

الفصل الأول



مقدمة في خدمة الفرد الروحية

أولاً: الأصول التاريخية للعوامل الروحية في خدمة الفرد

ثانياً: ماهية خدمة الفرد الروحية

ثالثاً: المسلمات الأساسية لخدمة الفرد الروحية

رابعاً: التصور الإسلامي للطبيعة البشرية

خامساً: تفسير المشكلات الفردية الاجتماعية فيالتصور الإسلامي

سادساً: التدخل المهني لخدمة الفرد الروحية

١- أهداف التدخل المهني لخدمة الفرد الروحية

٢- مراحل التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية

٣- القواعد التي يجب مراعاتها عند التدخل في خدمة الفرد الروحية

٤- استراتيجيات وأساليب التدخل في خدمة الفرد الروحية

تؤكد الأدلة الواقعية أن الخدمة الاجتماعية بشكلها التقليدي
تعاني عجزاً أو قصوراً واضحاً في مساعدة العملاء على مواجهة

مشكلاتهم بطريقة فعالة حاسمة ، مما يمكن إرجاعه إلى أن المهنة تبني مساعداتها للعملاء على نظريات قائمة على تفسيرات مادية مختزلة وهذا ما يشير إلى أن أصحاب تلك النظريات وأصحاب تلك الممارسات المهنية قد ضلوا طريق الحق في نظرتهم للإنسان ومشكلاته ، وأنه لا بد عكس المسار في هذه المهنة بحيث تحتل الجوانب الروحية مكان الصدارة في تفسيراتنا لمشكلات الإنسان إذا أردنا حقيقة أن نقدم خدمات ذات فاعلية عالية لمساعدته على مواجهة تلك المشكلات (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١٢٥). ومن هنا ظهرت الأصوات المؤمنة ذات البصيرة من علماء المجتمع الإسلامي التي تنادي بضرورة مراجعة الاتجاه الذي تسير عليه مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي لمعرفة مدى تطابقها مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف ومبادئه وقيمه ، ومن هنا ظهر التأصيل الإسلامي لمهنة الخدمة الاجتماعية (عبد العزيز الغريب، ١٩٩٥: ٤٤٢).

ويعتبر البعد الروحي في المنظور التقليدي غائباً ، ويتسم بمحدودية نظرتهم واقتصاره على الأهداف المادية وقطع الصلة بين الإنسان وخالقه ، واستبعاد الحياة الآخرة ، والاعتقاد أن الإنسان تموت نفسه وروحه بمعنى أن لا حياة للنفس بعد الموت ، أما النظرة الإسلامية فتغاير تماماً المنظور التقليدي في رؤيته للإنسان والغاية من خلقه فرؤية المنظور الإسلامي للإنسان باعتباره جسداً وروحاً وأن الغاية من خلقه عبادة الله عز وجل (عادل جوهر، ١٩٩٣: ٢٥٨).

وقد أسفرت هذه الدعوة عن ظهور العديد من المحاولات العلمية التي كشفت الملامح الأساسية لخدمة الروحية ولذلك سوف يتم التعرف علي الأصول التاريخية للعوامل الروحية في خدمة الفرد واللامح النظرية لهذا المفهوم والمسلمات الأساسية التي يعتمد عليها، والتفسير الإسلامي للطبيعية البشرية والمشكلات التي تتعرض لها الفرد وأساليب التدخل المهني التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي أثناء التعامل مع الضغوط والمشكلات التي يتعرض لها الفرد.

أولاً: الأصول التاريخية للعوامل الروحية في خدمة الفرد.

ارتبطت الخدمة الاجتماعية بالدين منذ بدايتها الأولى، واستمدت منه فلسفتها وأهدافها وقدرتها على إحداث التأثير والتغيير المطلوب، كما استمدت منه قيمتها؛ تلك القيم التي بلورتها الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في ميثاق أخلاقي للمهنة وللأخصائي الاجتماعي يوجهه ويحكم علاقاته بالعملاء والزملاء والمهنة والمجتمع ككل، ثم ابتعدت عن الدين تبعاً لسيادة النزعات المادية في الفكر الإنساني الذي أحرز انتصاراً كبيراً في أوروبا في أعقاب عصر النهضة كرد فعل للتجاوزات السيئة من جانب الكنيسة ورجال الدين المسيحي خلال القرون الوسطى فيحلول القرن التاسع عشر كادت أن تكتمل سيطرة الفكر المادي نتيجة لتوالي الاكتشافات العلمية المذهلة التي نقلت البشرية إلى عصر جديد من التقدم والرفاهية، وفي حماس هذه

