بحث بعنوان

خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري

"الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجاً"

إعداد

د/ عبد الغني عبد الله محمد الحربي

أستاذ علم الاجتماع المشارك

قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى

الملخص

خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري

"الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجًا"

د/ عبد الغني عبد الله محمد الحربي

أستاذ علم الاجتماع المشارك بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخصائص الديموجرافية ومشكلات طالبي خدمة الارشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وذلك بتحليل البيانات المتضمنة في ثلاثة تقارير إحصائية صادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض للأعوام ١٤٣٥هـ ، ١٤٣٦هـ ، ١٤٣٧هـ، وقد اتضح من الدراسة أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية حيث بلغت (٨١،٥٥ %) .، وأن أكبر فئة عمرية من المتصلين والمتصلات بالهاتف الإرشادي من الفئة العمرية (١١-٢٠ سنة) و الفئة العمرية (٢١-٣٠سنة) ،وتقل النسبة في الفئات العمرية الأكبر والأصغر .وأن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس ،يليها فئة المستوى الثانوي ، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العليا(ماجستير ودكتوراه) هي الأقل، و أن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت ، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية ومن ثم مهنة طالب ، ومن ثم فئة غير العاملين .

وجاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة لطالبي الاستشارة الهاتفية فقد بلغت (٥٦،٨٤ %) ،ويليها المشكلات النفسية بنسبة بلغت (٣٨،٩٣%) ، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل وبفارق كبير عن المشكلات الاجتماعية والنفسية .كما اتضح من حيث التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبتها (١٩،٥٩%) ، يلي ذلك مشكلات الخلافات الزوجية بنسبة (١٤،٩٨%) ، والخلافات الأسرية بنسبة بلغت (١١،١٢%) ، ومن ثم جاءت بقية التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بنسب أقل.

الملخص الإنجليزي

Characteristics and problems of benefits from Family Counseling Centers

"Telephone counseling in Riyadh family counseling center as a model"

Dr.Abdulghani Abdullah ALHarbi

Umm AL-Qura University

Department of social work

This study aimed to identify the demographic characteristics and the problems of benefits from services of family counseling centers, and relied on the analytical descriptive approach by analyzing the data contained in three statistical reports for the years 1435 E , 1436 E and 1437 E prepared by the Family counseling Center in Riyadh. The results of study indicate that females represent the largest percentage of benefits whom get the telephone counseling where it was (81.55%)., and the largest percent of benefits age category whom their age was between (11-20 years old) and aged (21-30)years old, and the lowest percent of benefits was from the older and younger age category. Also results of this study indicated that all levels of education asked for telephone counseling service, the highest rate of them was at bachelor level, followed by secondary-level category, while the lowest ratio was from the post- graduate levels (MS and PhD). Results indicated also that the largest ratio of benefits asking telephone counseling was from the housewives, followed by those who working in civilian jobs, then students, and then by the category of non-working. Results about the problem of benefits from family counseling centers indicated that social problems was the largest rate between those who get telephone counseling it has reached (56.84%), followed by psychological problems at a rate of (38.93%), while the educational problems and legitimacy came less, far behind the rates for the social and psychological problems. As it turns out in terms of accurate

classifications of problems with those who have gotten telephone counseling service, the results indicated that the largest percentage were between those who suffer from anxiety disorders, which accounted for (19.59%), followed by marital disputes problems by (14.98%), and family disputes at a rate of (11.12%); and then the rest of accurate classifications of benefits problems from telephone counseling service came the less rates.

أولا: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعد الأسرة أحد الأنساق الأساسية في البناء الاجتماعي، وتحتل مكانة بارزة في منظومة العلاقات الاجتماعية، فهي اللبنة الأولى التي تتشكل من خلالها شخصية الفرد، وتهيئ له حاجاته البيولوجية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية.

وبالنظر إلى الأسرة في المجتمع السعودي نجد أنها تفاعلت مع التغيرات الاقتصادية الاجتماعية والثقافية التي تعرض لها المجتمع ، فقد ساهمت هذه التغيرات في تحول نمط الأسرة من الأسرة الممتدة إلى الأسرة النووية ، وتحول الكثير من وظائفها إلى مؤسسات اجتماعية أخرى ، تزامن ذلك مع ارتفاع مستوى التعليم ، وخروج المرأة للعمل ، وقد أثرت هذه التغيرات السريعة التي شهدها المجتمع في بنيانه الاقتصادي والاجتماعي في درجة التماسك الأسري ؛ لا سيما بالنظر إلى أن هذه التغيرات انعكست آثارها على النسق القيمي في المجتمع ، ومن ثم أحدثت خلخلة في الضبط داخل الأسرة ، كما أضعفت الرقابة الأسرية والسلطات الوالدية (عبده، ١٤٣١هـ ،٤١٣).

وقد أثرت الفضائيات والإنترنت على شكل وطبيعة الأدوار والمكانات بين أفراد الأسرة وزيادة أنماط الاستهلاك وتنامي النزعات الفردية وتعويد الأبناء على استخدام وسائل الاتصال الحديثة الذي تحولت معه الأسرة من بناء يقوم على التماسك إلى علاقات هشة تسودها المصالح والنزعات الأنانية (السويد وآخرون ،١٤٣٤هـ:٢٩٥) .

وتشير بعض الدراسات (السويد وآخرون ،١٤٣٤هـ: ٣٢٢ ، الخطيب ،١٤٣١هـ:١٦٨) إلى أن العنف الأسري يعد من المشكلات التي طرأت على المجتمع السعودي ، ومن أنماطه : العنف الجسدي ، العنف الجنسي ، العنف النفسي ، والعنف اللفظي .

كما تشير الخطيب إلى ارتفاع معدلات الطلاق في المملكة (الخطيب ،١٤٣١هـ:١١٦) ، ومن أسباب ذلك – من وجهة نظر المرأة السعودية –: عدم تحمل الرجل للمسؤولية ، والجفاف العاطفي ،وسوء الطباع ،والخيانة الزوجية ،وتدخل الأهل ، والإدمان ، والمشاكل الجنسية ، وعدم الإنجاب .

وتوصلت دراسة الغريب(الغريب ،١٤٣٤هـ:٤٩) إلى أن من العوامل التي أثرت على الأسرة السعودية : صراع الأدوار داخل الأسرة ، وضعف الوازع الديني ، والاتصال الثقافي بالآخرين ، وعامل المنفعة والمصلحة ، وقوة تأثير وسائل الإعلام ، والتباعد المكاني ، وكبر حجم الأسرة ، وتدني الأوضاع الاقتصادية ، والحياة الحضرية.

وتبين من دراسة درويش (درويش ، ١٤٣٤هـ :٧) :أن أكثر المشكلات الأسرية انتشارًا بالمجتمع السعودي هي: هجر الزوجة بالفراش بلا مبرر أو بعد زواجه بأخرى، والترسبات النفسية المترتبة على سوء معاملة الأمهات لبناتهن قبل الزواج، وتدخل الأهل بحياة الزوجين، واعتماد

الزوج على زوجته في الإنفاق على الأسرة، وعدم العدل بين الزوجات، والزوجة سليطة اللسان، وعدم توقير الزوج، والتهديد الدائم بالطلاق ،وعدم الالتزام بآداب الشرع الحنيف في الحياة العائلية، وإدمان المواقع الإباحية وما ينتج عنها من علاقات غير شرعية، وافتقاد الحب والرومانسية بين الزوجين.

ويشير السبت (السبت ، ١٤٣٤هـ : ١) إلى أن المشكلات الأسرية في الأسر السعودية الناشئة تتمحور في : التنشئة الأسرية، والضعف المعرفي لمقومات العلاقة الزوجية الصحيحة، وضعف مهارة الاتصال لدى الزوجين، وصفات ذاتية أو سلوكيات سلبية لدى أحد الشريكين، والظروف المحيطة بالأسرة.

ويذكر السدحان (السدحان ،١٤٢٩هـ:١٠١) أن من أبرز المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي غياب الزوج عن البيت ، والسهر خارج المنزل ، وعدم النفقة على الأسرة ، وعدم القيام بالواجبات الدينية ، وعدم تفهم الزوج لاحتياجات الزوجة.

وفي ضوء ما سبق أصبحت الحاجة ملحة للإرشاد الأسري لمساعدة الأسرة على حل مشكلاتها المختلفة التي لا تستطيع حلها بمفردها ، ولتحقيق الاستقرار الأسري وتجنب الصراعات والخلافات التي تعكر صفو الحياة الأسرية ، وتعزيز وتقوية العلاقات بين أفراد الأسرة مما يسهم في تحقيق التماسك والتوافق الأسري.

وانطلاقًا من حرص وزارة العمل و التنمية الاجتماعية على تفعيل إسهاماتها الاجتماعية الوقائية والإرشادية تم إنشاء مراكز الإرشاد الأسري للتعامل المهني والعلمي مع المشكلات التي يواجهها بعض أفراد المجتمع السعودي ، وتقديم الإرشادات المناسبة لهم ، ومن ذلك خدمة الاستشارات عبر الاتصال على الهاتف الإرشادي، وتأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على خصائص ومشكلات طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تلقي الضوء على المشكلات التي تعاني منها الأسرة السعودية في الوقت الحاضر، وذلك من خلال ما تكشف عنه من خصائص ومشكلات طالبي الاستشارة عبر الاتصال الهاتفي، وهذا مما يمكن المخططين وصانعي القرار من وضع البرامج العلاجية والوقائية والإنمائية اللازمة للحد من المشكلات التي تعاني منها الأسرة السعودية، كما قد تفيد هذه الدراسة في تطوير خدمة الاستشارات الهاتفية من جهة؛ ومن جهة أخرى تثري دراسات الأسرة في المجتمع السعودي.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في هدفين رئيسين، هما:

الهدف الأول:

التعرف على خصائص طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري.

الهدف الثاني:

التعرف على أبرز المشكلات لدى طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري.

أسئلة الدراسة:

تحددت أسئلة الدراسة في السؤالين التاليين:

١-ماهي خصائص طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري؟

٢-ماهي أبرز المشكلات لدى طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري؟

مفاهيم الدراسة:

المسترشدون:

يقصد بالمسترشدين في هذه الدراسة (الرجال والنساء) الذين يتصلون على الهاتف الإرشادي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض طلبًا للمشورة.

خصائص المسترشدين:

يقصد بخصائص المسترشدين في هذه الدراسة الصفات التي تميز طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بمركز الإرشاد الأسري بالرياض من حيث: النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، والمهنة

مشكلات المسترشدين:

تعرف المشكلة (الطراح ،٢٠١٧م ١٩) بأنها : ظرف أو موقف غير مرغوب ينظر إليه عدد كبير من الأفراد داخل الجماعة على أنه يتطلب منهم فعلًا جماعيًا لتعديله وتغييره لأنه لا يتلاءم مع قيم الجماعة.

