنده ديب، صالح القاسمي:(تحديد الاحتياجات التدريبية وأثرها على تطوير الأداء) دراسة ميدانية على الكليات التعليمية الخاصة بسلطنة عمان/مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد (٣١) العدد (٢)٢٠٠٩.
- هبة البسيوني حسن مراد: (دور بعض الأساليب التدريبية الحديثة في تلبية الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الثانوية العامة في مصر)٢٠١٤م كلية التربية- جامعة طنطا.
- منيرة المسعود: (الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسريين وآلية التغلب عليها) مسابقة الدراسات الأسريَّة. جمعية المودة للإصلاح الاجتماعي جدة ١٤٣٤هـ.
- منى العشيوي: (الاحتياجات التدريبية للمرشد الأسري وتصور مقترح لبرنامج تدريبي في ضوء نظرية العلاج الأسري: دراسة وصفية مطبقة على مراكز الإرشاد الأسري في مدينة الرياض) دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد٤٥، العدد٢، ٢٠١٨م.
- سلطان الصاعدي: (الاحتياجات التدريبية لإعداد وتأهيل للمصلحين الأسريين في المملكة العربية السعودية). رسالة دكتوراه عام ١٤٣٤-١٤٣٥هـ.
- باسمه علي أبو سليمه: (مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية) رسالة ماجستير كلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة،١٤٢٨هـ-٢٠٠٧م.
- إكرام الصالح: (تصور مقترح لدور العلاج الزواجي السلوكي المتكامل للتعامل مع الخلافات الزوجية) جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن-١٤٣٨ه-٢٠١٧م.
- علية محمد شرف:(الاحتياجات التدريبية لرفع كفاءة مديري المدارس في ضوء الفكر الإداري المعاصر من وجهة نظرهم) المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية.٢٠١٨م.

- صالح أبو عباة، عبد المجيد نيازي. (الإرشاد النفسي والاجتماعي).١٤٢٠ه-٢٠٠٠م.
- أماني قاسم:(نحو برنامج مقترح لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع حالات العنف الأسري) مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية /العدد السادس والعشرين، الجزء الأول/٢٠٠٩م.
- زاهر العتيبي: (الاحتياجات التدريبية لمعلمي ومعلمات التربية الفنية بمدينة الطائف) رسالة ماجستير/جامعة أم القرى. كلية التربية/عام ١٤٣٥ه-٢٠١٤م.
- كمال يونس: (تحديد الاحتياجات التدريبية) المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية- رؤية مستقبلية.
- محمد ياعي: (أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية).
- محمود حجاج:(المعالج الأسري بمكاتب تسوية المنازعات)٢٠١٨م/ المكتب الجامعي الحديث.
- عبد المحسن السلمي: (معايير اختيار العاملين بلجان إصلاح ذات البين بالمملكة العربية السعودية) كلية التربية -جامعة تبوك.
- علي درعان، ياسر الشلبي: (واقع الإصلاح والإرشاد الأسري في جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بمنطقة مكة المكرمة وسبل التطوير). دراسة استطلاعية.
- عبد الله جبريل عاتي: (دور مكاتب الصلح في المحاكم الشرعية في تفعيل قيمة إصلاح ذات البين في المجتمع -دراسة ميدانية- منطقة جازان نموذجا) رسالة ماجستير -كلية الدعوة وأصول الدين-جامعة أم القرى.١٤٣٥-١٤٣٦ه.
- تطبيق (دليل المستشار) Counsel Guide.

- موقع (أدلة الإرشاد الأسري). http://adillah.org.
- موقع د. خطوبةhttps://www.drkhutooba.or/.
- موقع جاسم المطوع.
- موقع وزارة العدل.
- موقع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- منصة (تراضي) للمصالحة عن بعد -وزارة العدل.
- حساب تويتر: لبرنامج (تعريف) Tareef التابع لوزارة العدل، لرفع الوعي بالحقوق القانونية والشرعية.
- حساب تويتر: (مختارات عدلية).
- حساب تويتر: (قضاء الأحوال الشخصية).
- حساب تليجرام: (مكتبة الأحوال الشخصية).
- حساب تويتر: العلاج الزواجي والأسري @SaudiMFT
- موقع جمعية وفاق للإصلاح الأسري المدينة المنورة.
- جمعية مودة للتنمية الأسريَّة -جدة.
- موقع مركز بيت الخبرة للدراسات والبحوث الاجتماعية.

السير الذاتية المختصرة للكُتاب

الدكتور/ تركي بن حسن القحطاني

الدكتور/ خالد بن سعود الحليبي

الدكتور/ خالد بن مُحَمَّد النقية

الدكتورة/ عهود بنت عبد الرحمن التميمي

الأستاذ/ مساعد بن إبراهيم الطيار

الأستاذة/ مها بنت عبدالله العومي

الدكتورة/ وجنات بنت حسين الثقفي

الأستاذ/ يحيى بن عبد الله الحربي

---

* تمّ ترتيب الكُتاب والكاتبات أبجدياً.

السيرة الذاتية للدكتور/ تركي بن حسن القحطاني

- موجه أسري أول بدائرة القضاء أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
- دكتوراة في الفقه وأصوله من جامعة الشارقة،٢٠١٩م.
- ماجستير في الفقه وأصوله من جامعة الشارقة، ٢٠١٤م.
- ليسانس آداب دراسات إسلامية - كلية الدراسات الإسلامية والعربية دبي، ٢٠٠٨م.
- مدرب معتمد في الموارد البشرية لحكومة أبوظبي.
- مدرب معتمد للمقبلين على الزواج ورخصة الحياة الزوجية في إمارة أبوظبي.
- ممارس للتعلم السريع، والإشراف الوظيفي.
- شارك في عدة من المؤتمرات، والندوات الاجتماعية منها: ملتقى زايد للأخصائيين الاجتماعيين،وتقدم بورقة عمل بعنوان:«التوجيه الأسري بأبوظبي،التحديات والأساليب».
- شارك في عدد من البرامج التلفزيونية فيما يخص العلاقات الزوجية وشؤون الأسرة.
- شارك في مجموعة من الورش العملية للمقبلين على الزواج، ومبادرة دعم استقرار الأسرة.
- للباحث مجموعة من البحوث العلمية في الفقه المقارن منها.

- المدير التنفيذي لمركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي (خبرة).
- مدير عام جمعية التنمية الأسرية بالأحساء.
- رئيس مجلس الإدارة لمركز بوح للاستشارات التعليمية والتربوية.
- عضو اللجنة التنفيذية للجنة إصلاح ذات البين في الأحساء التابعة لإمارة المنطقة الشرقية.
- رئيس لجنة إصلاح ذات البين بالأحساء التابعة لإمارة المنطقة الشرقية.
- المشرف العام على المجلس التنسيقي لمراكز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية.
- قدم استشاراته بوصفه خبيرا في مجال الإرشاد الأسري في مركز قياس الوطني، ووزارة العدل، ووزارة التخطيط، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ومجلس الأسرة، ومركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، وهيئة الإعلام المرئي والمسموع، وغيرها.
- حكَّم مجموعة كبيرة من الأبحاث للجامعات والجوائز المحلية والإقليمية.
- نشر نتاجه الأدبي؛ شعرًا، ونثراً فنيًا، ونقدًا في معظم الصحف السعودية وبعض الخليجية.
- يقدم عددا من البرامج الإذاعية والفضائية.
- حصل على عدد من الجوائز في مجال الإبداع الشعري، والعمل الخيري، والخطابة.
- طبع له أكثر من عشرين كتابا في الأدب والثقافة والتوعية الشرعية والتربوية والأسرية.
- مدرب معتمد لدى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني في المجالين الاجتماعي والتطوير الذاتي.