المادية تجاهلوا الجانب الروحي الذي يمثل الوجه الآخر والأساسي من الحقيقة، وكانت النتيجة أن الإنسان قاسى من وطأة المادية بقدر ما قاسى من وطأة رجال الكنيسة فأصبح يفتقد الأمن والأمان، كما اندثرت مشاعر الحب والرحمة والعلاقات الإنسانية الدافئة، كما افتقد القناعة لأن احتياجاته المادية أصبحت متطورة ومتجددة ومتسارعة مما أوقعه فريسة للهم والقلق والأمراض النفسية والعقلية والانحرافات السلوكية(ثرثيا جبريل، ١٩٩٥: ٤٤٢).

ولذلك بدأ العديد من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية في منتصف القرن العشرين يشعرون بالخسارة الكبيرة نتيجة استبعاد الخدمة الاجتماعية عن أصولها، ومن ثم بدأت العودة مرة أخرى إلى الأصول الدينية للخدمة الاجتماعية، وقد أسفرت هذه الدعوة عن ظهور العديد من التوجيهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية التي تأثرت بالديانات المختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، خاصة الديانة اليهودية والمسيحية بمذاهبها المختلفة، وظهرت العديد من الأدبيات التي تدعو وتساهم في إنشاء نماذج للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية وتأثره بهذه الديانات (علي زيدان، ٢٠٠٦: ٢٢).

فظهر ما يسمى بالخدمة الاجتماعية اليهودية والخدمة الاجتماعية الكاثوليكية والخدمة الاجتماعية البروتستانتية، ولكل لأهدافها المميزة بل ومدارسها الخاصة التي تعتمد على خريجها في هذا المجال(محمد عبد الهادي، ١٩٨٩: ٢٢).

وكذلك أنشأت مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة كونكتك
منهاج لتعليم الخدمة الاجتماعية مدته ثلاثة سنوات يمنح درجة الماجستير
في الخدمة الاجتماعية المسيحية، ويعترف به كل من الكنيسة والمجتمع
المحلي كما أن الخريجين مؤهلون تماما للعمل في المؤسسات المهنية
والحكومية، وهناك اعتراف بهم من الجمعية القومية للأخصائيين
الاجتماعيين، وكذلك تم إنشاء ما يسمى بالخدمة الاجتماعية اليهودية
بجامعة (بشيفيا) بمدينة نيويورك، وبذلك أصبحت الديانة اليهودية
والمسيحية تأخذ دوراً كبيراً في الدراسة والتخصص لدى الباحثين في
الخدمة الاجتماعية(مصطفى حسان، ١٩٨٩: ٢- ٣).

ثم توالى في الظهور بعد ذلك العديد من المقالات والكتابات،
وعقدت المؤتمرات من قبل المتخصصين الغربيين في الخدمة الاجتماعية
خاصة بالولايات المتحدة الأمريكية التي تشير إلى زيادة الاهتمام بالدين
والجوانب الروحية في الخدمة الاجتماعية، وظهرت مجلتين متخصصتين
في العوامل الروحية والدينية في الخدمة الاجتماعية، الأولى بعنوان مجلة
العوامل الروحية والخدمة الاجتماعية Spirituality and social
work journal 0، الثانية بعنوان البيان في العوامل الروحية في الخدمة
الاجتماعية Communicator Spirituality and social work،
وكذلك اعتراف المجلس التعليمي للخدمة الاجتماعية بأهمية العوامل
الروحية بالنسبة للممارسة والتعليم في الخدمة الاجتماعية وكيفية

الاستفادة منها في التقييم والتدخل مع العملاء (Ton 1998: 523-531)
(Casi)

وقد تناولت دراسة إبراهيم رجب ١٩٩٩ من العوامل الروحية في الخدمة الاجتماعية كأحد الاتجاهات في الخدمة الاجتماعية الأمريكية، فأوضحت الدراسة العديد من الجوانب المرتبطة بهذا الموضوع مثل اعتراف المهنة بهذا الاتجاه رسمياً وعلاقة الخدمة الاجتماعية بالعوامل الروحية والدينية ومفهوم العوامل الروحية في الخدمة الاجتماعية، ومدى فعالية هذه العوامل على الممارسة مع العميل أياً كانت ديانته وذلك نظراً للتنوع الديني في الولايات المتحدة الأمريكية (إبراهيم رجب، ١٩٩٩: ٥)

وقد أوصى مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية بضرورة إضافة مقررات العوامل الروحية والدينية ضمن مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية، مع ضرورة الانتباه إلى التنوع الديني نظراً لكثرة الطوائف الدينية لذلك يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا على إلمام كامل بالتنوع الديني والاختلافات المذهبية في الممارسات الدينية، وضرورة مراعاة التعددية الدينية بين الأمريكيين مع التأكيد على عزم العميل على الممارسة الدينية والروحية ومنحه حق الاختيار لأسلوب الممارسة الدينية الخاصة به (Faver Catherine & Trachte Brain, 2005: 17).