وتعرف المشكلة (بدوي ، ١٩٧٩م،٣٢٧) بأنها: ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة وممتزجة بعضها بالبعض لفترة من الوقت ويكتنفها الغموض واللبس تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها.

ويقصد بمشكلات المسترشدين في الدراسة الراهنة: موقف أو مجموعة المواقف التي تواجه أحد أفراد المجتمع وتتطلب حلًا، وتدعوه إلى الاتصال على مراكز الإرشاد الأسري للبحث عن حل لها.

الإرشاد الأسري الهاتفي:

يعرف الإرشاد بأنه: العملية التي يقدم من خلالها المرشد وهو شخص مؤهل تأهيلًا متخصصًا المساعدة لشخص آخر لتفهم ذاته واتخاذ قراراته وحل مشكلاته (القرني ،١٤٣٧هـ،١٥).

كما يعرف الإرشاد بأنه: إجراء يستخدمه المرشد لتوجيه الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات بواسطة مجموعة من الأنشطة كتوجيه النصح، والبحث عن البدائل، والمساعدة في تحقيق الأهداف وتوفير المعلومات (القرني ،١٤٣٧هـ،١٥).

ويقصد بالإرشاد الأسري (الهاشمي،١٤٠٦هـ،٩٦) : العملية التي يتم خلالها مساعدة أفراد الأسرة لفهم متطلبات الحياة العائلية وما يتصل بها منة حقوق واجبات متبادلة.

كما يعرف الإرشاد الأسري (أبو أسعد ،٢٠٠٨م،٤٣٠) بأنه : نمط من أنماط العلاج وفيه يوجه الاهتمام إلى الأسرة بصفة شاملة أكثر من كونه نحو فرد معين من أفرادها.

وينظر للإرشاد الأسري (البريثن ،٢٠٠٨م، ١٧) على أنه : عملية مساعدة مدروسة يقدمها مرشد أسري متخصص في استخدام أسس الإرشاد وتقنياته ، لمساعدة الأفراد والأسر في شكل انفرادي أو جماعي ، لحل المشكلات وتحقيق الاستقرار والتوافق والتكيف الأسري.

ويقصد بالإرشاد الأسري الهاتفي في هذه الدراسة: وسيلة من وسائل الإرشاد الأسري يهدف إلى مساعدة المسترشد (رجل، أو امرأة) على مواجهة ما يعترضه من مشكلات من خلال طرح المشكلة وعلاجها ومتابعتها عن طريق الاتصال على الهاتف المخصص لهذا الغرض بمركز الإرشاد الأسري (الفايدي،٢٠١٥م،١٩).

مراكز الإرشاد الأسري:

حددت المادة الخامسة من اللائحة التنظيمية لمراكز الإرشاد الأسري الأهلية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٤٠٩ بتاريخ ٢٧/ ١٢ /١٤٣٣هـ المركز بأنه : مركز الإرشاد الأسري الأهلي الذي تعود ملكيته أو إدارته لأحد المواطنين أو المواطنات، أو لإحدى الجهات الاعتبارية مثل: مراكز التنمية الاجتماعية ، أو الجمعيات الخيرية ، أو المؤسسات الخيرية الخاصة، أو الجمعيات التعاونية ، أو لجان التنمية الاجتماعية الأهلية، أو الجمعيات العلمية التخصصية أو غيرها (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (١٤٣٨هـ).

ويقصد بمراكز الإرشاد الأسري في هذه الدراسة مراكز الإرشاد الأسري الحكومية التي تتبع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ونموذج الدراسة الراهنة مركز الإرشاد الأسري بالرياض الذي يتبع وكالة الوزارة للتنمية الاجتماعية.

الإطار النظري:

مقومات الأسرة:

يتوقف نجاح الأسرة على التفاعل الإيجابي بين أفرادها ، وعلى حسن قيامها بوظائفها ومسؤولياتها ، وعلى مدى توفر المقومات اللازمة لوجود الأسرة ، فالحياة الأسرية عبارة عن مجموعة من الوظائف يقوم بها أعضاء الأسرة ، ولكي تنجح الأسرة في تحقيق وظائفها ينبغي أن يكون هناك نوع من التكامل الأسري بين أفرادها في كل جوانب الحياة التي ترتبط بها ،ويتحقق التكامل من خلال مجموعة من المقومات ، وعند حدوث قصور أو انحراف في هذه المقومات فإن ذلك مدعاة إلى حدوث المشكلات الأسرية (العدوان والنجار،٢٠١٦م: ٤١-٤٣) .

ويمكن تحديد أهم المقومات الأسرية في الآتي (الديب ،١٩٩٨م:٢٠٠-٢٠٤؛ حقي وأبو سكينة،٢٠١٤م:١٠٤-١١٢):

- المقوم البنائي:

ويقصد به تكامل الأسرة في كيانها وبنائها من حيث وجود كل أطرافها (الزوج ، والزوجة والأبناء) في صورة مترابطة متماسكة ،كل يقوم بدوره ويؤدي رسالته ، ويعمل جاهدًا على أن يصل إلى الهدف المنشود والذي يحقق الآمال التي تضعها الأسرة لنفسها ويصل بها للنجاح الذي تعمل من أجله.

المقوم النفسي العاطفي:

يعتبر الجو النفسي والعاطفي للأسرة أحد العوامل التي تساعد على تماسك الأسرة واستقرارها، فالمقوم النفسي والعاطفي الإيجابي يؤثر على العلاقات الأسرية ويحولها من الصلة المادية المجردة إلى الصلة العاطفية التي تتمكن في كثير من الأحيان من القيام بالتصدي لكثير من المشكلات الأسرية والنزاعات الزوجية والأزمات ومحاولة إذابتها وعلاجها.

المقوم الديني:

تعد الأسرة مؤسسة التنشئة الأولى التي تعنى بغرس القيم والمبادئ الدينية لدى أفرادها، ويعتبر الدين ضرورة أخلاقية تحتمها حاجة الأفراد إلى الضبط، فهو يساعد الفرد في كبح غرائزه والسيطرة على أنانيته ، كما أن الدين يؤلف بين حقوق الأفراد وواجباتهم ويربط هذه الالتزامات بالقوة العليا المهيمنة على البشر والتي تستطيع أن توقع العقاب على كل من يتجاوز حقوقه أو يعتدي على حقوق الآخرين.

المقوم الصحي:

تعتبر الأسرة هي الأداة البيولوجية لتحقيق إنجاب النسل واستمرار حياة المجتمع، ومن هنا فإن سلامة الأبوين الصحية تؤدي إلى نسل سليم، وتسهم في تحقيق التوافق في الحياة الزوجية، ومن جهة أخرى فإن المرض يؤدي إلى تأثيرات سلبية على وظائف الأسرة وبنائها.

المقوم الاقتصادي:

تعد الأمور الاقتصادية والمالية من الأهمية بمكان في الحياة الأسرية، فالمقوم الاقتصادي من أهم العوامل التي تؤثر في تحقيق الاستقرار الأسري، ويقوم التكامل الاقتصادي على أساس توفير الحاجات المادية التي يحتاج إليها الفرد في حياته اليومية والأسرية، ومن هنا تبدو أهمية أن وضع أولويات للحاجات الأسرية طبقًا لإمكانات الأسرة المادية.

تصنيف المشكلات الأسرية:

تتعد تصنيفات المشكلات الأسرية وذلك لكثرتها وتباين الأسباب والعوامل المؤدية إليها ، ومن هذه التصنيفات التصنيف المبني على المرحلة التي تمر بها الأسرة (القرشي والغامدي،١٤٣٦هـ:١٣٨) ويتمثل في الآتي:

- **مشكلات ما قبل الزواج:** وتتعلق بالخطبة والمهر وشروط العقد والإعداد لحفل الزواج.
- **مشكلات أثناء الزواج:** وتختلف أنواعها وأسبابها ومن أمثلتها سوء التوافق الزواجي والغيرة والخيانة الزوجية واختلاف الميول والقيم والاختلاف بشأن أساليب تربية الأولاد وتوزيع الأدوار والمهام بين أفراد الأسرة وطبيعة العلاقة مع الأهل والأصدقاء.
- **مشكلات مرحلة الشيخوخة:** ومن أمثلتها الشعور بالوحدة وأمراض الشيخوخة وزيادة أوقات الفراغ وحاجة الوالدين أو أحدهما إلى الرعاية.
- **مشكلات ما بعد إنهاء الزواج** : حيث تظهر مشكلات مرتبطة بحضانة الأطفال والنفقة.

وتصنف المشكلات الأسرية بحسب طبيعة المشكلة والعوامل الغالبة في حدوثها (الشثري ،١٤٣٤هـ:٨٠-٨١) على النحو التالي : مشكلات اقتصادية ، مشكلات اجتماعية ، مشكلات نفسية، مشكلات صحية ، مشكلات تربوية ، مشكلات ثقافية، ومشكلات أخلاقية ودينية.

وفي مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تصنف المشكلات الأسرية إلى: مشكلات زوجية، مشكلات أسرية، مشكلات اقتصادية، مشكلات نفسية، مشكلات خاصة بحضانة الأطفال، ومشكلات خاصة بالنفقة (القرني وزقزوق ،١٤٣٣هـ:١٩٠).

مراحل المشكلات الأسرية:

تختلف مراحل المشكلة الأسرية بحسب الكثير من العوامل المؤثرة فيها، ولكن توجد خطوات عامة قد تكون مشتركة في جميع الأسر غير أن مراحلها الزمنية تختلف، وهذه الخطوات هي (حقي وأبو سكينة،٢٠١٤م:١٩٩):

- **مرحلة الكمون:** وهي فترة من التغيير تطرأ على الأسرة قد يحسها الزوج أو تحسها الزوجة أو يكون الإحساس بها من جميع أفراد الأسرة.

- **مرحلة الاستثارة:** وهي شعور أحد الزوجين أو كليهما بالارتباك وبأنه مهدد وغير قانع بما يحصل عليه من إشباع.

-**مرحلة الاصطدام:** حيث تظهر الانفعالات، وتبدأ محاولة إشباع الحاجات خارج المنزل.

-مرحلة انتشار النزاع: وفيها يزداد النقد المتبادل بين الزوجين، ويحاول كل واحد منهما أن يحقق الانتصار على الطرف الآخر.

- **مرحلة البحث عن الحلفاء:** وفيها يحاول كل طرف أن يبحث عن من يساعده من الأقارب والأصدقاء وذلك في حالة استمرار النزاع لفترة طويلة.

- **مرحلة حل المشكلة وإنهاء الزواج:** وفي هذه المرحلة إما أن يصل الزوجان إلى حل للمشكلة أو تكون بداية التفكير في إنهاء العلاقة الزوجية وتفكك الأسرة.

