

## تطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية

ورقة مقدمة لندوة الاستشارات الإلكترونية بالمدينة المنورة

2 - 3 رجب 1437هـ

إعداد

د. حمد بن عبدالله القميري

أستاذ المناهج وطرق التدريس المشارك بجامعة المجمعة - المستشار الأسري في موقع المستشار

[gomaiziy@hotmail.com](mailto:gomaiziy@hotmail.com)

@algomaizy11

## ملخص الورقة:

- هدفت هذه الورقة إلى وضع آلياتٍ مقترحة لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية، وتفرع عن هذا الهدف الرئيس عدداً من الأهداف هي:
- (1) التعرف على أهمية الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
  - (2) تحديد فوائد الاستشارات الأسرية الإلكترونية E-consultation Benefits.
  - (3) تعداد الصفات والمهارات الأساسية للمستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
  - (4) ذكر خطوات كتابة الاستشارة الأسرية الإلكترونية.
  - (5) تحديد متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
  - (6) وضع آليات مقترحة لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارة الإلكترونية.

وسعيًا لتحقيق هذه الأهداف قام الباحث بمراجعة الكتب والمواقع ذات العلاقة بالاستشارات، كما قام بتوظيف خبرته في مجال تقنيات التعليم ومجال الاستشارات الأسرية كتابة هذه الورقة، مع الإشارة إلى ندرة المراجع العلمية ذات العلاقة بموضوع الورقة.

وسيتم بيان أهمية الاستشارات الأسرية الإلكترونية، وتحليل أبرز تداعيات التغيير الأسري في المجتمع السعودي، وتناول الصفات والمهارات الأساسية للمستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية، وبيان فوائد الاستشارات الأسرية الإلكترونية E-consultation Benefits، وتحديد خطوات كتابة الاستشارة الأسرية الإلكترونية، ثم تحديد متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية، وأخيراً اقتراح عدد من الآليات لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارة الإلكترونية، وفي الختام تم تقديم عدد من التوصيات ذات العلاقة بالورقة.

**مقدمة:**

تعد الأسرة الركيزة الأولى والأساس الرئيس في بناء المجتمعات واستقرارها، وهي مطلب فطري وديني ووطني وذاتي، وتشير الاحصاءات والدراسات الاجتماعية والتربوية ذات العلاقة إلى وجود بعض جوانب الخلل داخل المنظومة الأسرية، لذا كان من الضرورة وجود جمعيات ومؤسسات متخصصة في الجوانب الأسرية المختلفة، تساعد الأسرة في التهيئة والتكوين والاستمرار والتوجيه والإرشاد والعلاج، خاصة مع ظهور تغيرات مجتمعية مختلفة بسبب الانفتاح العالمي الإعلامي والثقافي والاجتماعي، أدت إلى تزايد المشكلات الأسرية المعاصرة.

ومن هنا تتأكد أهمية المستشار الأسري، وضرورة إعداده إعداداً متكاملًا؛ حتى يستطيع أن يقوم بدوره المناط به على أتم صورة وأكمل وجه، فهو يباشر وظيفة من أهم الوظائف في المجتمع، ولديه أسرار البيوت والأسر والأفراد، ويعرف كثيراً عن واقع المجتمع من الداخل، من خلال اطلاعه على مشكلاته وتقديمه للاستشارات الأسرية ما لا يعرفه غيره من أفراد المجتمع.

ويؤدي المستشار الأسري دوراً فاعلاً في الحياة المجتمعية، وتزداد أهمية هذا الدور مع استمرار تزايد التغيرات المتسارعة في المجتمع، وتزايد المشكلات وتقارب المسافات، وتطور وتعدد وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية، لذا لا بد من الإعداد الجيد والمتخصص للمستشار الأسري وتطويره بشكل دائم وفق هذه التغيرات والتطورات، حتى تسهم المؤسسات والجمعيات المتخصصة في المجال الأسري في حماية الأسرة من المشكلات والشتات والطلاق وضياع أفرادها.