ويشير شرود Sherwood ٢٠٠٢ من إلى أن العوامل الروحية والدينية في الخدمة الاجتماعية يمثلان المصادر الأساسية للتقييم ومعنى

الحياة التي تمد الفرد بالمصادر الوجدانية والمادية، وإذا ما أهملنا هذه العوامل في ممارسة الخدمة الاجتماعية فإننا نكون بذلك انتهكنا مفاهيم وقيم الخدمة الاجتماعية في التعامل مع العملاء (2 : 2002 , Sherwood).

ويشير كندا Canda ١٩٩٧ من إلى أن العوامل الروحية في الخدمة الاجتماعية مرت بثلاث مراحل:

الأولى: من العشرينيات حتى بداية السبعينيات تمثلت العوامل الروحية في تحقيق الرفاهية الاجتماعية للفرد حيث تقدم الخدمات من خلال مجتمع المنظمة الخيرية في ظل المبادئ اليهودية والمسيحية، وكما أن الجاليات كانت تقوم بتقديم الدعم لرفاهية الأفراد التابعين لها.

الثانية: من بداية السبعينيات حتى نهايتها تمثلت في عدم الانتباه إلى الدين أو العوامل الروحية وسيطرة النزعة المادية والعلمانية واقتصرت الممارسة على حل المشكلات الاجتماعية والشخصية وعدم ربط الخدمة الاجتماعية بالاتجاهات الدينية، كما أن الخدمات ذات الطابع الديني كانت تقدم إلى فئات محدودة من خلال الطوائف المسيحية واليهودية.

الثالثة: من الثمانينيات حتى الآن تتمثل في مرحلة الاهتمام بالعوامل الروحية التي أصبحت أحد جوانب شخصية الفرد والروحية أصبحت أسلوباً شاملاً وعماماً في ممارسة الخدمة الاجتماعية بطريقة غير طائفية , (Canda 1997: 301).

ويتفق مع هذه الرؤية عبد العزيز النوحى ٢٠٠٧م في تصوره للجوانب الروحية والدينية فهي ليست الجوانب المشتقة من ديانة بذاتها أو من الأديان السماوية فحسب بل المعنى بالغ الاتساع ويشمل كافة العبادات والممارسات أو القيم أو الأخلاقيات(عبد العزيز النوحى، ٢٠٠٧: ٣٤٦).

واختلفت وجهات النظر حول العوامل الروحية فهناك من ينظر إليها على أنها جوهر الوجود الإنساني؛ أي أنها محور الطبيعة الإنسانية الذي يعطي الإنسان شعوراً بالوحدة والتكامل ويعطيه الطاقة الدافعة لتحقيق إمكانياته في النمو والتطور الذاتي، في حين ينظر إليها آخرون على أنها أحد أبعاد الوجود الإنساني؛ أي جزء متميز من الأجزاء المكونة للخبرة الإنسانية في الوجود الإنساني والسلوك الإنساني؛ أي أن الحياة الروحية أحد جوانب الحياة الإنسانية الذي يحاول الارتباط بما هو متعال، وهنا ينبغي أن تُوسع الخدمة الاجتماعية نطاق نظرتها للإنسان من كونه كائناً بيولوجياً نفسياً اجتماعياً إلى كونه الإنسان بيولوجياً نفسياً اجتماعياً روحياً، وهذا يجعل النواحي الروحية ضمن الجوانب التي ينبغي التركيز عليها بشكل مشروع في التدخل الإكلينيكي مع العملاء بما يعطي صورة أكثر شمولاً لفهم نقاط القوة والضعف للعملاء ولفهم المشكلات التي يواجهها العملاء في حياتهم وإذا كانت العوامل الروحية هي جوهر الوجود الإنساني أو أحد أبعاد الوجود الإنساني والافتقار إلى الله عز وجل حاجة أساسية مهيمنة لإشباع الحاجات الأخرى فإنه يمكن القول: بأن العوامل الروحية - كما يرى إبراهيم

رجب ٢٠٠١ من - تشير إلى العلاقة بالله عز وجل والرغبة في إقامة تلك الصلة والبعد الروحي يطبقه، ويحاول أن يتجاوز الذات وأن يربط الإنسان بما هو مطلق، وهذا التوصيف يشير إلى أن العوامل الروحية يمكن الحديث عنها بشكل محدد إلى أنها الجانب من الإنسان الذي يدور حول الصلة بالله ﷻ (إبراهيم رجب: ٢٠٠٠: ٢ - ٥).