أسباب المشكلات الأسرية:

ترجع المشكلات الأسرية إلى أسباب متعددة ومتداخلة يصعب حصرها، وقد اختلف الباحثون في تحديد هذه الأسباب كما هو الحال في اختلافهم في تصنيف المشكلات الأسرية، وبصفة عامة يمكن تقسيم هذه الأسباب إلى قسمين(الشثري،١٤٣٤هـ:٨٢-٨٣):

أولا: أسباب داخلية ومن أمثلتها:

- النواحي الوراثية والعقلية والجسمية والنفسية لكل من الزوجين.
- تعارض الأنماط السلوكية للزوجين حول أساليب التنشئة الاجتماعية للأطفال وطرق اتخاذ القرارات ومعاملة الآخرين.
- التباين في القيم والعادات الاجتماعية عند الزوجين بما يؤدي إلى نشأة الصراع والتوتر داخل الأسرة.
- انخفاض مشاعر الحب والسعادة والتعاون تدريجيا بعد الزواج يؤدي إلى التوتر والفشل في تحقيق ما كان متصورًا قبل الزواج.
- عدم إنجاب الأطفال قد يؤدي إلى بعض المشكلات بين الزوجين أو الطلاق.
- عدم الوفاء والصدق والوضوح والصراحة بين الزوجين وغياب الحوار من حياتهما قد يؤدي إلى كثير من المشكلات.

ثانيًا :الأسباب الخارجية ومن أمثلتها:

- التدخل في حياة الزوجين من جانب الأقارب أو الأصدقاء أو الجيران.
- الفقر وقسوة الظروف المادية.
- التحضر والانفتاح الإعلامي والاتصال الثقافي والعولمة وعمل المرأة.
- الهجرة نحو المدن وسوء التكيف الاجتماعي.
-

الإرشاد الأسري:

يعتبر الإرشاد الأسري من التخصصات الهامة التي زادت الحاجة إليها مع تزايد المشكلات المصاحبة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تمر بها المجتمعات الإنسانية، والتي أدت إلى جملة من التغيرات البنائية والوظيفية في الأسرة المعاصرة، مما دفع العديد من المؤسسات إلى تقديم الخدمات الإرشادية من أجل مساعدة الأسرة على القيام بوظائفها والتكيف مع ما تتعرض له من ضغوطات اجتماعية ونفسية.

أهداف الإرشاد الأسري:

العملية الإرشادية ليست مجرد إعطاء نصائح وتوجيهات لحل مشكلة ما ، بل هي أسلوب علمي يسير وفق أهداف وخطط مرسومة ومحددة لتخليص الفرد والأسرة من المتاعب والمشكلات التي يعانون منها (البريثن، ٢٠٠٨م،١٧) .

ويجب اشراك المسترشد في رسم هدف العملية الإرشادية، وعندما لا يكون بمقدور المسترشد رؤية الأمور بشكل واضح أو لا يعرف ماذا يفعل يتولى المرشد ترجمة مطالب ورغبات وأمنيات المسترشد لتصبح هدفًا تسعى العملية الإرشادية لتحقيقه ، **وتتمثل أهم أهداف العملية الإرشادية فيما يلي(العدوان والنجار ،٢٠١٦م،١١٩):**

- مساعدة أعضاء الأسرة على التعرف على نواحي الخلل الوظيفي في العلاقات الأسرية والزوجية وكيفية علاج هذا الخلل.
- مساعدة أعضاء الأسرة على فتح قنوات للاتصال الفاعل بينهم وبين أسرهم بحيث يمكن مناقشة مشكلاتهم بصراحة والتعبير عن انفعالاتهم تجاه بعضهم البعض مما يؤدي إلى تفهم مشكلاتهم وتحديد دور كل منهم في حل هذه المشكلات.
- مساعدة أعضاء الأسرة على تحديد السلوك الجيد الذي يرونه مناسبًا لحل مشكلاتهم وتدريبهم على كيفية القيام به .
- مساعدة أعضاء الأسرة على اتخاذ قراراتهم المتعلقة بمستقبلهم وتقويم ما تقدمه الأسرة لأفرادها لتعلم المفاهيم والقيم الدينية وفلسفة الأدوار والمكانة الاجتماعية وكيفية النجاح الاقتصادي وتحيق التوازن والاستقرار الأسري.
- العمل على تحصين الأسرة ضد الاضطرابات النفسية لتحقيق الصحة النفسية في الأسرة كجماعة وأفراد.
- مساعدة أفراد الأسرة على تنمية التواصل والتفاعل الإيجابي فيما بينهم وتحقيق التكيف الاجتماعي للأسرة ككل(البريثن، ٢٠٠٨م،١٧) .

ومن أهداف الإرشاد الأسري الزواجي كما يحددها (أبو أسعد ،٢٠٠٨م، ٤٦) ما يلي :

- مساعدة الأزواج على معرفة الخلل في العلاقات الأسرية وأثره السيء عليهم وعلى الأسرة.
- مساعدة الزوجين على تبني طرق جديدة في الاتصال بينهما تقوم على الفهم والحب.
- مساعدة أفراد الأسرة على تحقيق النمو النفسي والجسمي والأخلاقي والمحافظة على عرى الود والمحبة بينهم.
- مساعدة الزوجين على تكوين علاقات متوازنة مع الآخرين.
- تأكيد وإظهار الفروق بين أفراد الأسرة أي تنمية هوية وحدود كل فرد وتطوير إحساسه بالاستقلالية دون الشعور بالخوف والقلق من هذه الاستقلالية.
- التأكيد على تدرج السلطة داخل الأسرة وإعادة بناء الانقسامات بين أعضائها وإعادة تشكيل وصياغة المشكلات حتى يمكن حلها وطلب مساعدة كل أعضاء الأسرة للاشتراك في حل مشكلاتهم.
- مساعدة الزوجين على التعامل مع الضغوط التي يمارسها أعضاء الأسرة مع بعضهم البعض وكذلك الضغوط الخارجية التي تتعرض لها الأسرة.

أخلاقيات العمل الإرشادي:

تستند مهنة الإرشاد على جملة من القواعد والمبادئ الأخلاقية التي تنظم هذه المهنة وتساعد المرشد على فهم واجباته للارتقاء بالخدمة وتوفير بيئة إرشادية آمنة للمسترشد، ومن أبرز هذه القواعد والمبادئ ما يلي (العدوان والنجار ،٢٠١٦م،١٢٢):

- **احترام المسترشد:** ويقصد به تقبل المسترشد كما هو ومراعاة مبدأ المساواة والحيادية في التعامل والحرص على مصالحه.
- **السرية:** وتعني حفظ أسرار المسترشد وعدم اطلاع الآخرين عليها إلا بموافقة المسترشد أو للضرورة القصوى.
- **معرفة المرشد لقدراته:** ويعني ذلك إذا شعر المرشد بعدم قدرته على تقديم المساعدة لأي سبب من الأسباب كان عليه إنهاء العلاقة الإرشادية وتحويل المسترشد إلى مرشد آخر بموافقته.
- **تزويد المسترشد بقواعد وشروط الإرشاد:** ويقصد بذلك توضيح واجبات وحقوق كل من المرشد والمسترشد، وذلك لضمان نجاح العملية الإرشادية.
- **تقيد المرشد بدوره المحدد:** يقصد به عدم فرض حلول معينة على المسترشد ويترك اتخاذ القرار للمسترشد نفسه.

- **عدم فرض قيم المرشد على المسترشد:** وهذا يعني احترام قيم المسترشد حتى ولو لم تتفق مع قيم وقناعات المرشد.
- **احترام مهنة الإرشاد:** وهذا يتطلب العمل بأمانة وصدق وعدم القيام بأي عمل يسيء للمهنة.

الإرشاد الهاتفي:

يعد الإرشاد الهاتفي من الوسائل التي أخذت بها بعض المراكز الإرشادية التي تقدم التوجيه والاستشارات في المجال الأسري، وذلك لما تتميز به هذه الوسيلة من سهولة في التواصل بين المسترشدين والمرشدين من جهة، ولما تتميز به من السرية من جهة أخرى.

وتعد الاستشارة الهاتفية أسلوبًا من أساليب الإرشاد الأسري الذي يهدف إلى مساعدة المتصل على تفهم مشكلته وحلها ، وهو عمل اجتماعي يتواصل فيه المرشد مع المجتمع ويمارس دورًا له أهميته ؛ ولذا ينبغي عليه أن يراعي جملة من الضوابط والاعتبارات الشرعية والاجتماعية ومن هذه الضوابط والاعتبارات التي ينبغي مراعاتها في العلمية الإرشادية كما حددها (الدويش،١٤٢٥هـ،٤١-٥٥) ما يلي :

- **الإخلاص واستحضار النية:**

ينبغي على المسلم استحضار النية الصالحة وأن يريد بعمله وجه الله تعالى لما في ذلك من الأجر العظيم. قال صلى الله عليه وسلم:" المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ، ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة ، ومن ستر مسلمًا ستره الله يوم القيامة"(رواه البخاري ومسلم).

- **مراقبة الله والشعور بمسؤولية الكلمة:**

وهذا يعني استشعار المسلم مراقبة الله سبحانه وتعالى له في كل كلمة يقولها قال تعالى" ما يلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد" (ق:١٨). فعلى المرشد الشعور بالأمانة تجاه كل ما يسمعه من المسترشد والاجتهاد في حل مشكلته.

- **مراعاة المصالح الشرعية:**

قد تتعارض مصالح المسترشد في بعض القضايا؛ وهنا ينبغي على المرشد الأخذ بالقاعدة الشرعية بحيث يسعى إلى تحصيل المصلحة الأعلى للمسترشد ولوأدي ذلك إلى تفويت المصلحة الأدنى وأن يسعى إلى دفع المفسدة الأكبر واجتنابها ولو أدى ذلك إلى ارتكاب مفسدة أدنى وهذا يتطلب أن يتعرف المرشد على القواعد الشرعية المرعية في هذ الباب.

- **البعد عن الاسترسال فيما لا يليق:**

قد تتعلق بعض الاستشارات بقضايا زوجية ذات خصوصية ، وتسترسل المسترشدة في حديثها فتتجاوز إلى الدخول في تفاصيل لا يليق أن تتحدث فيها مع رجل أجنبي، كما أن

الفضول قد يقود المرشد إلى الاسترسال في الاستماع لها أو السؤال عن تفاصيل غير لائق السؤال عنها ولا تفيد موضوع الاستشارة ، و هذا فيه خروج عن الأدب الشرعي فقد أمر الله كلا من الرجل والمرأة بمراعاة الحشمة والأدب حين يحتاج كل منهما إلى التعامل مع الآخر، قال الله تعالى في حق النساء" فلا تخضعن بالقول فيطمع الذي في قلبه مرض وقلن قولًا معروفًا" (الأحزاب: ٣٢) ، وقال تعالى في حق الرجال "وإذا سألتموهم متعًا فاسألوهن من وراء حجاب ذلكم أطهر لقلوبكم وقلوبهن"(الأحزاب:٥٣).