السيرة الذاتية للدكتور/ خالد بن مُحَمَّد النقية

- دكتوراه في علم الاجتماع الأسري (الاستشارات الأسريَّة) من المملكة المتحدة.
- عضو هيئة التدريس في قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام.
- مدير تنفيذي لمركز واعي للاستشارات الأسريَّة في الرياض لمدة عام ١٤٣٦هـ.
- مستشاراً غير متفرغ في وزارة العدل مشرف على مركز المصالحة في الوزارة.
- عضو الجمعية السعودية لعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.
- رئيس المجلس الإشرافي لبيت الخبرة في الأحساء في دورته الأولى حتى عام ٢٠١٧م
- مشاركات إعلامية: تلفزيونية وإذاعية وصحفية.
- محكم لعدد من الحقائب التدريبية المتخصصة.
- إعداد الخطة الاستراتيجية لمركز واعي للاستشارات الأسريَّة ٢٠١٦م
- رئيس لجنة تحكيم بحوث ندوة الاستشارات الالكترونية ٢٠١٦م
- يعمل حالياً مستشاراً متعاوناً في موقع المستشار بمركز التنمية الأسريَّة بالإحساء
- مستشار غير متفرغ في مركز واعي للاستشارات الأسريَّة في الرياض
- تقديم عدد من الدورات التدريبية في المجال الاجتماعي والأسري.
- للتواصل: kh_ksa@hotmail.com

- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية من جامعة الملك سعود.
- مشرفة القسم النسوي في وحدة الصلح الجنائي في النيابة العامة.
- باحثة اجتماعية ورئيسة قسم التدريب والعلاقات العامة في المديرية العامة للسجون.
- دورة الإرشاد المقامة في المركز الخيري للإرشاد الاجتماعي والاستشارات الأسريَّة بعدد ٢٥ ساعة.
- دورة تدريبية بعنوان (الإجراءات الجزائية في قضايا إيذاء الأطفال والعنف الأسري) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ١٤٣٨هـ
- حضور ورشة عمل بعنوان (الإهمال في الولاية وأثره في تحريك الدعوى الجزائية) النيابة العامة ١٤٤٠هـ
- بحث بعنوان فاعلية العمليات التنظيمية لجودة فريق وحدات الصلح الجنائي في النيابة العامة.
- تقديم ورقة عمل في ملتقى أسمعني بعنوان دور النيابة العامة في حفظ الحقوق.
- عضو لجنة فريق عمل النيابة العامة مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- عضو لجنة فريق عمل النيابة العامة مع مجلس شؤون الأسرة.
- عضو لجنة فريق عمل النيابة العامة مع وزارة الصحة.
- البريد الإلكتروني: ٥٠٠Al-tmimi@hotmail.com

السيرة الذاتية للأستاذ/ مساعد بن إبراهيم الطيار

- ماجستير علم الاجتماع، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- أمين عام اللجنة الاشرافية لبرنامج وحدات الصلح بالنيابة العامة (حالياً)
- محاضر متعاون بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية من عام ١٤٣٣هـ - ١٤٣٨هـ.
- مرشد طلابي بوزارة التربية والتعليم من عام ١٤١٩هـ وحتى عام ١٤٣٤هـ.
- مستشار في الإدارة العامة للخدمة الاجتماعية في وزارة العدل عام ١٤٣٥-١٤٣٦هـ
- المشاركة في الصلح والتحكيم في محاكم الاحوال الشخصية بالرياض (سنة واحدة).
- المشاركة في تأسيس إدارة الخدمة الاجتماعية في وزارة العدل
- المشاركة في تأسيس وحدات الصلح بفروع النيابة العامة.
- حصل على جائزة التميز في التوجيه والإرشاد عام ١٤٣٢هـ من إدارة تعليم الرياض
- إعداد دليل الإدارة العامة للخدمة الاجتماعية في وزارة العدل
- تأليف كتاب بعنوان التماسك الأسري.
- تأليف كتيب بعنوان مصطلحات التوجيه والإرشاد.
- المشاركة في تأليف دليل التوجيه والإرشاد لوزارة التعليم.
- إعداد مطوية بعنوان الميثاق الأخلاقي للمرشد الطلابي.
- المشاركة في دراسة واقع التوجيه والإرشاد في المملكة عام ١٤٢٦هـ.

- بكالوريوس أصول دين جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالأحساء عام ١٤١٥هـ.
- دبلوم عالي في الإرشاد الأسري باعتماد أكاديمي من جامعة الملك فيصل.
- حاصلة على البرنامج التأسيسي للعلاج العائلي والزواجي التابع للدراسات العليا في الطب النفسي في مستشفى الحرس الوطني عام ١٤٢٧هـ.
- حاصلة على المستوى (الثاني والثالث) من برنامج «تنمية مهارات المستشار الاجتماعي».
- حاصلة على مستوى ال(basic) في نظرية العلاج بالواقع من معهد وليام جلاسر.
- مدربة معتمدة للتدريب على (الحوار الأسري) من مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
- مدربة لبرامج إعداد المقبلات على الزواج والمتزوجات لأكثر من ١٧سنة.
- دربت في كثير من الملتقيات الأسريَّة داخل الرياض وخارجها.
- مارست الإرشاد الأسري الهاتفي والإلكتروني في موقع المستشار وموقع لها أون لاين.
- مارست الإرشاد الأسري الإلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني: maaltayyar.trining@gmail.com

السيرة الذاتية للدكتورة/ وجنات بنت حسين الثقفي

- مدير عام مركز البصمة الإيجابية للأنشطة والاستشارات التربوية والتعليمية جدة.
- مدرب معتمد من مؤسسة التدريب التقني والمهني لأكثر من ١٣ برنامج
- مستشار نفسي/ اجتماعي واسري باعتماد من هيئة التخصصات الطبية
- بكالوريوس علم نفس جامعة الملك عبدالعزيز امتياز مع مرتبة الشرف الأولى
- دبلوم تربوي في التربية وعلم النفس جامعة الملك عبد العزيز
- موجه شخصي (مدرب التوجيه الفعال) معتمد من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني ووزارة التربية والتعليم مؤسسات بريطانية وأمريكية
- مدرب معتمد من هورايزن ببريطانيا بأدوات قيادة الحياة ومعتمد من مركز الأسرة للاستشارات النفسية والاجتماعية بالكويت
- مدرب معتمد لورشة تصميم القيم (مركز الأسرة للاستشارات النفسية بالكويت وأكاديمية المدربين العرب)
- مدرب معتمد للكوتشنج الشبابي (التوجيه الفعال لفئة الشباب)
- مدرب معتمد لأدوات التوجيه الزواجي (البيت المكين)
- للتواصل ٣abed@hotmail.com.Wjn

السيرة الذاتية للأستاذ/ يحيى بن عبد الله الحربي

- بكالوريوس في الشريعة الإسلامية. كلية الإمام مالك للشريعة والقانون.
- بكالوريوس في الشريعة والقانون. كلية الإمام مالك للشريعة.
- طالب درجة الماجستير تخصص (القانون الخاص). كلية الإمام مالك للشريعة والقانون.
- دبلوم الإرشاد الأسري من جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- دبلوم التوجيه الأسري من معهد دبي القضائي.
- دبلوم التحكيم الأسري من معهد دبي القضائي.
- الكثير من الدورات التخصصية في مجال الإرشاد الأسري من جهات ومعاهد مختلفة.
- موجه أسري في دائرة القضاء بأبوظبي
- مدرب ومحاضر معتمد في دائرة القضاء بأبوظبي
- مدرب ومحاضر معتمد في برنامج إعداد المقبلين على الزواج التابع لوزارة تنمية المجتمع.
- مؤسس خدمة مودة ورحمة للاستشارات.
- مدرب معتمد في التنمية الأسريَّة بأبوظبي
- يقدم العديد من الدورات والمحاضرات في مجال الأسرة والتطوير الشخصي.
- البريد الإلكتروني: Yahya_alharbi٨٤@hotmail.com

الملاحق

ملحق رقم (١)

قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته (وزارة العدل)

وقرار وزير العدل رقم ٧٣٤٤ في ١٤٤١/٦/١٩هـ

بالتعديل في نظام المرافعات فيما يتعلق بالصلح الاسري

ملحق رقم (٢)

الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد والمحكم الأسري (جمعية مودة)

ملحق رقم (١)

قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته (وزارة العدل) وقرار وزير العدل رقم ٧٣٤٤ في ١٤٤١/٦/١٩هـ بالتعديل في نظام المرافعات فيما يتعلق بالصلح الأسري

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة العدل
رقم المعاملة: ٤٠٩٠٦٢٣٩٦
تاريخ المعاملة: ١٤٤٠/١١/٢٩
المرفقات:

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

قرار رقم (٥٥٩٥) وتاريخ ٢٩/ ١١ /١٤٤٠هـ

إن وزير العدل؛

بناءً على الصلاحيات المخوّلة له، وبناء على المادة التاسعة من تنظيم مركز المصالحة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (١٠٣) وتاريخ ١٤٣٤/٤/٨هـ، وبعد الاطلاع على القرار الوزاري رقم (٥٣٧٩٢) وتاريخ ١٤٣٥/٧/٢٧هـ الصادر باعتماد قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته، ولما تقتضيه المصلحة من تفعيل منظومة المصالحة وتمكينها بما يحقق مستهدفاتها وآثارها الإيجابية على المجتمع والمنظومة العدلية، ولما تقتضيه المصلحة العمل.

يقرر ما يلي:

أولاً: الموافقة على قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته بالصيغة المرافقة.