ويعيش العام اليوم تطورات علمية وإلكترونية كبيرة كان لها الأثر الكبير على جميع جوانب الحياة المختلفة، وأصبحت المؤسسات والجمعيات الأسرية مطالبة بالبحث عن أساليب ونظم ونماذج ووسائل إلكترونية جديدة لمواكبة هذه التطورات، مما يفرض عليها تطوير أنظمتها الاستشارية وتطوير مستشاريها الأسريين، وتحقيقاً لهذا جاءت ندوة الاستشارات الإلكترونية التي ترعاها وزارة الشؤون الاجتماعية وتنظمها جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة ومركز بيت الخبرة، والتي كان من أهدافها تحديد الأسس والمعايير المهنية لممارسة الاستشارات الإلكترونية، لذا تأتي هذه الورقة للمحاولة في تقديم آليات مقترحة لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية.

**أهداف الورقة:**

تسعى الورقة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:  
1) التعرف على أهمية الاستشارات الأسرية الإلكترونية.

**(2) تحديد فوائد الاستشارات الأسرية الإلكترونية E-consultation Benefits**

- (3) تعداد الصفات والمهارات الأساسية للمستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
- (4) ذكر خطوات كتابة الاستشارة الأسرية الإلكترونية.
- (5) تحديد متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
- (6) وضع آلية مقترحة لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارة الإلكترونية.

**مصطلحات الورقة:**

تحدد مصطلحات الورقة في المصطلحات التالية:

**- الاستشارة Consultation**

الاستشارة في اللغة مأخوذة من قول العرب: شرت الدابة، وشورتها إذا علمت خبرها بجري أو غيره، وشرت الدابة إذا اختبارها فعرف هيئتها وسيرها. وشُرت العسل إذا أخذته من مواضع النحل. وقال 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 159. قال الإمام النووي رحمه الله: "إذا أمر الله بها النبي صلى الله عليه وسلم مع أنه أكمل الخلق فما الظن بغيره".

وتُعرف الاستشارة بأنها علاقة مهنية Professional Relationship بين فرد يملك أو منظمة تمتلك خبرة متخصصة، وطرف آخر يحتاج إلى تلك الخبرة لحل مشكلة معينة. ويصف (الفرد كادوشين) 1977م الاستشارة في الخدمة الاجتماعية بأنها عملية تسعى لحل مشكلة، حيث يقدم الاستشاري النصيحة وأنشطة المساعدة للعميل Client أو المجموعة Group أو المنظمة Organization أو المجتمع Society خصوصاً فيما يتعلق بمشكلات العمل. (الغريب والطايفي، 2008)

وفي الورقة الحالية تحدد مفهوم الاستشارة الأسرية بأنها مهمة رسمية أو تطوعية تقدمها مؤسسة أو جمعية اجتماعية متخصصة في المجال الأسري من خلال مستشاريها وعبر وسائلها المختلفة إلى من يحتاجها بناءً على طلبه لها.

**- المستشار Consultant**

يُعرف المستشار: بأنه شخص مختص يسهل التواصل والتعاون وتنسيق العمل الجماعي بين بقية التربويين بهدف التعرف على الاحتياجات المعرفية والسلوكية، وتخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج التعليمية للوفاء بهذه الاحتياجات.

وفي هذه الورقة تم تحديد المستشار الأسري بأنه موظف رسمي أو متعاون مؤهل في مؤسسة أو جمعية اجتماعية متخصصة في المجال الأسري، يقدم الاستشارات الأسرية عندما تُطلب منه إلى من يطلبه من خلال الوسائل التي تُتيحها المؤسسة أو الجمعية.

## – الاستشارة الإلكترونية E-consultaion

تُعرف الاستشارة الإلكترونية بأنها عملية تشاركية تشمل جهات مهمة لتحقيق هدف معين بشكل تعاوني، وهي عملية تمكين المستشار من الوصول إلى حل لمشكلته من خلال الاستعانة بالمستشار المتخصص في موضوع المشكلة، وذلك يتم باستخدام الوسيط الإلكتروني Electronic Media مثل الإنترنت أو الجوال أو الفاكس، حيث يقدم الوسيط الإلكتروني آلية تفاعلية للحوار والمناقشة ومشاركة الآراء والمعلومات والحقائق. وتنظر الورقة الحالية إلى أن الاستشارة الإلكترونية هي أسلوب إلكتروني تقدم من خلاله المؤسسة أو الجمعية الاجتماعية المتخصصة في المجال الأسري استشارتها الأسرية إلى الأفراد الذين يطلبونها.