- **التأدب في الألفاظ:**

التأدب في الألفاظ علاوة على ما فيه من الالتزام الشرعي فهو دليل على العفة وحسن الخلق فمن المهم أن يراعي ذلك المرشد في حديثه مع المسترشد، خاصة عندما يدور الحديث حول ما لا يليق التصريح به.

- **قصر العلاقة بالمسترشد على الاتصال الهاتفي:**

عملية الإرشاد الهاتفي تتم عبر الهاتف ، وبنيت كثير من عناصرها واجراءاتها على هذا الأساس ، لذا ينبغي على المرشد أن يقصر علاقته بالمسترشد على الهاتف فقط ، والبعد عن تعريف المسترشد بالاسم أو إعطائه وسائل اتصال شخصية ، أو الاتصال بأطراف أخرى للقضية ،وعليه الالتزام بما تمليه قواعد العمل في المؤسسة .

- **توجيه المسترشد إلى وسائل لإصلاح حاله:**

قد يسأل المسترشد عن قضية ومشكلة محددة، ولكن المرشد بحكم سعة اطلاعه وتجربته يدرك أن المسترشد يحتاج إلى أن يوجه في أمور أخرى تساعده على تجاوز المشكلة، لذا ينبغي على المرشد مراعاة هذا الأمر.

- **التوازن في تحقيق الرجاء لدى المسترشد:**

قد ينظر المسترشد إلى مشكلته بصورة مبالغ فيها، وقد يكون المسترشد مهونًا لمشكلته، وهنا ينبغي على المرشد أن يساعد المسترشد على الوصول إلى التصور الصحيح للمشكلة دون مبالغة أو تهوين، فتضخيم المشكلة والمبالغة فيها يعوقه عن حلها وتهوينها يقوده إلى التساهل بالخطوات التي لا بد من القيام بها لحل المشكلة.

- **مراعاة الاعتبارات الاجتماعية:**

ينبغي على المرشد عند تقديم الاستشارة الأخذ في الاعتبار العادات الاجتماعية، فبعض الحلول قد لا تكون ملائمة لبعض البيئيات على الرغم من صحتها في الأصل، وهذا يفرض على المرشد أن يعتني بالوعي بالقضايا الاجتماعية، وأن يمتلك القدرة على التعامل الصحيح معها.

- **السرية:**

من الأمور التي تدفع الشخص للحديث عن مشكلته وخاصة في الإرشاد الهاتفي شعوره بالأمان والثقة وأن يتأكد من أن استشارته لن تؤدي إلى توسيع دائرة من يعرفون مشكلته، وبغض النظر عن مدى شعور المرشد بدرجة سرية القضية، فإنه ينبغي المحافظة على سرية الموضوع، وذلك بعدم التحدث في المجالس حوله، وعدم افشاء اسرار القضية لطرف آخر في القضية، وعلى المرشد أن لا يتحدث مع الناس عن أسرار وطبيعة عمله.

- **البعد عن الفتوى:**

تختلط كثير من الاستشارات ذات البعد الشرعي بالفتوى، ومن ذلك: أن تكون هناك مشكلة بين الزوجين فيتلفظ الزوج ببعض ألفاظ الطلاق، أو تحريم الزوجة أو نحو ذلك، وحين يستعرض المرشد الحالة يرى أن الأصلح للزوجين معًا أن يعودا إلى العلاقة الزوجية، وأن يتجاوزا الخلافات بينهما ،وقد يكون هذا هو الخيار الأنسب فيما يبدو له ، لكن الحالة قد وصلت إلى قدر لا يجوز فيه للزوج أن يرجع إلى زوجته إما مطلقًا كما في حالات استنفاد الطلقات الثلاث ، أولا يجوز له الرجوع قبل التكفير ؛ لذا يجب على المرشد التنبه لهذه الأمور.

- **البعد عن الحديث بما لا يعلم:**

من البديهيات المستقرة لدى الناس أنه لا يحق للإنسان أن يتحدث إلا بما يعلم، وحين يتحدث بغير علم فإنه يتحمل تبعة كلامه، وهناك تداخلات في بعض قضايا الاستشارات، فقد يتداخل الجانب الاجتماعي والنفسي مع الجانب الشرعي، وقد يتداخل الجانب الاجتماعي مع الجانب النفسي، فعلى المرشد أن لا يتجاوز في استشارته الجانب الذي يختص فيه، وبإمكانه أن يحيل المسترشد إلى المختصين في الجوانب الأخرى إذا تطلب الأمر ذلك.

- **التوجيه الشرعي:**

بعض المشكلات التي يعاني منها الناس تعود إلى إهمال الأدب الشرعي في التعامل مع مثل هذه المواقف، فقد يذكر المسترشد عرضًا وهو يحكي مشكلته مواقف تتنافى مع الآداب الشرعية، وهنا يجب على المرشد أن يوجه التوجيه الشرعي المناسب لمثل هذا الموقف مراعيًا الحكمة والأسلوب الحسن في ذلك.

- **الحذر من القرارات الجريئة:**

بعض المشكلات بحاجة إلى قرارات جريئة وقد لا يصلحها غير ذلك، لكن الثمن الذي يدفعه متخذ القرار قد يكون باهظًا، وهنا ينبغي على المرشد ضرورة التأني والتروي، وكلما كان القرار صعبًا فإنه بحاجة إلى مزيد من التأمل والتمعن، وبحاجة إلى أن يترسخ الاقتناع بجدواه لدى المرشد.

- **الحذر من تعميم النظرة السلبية للمجتمع:**

المواقف التي يواجهها المرشد مواقف شاذة وسلبية في الأغلب، وتكرار التعامل مع هذه المواقف قد يقود بعض المرشدين إلى تعميم النظرة السلبية للمجتمع، وقد يؤدي به إلى الشك في أولاده أو زوجته، أو إلى النظر من خلال هذه المشكلات إلى المجتمع ككل، ولاشك أن هذه المشكلات قد تفيد المرشد في معرفة زاوية من زوايا المجتمع ، لكن الخطورة يكمن في تعميمها وتجاوز الاعتدال في النظرة للمجتمع وللآخرين من خلالها.

الإرشاد الأسري في المملكة العربية السعودية:

يعد الإرشاد الأسري من البرامج الحديثة نسبيًا في المجتمع السعودي، وقد زاد الاهتمام مؤخرًا بمجال الإرشاد الأسري وتم إنشاء العديد من مراكز الإرشاد الأسري الحكومية والأهلية والخيرية في محاولة لتقديم استشارات تعين أفراد الأسرة على تجاوز ما يتعرضون له من مشكلات نفسية واجتماعية تعيق توافقهم النفسي والاجتماعي (القرني ،١٤٣٧هـ، ١٠).

وقد بدأ الإرشاد الأسري الهاتفي، عندما بدأ مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج عام ١٤٢٢هـ بتقديم خدمة الهاتف الاستشاري بالإضافة إلى وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية (السدحان، ١٤٢٥هـ،٢٤٤)، وشهد المجتمع السعودي في السنوات الأخيرة إنشاء عدد من المؤسسات العاملة في مجالي الاستشارات الأسرية والإرشاد الاجتماعي والتي لاقت اقبالاً مقنعًا إلى حد كبير؛ مما دعا إلى إنشاء إدارة الاستشارات الأسرية بوزارة الشئون الاجتماعية في عام ١٤٢٦هـ (ابن شلهوب ، ٢٠١٤م،٥٧٤٧).

ونظرًا للحاجة الملحة للإرشاد الأسري لمساعدة الأسرة على حل مشكلاتها المختلفة التي لا تستطيع حلها بمفردها ، ولتحقيق الاستقرار الأسري وتجنب الصراعات والخلافات التي تعكر صفو الحياة الأسرية ، وتعزيز وتقوية العلاقات بين أفراد الأسرة مما يسهم في تحقيق التماسك والتوافق الأسري فقد تم إنشاء مراكز الإرشاد الأسري للتعامل المهني والعلمي مع المشكلات التي يواجهها بعض أفراد المجتمع السعودي وتقديم الإرشادات المناسبة لهم ، ومن ذلك خدمة الاستشارات عبر الاتصال على الهاتف الإرشادي. وقد صدرت اللائحة التنظيمية لمراكز الإرشاد الأسري بقرار مجلس الوزراء رقم ٤٠٩ بتاريخ ١٤٣٣/١٢/٢٧هـ كما صدرت القواعد التنفيذية للائحة بقرار وزير الشؤون الاجتماعية رقم ٧٥٦١٠ بتاريخ ١٤٣٤/٧/١١هـ.

وجاء إنشاء مراكز الإرشاد الأسري الحكومية في إطار المبادرة التنموية التي أطلقتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (إرشاد) لتحقيق الاستقرار الأسري وتقديم الخدمة الإرشادية لمَن يحتاج إليها، وقد تم في إطار هذه المبادرة إنشاء أربعة عشر مركزًا في جميع أنحاء المملكة وهي:

١- مركز الإرشاد الأسري بالرياض.

٢- مركز الإرشاد الأسري بعنيزة.
٣- مركز الإرشاد الأسري ببريدة.
٤- مركز الإرشاد الأسري بحائل.
٥- مركز الإرشاد الأسري بالعيص.
٦- مركز الإرشاد الأسري بالمدينة المنورة.
٧- مركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة.
٨- مركز الإرشاد الأسري بوادي فاطمة.
٩- مركز الإرشاد الأسري بالباحة.
١٠- مركز الإرشاد الأسري بجازان.
١١- مركز الإرشاد الأسري بالأفلاج.
١٢- مركز الإرشاد الأسري بالدرعية.
١٣- مركز الإرشاد الأسري بشقراء.
١٤- مركز الإرشاد الأسري بحفر الباطن.

وحددت اللائحة التنظيمية لمراكز الإرشاد الأسري الأهلية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٤٠٩ بتاريخ ٢٧/ ١٢ /١٤٣٣هـ المشكلات التي يتعامل معها المركز فيما يلي (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ١٤٣٨هـ):

١- المشكلات الاجتماعية.
٢- المشكلات الأسرية.
٣- الاضطرابات السلوكية والنفسية.
٤- المشكلات التربوية.
٥- المشكلات الزوجية.
٦- المشكلات النفسية.

مركز الإرشاد الأسري بالرياض:

يقدم مركز الإرشاد الأسري بالرياض خدمة الاستشارات الهاتفية على الهاتف المجاني من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السادسة وحتى التاسعة مساءً "الرجال والنساء"، ومن التاسعة صباحاً وحتى الثانية عشرة ظهراً "للنساء فقط". وتقدم هذه الخدمة للمسترشدين والمسترشدات فيما يواجههم من مشكلات اجتماعية ونفسية وتربوية وسلوكية، ويعمل في المركز مجموعة من المستشارين والمستشارات ذوي المؤهلات والخبرات في هذا المجال.