ثانيًا: يحال إلى مكاتب المصالحة جميع الدعاوى الواردة في الجدول الملحق بالقرار، وذلك قبل قيدها في المحكمة، ولرؤساء المحاكم بالتنسيق مع المركز إحالة دعاوى أخرى إلى مكاتب المصالحة قبل قيدها.

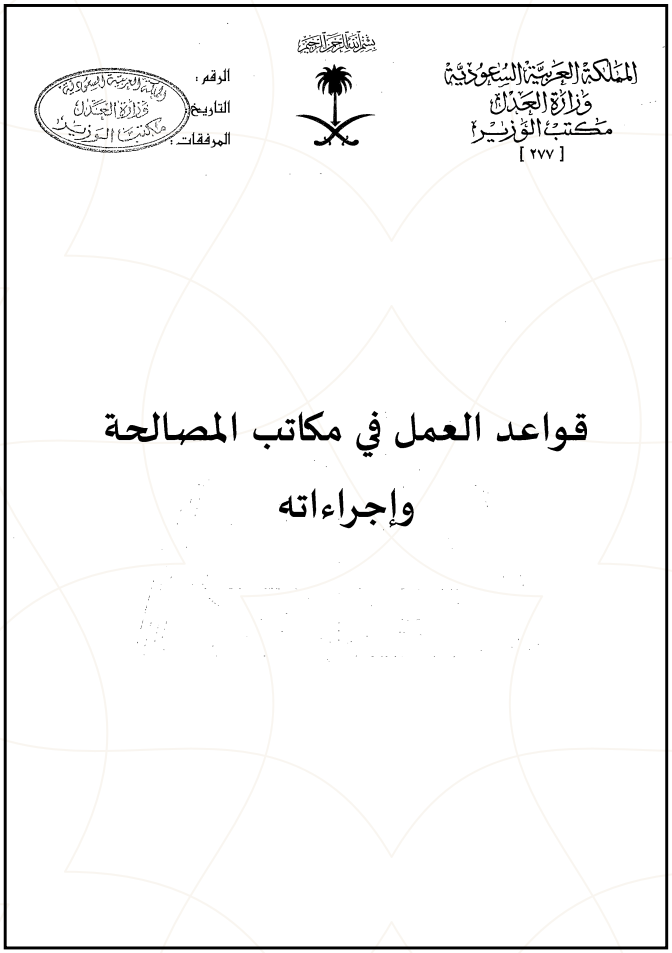
ثالثًا: يسري العمل بالفقرة الثانية من هذا القرار لمدة عام واحد، ويتجدد تلقائيًا ما لم يصدر ما يخالف ذلك.

رابعًا: يبلغ هذا القرار لمن يلزم لإنفاذه والعمل بموجبه.

والله الموفق ،،،

وزير العدل

وليد بن محمد الصمعاني



المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :
التاريخ :
الموفقات

الفهرس ٢
الفصل الأول: أحكام عامة ٣
الفصل الثاني: المصلح ٤
الفصل الثالث: المصلحون المسجلون ٤
الفصل الرابع: إجراءات المصالحة ٧
الفصل الخامس: محضر الصلح ١١
الفصل السادس: أحكام ختامية ١٢

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :
التاريخ :
الموفقات

الفصل الأول: أحكام عامة

المادة الأولى: التعريفات

تكون للألفاظ والعبارات الآتية -أينما وردت في هذه القواعد- المعاني المبينة أمام كل منها ما لم يقتض السياق غير ذلك:

١. التنظيم: تنظيم مركز المصالحة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (١٠٣) وتاريخ ١٤٣٤/٤/٨هـ.
٢. القواعد: هذه القواعد، والمشار إليها في المادة التاسعة من التنظيم.
٣. المركز: مركز المصالحة، المنشأ بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٠٣) وتاريخ ١٤٣٤/٤/٨هـ.
٤. الوزارة: وزارة العدل.
٥. الوزير: وزير العدل.
٦. الأمين العام: الأمين العام للمركز.
٧. المصالحة: وسيلة رضائية لتسوية المنازعات -تتولاها مكاتب مصالحة- صلحًا كليًا أو جزئيًا.
٨. مكاتب المصالحة: المكاتب التابعة للمركز.
٩. المصلح: من يتولى أعمال المصالحة وفقًا لأحكام هذا التنظيم.
١٠. المصلحون المسجَّلون: المصلحون والجهات الذين يستعين بهم المكتب من غير منسوبي الوزارة المقيدون في السجل المعد لذلك وفق أحكام التنظيم والقواعد والقرارات الصادرة تنفيذًا لهما.
١١. الأطراف وأطراف المصالحة: جميع أطراف النزاع في المنازعة محل المصالحة سواء أكانوا اثنين أم أكثر، ولا يدخل في ذلك المصلح.
١٢. محضر الصلح: وثيقة تدون فيها التسوية التي اتفق عليها أطراف المصالحة، وصادقوا عليها التزامًا بتنفيذها، سواء أحررت ورقيًا أم إلكترونيًا.

المادة الثانية: الإحالة إلى مكاتب المصالحة واختصاصها

١. تتولى مكاتب المصالحة المصالحةَ في الآتي:
   أ. المنازعات المحالة من المحاكم.
   ب. المنازعات التي يحيلها أطرافها أو بعضهم إلى مكاتب المصالحة ابتداء، أو بعد البدء في نظر المنازعة في أي مرحلة من مراحل الدعوى مع مراعاة إشعار ناظر القضية بذلك.

المادة السابعة: شروط المصلح المسجل

١. يشترط لتسجيل المصلح الشروط الآتية:

أ. أن يكون كامل الأهلية.

ب. أن يكون حسن السيرة والسلوك غير محكوم عليه بحكم مخل بالأمانة والشرف ما لم يرد إليه اعتباره.

ج. ألا يقل مؤهله عن الشهادة الجامعية.

د. حضور الدورات التدريبية التي يحددها المركز.

هـ. اجتياز الاختبار الذي يعتمده المركز.

و. اجتياز المقابلة الشخصية.

ز. اجتياز التدريب العملي بحضور ما لا يقل عن عشر جلسات مصالحة فعلية عند أحد المصلحين الذين يعتمدهم المركز لغرض التدريب.

٢. يشترط لتسجيل الجهات المقَدِمة للمصالحة الشروط الآتية:

أ. أن تكون مرخصة ترخيصًا ساريًا بممارسة أعمالها في المملكة طوال مدة التسجيل.

ب. أن يكون للمصالحة علاقة بالأنشطة المرخص لها بممارستها.

ج. أن يكون لديها مكان مهيأ لجلسات المصالحة حسب المعايير التي يضعها المركز.

٣. لنائب الوزير الاستثناء من شرط أو أكثر بناء على المؤهلات والخبرات السابقة.

المادة الثامنة: سجل المصلحين المسجلين وقيدهم

١. يُعِد المركز سجلًا لقيد أسماء المصلحين المسجلين، تُذكر فيه بيانات المصلحين المسجلين، والبيانات التي تؤثر في نوع القضايا التي يمكن إحالتها إليهم بما في ذلك مكان المصلح، وأنواع القضايا التي يمكنه تولي المصالحة فيها، ومؤهلاته وخبراته، ويبلغ هذا السجل لجميع مكاتب المصالحة، ويتاح الاطلاع على معلوماته الأساسية للعموم.

٢. يعد المركز سجلًا لقيد الجهات التي يستعين بها المركز على أن تحدد فيه بيانات القائمين عليها، وبيانات المصلحين الذين يتولون المصالحة فيها.

٣. يكون القيد في السجل والشطب منه بقرار من الأمين العام بناء على توصية لجنة يشكّلها من منسوبي المركز وغيرهم من منسوبي الوزارة، وتكون مدته ثلاث سنوات تجدد لمدد مماثلة بناء على طلب المصلح المسجل بعد النظر في أدائه.

٢. لا تتولى مكاتب المصالحة المصالحةَ فيما لا يجوز الصلح فيه شرعًا، ولا ما ليس لأطراف المصالحة حق الصلح فيه، ولا ما يخالف نظامًا.

الفصل الثاني: المصلح

المادة الثالثة: قيم المصلح

على المصلح التحلي في عمله بقيم السرية والحياد والمهنية والإتقان والإخلاص وما يصدر بشأنها من معايير سلوكية.

المادة الرابعة: حياد المصلح

لا يجوز للمصلح تولي المصالحة في الأحوال التي تؤثر على حياده واستقلاله إلا بعد الإفصاح لإدارة المكتب ولجميع أطراف المصالحة وقبولهم به خطيًا، ومن تلك الأحوال:

١. إذا كان للمصلح أو زوجته أو أقاربه أو أصهاره إلى الدرجة الرابعة مصلحة قائمة أو محتملة في المنازعة، كوجود علاقة مهنية له أو شراكة مع أحد الأطراف سواء أكانت قائمة أم منتهية، أو وجود مصلحة له شخصية أو مالية في مخرجات المصالحة، أو أي سبب آخر يمكن أن يؤثر في استقلاله وحياده.