## أدبيات الورقة:

### أهمية الاستشارات الأسرية الإلكترونية:

يقول كارل روجرز 1951م في كتابه (الاستشارة والعلاج النفسي): "إن هدف الاستشارة النفسية هي مساعدة العميل على أن يساعد نفسه على حل مشكلاته، وإن وظيفة المستشار النفسي هي مساعدة العميل على أن يتخلص من انفعالاته المتعلقة بمشكلته حتى يستطيع أن يفكر بطريقة أوضح وأسلم وحتى يستطيع التوصل إلى حل للمشكلة".

ويشهد مجال الاستشارات الأسرية والاجتماعية والنفسية تطوراً في المجتمع السعودي، بسبب التغييرات الاجتماعية العديدة التي مر بها المجتمع، ولا يزال هذا التطور غير كافٍ في ظل الاحتياجات المتزايدة للاستشارات الأسرية، خاصة على صعيد المؤسسات الرسمية والاجتماعية التي تقدم الخدمات الأسرية، بالرغم من أهمية الجوانب الوقائية البالغة الأهمية في معالجة المشكلات الاجتماعية المتنوعة.

ويعد انتقاء برامج الاستشارات الأسرية في بالغ الأهمية لكي يتناسب مع ثقافة المجتمع السعودي، حيث أن انتشار البرامج الاستشارية النفسية والاجتماعية عبر وسائل الإعلام المختلفة قد تؤثر سلباً على نوعية الاستشارة المقدمة لحل المشكلة الأسرية أو الهدف منها، لأن الكشف عن الأسرار قد يكون سبباً في تفاقم المشكلات وليس حلاً لها.

كما أن الخطط التنموية والتغيرات الاجتماعية أسهمت في حدوث تغيرات في بنية المجتمع السعودي وأنظمتها الاجتماعية، وأحدثت تطوراً كبيراً في قطاعات الرعاية الاجتماعية المختلفة، وفرضت ظواهر اجتماعية جديدة، وأنماطاً سلوكية وقيماً لم تكن موجودة من قبل، مما أدى إلى تغيير كبير في نمط الحياة وزيادة الحاجة إلى القدرة على الربط بين قيم المجتمع ومستجدات الحياة بسبب التعرض للتبادل الثقافي عبر وسائل الإعلام والاتصال والتواصل الاجتماعي المختلفة.

وانطلاقاً مما سبق، يتبين أهمية وجود برامج متخصصة تحتاجها الأسرة لدعمها ذاتياً للتعامل مع هذه التغيرات الاجتماعية والتحديات، مما فتح الفرص لوجود مؤسسات اجتماعية متخصصة وخصائين اجتماعيين وتربويين في عدة مجالات مهنية، لتقديم الدعم اللازم للأسرة وتقليل السلوكيات السلبية وتعزيز الظواهر الإيجابية، والنهوض بالأسرة لتكون لبنة نوعية في المجتمع.

ونتيجة لزيادة وجود هذه المؤسسات والجمعيات الاجتماعية في المجتمع، وانضمام عددٍ من الموظفين والمتعاونين المهتمين بالمجال الاستشاري الأسري فإنه ينبغي الاهتمام بهذه المؤسسات والجمعيات والعاملين فيها، وقد أشار (الجهني، 2005) إلى مجموعة من التوصيات منها: التوسع في افتتاح مراكز شبيهة بمراكز الإرشاد الاجتماعي عبر الهاتف داخل المؤسسات المعنية بالخلافات الزوجية كالمحاكم الشرعية، وأهمية وجود مراكز اجتماعية لاصلاح ذات البين بين الأزواج والزوجات. وكذلك دراسة (الخرجي، 2007) الذي يرى أن خدمات الاستشارات الأسرية يمكن أن تقلل من كثير من القضايا الأسرية التي ترد للمحاكم الشرعية متى ما قدمت على أسس مهنية.

### تحليل أبرز تداعيات التغيير الأسري في المجتمع السعودي:

يشير التغيير الاجتماعي إلى كل ما يطرأ في سياق الزمن، على الأدوار والمؤسسات والأنظمة التي تحتوي البناء الاجتماعي، من حيث النشأة والنمو والاندثار، وبناءً عليه فإنه يشير إلى تلك التعديلات التي تطرأ على الأساليب التي يسير عليها الناس في العمل، وفي تكوين الأسرة، وفي تربية الأطفال، وفي ضبط السلوك الخ. (الدقس، 1987)

ويتصف التغيير الأسري بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من أشكال التغيرات الأخرى، فهو ظاهرة عامة تصيب قطاعاً عريضاً من الأسر وأفراد المجتمع، وله صفة الانتشار الواسع، ويؤثر في التنظيم الاجتماعي ويُحدث أثراً عميقاً في العلاقات والمؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والتعليم والاقتصاد، وقد يكون إيجابياً وقد يكون سلبياً.