الهدف العام لمركز الإرشاد الأسري:

يهدف مركز الإرشاد الأسري (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ١٤٣٨هـ) إلى تفعيل إسهامات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية الوقائية والإرشادية وذلك من خلال استقبال المشكلات الاجتماعية (الأسرية والفردية) وتقديم الحلول الملائمة لها، وفق منظور علمي يتوافق مع الثوابت والأطر المرجعية للمجتمع السعودي.

: الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد الأسري

١- تقديم استشارات مجانية عبر الهاتف المجاني، وتوفير إرشادات وبدائل مناسبة وقابلة للتطبيق العملي لأنواع المشكلات التي تعترض الأفراد سواء أكانت هذه المشكلات أسرية أو شخصية أو نفسية أو دراسية أو أخلاقية.

٢- فتح سبيل آمن للتعامل مع المشكلات الاجتماعية في مهدها وبما يمنع أو يقلل أضرارها المترتبة عليها لو تفاقمت، ويتيح الفرصة للإفصاح عما في أنفسهم والتخلص من الضغط النفسي الذي ربما لا يجد بعضهم متنفساً لإظهاره إلا من خلال الاتصال على المركز.

٣- الإسهام بتنمية الوعي الاجتماعي في المجتمع من خلال تأدية المركز للرسالة المنوط بها ومحاولة وقاية المجتمع من الآثار المترتبة على زيادة المشكلات الاجتماعية وتطورها، وذلك من خلال الكتيبات والمطويات التي يصدرها المركز.

: أبرز المشكلات التي يتعامل معها مركز الإرشاد

١- مشكلات أسرية (العنف الأسري، إيذاء ضد أحد الزوجين، إيذاء أحد أفراد الأسرة الآخرين، التصدع الأسري، مشكلات الأبناء، الخلافات الزوجية)

٢- مشكلات شخصية: إيذاء ضد النفس (محاولة انتحار)، إلحاق ضرر بالآخرين، تعاطي مخدرات أو منشطات، تعاطي أو إدمان الكحوليات (الخمور)، انحراف جنسي، مشكلات عاطفية، مشكلات نفسية (الاكتئاب، الرهاب الاجتماعي، الخرف ، القلق ، الوسواس) انحراف وجريمة، مشكلات طفولة، مشكلات مراهقة.

٣- مشكلات دراسية: نوعية التعليم المناسب، الانتقال من مؤسسة تعليمية إلى أخرى، مشكلات سوء تكيف دراسي ، مشكلات ضعف أو سوء التحصيل الدراسي، هروب من المدرسة.

٤- مشكلات شرعية: مثل ارتكاب فعل منحرف وفقاً للأحكام وتعاليم الشريعة الإسلامية، استشارات شرعية مرتبطة بالجوانب الاجتماعية.

: الفئات المستهدفة من المركز

١-الأسر المعرضة للتفكك بأشكاله المختلفة.

. - الأرامل والمطلقات اللاتي لا يستطعن السيطرة على أبنائهن ٢

- الآباء الذين يفتقدون الآلية المناسبة لتوجيه أبنائهم ٣

٤ – المتزوجون الجدد الذين يحتاجون إلى ما يعينهم على تجنب الوقوع في المشكلات التي تهدد حياتهم الأسرية.

٥ – الأطفال والفتيات والفتيان المعرضون للإيذاء.

٦– أسر السجناء ومساعدتهم لتجاوز المصاعب التي تواجههم إثر غياب عائل الأسرة.

٧ – أسر متعاطي المخدرات أو مدمني المسكرات وأقاربهم لمساعدتهم في التعرف على الأسلوب الأمثل للتعامل مع هذه الحالات.

٨ –المحتاجون للخدمات الاجتماعية وتبصيرهم بطرق الحصول عليه.

الخطوات المتبعة في تقديم الاستشارة:

١– يطلب المسترشد الاستشارة حول مشكلته عن طريق الهاتف المجاني لمركز الإرشاد الأسري.

٢– استقبال المكالمة من (المسترشد) وإعطاؤه معلومات عن المرشد ورقمه وأيام تواجده لضمان استمرارية المتابعة عند الاحتياج إليه.

٣– يعرض المسترشد ما لديه مباشرة من معلومات وبيانات تتعلق بمشكلاته.

٤– يقوم المرشدون بدراسة موضوع المسترشد وتقديم الاستشارة بشكل مباشر أو إحالة الموضوع للدراسة.

٥– وفي كل الحالات يقوم المرشد بتدوين المعلومات اللازمة في استمارة معدة لدراسة الحالة وقد يطلب من المسترشد إعادة الاتصال بالمرشد في وقت لاحق ، حتى يتمكن المرشد من دراسة الحالة بشكل علمي دقيق.

الدراسات السابقة:

توافرت للباحث عدة دراسات تتلاقي مع الدراسة الراهنة في جانب أو آخر ، فالبعض يتناول المشكلات الأسرية والبعض الآخر يتناول الإرشاد الأسري ، وسيتم عرضها بحسب الأحدث في تاريخ النشر، وذلك على النحو التالي:

- دراسة عبدالغني عبدالله الحربي وناصر عوض الزهراني (٢٠١٧م) بعنوان : المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي أسبابها وسبل الحد منها ، وهدفت إلى التعرف على أسباب المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي (الشخصية ، والاجتماعية ، والاقتصادية) وسبل الحد من هذه المشكلات وذلك من وجهة نظر المرشدين الأسريين والمتخصصين الأكاديميين واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي ، والاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة ، وتمثل مجتمع البحث في المرشدين الأسريين بمراكز الإرشاد الأسري والأكاديميين بالجامعات والكليات في المملكة العربية السعودية وقد بلغ إجمالي عينة البحث (١١٦) فردًا منهم (٧٦) مرشدًا أسريًا ، و(٤٠) أكاديميًا ، وقد تبين من الدراسة أن أكثر أسباب المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي تعود لأسباب

شخصية، واجتماعية، واقتصادية على الترتيب، كما تبين أن أهم سبل الحد من المشكلات الأسرية يتمثل في إلزام المقبلين على الزواج بحضور دورات تدريبية والتوسع في الخدمات الإرشادية في مراكز الإرشاد الأسري، وتقليل تكاليف الزواج وتكثيف البرامج التوعوية ، ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لطبيعة عمل المبحوثين (مرشدين أسريين ، وأكاديميين) وكذلك نوع العينة (ذكور ، وإناث).

- دراسة تركي حسن أبو العلا(٢٠١٦م) بعنوان : دور برنامج الإرشاد الأسري في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال ، وهدفت إلى معرفة اسهامات برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، وتم تطبيق الدراسة على أربعة مراكز للإرشاد الأسري في نطاق مدينة مكة المكرمة، وتمثل المجال البشري للدراسة في جميع المرشدين والمرشدات العاملين بالمراكز الأربعة ، وبلغ اجمالي من طبقت عليهم استبانة الدراسة (٥٥) مرشدًا ومرشدة ، وقد كشفت نتائج الدراسة عن اقتناع أعضاء الفريق الإرشادي بجدوى الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال ، كما كشفت الدراسة عن بعض مزايا الإرشاد الأسري الهاتفي ومن ذلك أن الإرشاد الأسري الهاتفي مفيد كبديل لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة، وأنه يحافظ على سرية المعلومات ، ويتميز كذلك بسهولة الاتصال بين الأسر والفريق الإرشادي.
- دراسة نوف عتيق الفايدي (٢٠١٥م) بعنوان : دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق ، وهدفت إلى معرفة دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات المشكلات المؤدية للطلاق ، وطبقت الدراسة على عينة من المستفيدات من ا الهاتف الارشادي بالجمعيات الخيرية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت استبانة الدراسة على جميع المسترشدين الذين تم التواصل معهم واستكمال بياناتهم وبلغ عددهم (٢١٧) مسترشدًا، وتبين من الدراسة أن غالبية أفراد العينة مستواهم التعليمي فوق الجامعي (دراسات عليا) بنسبة (٣٩،٢ %) ، وأن نسبة (٥٣،٥ %) من العينة تتراوح أعمارهم بين (٢٠-٣٠) سنة ،كما تبين أن الإرشاد الأسري الهاتفي له دور في خفض معدلات المشكلات المؤدية للطلاق.
- دراسة حنان درويش (١٤٣٤هـ) بعنوان " تصور مقترح لأساليب حصر ورصد المشكلات الأسرية بالمجتمع السعودي وتصنيفها دراسة استشرافية "، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل (١٠٠) مشكلة أسرية من خلال موقع المستشار الإلكتروني التابع لجمعية البر بالدمام ، وكشفت الدراسة أن أكثر المشكلات الأسرية انتشاراً بالمجتمع السعودي هي: هجر الزوجة بالفراش بلا مبرر أو بعد زواجه بأخرى،

والترسبات النفسية المترتبة على سوء معاملة الأمهات لبناتهن قبل الزواج، وتدخل الأهل بحياة الزوجين، واعتماد الزوج على زوجته في الإنفاق على الأسرة، وعدم العدل بين الزوجات، والزوجة سليطة اللسان، وعدم توقير الزوج، والتهديد الدائم بالطلاق ،وعدم الالتزام بآداب الشرع الحنيف في الحياة العائلية، وإدمان المواقع الإباحية ، وافتقاد الحب والرومانسية بين الزوجين.