٢. إذا كان قد سبق له الترافع عن أحد الأطراف في المنازعة، أو الإفتاء فيها، أو النظر فيها خبيرًا أو محكّمًا، أو أدى شهادة فيها، أو باشر إجراء من إجراءات التحقيق فيها.

المادة الخامسة: علاقة المصلح بالقضية بعد تولي المصالحة فيها

ليس للمصلح تولي الوكالة أو المرافعة أو التحكيم أو تقديم الاستشارة لأحد أطراف المصالحة في المنازعة التي تولى المصالحة فيها حتى بعد انتهائها إلا بموافقة الأطراف، وإلا ما يعد من متممات أعمال الصلح كالإرشاد إلى طريقة التنفيذ.

الفصل الثالث: المصلحون المسجلون

المادة السادسة: استعانة مكاتب المصالحة بمصلحين من غير منسوبي الوزارة

يجوز لمكاتب المصالحة الاستعانة بمصلحين من غير منسوبي الوزارة من القطاع الحكومي والخاص وغير الربحي الذين تنطبق عليهم الشروط والمؤهلات الواردة في المادة السابعة بعد اعتمادهم وتسجيلهم وفق أحكام القواعد، ولا يجوز الاستعانة بغير المصلح المسجل.

٤. التعليم والتطوير المستمر، بحضور الدورات التدريبية أو المؤتمرات أو وورش العمل في مجال المصالحة أو المشاركة في إعدادها وتقديمها، بما لا يقل عن خمس ساعات سنويًا.

٥. تلتزم الجهات المسجلة بألا يتولى المصالحة في القضايا المحالة من المركز إلا مصلح مسجل وأن يلتزم فيها بأحكام التنظيم والقواعد.

المادة الثانية عشرة: إيقاف اعتماد المصلحين أو شطبهم من السجل

مع عدم الإخلال بالحق الخاص، والعقوبات الواردة في أنظمة أخرى، يكون للأمين العام -بناء على توصية اللجنة المشكلة في المادة الثامنة- صلاحية إيقاف اعتماد المصلح المسجل بشكل مؤقت أو دائم إذا أخل بأحكام التنظيم أو القواعد أو القرارات الصادرة تنفيذًا لهما أو ارتكب ما من شأنه الإخلال بواجباته المهنية وقيم المصلح، أو تكرر منه طلب التنحي لغير سبب وجيه، كما يشطب من السجل اختياريًا من طلب ذلك.

الفصل الرابع: إجراءات المصالحة

المادة الثالثة عشرة: قيد المصالحة وإحالتها

١. يحال طلب المصالحة من المحاكم وفقًا للنموذج المعتمد إلى مكتب المصالحة في نفس المحكمة المرفوع لديها الدعوى، فإن لم يكن فيها مكتب مصالحة فتحال إلى مكتب المصالحة الذي يحدده المركز.

٢. إذا تقدم الأطراف أو أحدهم بطلب المصالحة من غير إحالة من المحكمة، فيقدم الأطراف أو أحدهم الطلب إلى المركز أو مكاتب المصالحة وفقًا للنموذج المعتمد، ويتولى المصالحة المكتب الذي تقدم إليه الأطراف أو الجهة التي يحددها المركز.

٣. يقيد طلب المصالحة يوم إحالته، ويعطى رقمًا يميزه.

٤. يحيل مدير مكتب المصالحة المختص أو من يفوضه طلب المصالحة إلى المصلحين من منسوبي الوزارة أو المصلحين المسجلين مراعيًا المصلحة والتعليمات التي يصدرها المركز في هذا الشأن، ومراعيًا رغبة الأطراف ما أمكن.

المادة الرابعة عشرة: تحديد موعد الجلسات ومكانها وإبلاغ الأطراف

١. ما لم ينص المركز في المنازعة محل المصالحة على مدد خلاف ذلك، يحدد مكتب المصالحة موعدًا لجلسة المصالحة خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يومًا من تاريخ قيد طلب المصالحة، ويُبلغ

المادة التاسعة: المقابل المالي للمصالحة

يجوز للمصلح المسجل الحصول على أتعاب للمصالحة من أطرافها أو بعضهم، وفق الأحكام الآتية:

١. أن يبين ذلك في سجل المصلحين المسجلين.

٢. موافقة أطراف المصالحة، بعد اطلاعهم على مقدار الأتعاب.

٣. ألا يؤثر ذلك في حيادية المصلح المسجل واستقلاله.

٤. أن يلتزم المصلح المسجل بما يصدره المركز من إجراءات وضوابط في هذا الشأن، بما في ذلك ما قد يصدره من ضوابط لتحديد مقدار الأتعاب وللمنازعات التي يجوز أخذ مقابل مالي عليها.

المادة العاشرة: الخدمات المقدمة للمصلحين المسجلين

يتولى المركز تفعيل الاستعانة بالمصلحين المسجلين، والمساهمة في تطويرهم ورفع كفاءتهم، ومن ذلك:

١. الربط الإلكتروني مع المصلحين المسجلين.

٢. العمل على توفير التدريب والتأهيل اللازمين بشكل مباشر أو بالشراكة مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية.

٣. تهيئة أماكن مناسبة للمصلحين المسجلين داخل مكاتب المصالحة حسب الإمكانيات المتاحة.

المادة الحادية عشرة: التزامات المصلح المسجل

يلتزم المصلح المسجل بما يأتي:

١. أحكام المصلح وإجراءات المصالحة الواردة في التنظيم والقواعد والقرارات الصادرة تنفيذًا لهما، ما لم ينص على خلاف ذلك.

٢. تولي الحد الأدنى السنوي لطلبات المصالحة التي يحيلها مكتب المصالحة بغير مقابل، ويحدد المركز الحد الأدنى لكل نوع من أنواع المصلحين المسجلين عند التسجيل، وللمصلح الخيار في قبول ما زاد عليه.

٣. أن يمكّن ما لا يقل عن خمسة متدربين في السنة من حضور جلسات المصالحة تحت إشرافه عند إحالتهم من المركز.

٤. التعليم والتطوير المستمر، بحضور الدورات التدريبية أو المؤتمرات أو وورش العمل في مجال المصالحة أو المشاركة في إعدادها وتقديمها، بما لا يقل عن خمس ساعات سنويًا.

٥. تلتزم الجهات المسجلة بألا يتولى المصالحة في القضايا المحالة من المركز إلا مصلح مسجل وأن يلتزم فيها بأحكام التنظيم والقواعد.

المادة الثانية عشرة: إيقاف اعتماد المصلحين أو شطبهم من السجل

مع عدم الإخلال بالحق الخاص، والعقوبات الواردة في أنظمة أخرى، يكون للأمين العام -بناء على توصية اللجنة المشكلة في المادة الثامنة- صلاحية إيقاف اعتماد المصلح المسجل بشكل مؤقت أو دائم إذا أخل بأحكام التنظيم أو القواعد أو القرارات الصادرة تنفيذًا لهما أو ارتكب ما من شأنه الإخلال بواجباته المهنية وقيم المصلح، أو تكرر منه طلب التنحي لغير سبب وجيه، كما يشطب من السجل اختياريًا من طلب ذلك.

الفصل الرابع: إجراءات المصالحة

المادة الثالثة عشرة: قيد المصالحة وإحالتها

١. يحال طلب المصالحة من المحاكم وفقًا للنموذج المعتمد إلى مكتب المصالحة في نفس المحكمة المرفوع لديها الدعوى، فإن لم يكن فيها مكتب مصالحة فتحال إلى مكتب المصالحة الذي يحدده المركز.

٢. إذا تقدم الأطراف أو أحدهم بطلب المصالحة من غير إحالة من المحكمة، فيقدم الأطراف أو أحدهم الطلب إلى المركز أو مكاتب المصالحة وفقًا للنموذج المعتمد، ويتولى المصالحة المكتب الذي تقدم إليه الأطراف أو الجهة التي يحددها المركز.

٣. يقيد طلب المصالحة يوم إحالته، ويعطى رقمًا يميزه.

٤. يحيل مدير مكتب المصالحة المختص أو من يفوضه طلب المصالحة إلى المصلحين من منسوبي الوزارة أو المصلحين المسجلين مراعيًا المصلحة والتعليمات التي يصدرها المركز في هذا الشأن، ومراعيًا رغبة الأطراف ما أمكن.