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا مدى الارتباط بين كل من الخدمة الاجتماعية والعوامل الروحية فكلما كانت صلة الإنسان بخالقه قوية ومتيقن في عدله سبحانه وتعالى راضياً بقضائه متوكلاً عليه يستطيع مواجهة ضغوط الحياة المتراكمة عليه التي تشكل عبء على نفسه يضيق بها صدره، حتى أن هذه الضغوط تعوق انطلاق القدرات الفردية والاستخدام الأمثل لها فإذا ما تم تدعيم الجوانب الروحية في شخصية الفرد وتحسين صلته بالله عز وجل فإن ذلك يكون دافعاً لديه وبعث الأمل في نفسه ويدعم ويقوي عزمته على مواجهة الشدائد والصعاب التي تواجهه.

ثانياً: ماهية خدمة الفرد الروحية

على الرغم من القفزات الكبيرة التي تحققت لخدمة الفرد نتيجة للاستفادة من نظريات العلوم المختلفة إلا أنها خسرت كثيراً

بابتعادها عن أصولها الأولى المتمثلة في الاستفادة من الأديان السماوية ، الأمر الذي جعل العديد من المتخصصين في طريقة خدمة الفرد يدعو إلى العودة مرة أخرى إلى النبع الذي لا ينضب من الحب والمودة والتسامح الذي تزخر به الأديان السماوية(علي زيدان ، ١٩٩٧ : ١٠٠).

وقد أسفرت هذه الدعوة عن ظهور العديد من المحاولات العلمية التي كشفت الملامح الأساسية لمفهوم خدمة الفرد الروحية كما أطلق عليه البعض خدمة الفرد الإسلامية ، وأطلق عليه البعض الآخر خدمة الفرد من المنظور الإسلامي ، لذلك يتم عرض التعريفات المختلفة لهذه المصطلحات للوقوف على الملامح الأساسية لهذا المفهوم.

فيعرف عبد الفتاح عثمان ٢٠٠٣ من المدخل الروحي: بأنه مدخل علاجي يعتمد على فاعلية القيم الروحية والدينية في تعديل اتجاهات العميل وأنماطه الجامحة كقوة دافعة ترفض بشدة كافة أشكال السفه الإنساني وتعيد الاستقرار الاجتماعي للفرد والجماعة والمجتمع لتحقيق أقصى درجات النضج والنمو الروحي(عبد الفتاح عثمان ، ٢٠٠٣ : ٢١٩).

وهذا التعريف يشير إلى أهمية القيم الروحية والدينية أثناء التدخل المهني لتحقيق استقرار العميل وتعديل اتجاهاته الخاطئة من أجل تحقيق الاستقرار للأفراد والجماعات والتخلص من كافة أشكال الانحراف المجتمعي.

أما المنظور الإسلامي ينظر إلى الإنسان في ضوء القرآن والسنة النبوية المطهرة وجهود السلف الصالح رضوان الله عليهم وفي ضوء

الإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر، والجنة والنار، والثواب والعقاب، والقضاء والقدر خيره وشره، وكل هذه الجوانب الإيمانية مفقودة في المنظور الغربي، كما أن عملية المساعدة تقدم إلى العميل في حدود الشريعة الإسلامية وبما لا يغضب الله سبحانه وتعالى؛ أي تتم في ضوء ما يرضى الله سبحانه وتعالى والبعد عما يغضبه (عادل جوهر، ٢٠٠٢: ٣).

كما أن هذا المنظور يرتبط بمقاصد الشريعة حيث أن القصد العام للشريعة هو ما يصلح الناس في العاجل والآجل في الدنيا والآخرة في دينهم ودنياهم، وتتمثل هذه المقاصد في حفظ الدين - النفس - العقل - النسل - المال، ومن ثم فإن التدخل المهني للعلاج الاجتماعي طبقاً لهذا المنظور يلتزم بهذه المقاصد وبنفس الترتيب ومن ثم فإن أهداف التدخل طبقاً لهذا المنظور لا تقتصر على تحقيق أهداف دنيوية فقط بالنسبة للعملاء الذين يتم التعامل معهم، وإنما تستهدف المساعدة في تحقيق الخير في الدنيا والآخرة (على زيدان، ٢٠٠٥: ١٥٩).