- دراسة أزهار محمد عيسوي إبراهيم (١٤٣٤هـ) بعنوان :"نحو برنامج إرشادي زواجي لوقاية المقبلين على الزواج من المشكلات الأسرية" ،واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي وطبقت على عينة عمدية بلغت (٥٠) فتى وفتاة ممن هم في مرحلة الخطوبة ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب المشكلات الأسرية كما يدركها الشباب المقبل على الزواج من طلاب الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الأسباب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية التي تؤدي إلى المشكلات الأسرية، وأوصت بتفعيل برامج الإرشاد الأسري للمقبلين على الزواج.
- دراسة خالد عبد الله السبت (١٤٣٤هـ) بعنوان :" أبرز المشكلات المؤثرة في استقرار الأسرة السعودية الناشئة " ، وقد اعتمدت الدراسة على استطلاع للرأي تم توزيعه عبر الشبكة العالمية العنكبوتية شارك فيه (٥٦٣) ، بلغت نسبة النساء بينهم (٨٦%) ، وتبين من الدراسة أن المشكلات الأسرية في الأسر السعودية الناشئة تتمحور في : التنشئة الأسرية، والضعف المعرفي لمقومات العلاقة الزوجية الصحيحة، وضعف مهارة الاتصال لدى الزوجين، وصفات ذاتية أو سلوكيات سلبية لدى أحد الشريكين، والظروف المحيطة بالأسرة، ومن توصيات الدراسة العمل على تطوير المهارات الفردية والمعارف الشخصية للشباب والفتيات فيما يتعلق بحياتهم الاجتماعية والزوجية بشكل خاص.
- دراسة جلندي مسعود الغرابي (٢٠١٢م) بعنوان: اتجاهات العمانيين نحو الإرشاد الأسري والزواجي في ضوء بعض المتغيرات ، وهدفت إلى معرفة اتجاهات العمانيين نحو الإرشاد الأسري والزواجي وخلصت الدراسة إلى حصول محور الإرشاد الأسري قبل الزواج على المرتبة الأولى وبدرجة موافقة كبيرة جدًا ، وبدرجة موافقة كبيرة لمحوري الإرشاد أثناء الزواج وبعد انتهاء الزواج بالطلاق أو الترمل ، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير النوع أو العمر أو المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو الحالة الاجتماعية .
- دراسة عبير حسن عبدالعزيز حسن(٢٠١١م) بعنوان : تصور مقترح لتحقيق التكامل بين مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ومكاتب تسوية المنازعات الأسرية للحد من

مشكلات التفكك الأسري ،وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التكامل بين مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ومكاتب تسوية المنازعات الأسرية من حيث واقع الاتصال والتعاون والتنسيق ، وتحديد معوقات التكامل ، وقد أجريت الدراسة بمحافظة الدقهلية بجمهورية بمصر العربية ، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي ، وتبين من الدراسة ضعف التكامل بين مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ومكاتب تسوية المنازعات الأسرية في جانب الاتصال والتعاون والتنسيق ، كما كشفت الدراسة عن بعض معوقات التكامل.

- دراسة إبراهيم فهد الحربي (١٤٣٢هـ) بعنوان : برنامج الإرشاد الأسري بمركز التنمية الأسرية بالأحساء ، وهدفت إلى معرفة دور مركز التنمية الأسرية في محافظة الأحساء في إعداد الشباب للزواج ، ومعرفة مدى اقبال المستفيدين على الدورات والبرامج المقدمة والاستفادة منها ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الدورات والبرامج المرتبطة بإعداد الشباب للزواج في مركز التنمية الأسرية في الإحساء وبلغ عدد العينة (١١٠) مفردة، وكشفت الدراسة أن مركز التنمية الأسرية بالإحساء يقدم أنشطة متخصصة في الوقاية من المشكلات الأسرية ، ويقدم دورات تربوية للشباب المقبلين على الزواج، وأكدت الدراسة على أهمية البرامج المقدمة لما تقدمه من معلومات متنوعة.
- دراسة سالي محمود سامي (٢٠٠٤م) بعنوان:" التحولات الاجتماعية الثقافية والمشكلات الأسرية في المجتمع المصري :دراسة ميدانية في مدينة القاهرة" ، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن التحولات التي يمر بها المجتمع المصري ودورها في خلق مشكلات تأثرت بها الأسرة المصرية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، واستخدمت المقابلة المتعمقة أداة لجمع بيانات الدراسة ، وطبقت على عينة عمدية بلغت (٣٣) حالة ، وتبين من الدراسة أن الهجرة إلى الدول البترولية أسهمت في إيجاد مشكلات متعددة على صعيد الأسرة تمثلت في أنواع متباينة من انحراف الأبناء مثل: تعاطي المخدرات وممارسة الجنس نتيجة لغياب السلطة الأبوية ، كما ساهمت في قيام المرأة بأدوار تفوق قدرتها ، الأمر الذي أدى إلى تأنيث الأسرة وزيادة معدلات الانحراف بها ، كما أن الانفتاح على المجتمع الغربي وتفاقم ظاهرة البطالة أدى إلى ظهور بعض السلوكيات الإنحرافية وظاهرة العنف الأسري، وأوصت الدراسة بحل مشكلات البطالة ،والاهتمام بقضايا الشباب ، والتوسع في إنشاء مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.
- دراسة عبدالله ناصر السدحان(١٤٢٥هـ) بعنوان : الخصائص الاجتماعية للمسترشدين دراسة ميدانية، وهدفت إلى التعرف على الخصائص الاجتماعية للمسترشدين والمشكلات

التي يواجهها المسترشدون ، وتمثل مجتمع البحث في المتصلين على مشروع ابن باز الخيري لطلب الاستشارة الهاتفية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي وقد تم تحديد عينة الدراسة من واقع عدد المسترشدين الذين أمكن الحصول على بيانات مكتملة لهم من واقع استمارة دراسة الحالة والتي بلغت (١٤٤) استمارة مكتملة البيانات ، وقد تبين من الدراسة أن معظم المتصلين من النساء ، وقرابة ثلث المسترشدين أعمارهم أقل من (٢٥) سنة، وأن أكثر من نصف المسترشدين هم من الحاصلين على الشهادة الثانوية فأقل، وغالبية المسترشدين من المتزوجين ،وجاءت المشكلات الزوجية والأسرية في مقدمة المشكلات التي يعاني منها المسترشدون، ومن ثم المشكلات السلوكية والمشكلات الجنسية ، وأخيرًا المشكلات الشرعية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة أن هناك أوجه اتفاق واختلاف بين هذه الدراسات سواء من حيث أهداف تلك الدراسات أو مناهج البحث والأدوات التي اعتمدت عليها في جمع البيانات، أو من حيث مجتمع البحث والعينة، وكذلك ما انتهت إليه من نتائج، وعلى الرغم من اتفاق الدراسة الراهنة في جانب أو آخر مع الدراسات السابقة، فإنها تميزت بكبر حجم العينة مقارنة بالدراسات السابقة، وطول الفترة الزمنية التي تناولتها الدراسة والتي تمثلت في ثلاث سنوات كما سيتضح لاحقًا في الإجراءات المنهجية للدراسة.

الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة ومنهجها:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على المنهج الوثائقي والذي يعد واحدًا من المناهج التي تصف الظاهرة موضع البحث من خلال دراسة وتحليل ما يتعلق بها من وثائق ودراسات معاصرة ، (العساف،١٤٠٩هـ:٢٠٤) ، والبحث الوثائقي بحسب (العساف ،١٤٠٩هـ:٢٠٦) يراد به " الجمع المتأني والدقيق للسجلات والوثائق المتوافرة ذات العلاقة بموضوع مشكلة البحث ومن ثم التحليل الشامل لمحتوياتها بهدف استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من أدلة وبراهين تبرهن على إجابة أسئلة البحث " والدراسة الراهنة تمثلت مصادر بياناتها في سجلات التقارير الإحصائية الصادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض ، للأعوام ١٤٣٥ و١٤٣٦و١٤٣٧هـ ، وتم من خلال هذا المنهج ومن منظور مقارن وصف وتحليل الخصائص الديموجرافية والمشكلات التي تواجه المسترشدين عبر الاتصال بالهاتف الإرشادي خلال الفترة موضع الدراسة .

مجالات الدراسة:

المجال المكاني: مركز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض.

المجال البشري: جميع المتصلين على الهاتف الاستشاري بمركز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض في فترة الدراسة والذين بلغ عددهم (١٦٦٧٢) مسترشدا ومسترشدة.

المجال الزمني: الأعوام ١٤٣٥ و١٤٣٦ و١٤٣٧هـ.

تحليل بيانات الدراسة:

جدول رقم (١) يوضح عدد المسترشدين بحسب الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

العام	العدد
١٤٣٥هـ	٤٨٤٠
١٤٣٦هـ	٤٦٨٥
١٤٣٧هـ	٧١٤٧
المجموع	١٦٦٧٢

يتضح من الجدول رقم (١) أن عدد المسترشدين قد بلغ خلال الأعوام الثلاثة (١٦٦٧٢) حالة ففي عام ١٤٣٥هـ بلغ العدد (٤٨٤٠) حالة، وانخفض هذا العدد نسبيًا في عام ١٤٣٦هـ بفارق (١٥٥) حالة عن العام السابق له، بينما زاد العدد بشكل ملحوظ في عام ١٤٣٧هـ حيث بلغ (٧١٤٧) حالة بزيادة بلغت (٢٤٦٢) حالة، وهذا قد يشير إلى زيادة المشكلات من ناحية، وزيادة الوعي بأهمية الاستشارة في مواجهة المشكلات التي تعترض البعض من ناحية أخرى.

جدول رقم (٢) توزيع المسترشدين حسب الجنس خلال الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

	عام ١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
الجنس	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
أنثى	٣٩٤٧	٨١،٥٥	٣٩٢٦	٨٣،٨٠	٥٨٤٥	٨١،٧٨
ذكر	٨٩٣	١٨،٤٥	٧٥٩	١٦،٢٠	١٣٠٢	١٨،٢٢
المجموع	٤٨٤٠	١٠٠	٤٦٨٥	١٠٠	٧١٤٧	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٢) أن النسبة الأعلى لطالبي المشورة خلال الأعوام الثلاثة من الإناث حيث بلغت في عام ١٤٣٥هـ (٨١،٥٥ %) وفي عام ١٤٣٦هـ بلغت (٨٣،٨٠ %) ، وفي عام ١٤٣٧هـ بلغت (٨١،٧٨ %) وهذا يشير إلى أن المرأة تجد في الهاتف الاستشاري بغيتها حيث تبوح بمشكلاتها دون الوقوع في الحرج أثناء الاستشارة المباشرة ، ومن جهة أخرى يتفق هذا مع طبيعة المرأة بصفة عامة فهي ترغب أن تجد من يستمع إليها حول ما تواجهه من مشكلات ، بخلاف الرجل الذي يميل إلى التكتم على ما قد تعترضه من مشكلات أو لاعتقاده أنه ليس في حاجة لطلب المشورة من الغير.