المادة الرابعة عشرة: تحديد موعد الجلسات ومكانها وإبلاغ الأطراف

١. ما لم ينص المركز في المنازعة محل المصالحة على مدد خلاف ذلك، يحدد مكتب المصالحة موعدًا لجلسة المصالحة خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يومًا من تاريخ قيد طلب المصالحة، ويُبلغ

بسم الله الرحمن الرحيم
المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]
الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

المادة التاسعة: المقابل المالي للمصالحة

يجوز للمصلح المسجل الحصول على أتعاب للمصالحة من أطرافها أو بعضهم، وفق الأحكام الآتية:

١. أن يبين ذلك في سجل المصلحين المسجلين.

٢. موافقة أطراف المصالحة، بعد اطلاعهم على مقدار الأتعاب.

٣. ألا يؤثر ذلك في حيادية المصلح المسجل واستقلاله.

٤. أن يلتزم المصلح المسجل بما يصدره المركز من إجراءات وضوابط في هذا الشأن، بما في ذلك ما قد يصدره من ضوابط لتحديد مقدار الأتعاب وللمنازعات التي يجوز أخذ مقابل مالي عليها.

المادة العاشرة: الخدمات المقدمة للمصلحين المسجلين

يتولى المركز تفعيل الاستعانة بالمصلحين المسجلين، والمساهمة في تطويرهم ورفع كفاءتهم، ومن ذلك:

١. الربط الإلكتروني مع المصلحين المسجلين.

٢. العمل على توفير التدريب والتأهيل اللازمين بشكل مباشر أو بالشراكة مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية.

٣. تهيئة أماكن مناسبة للمصلحين المسجلين داخل مكاتب المصالحة حسب الإمكانيات المتاحة.

المادة الحادية عشرة: التزامات المصلح المسجل

يلتزم المصلح المسجل بما يأتي:

١. أحكام المصلح وإجراءات المصالحة الواردة في التنظيم والقواعد والقرارات الصادرة تنفيذًا لهما، ما لم ينص على خلاف ذلك.

٢. تولي الحد الأدنى السنوي لطلبات المصالحة التي يحيلها مكتب المصالحة بغير مقابل، ويحدد المركز الحد الأدنى لكل نوع من أنواع المصلحين المسجلين عند التسجيل، وللمصلح الخيار في قبول ما زاد عليه.

٣. أن يمكّن ما لا يقل عن خمسة متدربين في السنة من حضور جلسات المصالحة تحت إشرافه عند إحالتهم من المركز.

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

المملكة العربية السعودية وزارة العدل مكتب الوزير

الفصل الخامس: محضر الصلح

المادة العشرون: شكل محضر الصلح وشروطه

يحرر المصلح محضرًا يبين فيه جميع ما اتفق عليه أطراف المصالحة من شروط وأحكام لإنهاء الخصومة، ويشترط فيه الآتي:

١. أن تكون شروط الصلح والتزامات الأطراف معلومة قابلة للتنفيذ، وألا تخالف أحكام الشريعة الإسلامية أو الأنظمة المرعية.

٢. أن يكون محضر الصلح وفقًا للنماذج المعتمدة إن وجدت، وأن يتضمن المعلومات الآتية:

أ. تاريخ الصلح.

ب. اسم المصلح.

ج. أسماء أطراف المصالحة، وبياناتهم الأساسية بما يشمل رقم هوية الشخص الطبيعي والترخيص للشخص المعنوي، وأرقام الوكالات للوكلاء.

د. ملخص للمنازعة وطلبات الأطراف.

هـ. التسوية التي اتفق عليها الأطراف وجميع شروطها وتفاصيلها وطريقة تنفيذها.

٣. أن يذيل محضر الصلح بتوقيع المصلح وأطراف المنازعة أو وكلائهم المفوضين بقبول الصلح، ويغني عنه التوقيع الإلكتروني في المحاضر المدونة إلكترونيًا وفقًا للأنظمة ذات العلاقة.

المادة الحادية والعشرون: إجراءات اعتماد محضر الصلح وحجيته

١. يَعتمد محضرَ الصلح -بعد توقيع المصلح والأطراف عليه- مديرُ مكتب المصالحة الذي جرى فيه الصلح، أو الأمين العام أو من يفوضه للمحاضر الصادرة عن المصلحين المسجلين ومحاضر الصلح الإلكترونية.

٢. مع مراعاة سرية جلسات المصالحة، لأمين المركز أن يفوض وحدة إدارية في المركز بمراقبة جودة محاضر الصلح ومراجعتها قبل اعتمادها.

٣. محضر الصلح ملزم لأطراف المصالحة بتوقيعهم عليه، ويكون بعد اعتماده سندًا تنفيذيًا تطبق عليه أحكام السندات التنفيذية الواردة في نظام التنفيذ.

٤. لا يحق لأحد أطراف المصالحة فسخ محضر الصلح بعد لزومه أو إبطاله إلا بموافقة جميع الأطراف أو لمقتضًى شرعي أو نظامي.

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

المملكة العربية السعودية وزارة العدل مكتب الوزير

المادة الثامنة عشرة: انتهاء المصالحة

تنتهي المصالحة في أيٍّ من الأحوال الآتية:

١. إذا توصل أطراف المصالحة إلى صلح منهٍ للخصومة.

٢. إذا غاب أحد أطراف المصالحة وفقًا لما ورد في المادة الرابعة عشرة.

٣. إذا انسحب أحد أطراف المصالحة في أي مرحلة من مراحلها.

٤. إذا تعذر الصلح من أحد أطراف المصالحة لوفاته أو انقضاء شخصيته الاعتبارية أو غير ذلك.

٥. إذا تجاوزت جلسات المصالحة عدد الجلسات أو المدد المذكورة في المادة السادسة عشرة.

٦. إذا رأى المصلح عدم جدوى المضي في إجراءات المصالحة أو تكررت مخالفة أطرافها لآداب المصالحة وإجراءاتها فله الاعتذار، ويرفع بذلك إلى مدير مكتب المصالحة للتقرير في إنهاء المصالحة أو إحالتها إلى مصلح آخر.

المادة التاسعة عشرة: تحرير المحاضر

لا يحرر المصلح محضرًا لجلسات المصالحة، ويكتفي بتحرير الآتي:

١. إذا انتهت المصالحة بغير صلح، فيحرر المصلح تقريرًا بذلك يدوّن فيه المعلومات الأساسية وفقًا للنموذج المعتمد، بما يشمل: تاريخ جلسات المصالحة، ومكان انعقادها، واسم المصلح وأطراف المصالحة ومعلوماتهم الأساسية، وأسماء من حضر الجلسة، وملخص المنازعة محل المصالحة دون أن يذكر ما دار في الجلسة، وتحفظ المعاملة مع إشعار المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.

٢. إذا انتهت المصالحة بصلح في بعض المنازعة، فيحرر المصلح تقريرًا بانتهاء المصالحة بغير صلح كامل وفقًا لما ورد في الفقرة السابقة، كما يحرر محضر صلح بما تمت المصالحة فيه ويبين فيه جزء المنازعة الذي تم الصلح فيه، ويكون له أحكام وإجراءات محضر الصلح الواردة في الفصل الخامس، وتحفظ المعاملة مع إشعار المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.

٣. إذا انتهت المصالحة بصلح كامل، فيحرر المصلح محضر صلح وفقًا لأحكام الفصل الخامس، وتشعر المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

العامة

رمز القضية	الاختصاص الفرعي	القضية	الحد الأعلى لموعد الجلسة الأولى من حين قيد الطلب	الحد الأعلى لموعد الجلسة الثانية عند الغياب عن الجلسة الأولى	الحد الأعلى لمدة إجراءات المصالحة من حين بدئها
251	مطالبة مالية	دعوى مالية بعشرين الف ريال فما دون	21يوماً	14يوماً	60يوماً
213	دعوى عقار	دعوى إخلاء عقار من حاضر	21يوماً	14يوماً	60يوماً
257	دعوى مرورية	دعوى مرورية	14يوماً	7أيام	45يوماً

المملكة العربية السعودية
وزارة العدل
مكتب الوزير
[٢٧٧]

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

المادة الثانية والعشرون: حفظ وتسليم محضر الصلح ونسخه

يُسلَّم كل طرف نسخة من محضر الصلح بعد اعتماده، وترسل مكاتب المصالحة والمصلحون المسجلون نسخة إلكترونية من محاضر الصلح إلى المركز، ويحفظها إلكترونيًا بما يحافظ على سريّتها، ويسهّل الرجوع إليها عند الحاجة.

المادة الثالثة والعشرون: تفسير محاضر الصلح

يُفسر محضرَ الصلح -عند طلب تفسيره- المخولُ باعتماده أو من يحدده الأمين العام وذلك بعد الرجوع إلى المصلح، ويصدر التفسير كتابة، ويبلغ لجميع الأطراف، وبعد -بعد اتفاق الأطراف عليه- متممًا لمحضر الصلح تسري عليه أحكامه.