وهناك عددٌ من التدايعيات التي أثرت على الأسرة في مجتمعنا، ومنها:

- (1) ما طرأ على المجتمع من تغير نتيجة الاتجاه نحو التحول من مجتمع زراعي الى مجتمع صناعي، وهجرة أهل الريف إلى المدن سعياً وراء الأجور المرتفعة، وتأثير ذلك على تفكك نظام الأسرة الممتدة، وكثرة عدد أفراد الأسرة، وضعف سلطة رعاة ومسؤولي الأسر.
- (2) انتشار التعليم وتطور مراحل التعليم، واتجاه المرأة إلى الانشغال عن الحياة المنزلية بسبب خروجها إلى العمل، وظهور عدد من المشكلات المتعلقة بالمرأة العاملة.
- (3) الصراع بين الآباء والأبناء حول التمسك بالعادات والتقاليد المجتمعية السابقة ومقاومة الأبناء لهذا الاتجاه، وزيادة الاختلاف والتباعد بين أعضاء الأسرة الكبيرة، وهو ما أطلق عليه صراع الأجيال.
- (4) تغير حجم المسكن، والذي أصبح لا يسمح باستيعاب أفراد الأسرة المتكاملة، مما أدى إلى انتقال الأسر الزوجية الصغيرة إلى مساكن مستقلة خاصة، قد تكون بعيدة عن مكان الأسرة الأصلية. (الغريب، 2007)

وقد كشفت عددٌ من الدراسات مجمل التغييرات الأسرية المجتمعية، والتي من أبرزها:

- (1) انتشار النمط الصغير للأسرة، فقد كانت الأجواء الأسرية في الأسرة الممتدة قادرة على استيعاب مختلف أعضائها في إطارها، وهذا ما عجزت عنه الأسرة في المجتمع المعاصر، التي لا يمتد نطاقها إلا لحدود الأبناء مع والديهم فقط، ويصعب عليها إضافة آخرين حتى لو كانوا الآباء أو الأمهات.
- (2) اختلاف أشكال العلاقات بين الأجيال تبعاً لانتشار هذا النمط، مما جعل التواصل غير ممكناً فيما بينهم، كما كان ذلك ممكناً في النمط الممتد للأسرة.
- (3) ميل الأبناء للعيش بعيداً عن أهاليهم، وذلك سعياً للاستقلالية، والتمتع بالحرية بعيداً عن تدخل الوالدين وغيرهم.
- (4) تنامي زيادة طلب المرأة على الالتحاق بالوظائف والأعمال على اختلاف أنواعها ومجالاتها.
- (5) الهجرة الريفية إلى المدن المتمثلة بهجرة الشباب.
- (6) كثرة الأعباء الأسرية اليومية.
- (7) تزايد الإنفاق الأسري وإعطائه الأولوية، نظراً لتزايد المتطلبات ومحدودية الموارد الأسرية.
- (8) تباعد المسافات النفسية والاجتماعية بين الأجيال، مما ترتب عليه اتجاهات الرفض من قبل الشباب للكبار، واتجاهات السخط من قبل الكبار على الشباب.

وقد أثرت جميع العوامل السابقة -التداعيات والتغيرات- على أفراد الأسرة بالكامل في المجتمع، حيث نجد أن المرأة والشباب من أكثر الفئات تأثراً بهذا التغيير، الأمر الذي زاد من المشكلات الزوجية، وأضعف قدرة الزوجين على تربية أولادهم، وأثراً سلبياً على رعاية كبير السن وازدياد حالات الإساءة اليهم من قبل أفراد أسرهم والنظرة اليهم بصورة سلبية. كما أثرت هذه التداعيات سلبياً على الشباب والفتيات من خلال وسائل الإعلام المختلفة، حيث تتأثر هذه الفئة بصورة ملحوظة بما تصدره هذه الوسائل من أفكار وفلسفات وسلوكيات وأخلاقيات أثرت على الأسرة وأفرادها. (8)

ومن أبرز المشكلات الاجتماعية التي أفرزتها هذه التداعيات الفراغ والمخدرات ومشكلات الزواج وتأخر سن الزواج والطلاق والعلاقات السلبية بين أفراد الأسرة الواحدة، مثل الخلافات وانعزال بعض أفراد الأسرة والنظرة التشاؤمية للبعض تجاه الآخر والانحراف الفكري وتبني الأفكار المنحرفة والإرهابية.