جدول رقم (٣) توزيع المسترشدين حسب العمر خلال الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

	عام ١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
العمر بالسنوات	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
١٠ فأقل	٥٢٥	١٠،٦٨	٥٢٨	١١،٢٧	٢٧٧	٣،٠٧
٢٠-١١	١٨٦٠	٣٨،٤٣	١٨٩٣	٤٠،٤١	٢٧٩٤	٣٩،١٠
٣٠-٢١	١٦٣١	٣٣،٧٠	١٦٠٣	٣٤،٢٢	٢٥٣٢	٣٥،٤٣
٤٠-٣١	٥٧٦	١١،٩٠	٤٢٤	٩،٠٥	١٣١٤	١٨،٠٨
٥٠-٤١	١٦٥	٣،٤٠	٩٤	٢،٠١	٩٤	٠،٩٨
٦٠-٥١	٦٦	١،٣٧	٢٠	٠،٤٣	١٢٥	١،٧٥
٧٠-٦١	١٥	٠،٣٠	٣	٠،٠٦	٦	٠،٨٩
أكثر من ٧٠	٢	٠،٠٤	–	–	٥	٠،٧٠
المجموع	٤٨٤٠	١٠٠	٤٦٨٥	١٠٠	٧١٤٧	١٠٠

يتضح من الجدول رقم(٣) أن أكبر فئة من المتصلين والمتصلات بالهاتف الإرشادي خلال الأعوام الثلاثة موضع الدراسة هم من الفئة العمرية (١١-٢٠ سنة) بنسبة (٣٨،٤٣%) ونسبة (٤٠،٤١%) ونسبة (٣٩،١٠%) على التوالي ، يليها الفئة العمرية (٢١-٣٠سنة) حيث بلغت (٣٣،٧٠%) ونسبة (٣٤،٢٢%) ونسبة (٣٥،٤٣%) على التوالي ، وتقل النسبة في الفئات العمرية الأكبر والأصغر ، والملفت للنظر أن الفئة العمرية (عشر سنوات فأقل) بلغت نسبة (١٠،٦٨%) ونسبة (١١،٢٧%) خلال عامي ١٤٣٥/١٤٣٦هـ على التوالي ، وربما يعود ذلك لسهولة الاتصال الهاتفي والإعلانات المكثفة عن هذه الخدمة خاصة كون الهاتف الاستشاري مجاني ويقدم المشورة في كافة المشكلات الأسرية والتربوية والاجتماعية وغيرها.

جدول رقم (٤) توزيع المسترشدين حسب المستوى التعليمي خلال الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

	عام ١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
أمي	١٤٤	٢،٩٨	١٤٥	٣،٠٩	١٥١	٢،١٢
يقرأ ويكتب	١٣٦	٢،٨١	١٠٧	٢،٢٨	١٣١	١،٨٣
ابتدائي	٢٧٧	٥،٧٢	٢٨٨	٦،١٥	٣٠٨	٤،٣١
متوسط	٥٨٦	١٢،١١	٤٧١	١٠،٠٥	٨٣٩	١١،٧٣
ثانوي	١٥٠٧	٣١،١٤	١٤١٧	٣٠،٢٥	٢٢٣١	٣١،٢٢
دبلوم	٢٢٣	٤،٦١	٢٠٣	٤،٣٣	٢٧٩	٣،٩١
بكالوريوس	١٨٩٧	٣٩،١٩	١٩٨٤	٤٢،٣٥	٣٠٨٠	٤٣،١٠
ماجستير	٦٤	١،٣٢	٦٢	١،٣٢	٧٩	١،١٠
دكتوراه	٦	٠،١٢	٨	٠،١٨	٤٩	٠،٦٨
المجموع	٤٨٤٠	١٠٠	٤٦٨٥	١٠٠	٧١٤٧	١٠٠

يتضح من الجدول رقم(٤) أن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس خلال الأعوام الثلاثة حيث بلغت نسبة (٣٩،١٩%) و (٤٢،٣٥%) ونسبة (٤٣،١٠ %) على التوالي يليها فئة المستوى الثانوي بنسبة (٣١،١٤%) ونسبة (٣٠،٢٥ %) ونسبة (٣١،٢٢%) خلال الأعوام الثلاثة على التوالي ، ولعل ذلك يشير إلى أن الفئة التي حصلت على مستوى جامعي أو ثانوي لديها من الوعي ما يجعلها تطلب الاستشارة عندما تواجهها بعض المشكلات ، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات التعليمية العليا(ماجستير ودكتوراه) هي الأقل وقد يعود ذلك إلى أن حاملي هذه الشهادات العلمية العالية نسبتهم قليلة في المجتمع بصفة عامة ، وأن لديهم القدرة على إدارة مشكلاتهم بأنفسهم.

جدول رقم (٥) توزيع المسترشدين حسب المهنة خلال الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

	عام ١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
المهنة	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
ربة منزل	١٨٦٢	٣٨،٤٧	١٧٤٧	٣٧،٢٩	٢٥٢٢	٣٥،٢٩
مدني	٩٩٦	٢٠،٥٨	٩٣٠	١٩،٨٥	١٥٦١	٢١،٨٥
طالب	٨٤٤	١٧،٤٤	٩٥٠	٢٠،٢٨	١٥٩٢	٢٢،٢٩
بدون عمل	٦٨٢	١٤،٠٩	٦٤٩	١٣،٨٥	٨٤٦	١١،٨٥

قطاع خاص	٢٠٣	٤،٢٠	٢٦٨	٥،٧٢	٤٠٩	٥،٧٣
عسكري	١٠٤	٢،١٥	٧٩	١،٦٩	١٢١	١،٦٩
عمل حر	٨٢	١،٦٩	٢٧	٠،٥٨	٤٣	٠،٥٧
متقاعد	٦٧	١،٣٨	٣٥	٠،٧٥	٥٣	٠،٧٤
المجموع	٤٨٤٠	١٠٠	٤٦٨٥	١٠٠	٧١٤٧	١٠٠

يتضح من الجدول رقم(٥) أن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت حيث بلغت نسبة (٣٨،٤٧ %) في عام ١٤٣٥هـ ونسبة (٣٧،٢٩%) في عام ١٤٣٦هـ ونسبة (٣٥،٢٩%) في عام ١٤٣٧هـ ،ويلاحظ أن النسب في الأعوام الثلاثة متقاربة ، وهذه النتيجة تتفق مع ما كشف عنه الجدول رقم (٢) حيث اتضح أن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية هم من النساء، أما الذين يعملون في الوظائف المدنية فكانت نسبتهم (٢٠،٥٨%) في عام ١٤٣٥هـ ، و(١٩،٨٥%) في عام ١٤٣٦هـ، و (٢١،٨٥ %) في عام ١٤٣٧هـ ، ومهنة طالب بنسبة (١٧،٤٤ %) ونسبة (٢٠،٢٨%) ونسبة (٢٢،٢٩ %)خلال الأعوام الثلاثة على التوالي، ويلاحظ وجود زيادة تصاعدية في النسب عند هذه الفئة، وربما يفسر ذلك ما كشف عنه الجدول رقم (٣) حيث تبين أن الفئة العمرية (١١-٢٠ سنة) كانت هي الأعلى وهي في الغالب الفئة التي تكون على مقاعد الدراسة، ومن ثم فئة غير العاملين بنسبة (١٤،٠٩%) ونسبة(١٣،٨٥%) ونسبة (١١،٨٥%) للأعوام الثلاثة على التوالي، وتأتي بقية الفئات المهنية بنسب أقل في الأعوام الثلاثة.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع المسترشدين حسب التصنيف العام للمشكلة خلال الأعوام ١٤٣٥/١٤٣٦/١٤٣٧هـ

	عام ١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
نوع المشكلة	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
اجتماعية	٢٧٥١	٥٦،٨٤	٢٥١٥	٥٣،٦٨	٤٤٣٥	٦٢،٥٥
نفسية	١٦٧٢	٣٤،٥٥	١٨٢٤	٣٨،٩٣	٢٢١٢	٣٠،٩٥
تربوية	٣١٤	٦،٤٨	٢٨٠	٥،٩٨	٣٨٨	٥،٤٣
شرعية	١٠٣	٢،١٣	٦٦	١،٤١	١١٢	١،٥٧
المجموع	٤٨٤٠	١٠٠	٤٦٨٥	١٠٠	٧١٤٧	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٦) توزيع المسترشدين حسب التصنيف العام للمشكلة والتي صنفت إلى أربعة أنواع ، فجاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة خلال الأعوام الثلاثة حيث بلغت

على التوالي (٥٦،٨٤ %) و(٥٣،٦٨%) و (٦٢،٥٥%) وهذا يشير إلى أن أكثر المشكلات ذات طابع اجتماعي ، ويليها المشكلات النفسية بنسبة(٣٤،٥٥%) ونسبة (٣٨،٩٣%) ونسبة (٣٠،٩٥%) خلال الأعوام الثلاثة على التوالي ، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل وبفارق كبير عن المشكلات الاجتماعية والنفسية في جميع الأعوام ، ولعل ذلك يعود إلى طبيعة التحولات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي يمر بها المجتمع السعودي وانعكاساتها السلبية على العلاقات بين أفراد المجتمع وأعضاء الأسرة الواحدة مما يؤدي إلى ظهور المشكلات الاجتماعية والنفسية التي تستدعي طلب المشورة الهاتفية لتجاوزها.

جدول رقم (٧) يوضح توزيع المسترشدين حسب التصنيف الدقيق للمشكلة خلال الأعوام ١٤٣٥ /١٤٣٦/ ١٤٣٧هـ

تسلسل	نوع المشكلة	١٤٣٥هـ		١٤٣٦هـ		١٤٣٧هـ	
		العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
١	اضطرابات القلق	٧٥٦	١٥،٦٢	٩١٨	١٩،٥٩	١٢٨٧	١٨،٥
٢	الخلافات الزوجية	٧٢٥	١٤،٩٨	٥٩٤	١٢،٦٨	١٢٤٣	١٧،٣٩
٣	الخلافات الأسرية	٥٣٨	١١،١٢	٣٧٢	٧،٩٤	٨٥٣	١١،٩٣
٤	العنف الأسري	٢٥٩	٥،٣٦	٢٠١	٤،٢٩	٣٦١	٥،٥
٥	الخيانة الزوجية	٢٣٩	٤،٩٣	٢٣٠	٤،٩١	٣٤٢	٤،٧٨
٧	الإهمال الأسري	١٩٦	٤،٠٤	١١٧	٢،٥٠	١٧٧	٢،٤٨
٨	اضطرابات الشخصية	١٤٠	٢،٨٩	١٢٩	٢،٧٥	١٨٥	٢،٦٠
٩	التعاطي والإدمان	١٣٦	٢،٨١	١٥٩	٣،٣٩	١٩٨	٢،٧٨
١٠	انحرافات سلوكية	١١٩	٢،٤٦	١٠٣	٢،٢٠	١٧٣	٢،٤٢
١١	ضعف الشخصية	١١٢	٢،٣١	١٦٧	٣،٥٦	٢٠٠	٢،٨٠
١٢	آثار التعدد	١٠٥	٢،١٧	١٣٤	٢،٨٦	١٨٦	٢،٦١
١٣	فتور العلاقة الزوجية	٩٩	٢،٠٥	١٢٣	٢،٦٣	١٨٢	٢،٥٥
١٤	التحرش الجنسي	٨٦	١،٧٨	٦٢	١،٣٢	٩٣	١،٣٠
١٥	استفسار ما قبل الزواج	٨٣	١،٧١	١٢٣	٢،٦٣	١٨١	٢،٥٤
١٦	انعدام الحوار	٨٣	١،٧١	٩١	١،٩٤	١٤٧	٢،٠٦
١٧	الطلاق	٨٠	١،٦٥	٧٩	١،٦٩	١٢٠	١،٦٩
١٨	اضطرابات المراهقة	٧٣	١،٥١	٩٨	٢،٠٩	١٦١	٢،٢٦
١٩	مشكلات دراسية	٥٠	١،٠٣	٨٤	١،٧٩	١٣٦	١،٩١