الفصل السادس: أحكام ختامية

المادة الرابعة والعشرون: رقمنة الإجراءات

يجوز رقمنة جميع الإجراءات الواردة في هذه القواعد أو بعضها بما في ذلك تدوين محاضر الصلح إلكترونيًا وفقًا لنظام التعاملات الإلكترونية، وبما يحافظ على سرية المحاضر والإجراءات وموثوقيتها.

المادة الخامسة والعشرون: إصدار القرارات والأدلة الإجرائية

يصدر أمين المركز ما يلزم للعمل بهذه القواعد من قرارات وضوابط وأدلة إجرائية ونماذج معتمدة.

المادة السادسة والعشرون: العمل بالقواعد:

تحل هذه القواعد محل قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٥٣٧٩٢) وتاريخ ١٤٣٥/٧/٢٧هـ، ويعمل بها بعد (١٢٠) يوماً من تاريخ اعتمادها.

❁❁❁

ملحق رقم (٢)

الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد والمحكم الأسري

(جمعية مودة)

سبق أن أصدرت جمعية مودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة ميثاق شامل باسم (ميثاق خبراء الأسرة: الميثاق الأخلاقي والمهني) عام ١٤٣٩هـ/ ٢٠١٧م، وقام بإعداده كل من: الدكتور/ علي بن مُحَمَّد آل درعان، والدكتور/ عبد الله سيدي الطارقي، والأستاذ/ ياسر بن مصطفى الشلبي وراجعة الدكتور/ إبراهيم جلالين إبراهيم.

وتضمن هذا الإصدار قسم خاص باسم (الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم الأسري)، وبعد موافقة الجمعيّة مشكورة على الاستفادة من هذا الميثاق ليكون مكملاً للدليل فقد تمّ استلال الجزء الخاص بالمصلح الأسري وهو المنشور هنا، فللجمعية وعلى رأسها سعادة الأخ الأستاذ/ مُحَمَّد بن علي آل رضي مدير عام الجمعيّة كل الشكر والتقدير على هذه الموافقة.

الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم الأسري

المادة الأولى: رسالة الإصلاح والإرشاد والتحَكيم الأسري:

١. الإصلاح والإرشاد والتحكيم رسالة تستمد أخلاقياتها من هدي شريعتنا ومبادئ حضارتنا، وتوجب على القائمين بها أداء حق الانتماء إليها.

٢. المصلح أو المرشد أو الْمُحَكِّم صاحب رسالة، يستشعر عظمتها، ويؤمن بأهميتها، ويؤدي حقها بمهنية عالية.

٣. اعتزاز المصلح أو المرشد أو الْمُحَكِّم بمهنته، وإدراكه المستمر لرسالته يدعوانه إلى الحرص على نقاء السيرة وطهارة السريرة حفاظًا على شرف مهنة الإصلاح والإرشاد، وحتى يكون له أثر وقبول وإقناع ونفع متعد.

المادة الثانية: شروط المرشد والمصلح والْمُحَكِّم الأسري: متطلبات توظيف المصلح والمرشد والْمُحَكِّم الأسري

يجب أن تتوفر الشروط التالية فيمن يرغب العمل في مجال الإرشاد الإصلاح والتحكيم الأسري:

١. العمر: أن يكون عمره ٣٠ سنة فما فوق.

٢. الحالة الاجتماعية: أن يكون متزوجًا، ومستقرًا أسريًا.

٣. التعليم: أن يحمل شهادة بكالوريوس على الأقل في إحدى التخصصات التالية: (شرعي - اجتماعي - نفسي – تربوي).

٤. التدريب: أن يحضر جميع مراحل برنامج إعداد المرشد والمصلح والمحكم الأسري.

٥. الخبرة: أن تكون لديه خبرة في مجال العمل التربوي أو الاجتماعي لا تقل عن (٣) سنوات.

٦. السيرة والسلوك: أن يكون معروفًا بحسن السيرة والسلوك والصلاح.

٧. الحالة الصحية: أن يكون بحالة صحية ونفسية جيدة.

٨. التفرغ للعمل: أن يكون لديه إمكانية التفرغ للعمل في مجال الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري والالتزام بالمواعيد له.

٩. الرغبة: أن تكون لديه الرغبة الصادقة في العمل والاحتساب في مجال الإرشاد والإصلاح والتحكيم الأسري.

المادة الثالثة: السلوك الشخصي للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم الأسري:

نظرًا لأهمية عمل المصلح والمرشد الأسري، وتعامله مع أسرار البيوت كان لا بد من التأكيد على تخلقه ومحافظته على المثل العليا لسلوكه الشخصي والمحافظة على أخلاقيات المهنة، والالتزام بالقدوة التي تتحلى بمستويات عالية من التمسك بالخلق المهني والشخصي الأمثل، فيتطلب من المرشد أو المصلح أن يتجنب كل ما من شأنه الإساءة إلى المهنة وأن ينأى بنفسه عن القيام بأي عمل من شأنه الإضرار بسمعته، وذلك من خلال الالتزام بالنواحي التالية:

١. أن يخلص في عمله، ويدرك أن الرقيب الحقيقي على سلوكه هو الله ثم ضميره اليقظ.

٢. أن يلتزم بدينه ويتأسى بسنة رسوله صلى الله عليه وسلم في جميع أقواله وأفعاله، مراعيًا الوسطية في تعاملاته وأحكامه.

٣. أن يحفظ قدرًا من القرآن الكريم ونصوصًا من السنة النبوية، ووقائع من التاريخ والسيرة النبوية، ليستشهد بها أثناء عمله.

٤. أن يكون واثقًا بنفسه وخبراته.

٥. أن يتمسك دائمًا بالقيم والأخلاق من صدق وأمانة، وحلم وصبر، وتواضع وإخلاص.

٦. أن يكون قدوة حسنة للمسترشد خاصة وللمجتمع عامة قولاً وعملاً.

٧. أن يتحمل مسؤولية العمل الذي يؤديه أيا كانت المعاناة أو الجهد المبذول.

٨. أن يبذل قصارى جهده ليحافظ على مستوى عال من الكفاءة في الممارسة.

٩. أن تكون لديه المرونة الكافية لاستيعاب المواقف واحتوائها.

١٠. أن يحسن الظن بالناس ويعلمهم أن يكونوا كذلك.

١١. أن يكون واعيًا لحاجاته الخاصة قادرًا على ضبطها وعزلها عن علاقته المهنية.

١٢. أن يتجنب المشاركة في أي موقف يؤثر على مكانته الاجتماعية.

١٣. أن يعمل على تطوير النمو المهني لديه؛ فيهتم بتنمية معرفته، واكتساب المهارات والخبرات.

١٤. أن يحرص على تصحيح أخطائه ومراجعة أدائه باستمرار.

١٥. أن يحرص على الأناة والتروي وعدم التعجل في تقديم النصح والإرشاد.

١٦. أن يعي حدود معرفته ومهاراته، ولا يتدخل في تخصص غيره.

١٧. إنَّ كل ما يسمعه المرشد وما يحصل مع المسترشد يعتبر سرًا ولا يحق للمرشد التحدث به خارج نطاق العمل، وكذلك عدم البوح بأسماء طالبي النصح والإرشاد (المسترشدين).

١٨. محاولة سؤال المسترشد أسئلة تساعده في معرفة تفاصيل المشكلة تمهيدًا للوصول إلى الحلول

المناسبة، خاصةً وأن بعض المسترشدين يعجزون عن وصف مشاكلهم بصورة دقيقة.

١٩. أن يتأكد من خلو الحالة التي بين يديه من موانع الصلح قبل البدء في عملية الإرشاد والتوجيه أو التحكيم وطرح الحلول.

المادة الرابعة: المسؤولية الأخلاقية للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم تجاه المهنة:

١. ينبغي على اختصاصي الإرشاد والإصلاح أو التحكيم الأسري احترام غيرهم من المهنيين في مجال العلاقات البشرية، ويجب عليهم فهم وتعريف مجال العلاج الزواجي الأسري وأنشطته الرئيسة التي يمارسونها.

٢. إتقان المهارات العملية اللازمة لممارسة مهنتهم، وذلك نحو:

- وضع تشخيص ملائم لحالة المسترشد.
- وضع خطة علاجية إرشادية.
- احترام الأحكام القانونية والأخلاقية والتنظيمية للإرشاد الأسري.

٣. أن يكون مؤمنًا بأهمية مهنة الإصلاح والإرشاد والتحكيم الأسري ومدركًا لأهميتها.

٤. أن يستعد نفسيًا وذهنيًا قبل البدء بعملية الإرشاد والإصلاح والتحكيم.