### الصفات والمهارات الأساسية للمستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية:

يرى المختصون في العلوم الشرعية (11) أن هناك عدداً من الشروط والصفات الشخصية ينبغي أن يتحلى بها من يريد أن يقدم الاستشارة للآخرين، ومنها:

- 1) العلم، وهو إدراك الشيء على ما هو عليه إدراكاً جازماً، والمقصود بالعلم هنا:
- العلم الشرعي، فالشريعة الإسلامية مشتملة على جميع المصالح الدنيوية والأخروية، لذا ينبغي أن يتوافر في المستشار المسلم حد أدنى من العلم الشرعي.
- العلم بالحال، وهو إدراك الواقعة محل الاستشارة، إدراكاً مبنياً على معطيات صحيحة.
- 2) العقل؛ ويعني سعة الأفق وبعد النظر والأناة والتأمل في العواقب والتمييز والحكمة.
- 3) التجربة؛ إذ ينبغي أن يكون المستشار مطلعاً على أحول مجتمعه، مدركاً لاهتمامات أفرادها، مستفيداً من تجارب السابقين.
- 4) التقوى؛ تتطلب الاستشارة قدراً من استشعار مراقبة الله، وخشيته في الغيب، حتى تعصمه من حظوظ النفس وإغواء الشيطان.
- 5) الأمانة؛ فالمستشار مؤتمن على أسرار من يستشيره من الناس، فلا يحل له أن يفشيها، لا تلميحاً ولا تصريحاً ولا تمثيلاً.
- 6) النصيحة؛ وهو أن يقدم المستشار خالص نصحه وأفضل ما عنده من رأي.



- 7) حسن الإصغاء: ينبغي للمستشار أن يصغي إلى الشكوى، ويستجمع أطرافها، ولا يعاجل المستشار برأي أو تعليق أو تخطئة أو تصويب حتى يعي المشكلة.
- 8) صفاء الذهن وعدم التشويش؛ بمعنى أن يقدم المستشار المشورة في وضع مطمئن، غير مهموم، ولا مشغول، ولا مستعجل ولا متشوش بعراض خارجي.
- كما حدد طاش (2003م) الشروط الواجب توافرها فيمن يتصدى للاستشارة الاجتماعية والنفسية في:
- 1- أن يكون متخصصاً في العلاج الاجتماعي والنفسي.
  - 2- الحصول على رخصة من جهات رسمية مختصة لممارسة العلاج الاجتماعي.
  - 3- امتلاك خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال العمل.
- إضافة إلى أنه لا بد أن يكون متابعاً جيداً لجوانب الحياة اليومية، وقارئاً موسوعياً، ويملك مهارة التعامل مع وسائل التقنية الحديثة، ويعرف الجديد في عالمها، ويستطيع أن يوظفها في عمله بطريقة تعطي قيمة مضافة للهدف المنشود، فضلاً عن امتلاكه فن الاتصال والتواصل مع الآخرين، يتقن إدارة الصراع بين الأطراف، ولا يميل من السماع، ولا يمارس الأستاذية أو يتحدث من علو، ويحذر كل الحذر من أن يُشعر أياً من طرفي النزاع بأنه يقف في خندق الضد، أو يتعاطف معه.