لقد بلغت التصنيفات الدقيقة لمشكلات المسترشدين عبر الاتصال الهاتفي خمسين صنفًا بحسب التصنيف الدقيق لمركز الإرشاد الأسري بالرياض ، وتم الاقتصار هنا على المشكلات التي لم تقل نسبتها عن الواحد في المئة من نسبة المتصلين بالمركز خلال الأعوام الثلاثة موضع التحليل والتي بلغت تسعة عشر صنفًا كما يتبين من الجدول رقم (٧)، ويلاحظ أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من مشكلة اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر خلال الأعوام الثلاثة حيث بلغت عام ١٤٣٥هـ (١٥،٦٢%) ، وبلغت في عام ١٤٣٦هـ (١٩،٥٩%) ، و في عام ١٤٣٧هـ بلغت (١٨،٥%) ، وربما تكون مشكلة الاضرابات النفسية مرتبطة بمشكلات أخرى أسرية أو اجتماعية ، يلي ذلك مشكلات الخلافات الزوجية بنسبة (١٤،٩٨%) ونسبة(١٢،٦٨ %) ونسبة (١٧،٣٩%) خلال الأعوام الثلاثة على التوالي، ومن ثم الخلافات الأسرية بنسبة(١١،١٢%) ونسبة (٧،٩٤ %) ونسبة (١١،٩٣ %) على التوالي خلال الأعوام الثلاثة ، ومن ثم تأتي بقية التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بنسب أقل، ويلاحظ وجود تقارب بين النسب خلال الأعوام الثلاثة في كل نوع من أنواع المشكلات الواردة هنا.

النتائج العامة:

١-اتضح أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية حيث لم تنخفض نسبتهن عن (٨١،٥٥ %).

٢-أكبر فئة عمرية من المتصلين والمتصلات بالهاتف الإرشادي من الفئة العمرية (١١-٢٠ سنة) بنسبة بلغت (٤٠،٤١%) و الفئة العمرية (٢١-٣٠سنة) بلغت نسبة(٣٤،٢٢%) ،وتقل النسبة في الفئات العمرية الأكبر والأصغر .

٣-كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس حيث بلغت (٤٢،٣٥%) يليها فئة المستوى الثانوي بنسبة (٣١،١٤%) ، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العلمية العليا (ماجستير ودكتوراه) هي الأقل.

٤-النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت حيث بلغت نسبتهن (٣٨،٤٧ %) ، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية بنسبة (٢٠،٥٨%) ، ويلي ذلك مهنة طالب بنسبة (٢٠،٢٨%) ، ومن ثم فئة غير العاملين بنسبة (١٤،٠٩%) ، وجاءت بقية الفئات المهنية بنسب أقل.

٥- جاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة لطالبي الاستشارة الهاتفية فقد بلغت (٥٦،٨٤ %) ،ويليها المشكلات النفسية بنسبة (٣٨،٩٣%) ، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل وبفارق كبير عن المشكلات الاجتماعية والنفسية.

٦-من حيث التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية اتضح أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبتها (١٩،٥٩%) ، يلي ذلك مشكلات الخلافات الزوجية بنسبة (١٤،٩٨%) ، والخلافات الأسرية بنسبة (١١،١٢%) ، ومن ثم جاءت بقية التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بنسب أقل.

التوصيات:

١-التوسع في خدمة الاستشارات الهاتفية نظرًا لزيادة لإقبال عليها من كافة فئات المجتمع ولما تتميز به هذه الخدمة من سهولة التواصل مع المرشدين وسرية التعامل مع مشكلات المسترشدين.

٢-أن تعنى مؤسسات المجتمع المدني بتقديم الندوات والدورات التدريبية في مجال التوعية بمخاطر المشكلات الاجتماعية، والأسرية بصفة خاصة لكون هذه المشكلات تمثل النسبة الأكبر بين مشكلات المسترشدين.

٣- تطوير مهارات المرشدين الأسريين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل في ضوء ما كشفت عنه الدراسة من تنوع مشكلات المسترشدين الأمر الذي يتطلب توافر المرشدين على مهارات عالية للتعامل مع هذه المشكلات.

٤-تفعيل العمل الإرشادي في المؤسسات التعلمية نظرًا لوجود نسبة كبيرة من المسترشدين من فئة الطلاب.

٥-توظيف نتائج الدراسات العلمية في الارتقاء بالعمل الإرشادي الأسري.

المراجع:

- إبراهيم، أزهار محمد عيسوي(١٤٣٤هـ). نحو برنامج إرشادي زواجي لوقاية المقبلين على الزواج من المشكلات الأسرية، بحث مقدم إلى الملتقى السادس لجمعيات الزواج والأسرة بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة ٢١-١٤٣٤/١/٢٢هـ، الجمعية الخيرية للزواج ورعاية الأسرة، المدينة المنورة.
- ابن شلهوب، هيفاء بنت عبد الرحمن بن صالح(٢٠١٤م). تصور مقترح لتفعيل الإرشاد الأسري في لجان التنمية الاجتماعية الأهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٣٦، ج ١٥.
- أبو العلا، تركي حسن عبد الله (٢٠١٦م). دور برنامج الإرشاد الأسري في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع ٥٦، ج ٤.
- أبو سعد، أحمد عبد اللطيف(٢٠٠٨م). الإرشاد لزواجي الأسري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- بدوي، أحمد زكي (١٩٧٩م).معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت :مكتبة لبنان.
- البريثن ، عبدالعزيز عبدالله (٢٠٠٨م).الإرشاد الأسري، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان.
- الحربي، إبراهيم فهد(١٤٣٢هـ). برنامج الإرشاد الأسري بمركز التنمية الأسرية بالأحساء، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الحربي ، عبدالغني عبدالله والزهراني، ناصر عوض(٢٠١٧م).المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي أسبابها وسبل الحد منها "دراسة من وجهة نظر المرشدين الأسريين والمتخصصين الأكاديميين"، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع ٥٧ ج ٧ .
- حسن ، عبير حسن عبدالعزيز (م٢٠١١) . تصور مقترح لتحقيق التكامل بين مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ومكاتب تسوية المنازعات الأسرية للحد من مشكلات التفكك الأسري، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الأزهر، القاهرة.
- الخطيب، سلوى عبد الحميد (١٤٣١هـ). التغيرات الاجتماعية وانعكاسها على الأسرة السعودية، في موسوعة الأسرة السعودية، الجزء الأول، كرسي الأميرة صيته بنت عبد العزيز لأبحاث الأسرة، جامعة الملك سعود، الرياض.

- الطراح، علي أحمد (٢٠١٧م). مشكلات الشباب في المجتمع الكويتي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- حقي، زينب محمد وأبو سكينة، نادية حسن (٢٠١٤م). العلاقات الأسرية بين النظرية والتطبيق، خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات، جدة.
- درويش، حنان (١٤٣٤هـ). تصور مقترح لأساليب حصر ورصد المشكلات الأسرية بالمجتمع السعودي وتصنيفها دراسة استشرافية، بحث مقدم إلى الملتقى السادس لجمعيات الزواج والأسرة بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة ٢١-١٤٣٤/١/٢٢هـ، الجمعية الخيرية للزواج ورعاية الأسرة ، المدينة المنورة.
- السبت، خالد عبد الله(١٤٣٤هـ). أبرز المشكلات المؤثرة في استقرار الأسرة السعودية الناشئة، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى السادس لجمعيات الزواج والأسرة بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة ٢١-١٤٣٤/١/٢٢هـ، الجمعية الخيرية للزواج ورعاية الأسرة، المدينة المنورة.
- السويد، محمد ناصر، والصوبان، نورة إبراهيم، والسيد، محمود (١٤٣٤هـ).قضايا ومشكلات اجتماعية معاصرة " قراءة سوسيولوجية في المجتمع السعودي"، دار الزهراء ، الرياض.
- السدحان، عبد الله ناصر(١٤٢٩). تقديم في دليل الإرشاد الأسري بالمقابلة، الجزء الثاني، مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، الرياض.
- السدحان، عبد الله ناصر (١٤٢٥هـ). الخصائص الاجتماعية للمسترشدين دراسة ميدانية، في: دليل الإرشاد الأسري-الإرشاد الهاتفي، مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج، الرياض.
- عبده، إبراهيم إسماعيل (١٤٣١هـ). تفسير التغير في وظائف الأسرة في ضوء النظرية البنائية الوظيفية، في موسوعة الأسرة السعودية، الجزء الأول، كرسي الأميرة صيته بنت عبد العزيز لأبحاث الأسرة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- العدوان، فاطمة عيد والنجار، أسماء عبد الحسين(٢٠١٦م). الإرشاد الأسري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- العساف، صالح أحمد(١٤٠٩هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، شركة العبيكان للطباعة والنشر ، الرياض.
- الغرابي، جلندي مسعود سيف (٢٠١٢م). اتجاهات العمانيين نحو الإرشاد الأسري والزواجي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوي، نزوي.

- الغريب، عبد العزيز علي (١٤٣٤هـ). الأسرة السعودية دراسات وقضايا معاصرة، دار الزهراء، الرياض.
- الفايدي ،نوف عتيق سليمان (٢٠١٥م).دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق، جمعية المودة للتنمية الأسرية ، جدة.
- القرني، محمد مسفر، وزقزوق، عفاف أحمد (١٤٣٣هـ). التوافق الأسري في الحياة الزوجية، دار الخطيب ، مكة المكرمة.
- القرني ، محمد مسفر(١٤٣٧هـ). واقع الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي، وزارة الشؤون الاجتماعية، مركز التدريب والتطوير الاجتماعي، الرياض.
- الهاشمي، عبد الحميد محمد(١٤٠٦هـ). التوجيه والإرشاد النفسي، دار الشروق، جدة.

- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (١٤٣٥هـ). تقرير مركز الإرشاد الأسري بالرياض لعام ١٤٣٥هـ (مطبوع).
- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (١٤٣٦هـ). تقرير مركز الإرشاد الأسري بالرياض لعام ١٤٣٦هـ (مطبوع).
- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (١٤٣٧هـ). تقرير مركز الإرشاد الأسري بالرياض لعام ١٤٣٧هـ (مطبوع).
- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (١٤٣٥هـ). اللائحة التنظيمية لمراكز الإرشاد الأسري الأهلية.
- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (١٤٣٨هـ) موقع الوزارة (في ٢٠/٧/ ١٤٣٩هـ) https://sd.mlsd.gov.sa/ar/services/2223