٥. أن يقوم بتهيئة البيئة المناسبة، واختيار الوقت المناسب لتقديم النصح والإرشاد والتحكيم وقبوله.

٦. أن يجمع معلومات عن الحالة التي بين يديه قبل الحكم عليها؛ فيتعرف على أطرافها، وأحوال أصحابها، وأسباب المشكلة الحقيقية وما يكتنفها من غموض وظروف.

٧. أن يبث روح الستر على النفس وعلى الطرف الآخر وعدم ذكر المساوئ التي لا تخدم الحالة.

٨. أن يُقدم الإرشاد والإصلاح في حدود معرفته وتخصصه وخبرته، وأن يطلب الاستشارة فيما لا يتقنه، وألا يجد في نفسه حرجًا في إحالة المستفيد فيما ليس من تخصصه إلى متخصص آخر أقدر منه تأهيلاً وخبرة.

٩. ألا يدخل المختص نفسه في اختصاص القضاة وأهل الفتوى، خاصة في مسائل الطلاق والرضاع والإرث ونحوها من مسائل مدارها على الجمع والتفريق مما لا تتضح خفاياها إلا لدى القاضي، أو من أوكل إليه الافتاء في مسائل الطلاق.

١٠. أن يراعي الأسلوب المناسب لكل حالة وخصوصيتها، ويتماشى مع فنيات كل نوع من أنواع الاستشارة.

١١. أن يراعي الفروق الفردية والاجتماعية والمعرفية والعرفية بين المستفيدين، كما يراعي اختلاف البيئات والأعراف عند تقديم النصح والتوجيه والإرشاد والإصلاح مهما تشابهت المشكلات.

١٢. ألا يستخدم أدوات فنية وأساليب مهنية لا يجيد المستفيد تطبيقها وتفسير نتائجها.

١٣. أن يتدرج في خطوات العلاج للوصول إلى أفضل النتائج.

١٤. ألا يتخذ القرارات نيابةً عن أصحابها، بل يجعل المستفيد يتخذ قراراته من تلقاء نفسه، ويتحمل مسؤولية قراره، بعد بيان عواقبها من قبل المرشد أو المصلح، بشرط عدم تعارض كل ذلك مع أحكام الشريعة وصالح المجتمع.

١٥. أن يَحذر من اشتمال خطواته العلاجية على أمر محرم، أو التوسع في بناء الأحكام على الضرورات بفعل بعض المحظورات.

١٦. ألا يمارس أثناء عملية الإصلاح والإرشاد والتحكيم الأسري أي عمل ليس له علاقة بمهنته، كالرقية الشرعية أو فك السحر، أو تفسير المنامات، وما شابه ذلك.

١٧. ألا ينشغل أثناء الجلسة العلاجية بأي أمر ليس له علاقة بالاستشارة (مكالمات الهاتف والجوال - مشكلة أخرى - قراءة كتاب...).

١٨. أن يحافظ على سرية العلاقة الإرشادية والمعلومات الناتجة عنها.

١٩. أن يحرص على حفظ أسرار الأسر وعدم كشفها للبعض منهم، أو كشفها أمام الآخرين أو الحديث عنها في المجامع أو عبر وسائل الإعلام ولو بدون ذكر الأسماء.

٢٠. أن يعمل على إبلاغ الجهات المعنية إذا شعر أن المستفيد من الممكن أن يؤذي نفسه أو الآخرين أو الممتلكات مع المحافظة على أسرار المستفيد الشخصية.

٢١. أن يراعي الحس العام في نشر الاستشارات الإلكترونية، وعدم نشر أي استشارة تمس الحس العام أو تتضمن معلومات خاصة بالمستفيد.

٢٢. أن يعمل على إنهاء علاقته الإرشادية أو الإصلاحية أو التحكيمية إذا ما شعر بعدم قدرته على مساعدة المستفيد.

٢٣. يجب على الاختصاصيين مواكبة المعرفة الجديدة في مجال العلاج الزواجي الأسري.

٢٤. يجب عليهم متابعة تدريبهم نظريا وعمليا، والحفاظ على مهاراتهم على الدوام، والحصول على مهارات أخرى جديدة لتلبية احتياجات عملائهم المتطورة.

٢٥. يجب عليهم تقييم ممارساتهم المهنية القائمة بصورة دورية، وعلى سبيل المثال، على الكفاءة الأساسية للوثيقة المرجعية لاختصاصي معالجة الزواج والأسرة، مع ما تراه من إجراءات تصحيحية والتي تعتبر ضرورية.

٢٦. يجب أن يكونوا على بينة من قدراتهم وحدودهم، والسعي إلى المساعدة اللازمة والدعم في حال وقوع مشكلات شخصية أو صراعات يمكن أن تلقي بظلالها على حكمهم على الحالة وتعرقل فعاليتهم.

٢٧. القدرة على إجراء حوار مع أي شخصية بغض النظر عن الدين أو المكانة الاجتماعية أو الجنسية إلخ.

المادة الخامسة: المسؤولية الأخلاقية للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم تجاه المستفيد:

١. أن يحترم مشاعر وحقوق الأفراد والأزواج والأسر في تقديم الخدمات التي تخلو من التمييز على أساس العرق أو السن أو الجنس أو المعتقدات الدينية، والولاء السياسي، الاجتماعي والحالة الاقتصادية أو التوجه الجنسي.

٢. أن يتقبل المستفيد كما هو مهما كان نوع المشكلة.

٣. أن يوفر كل ما من شأنه تعزيز الثقة والاحترام بينه وبين المستفيد، وإشعاره بالأمن النفسي، وأن يبتعد عن كل ما يهز تلك الثقة ويضعف الاحترام من استفزاز للمسترشد للكشف عن أسراره، أو وضعه في موضع الهجوم وتوجيه النقد الحاد، أو السخرية منه والإساءة إليه.

٤. أن يعطي الفرصة الكاملة للمستفيد في عرض حاجته ومشكلته، ويسمع من كل طرف من أطراف المشكلة على حده عند تعدد أطرافها.

٥. أن يعمل على ضبط سلوك المستفيد وتعديله وتبني قيم إيجابية.

٦. أن يحافظ على مبدأ المساواة والعدل بين أطراف المشكلة، ويتجنب التعاطف الزائد مع المستفيد أو ضده، أو الانحياز لأي طرف على حساب الآخر، أو تبني مواقفه والدفاع عنه بشكل يلقي المسؤولية على الطرف الآخر، أو الدخول معه في صراعات مهما كانت الدوافع.

٧. أن يعمل على إكساب المستفيد مهارات علاج مشكلاته بنفسه.

٨. أن يقدم للمسترشد مقترحات واضحة الخطوات والسبب، على سبيل النصح والتوجيه لا الإلزام، والبعد عن تهديد المستفيد إذا لم يعمل بنصائح المرشد أو المصلح.

٩. أن يتلطف بالعبارة مع المستفيد، ويحرص على استعمال الأسلوب الحسن، ويبتعد عن العبارات الجارحة والتوبيخ.

١٠. أن يذكر المحاسن والمحامد التي ذكرها كل طرف عن الآخر، ويَحذر من الوقيعة بأحد الخصمين عند الآخر، أو ذكر المساوئ التي ذكرها الطرف الآخر عنه بشكل مباشر.

١١. أن يحافظ على العلاقة المهنية مع المستفيد بحيادية واستقلالية، ويحذر من تطوير العلاقة إلى علاقة خاصة تحقق له مكاسب أو أغراض شخصية.

١٢. يجب على الاختصاصي الكشف عن أي علاقة سابقة مع أي عضو من الزوجين قبل البدء في الإرشاد أو الإصلاح.

١٣. كما يجب التأكد من أن المستفيد لديه فهم جيد للقاء السابق وهذا الذي على وشك أن يبدأ، والحصول على الموافقة الحرة من كل طرف.

١٤. ينبغي على المرشد في حال عدم قبول المسترشد حلوله واقتراحاته تحويل الحالة إلى اختصاصي آخر.

١٥. يجب على الاختصاصي عدم مباشرة حالتين مختلفتين لنفس الأسرة.

١٦. يجب على الاختصاصي العمل بأساس مهني بحت في حال إجراء جلسات الإرشاد أو الإصلاح مع أفراد أسرته والأصدقاء المقربين، وزملاء العمل، أو الأفراد الذين يُدَرِّسهم أو يشرف على تدريبهم.

١٧. يجب على الاختصاصي الامتناع عن قبول أي هدية يقدمها أي طرف من الزوجين أو الأسرة، والتي يمكن أن تتداخل مع العلاقة الإرشادية أو الإصلاحية أو التحكيمية مما يخلق مظهرًا من تضارب في المصالح.

١٨. تخصيص ملف لاستيعاب كافة الملاحظات والتقارير المتعلقة بالعلاج الزواجي الأسري.