### ● فوائد الاستشارات الأسرية الإلكترونية E-consultation Benefits

- من خلال تطبيق نظام الاستشارات الأسرية الإلكترونية فإنه من المتوقع تحقيق العديد من الفوائد، من أهمها:
- 1) سهولة الحصول على الخدمة: حيث أن التقنية الإلكترونية أصبحت في متناول الجميع وبشكل سهل، ومتوفرة في البيت ومكتب العمل أو حتى على الجوال الذكية المزودة بخدمة الإنترنت أو الاتصال الهاتفي العادي.
  - 2) زيادة المشاركة: يزداد عدد المشاركين من الفئات المستهدفة بشكل كبير في حال حصولهم على احتياجاتهم الاستشارية إذا كان الوسيط الإلكتروني متوافر لديهم.
  - 3) الاستجابة والرد السريع: يحصل المستشار على إجابة بشكل سريع لمشكلته التي يطرحها وبوقت أقل بكثير من الاستشارات العادية.
  - 4) الشفافية والمصدقية: يضمن الوسيط الإلكتروني بأن العملية الاستشارية يتم التعامل معها بكل شفافية وبمصدقية عالية لأنها تكون موثقة أو مسجلة.
  - 5) سهولة الاستخدام: يسهل تحليل البيانات والحقائق المزودة للنظام الإلكتروني والتعامل معها من خلال أدوات تحليلية علاجية خاصة بالنظام، إذا كان مزوداً بعميل أو برنامج يتميز بالذكاء الصناعي مثل برنامج ذكاء الأعمال الصناعي Business Intelligence Agent

- (6) **التغذية الراجعة الموضوعية:** حيث أن الاستشارة الإلكترونية تعطي فرصة لتسجيل التغذية الراجعة الصادرة من المستشار بشكل موضوعي أكثر مما إذا كانت صادرة بشكل مادي وجهاً لوجه بالطرق التقليدية العادية والتي يمكن أن تؤثر على العملية الاستشارية.
- (7) **قلة التكلفة والوقت:** تتميز العملية الاستشارية الإلكترونية بأن الوقت المستغرق لها وتكلفتها أقل بكثير مقارنة بالعملية الاستشارية التقليدية، التي تتم من خلال زيارة المستشار لمكتب أو عيادة المستشار.
- (8) **تحقيق نتائج مُرضية بشكل أكبر:** تكون نتائج العملية الاستشارية الإلكترونية أكثر إرضاءً للعميل، لأنها تحافظ على خصوصيته في حال كان لديه خجل أو توتر أو قلق جراء المشكلة التي يعاني منها، خاصة إذا تمت العملية الاستشارية بشكل غير مباشر من خلال طرح المشكلة في نافذة نصية وبدون مواجهه مباشرة أو في نافذة فيديو مع المستشار.

### خطوات كتابة الاستشارة الأسرية الإلكترونية:

تشابه خطوات كتابة الاستشارة الإلكترونية الأسرية إلى حد كبير خطوات كتابة الاستشارة

- (1) استقبال طلب الاستشارة الأسرية من خلال التقنيات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة بطريقة تسمح وتشجع المستشار على التلقائية في التعبير بكل صراحة واسترسال دون أي قيود أو خوف أو محاولة لإخفاء كل ما يساعد على حل مشكلته، كما تتيح له كتابة البيانات اللازمة والمساعدة على إرشاد المستشار على حل مشكلته.
- (2) إرسال طلب الاستشارة إلى المستشار ليقوم بتحليل المعلومات المتعلقة بالمستشير (جنسه، وعمره، وبلده، وحالته الاجتماعية ... الخ) والمعلومات الواردة في طلب الاستشارة وتأملها جيداً، ولا يلزم من القراءة والتحليل والتأمل الرد، فقد يرى المستشار عدم قدرته على الرد، أو قد يرى تأخير الرد إلى حين التأمل أكثر أو القراءة حول المشكلة.
- (3) تركيب وتنظيم المعلومات والتوصل إلى صورة متكاملة عن المستشار وعن مشكلته، وتشخيص المشكلة وتحديد أسبابها المختلفة.
- (4) كتابة الاستشارة بطريقة تسمح بمراجعتها والتعديل عليها من قبل المستشار قبل إرسالها.
- (5) قراءة طلب الاستشارة والاستشارة مرة أخرى، وبعد التأكد من اكتمالها والقناعة بما ورد فيها من حلول يتم إرسالها إلى الجهة المعنية.

**متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية:**

- كي تقدم المؤسسات والجمعيات الأسرية استشارات أسرية إلكترونية بمواصفات تتناسب مع احتياجات الأفراد وظروف المجتمع وتطوراته المختلفة، فإن ذلك يتطلب عدداً من المتطلبات، من أبرزها:
- 1) أن تكون المؤسسة أو الجمعية الاجتماعية متخصصة ومعتمدة من الجهات الأكاديمية والحكومية ذات العلاقة.
  - 2) أن تتوفر أدوات ووسائل التقنية الإلكترونية الحديثة والمتطورة لدى المؤسسة أو الجمعية الاجتماعية.
  - 3) أن يكون للمؤسسة أو الجمعية الاجتماعية مكان في وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، فيكون لها مثلاً حساب في الفيس بوك وتويتر واليوتيوب والتلجرام والسناپ شات، أو في المواقع الأكثر انتشاراً وفاعلية في تقديم الاستشارات الأسرية الإلكترونية.
  - 4) أن يكون المستشارين الأسريين في المؤسسة أو الجمعية الاجتماعية مؤهلين علمياً ومهارياً في تقديم الاستشارات الأسرية.
  - 5) أن يكون المستشارين الأسريين متخصصين في مجالات تقديم الاستشارات الأسرية.
  - 6) أن يكون المستشارين الأسريين مدربين على تقديم الاستشارات الأسرية الإلكترونية والتفاعل معها.
  - 7) أن يكون الفنيين مؤهلين تقنياً في إدارة الخدمات الاستشارية الإلكترونية في المؤسسة.
  - 8) نشر الوعي اللازم عن أهمية الاستشارات الأسرية الإلكترونية، من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، أو من خلال الصحف أو المجلات أو الإعلانات لزيادة الوعي لدى الناس عن أهمية هذه المواضيع الاستشارية ومدى الفائدة المتحققة لهم من جراء استخدامها.
  - 9) توثيق الاستشارات الإلكترونية، وحفظها بطريقة تقنية تضمن عدم تعرضها للتلف أو الحذف أو عمليات الدخول (الهكر) والعبث بها.

**الآليات المقترحة لتطوير المستشار الأسري في ضوء متطلبات الاستشارة الإلكترونية:**

في ضوء متطلبات الاستشارات الأسرية الإلكترونية، أمكن وضع آليات مقترحة لتطوير المستشار الأسري، وهي:

**1) تطوير المهارات الكتابية للمستشار الأسري:**

ينبغي على المستشار الأسري الاهتمام باللغة أثناء كتابة الاستشارة الإلكترونية، من حيث وضوح الكلمات والعبارات والجمل، والسلامة من الأخطاء اللغوية والإملائية، واستخدام الكلمات المعبرة والمفهومة لدى المستشير، من

خلال معرفة دولته أو المنطقة التي يسكن فيها، ومراعاة وضع ملخص للاستشارة في آخرها إن كانت طويلة. وأن يضع المستشار في ذهنه وهو يكتب الاستشارة أن هذه الاستشارة قد يقرأها آخريين غير المستشار.

## (2) مراعاة وقت المستشار ووقت المستشار:

ينبغي عند طلب تقديم الاستشارة الإلكترونية من المستشار مراعاة إن كان المستشار متفرغاً أم غير متفرغ من أجل تحديد وقت تقديم الاستشارة، وأن تراعي الجهات المشرفة على الاستشارات الأسرية حاجة المستشار للاستشارة بأسرع وقت، ويساعد في ذلك تضمين نموذج طلب الاستشارة وقت الرغبة في الرد ووقت موعد الرد من المستشار.

## (3) تفعيل التغذية الراجعة من المستشار أو من قراء الاستشارة الآخريين:

ويتم ذلك بوضع آلية إلكترونية تمكن المستشار من توضيح مدى استفادته من الاستشارة وطرح استفسارات جديدة على المستشار، كما تمكن الآلية القراء الآخريين للاستشارة من عرض آرائهم على المستشار حول استشارته.

## (4) توظيف مزايا التقنية الإلكترونية الحديثة في تقديم الاستشارات الإلكترونية:

ومن المقترحات عند إتاحة إمكانية إضافة صور أو مقطع صوتي أو مقطع مرئي لتعزيز الاستشارة، أن يقوم المستشار الأسري من الاطلاع على الصور والمقاطع الصوتية والمرئية ذات العلاقة بالمجال الذي يقدم فيه الاستشارات، كما ينبغي تدريبه أو تدريبه على كيفية إضافة هذه الصور والمقاطع إلى الاستشارة.