ويعرف عادل جوهر ١٩٩٥ من خدمة الفرد من المنظور الإسلامي: أنها مدخل يستند إلى مفاهيم دينية في المقام الأول تتحول خلاله الأحكام المقدسة إلى مفاهيم علاجية محددة (عادل جوهر، ١٩٩١: ٢١٩) ويوضح هذا التعريف أن خدمة الفرد الروحية مدخل علاجي يعتمد على المفاهيم الدينية المستمدة من الأحكام الدينية والقواعد الفقهية وتحولها إلى مفاهيم علاجية، وهذا ما يمكن أن نطلق عليه الأساليب التي تسعى إلى تنمية الجوانب الروحية في شخصية العميل التي يعتمد

عليها التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية كما وينوه التعريف إلى أن هناك أساليب علاجية أخرى يمكن الاعتماد عليها ، ولكن لم يشر هذا التعريف إلى أهداف هذا المنظور أو الشخص القائم به.

كما يعرف زين العابدين محمد ١٩٩٥م خدمة الفرد المنظور الإسلامي: أنها عملية تمارس في المؤسسات الاجتماعية لمساعدة الأفراد على تحقيق التغيير المطلوب للقيام بمسئولياتهم الاجتماعية المكلفين بها وفقاً للقواعد والأسس الإسلامية(زين العابدين محمد ، ١٩٩٥ :١٤٨) ، أي أن خدمة الفرد الروحية عملية تتصف بالحركة والديناميكية والتعامل بين العميل والأخصائي الاجتماعي فعندما يأتي العميل بمشاعر تغلب عليها الجانب السلبي يقابل من الأخصائي بمشاعر إيجابية تعمل على بث الطمأنينة والثقة في نفس العميل أي يغلب عليها الطابع العلاجي للقيام بالمسئوليات المكلف بها ، ولكن في ضوء القواعد والأسس الإسلامية.

ويعرف محمد شاهين ٢٠٠٦م خدمة الفرد في ظل هذا المنظور بأنها مهنة إنسانية إلهية التوجه تكفل لعملائها السعادة في الدنيا والآخرة ، تستند إلى قاعدة علمية مستمدة في المقام الأول من معارف وتعاليم الدين الإسلامي ، بالإضافة إلى معارف العلوم الاجتماعية والنفسية والأطر والممارسات الحديثة للمهنة ، والتي لا يتعارض أي منها مع الدين الإسلامي الحنيف ، وتمارس بمعرفة الأخصائي الاجتماعي المسلم في المؤسسات الاجتماعية بشرط أن تتفق لوائح وقوانين هذه المؤسسات وضوابط الشريعة الإسلامية ، ولا يقتصر التعامل في هذا المنظور على الأفراد المسلمين فحسب ، بل تمتد لتشمل أصحاب العقائد

والديانات السماوية الأخرى (محمد شاهين: ٢٠٠٦ ص ٢٢: ٢٣)، وقد ابرز هذا التعريف ملامح خدمة الفرد من المنظور الإسلامي في أنها مهنة تستند إلى قاعدة علمية مستمدة من الدين الإسلامي والنظريات والمعارف الاجتماعية والنفسية، تمارس في المؤسسات الاجتماعية بمعرفة الأخصائي الاجتماعي مع كافة العملاء ولا يقتصر اهتمامها بالحياة الدنيا فقط بل تهتم بالحياة الآخرة الخالدة.

وكما يعرف مصطفى الفقي ٢٠٠٦ من خدمة الفرد من المنظور الإسلامي: أنها مدخل علاجي يتضمن عملية مساعدة تعتمد على مجموعة من المبادئ والمفاهيم والاستراتيجيات والأساليب العلاجية التي ترجع في جوهرها إلى الدين الإسلامي وتستند إلى فنيات خدمة الفرد بهدف مساعدة الأفراد على تحسين مستوى دينهم وإشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وتنمية قدراتهم إلى أقصى حد ممكن (مصطفى الفقي، ٢٠٠٦: ٣٠)، ويشير هذا التعريف إلى أن الأساليب العلاجية في هذا المدخل مستمدة من الدين الإسلامي وتستند إلى فنيات خدمة الفرد بهدف رفع مستوى الدين لدى الأفراد ومساعدتهم على إشباع احتياجاتهم، ولكن لم يوضح التعريف دور الأخصائي الاجتماعي في ذلك وبما يتفق وطبيعة عمله في المؤسسات الاجتماعية.