١٩. تدوين كل ملف على حدة، والتوقيع على التقارير، فضلا عن وجود أو عدم وجود الفرد في كل مقابلة.

٢٠. الحصول على موافقة كل عضو من الزوجين أو العائلة عندما يطلب الاطلاع على التقارير المتعلقة بالعلاج الزواجي الأسري.

٢١. أن يُحذِّر أطراف المشكلة من عواقب فساد ذات البين، وخطورة استمرار النزاع.

٢٢. أن يبتعد عن إصدار الأحكام على الأطراف التي لم يسمع منها، وتحليل سلوكيات الآخرين ونفسياتهم وإخبارهم بها.

٢٣. التعامل الجيد مع المسترشد/ة خاصةً العنصر النسائي، وإظهار الاحترام لما يبدونه من آراء وعدم استهجان هذه الآراء لا سيما إذا كانت من خلفيات اجتماعية أو ثقافة وتعليم مختلف.

٢٤. الاجتهاد في إزالة الخوف والرهبة لدى المسترشد/ة بغرض بث الاطمئنان للوصول للمعلومات التي تساعد في حل المشكلة.

المادة السادسة: المسؤولية الأخلاقية للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم تجاه زملائه:

يجب على المصلح والمرشد الأسري ما يلي:

١. أن يتعامل من خلال الثقة المتبادلة بين جميع العاملين بالإصلاح والإرشاد الأسري، والعمل

بـروح الفريـق الواحـد لتحقيـق المصالـح والاهتمامـات المهنيـة.

٢. أن يحترم زملاءه في المهنة وألا ينال أحدًا منهم بالتجريح، وألا يدخل معهم في صراعات.

٣. أن يمتنـع عـن الدخـول في علاقـة مـع مسترشـد يعلـم أن لـه علاقـة إرشـادية مـع مرشـد آخـر مـا لم تُحـول إليه.

٤. أن يستشـير الأقـدر منـه مـن زملائـه في المهنـة في حالـة وجـود شـك محتمـل أو موقـف مهنـي محـدد يتطلـب ذلـك، وفيـما يقابلـه مـن صعوبـات أو مواقـف يشـعر فيهـا أن العلاقـة تسـير بشـكل غـير طبيعـي.

٥. أن يراعـي مصالـح وسـمعة زملائـه، وألا يسـتغل أي نـزاع أو اختـلاف في وجهـات النظـر بـين زملائـه لتحقيـق مكاسـب أو مزايـا خاصـة لنفسـه.

٦. أن يكون ناصحًا وموجهًا لزملائه دون تعالٍ أو تحيز.

٧. أن يتعامـل مـع مرؤوسـيه بمهنيـة، وصـدر رحـب بمـا يـؤدي إلى تطويـر العمـل وسـيره عـلى الوجـه المطلوب.

٨. أن يحافـظ عـلى الأسرار التـي يطلـع عليهـا مـن الزمـلاء أثنـاء علاقاتهـم ومعاملاتهـم المهنيـة فيـما لا يـضر بالعمـل، أو يتنـافى مـع أنظمـة المؤسسـة.

المـادة السـابعة: المسـؤولية الأخلاقيـة للمصلـح والمرشـد والْمُحَكِّـم الأسري تجـاه المؤسسـة التـي يعمـل بهـا:

على المرشد والمصلح:

١. أن يحافظ على مسؤوليات المؤسسة تجاه المجتمع والعاملين بها.

٢. أن يتعرف على أهداف مؤسسته ويسهم في تحقيقها.

٣. أن يقرأ الميثاق ويفهم ويستوعب مضمونه ويقر بالالتزام به، بالإضافة إلى الدليل الإجرائي الخاص بمؤسسته.

٤. أن يحترم قواعد السلوك الوظيفي ويلتزم بالأنظمة والتعليمات والقوانين واللوائح.

٥. أن يحافظ على أسرار المؤسسة.

٦. أن يشارك في برامج المؤسسة الاجتماعية والتطويرية.

المادة الثامنة: المسؤولية الأخلاقية للمصلح والمرشد والْمُحَكِّم تجاه الأسرة والمجتمع:

حيث إن المصلح والمرشد موضع تقدير المجتمع واحترامه وثقته، وهو عضو مؤثر في مجتمعه، وتعلق عليه الآمال بالمساهمة في الحفاظ على كيانه وتماسك أركانه، لذا يجب عليه:

١. أن يكون في مستوى هذه الثقة التي أولاه المجتمع إياها، وأن يحرص على ألا يُؤْثَر عنه إلا ما يؤكد ثقة المجتمع به واحترامه له.

٢. أن يعرف قيمته وأهمية دوره في المجتمع.

٣. أن يسهم في الحفاظ على كيان الأسر واستقرارها كونها اللبنة الأولى لبناء المجتمع.

٤. أن يسهم بالوقت والجهد والخبرة المهنية في الأنشطة التي تحقق الاحترام والمنفعة والنزاهة والكفاءة لمهنة الإرشاد والإصلاح الأسري.

٥. أن يساعد في صياغة وتطوير وإصدار وتطبيق السياسات الاجتماعية المفيدة للمهنة.

٦. أن يشارك بالدراسات والبحوث والتوصيات التي تجسد وضع الأسرة والبرامج اللازمة للحفاظ

على كيانها وإثراء البحث العلمي والاجتماعي.

٧. أن يتطوع بجزء من وقته لخدمة المجتمع.

٨. أن يسهم في تقديم الخدمات العاجلة في حالات الطوارئ والأزمات المفاجئة، وبث الأمن وروح التفاؤل.

٩. أن يسهم في ترسيخ أهمية مبدأ الاعتدال والتسامح والتعايش السلمي، بعيدًا عن الغلو والتطرف والانحلال.

المادة التاسعة: مسؤولية المؤسسة نحو المصلح والمرشد والْمُحَكِّم الأسري:

١. أن تتولى مسؤولية توظيف وتقييم أداء الموظفين من أعضاء المهنة بناء على معايير موضوعية معلنة بوضوح.

٢. أن تعمل على تطوير العاملين في المؤسسة.

٣. أن تحرص على تأمين متطلباتهم بما يحسن أداء العمل.

٤. أن تعطي المصلح والمرشد الأسري وضعه الاجتماعي وحفظ حقوقه المعنوية والمادية.

٥. أن تعمل على ضمان أمن المرشد والمصلح وتوفير الحماية اللازمة له أثناء قيامه بعمله في مواقع العمل.

٦. ألا تجبر المصلح والمرشد على إفشاء أسرار عملائه إلا في حدود معينة تخدم الحالة، دون الدخول في تفصيلاتها، وللجهات المختصة فقط.

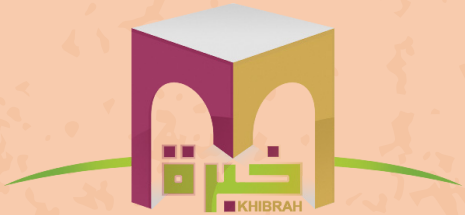
٧. أن تُؤَمِّن منسق إداري ضمن مواصفات أخلاقية ومهنية متخصصة، لاستقبال المراجعين من المستفيدين وتحديد المواعيد المناسبة لمقابلة المرشد أو المصلح الأسري.

الفـــهرس

الموضوع	الصفحة
في البدء كلمة:	٥
الفصل الأول: الإصلاح الأسري والفرق بينه وبين الإرشاد الأسري	٧
الفصل الثاني: الإعداد العلمي والمهاري للمصلح الأسري وصفاته وسماته الشخصية	٣١
الفصل الثالث: المتطلبات المهنية لجلسة الإصلاح الأسري، ومواصفات البيئة المكانية لها	٧١
الفصل الرابع: أنماط المتصالحين ومهارات التفاوض مع كل نمط	٩٧
الفصل الخامس: مهارات إدارة الجلسة الإصلاحية ومراحلها، ومتابعة الحالة بعد الإصلاح	١٢٧
الفصل السادس: إدارة جلسة الصلح ومقومات النجاح لها	١٨١
الفصل السابع: قراءة في قواعد العمل في مكاتب المصالحة	٢١٥
الفصل الثامن: الاحتياجات التدريبية للمصلحين الأسريين	٢٣١
الســـير الذاتية للمشـــاركين	٢٥١
الملاحـــــق:	٢٦١
— ملحق رقم (١) قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته (وزارة العدل)	٢٦٣
— ملحق رقم (٢) الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد والمحكم الأسري (جمعية مودة)	٢٧٠

دليل الإرشاد الأسري

مهـــــارات الإصـــــلاح الأســـــري



مركز بيت الخبرة للبحوث
والدراسات الاجتماعية الأهلي