## (5) التعريف الإلكتروني المختصر بالمستشار:

حيث يتم توفير تعريف مختصر للمستشار يرفق بكل استشارة يقدمها المستشار، مما يضيف اطمئنان المستشار للاستشارة المقدمة له، وهذا يتطلب من المستشار الأسري أن يتقن مهارة كتابة السيرة الذاتية المختصرة، وكيفية إرفاقها ضمن الاستشارة.

## (6) تحديد الحلول المشتركة بين المستشارين الأسريين في الاستشارات العامة:

الاستشارة الإلكترونية المنشورة ليست استشارة خاصة وإنما هي استشارة خاصة وعامة، حيث سيقراها من يطلع عليها أو من يبحث عن حل لمشكلته، لذا ترى الآلية المقترحة في هذه الورقة أن يكون هناك رسائل مشتركة عامة بين المستشارين الأسريين، وعدم وجود تفاوت كبير في الاستشارات ذات القضايا والمشكلات المتشابهة، وخاصة

استشارات المستشار الواحد فلا بد أن تتسم استشاراته في إطارها العام بالثبات والتناسق، فالذي يقوله اليوم ينبغي أن يكون متسقاً مع ما سيقوله في الاستشارات القادمة.

## التوصيات:

من خلال العرض السابق؛ وبناءً على خبرة الباحث في مجال الاستشارات الأسرية؛ فإن الورقة تقدم التوصيات التالية:

- الاستفادة من الخبرات والتجارب السابقة المحلية والعربية والدولية في مجالات الاستشارات الإلكترونية والقانونية في تطوير الاستشارات الأسرية الإلكترونية في المؤسسات والجمعيات السعودية.
- توظيف التقنيات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة (الفيس بوك، تويتر، اليوتيوب ... الخ) في استقبال وتقديم الاستشارات الأسرية.
- توظيف التقنيات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في توعية أفراد المجتمع بالمشكلات الأسرية العامة وكيفية الوقاية منها وعلاجها.
- تقديم الدورات التدريبية الإلكترونية المتقدمة للكوادر البشرية العاملة في مجال الاستشارات الأسرية، سواء كانوا مستشارين أو إداريين أو تقنيين.
- أهمية تبادل الخبرات في مجال الاستشارات الأسرية بين المستشارين في المجال، من خلال الزيارات والندوات واللقاءات الاستشارية الدورية.
- إجراء دراسات علمية وميدانية للتعرف على مدى تفاعل المستفيدين مع الاستشارات الإلكترونية ومدى فائدتها لهم ومستوى المستشارين في تقديم الاستشارات من خلالها.
- تطوير البرامج والتقنيات الإلكترونية التي تقدم المؤسسات والجمعيات من خلالها الاستشارات الإلكترونية، وذلك وفق أحدث التقنيات الإلكترونية.
- تطوير المستشارين في المجال الأسري بتعزيز الانتقال من التخصص العام في تقديم الاستشارات الأسرية إلى التخصص الدقيق في الاستشارات الأسرية.

## المراجع:

- الجلال، عبدالمجيد محمد (1425هـ - 2004). مهارات الاستشارة، دار الحضارة للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.
- الجهني، عبد العزيز (2005). الخلافات الزوجية في المجتمع السعودي: من وجهة نظر الزوجات المتصلات بوحدة الإرشاد الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الخرجي، خالد (2007). جدوى استحداث وحدة للخدمة الاجتماعية الأسرية في المحاكم الشرعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الدخيل، عبدالعزيز (2006). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، دار المنهاج للنشر والتوزيع، عمان.
- الدقس، محمد (1987). التغيير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان.
- الغريب، عبدالعزيز (2007). بعض التغيرات للأسرة السعودية، مجلة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد (4)، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الغريب، عبدالعزيز (2005). التدابير المجتمعية لمواجهة بعض المشكلات الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (116)، جامعة الكويت، الكويت.
- الغريب، عبدالعزيز والطايفي عبده (2008). الاستشارات الأسرية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الفاروق، زكي (1988). التغيير الاجتماعي والخدمة الاجتماعية، دار عالم الكتب، القاهرة.
- E-consultation policy\_Ministry of socialdevelopment\_version no 1  
\_2009\_albahrain
- Alternative Dispute Resolution\_Teaching material\_Tefera Eshetu\_2009
- <http://www.al-jazirah.com/2014/20140304/ar4.htm> المستشار الأسري "الوظيفة الأهم في عصرنا المتسارع" د. عثمان بن صالح العامر.