ويعرف رضا عبد القوي ٢٠٠٧ من خدمة الفرد من المنظور الإسلامي: بأنها استخلاص الأصول الإسلامية للأبعاد الأساسية لخدمة الفرد والتي تتمثل في الوظيفة الإنسانية وتفسير المشكلات الفردية وذلك من خلال ربطها بالقرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وآراء السلف

الصالح والعلماء المسلمين(رضا عبد القوي، ٢٠٠٧: ٢٨)، وقد ركز هذا التعريف على أهمية استخلاص الأصول الإسلامية التي يعتمد عليها في تفسير الطبيعة الإنسانية والمشكلات الفردية، ولكن لم يوضح الإطار العام لخدمة الفرد الروحية ولم يبرز أهدافها وكيف يتم تحقيق هذه الأهداف.

أما خدمة الفرد الإسلامية يعرفها عبد المنعم السنهوري ٢٠٠٧م بأنها لا تعدو عن كونها مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان فعندما يكون الإنسان في موقف الحاجة أو المشكلة فإنه ينبغي أن ينهض لمساعدة أخيه المسلم القادر على ذلك(عبد المنعم السنهوري، ٢٠٠٧: ٣٢٣)

ويركز هذا التعريف على خدمة الفرد الإسلامية كونها عملية مساعدة وقت الحاجة على اعتبار أن الإنسان عندما تواجهه مشكلة فإنه يبحث عن من يساعده في ذلك وهذه المساعدة هي التي يؤكدتها الدين الإسلامي، وهذا التعريف لم يوضح الشخص القائم بالمساعدة وكيف يتم تحقيق هذه المساعدة.

وفي ضوء ما سبق يمكن للباحث أن يحدد ما يعنيه بخدمة الفرد الروحية فيما يلي:

مدخل من مداخل الممارسة المهنية في خدمة الفرد يستمد افتراضاته ومسلماته الأساسية من نظرة الإسلام للطبيعة البشرية ويستند إلى الشريعة الإسلامية وتعاليم الإسلام، ويستفيد من الأطر والممارسات المعاصرة في خدمة الفرد التي لا تتعارض مع الفكر الإسلامي.

وفي ضوء الطرح السابق لخدمة الفرد الروحية يمكن تحديد الملامح الأساسية لهذا المفهوم فيما يلي:

١- مجموعة من الأنشطة والإجراءات والعمليات المهنية المخططة والمقصودة.

٢- تمارس هذه الأنشطة والإجراءات والعمليات في إطار التدخل المهني في خدمة الفرد

٣- يستمد هذا المدخل افتراضاته ومسلماته من نظرة الإسلام للطبيعة البشرية ويستند إلى الشريعة الإسلامية وتعاليم الإسلام.

٤- يتضمن هذا المدخل العديد من الاستراتيجيات والأساليب الفنية المستمدة من الأطر والممارسات المعاصرة في خدمة الفرد التي لا تتعارض مع التشريع الإسلامي.

٥- يمر التدخل المهني في إطار هذا المدخل بأربعة مراحل رئيسية هي: التقدير - التخطيط للتدخل - التدخل العلاجي - الإنهاء والتتبع.

٦- يستهدف هذا التدخل في هذا المدخل مساعدة الفرد علي التخلص من المشكلات والضعوف التي يعرض لها ، وتحسين صلته بالله تعالى.

ثالثاً: المسلمات الأساسية لخدمة الفرد الروحية

المسلمة عبارة عامة تمثل موقف المفكر الأساسي حيال قضية فكرية عامة، وتقبل المسلمة إذا ما ثبت صحة الفروض التي نستتبط منها، ويستمد هذا المنظور مسلماته وافتراضاته الأساسية من نظرة الإسلام للإنسان وطبيعة الحياة الإنسانية وعلو وجود الإنسان وعلاقته

بالله سبحانه وتعالى وعلاقته بالآخرين في هذا الكون، وتعتبر المسلمات منطلقات أساسية لا غنى لهذا المنظور عنها وتتمثل فيما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٤٤ - ١٤٧).

١- الإيمان بالغيب:

الإيمان يعني التصديق، ويقصد بهذه المسلمة أن حدود ما يصدق الإنسان لا تقتصر على مجرد ما هو موجود في محيطه المادي، وما يمكن إدراكه بالحواس مع الاستعانة بالأجهزة والأدوات المادية، ولكنها تمتد إلى ما هو أبعد من ذلك، وقد أكد القرآن الكريم على أن الإيمان بالغيب من صفات المتقين فيقول: ﴿الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ﴾، (البقرة: ٣)، وفي السنة النبوية المطهرة حين أتى جبريل يسأل رسول الله ﷺ: "أخبرني عن الإيمان، فقال: أن تؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله، واليوم الآخر وبالقدر خيره وشره، قال صدقت (٠٠) (مسلم بن الحجاج، د ت، ج ١: ٢).

فالإيمان بالغيب يقتضي التصديق بوجود الله سبحانه وتعالى والإيمان بالرسول الذين أرسلهم الله والإيمان باليوم الآخر والإيمان بالقدر خيره وشره.

٢- الوحي مصدر يقيني للمعرفة عن الإنسان والكون

وترتبط هذه المسلمة بسابقتها، فالإيمان بالغيب يقتضي التصديق بأن القرآن كلام الله جاء لهداية الإنسان وتعليمه وتنظيم علاقة الإنسان بخالقه وبأمثاله من المخلوقات أورد فيه العديد من الحقائق الكونية والاجتماعية، وأن كل ما جاء به حق وصدق، والقرآن

والسنة الصحيحة مصدران أساسيان من مصادر المعلومات اليقينية عن سنن الله في خلقه في عالم الشهادة بالإضافة إلى أنها المصدر الوحيد اليقيني للمعرفة عن عالم الغيب وما يحكمه من قوانين وسنن والتسليم بما ورد في القرآن والسنة النبوية الصحيحة من قوانين وسنن على أنها حقائق لا شك فيها واستحالة التعارض بين الوحي والحقائق الكونية.

٣ - الوجود الدنيوي أحد أشكال الوجود الإنساني سبقه ويليه أشكال أخرى للوجود لا يقتصر الوجود الإنساني في نظر الإسلام على مرحلة الحياة الدنيوية، كما أن الصورة التي يوجد عليها الإنسان في هذه الحياة ليست هي الصورة الوحيدة للوجود الإنساني فهناك الوجود الغيبي قبل الميلاد وبعد الموت، فالحياة الدنيوية تتمثل في اجتماع الروح والجسد حيث كانت منفصلة عنه قبل أن تنفخ فيه أثناء الحمل لم يكن عدما محصنا، وإنما هو صورة أخرى من أشكال الوجود التي تتحول إلى صورة أخرى عند الموت هي صورة الحياة البرزخية، وقد أخبر الوحي عن حال الإنسان قبل حياة الدنيا وفي القبر عند البعث وما يلقاه الطائع من النعيم وما يلقاه العاصي من العذاب، ويقتضي ذلك أن يضع في الاعتبار عند التدخل المهني المراحل المستقبلية للإنسان بعد الموت ومساعدة الإنسان على طاعة الله وتحقيق السعادة الدائمة في كل من الدنيا والآخرة أثناء عملية المساعدة.

٤ - الإنسان هو مختار محاسب:

أثبت القرآن والسنة ذلك إثباتاً لا لبس فيه أن الإنسان هو مختار ومسئول عن نتائج اختياراته وأن مشيئة الله اقتضت هذا ووهب للإنسان

أداة الاختيار وهي العقل وبين له عن طريق الوحي ما يفعل وما يترك
وثواب المطيع وعقوبة العاصي وأسقط التكاليف، ويجب على الإنسان
أن يدرك بعقله أن حريته محدودة وتحد هذه الحرية مواقف لا يستطيع
فيها اختيار فعلية أن يقبل قضاء الله وقدره وخياره ويرضى ويقنع بأنه هو
الخيار الأفضل.

٥- الإنسان مخلوق لغاية:

وهذه الغاية يحددها الله سبحانه وتعالى في قوله (عَلَيْكَ) ٠٠ وَإِذْ قَالَ
رَبُّكَ لِلْمَلَأِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ٠٠ (البقرة: ٣٠) وتحدد دلالة
تلك الغاية فيما يلي:-

أ- أنه خليفة الله الخالق للكون، ولا بد للخليفة أن يكون مزوداً
بوسائل الخلافة فسخرت له السماوات والأرض، وقضى الله تعالى أن
تكون إرادته مقضية بإرادة الإنسان وأفعاله.

ب - أن خلافة الإنسان تتمثل في إعمار الأرض بكل خير وهناء
وسعادة، وليس في محاولة خرابها وتدميرها وتحويل حياة البشر إلى
حروب وقلق وصراع.

ج - أن خلافة الإنسان على الأرض تأتي عن جدارة حيث أعده الله
تعالى عن طريق العلم والتعليم لامتلاك أسباب تلك الخلافة حيث علم
الله سبحانه وتعالى آدم الأسماء كلها، وتشير هذه المسلمة أن دراسة

الإنسان لا يمكن أن تتم بمعزل عن خالقها (محمود فتحي عكاشة ،
١٩٩٧ : ١٧٥ - ١٧٧).

٦- الإنسان مخلوق ذو طبيعة مزدوجة

فالإنسان قبضة من طين ونفخة من روح الله ، ويصبح الحديث عن الإنسان ناقصاً إذا ما تحددت طبيعة الإنسان بتكوينه الجسماني العضوي والبيولوجي والعصبي فقط فنحن لا ننكر الجانب الذي يمثل الطين والتراب بل نؤكد على أهميته ، ولكن نضيف أن دراسة الإنسان لا تتم إلا بالتأكيد على جانبه الروحي؛ فهذا الجانب الذي جعل الإنسان أشرف وأكرم الكائنات الحية فقال: ﴿إِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَأِكَةِ إِنِّي خَالِقٌ بَشَرًا مِّنْ طِينٍ، فَإِذَا سَوَّيْتُهُ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُّوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ﴾ ، ص (٧١ : ٧٢).

٧- الإنسان مخلوق في كبد:

قال: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ ، (البلد:) ، ٠٠ حَمَلْتُهُ أُمَّهُ كُرْهُاً وَوَضَعْتُهُ كُرْهُاً ٠٠﴾ ، (الأحقاف: ١٥)؛ أي يكابد مضايق الدنيا وشدائد الآخرة وأن الدنيا دار ابتلاء.

٨- قدر الله في تقدير المصائب للإنسان عدة علل منها: الابتلاء والاختبار، وارتكاب الذنوب، والغفلة عن ذكر الرحمن، والتكفير عن الخطايا وحكمة الله في قضائه رحمة بالإنسان ٠ وبالإضافة إلى سبق فهناك مجموعة من المسلمات الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي من المنظور الإسلامي التي تعطي العلم أصالته في إطار الفهم الأشمل

لحياة الناس في هذه الدنيا وفي صلتهم التي لا تنفصم بحياتهم في دار الخلود، وهذه الافتراضات أو المسلمات تتمثل فيما يلي:-

١- وحدة الخالق ووحدة الخلق: إن وحدانية الله سبحانه وتعالى هي محور التصور الإنساني وذروة سنامه، والإيمان بوحداية الله هو أول وأهم عامل على الإطلاق، وأن الله سبحانه وتعالى متصف بكل صفات الكمال، وأنه مطلق الإرادة والتصرف في ملكه لا شريك له) ٠٠ أَلَا لَهُ الْخَلْقُ وَالْأَمْرُ ٠٠ ﴿، (الأعراف: ٥٤)، ويترتب على وحدانية الخالق وبالضرورة وحدة الخلق ﴿٠٠ لَوْ كَانَ فِيهِمَا آلِهَةٌ إِلَّا اللَّهُ لَفَسَدَتَا ٠٠﴾، (الأنبياء: ٢٢).

٢- وحدة الحقيقة ووحدة المعرفة: العقل والوحي يتكاملان ويتكاتفان على فهم الغايات والأسباب وعلاقتهما في هذا الوجود كما فطره البارئ وسخره وهذا يصدق طبعاً إذا استقام فهم معنى العقل ودوره ومعنى الوحي ودلالته وطبيعة التكامل وصورته وعدم إمكانية الفصل المصطنع في المنظور الإسلامي بين الجوانب الإدراكية الوجدانية والروحية والسلوكية.

٣- تكامل الوحي والعقل والحواس: أي استحالة وجود تناقض بين معطيات الوحي ومعطيات العقل والحواس (نجوى الشرقاوي، ١٩٩٩: ٩١ - ٩٣).

رابعاً: التصور الإسلامي للطبيعة الإنسانية:

تعد دراسة الطبيعة الإنسانية والتعرف على أبعادها ومكوناتها من الأمور الصعبة لأنها شديدة التعقيد محيرة ومثيرة للمشاكل والمتاعب، والذي يهتم بدراسة الطبيعة الإنسانية يلاحظ أن هناك العديد من الاتجاهات والنظريات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني والطبيعة البشرية فهناك نظريات تؤكد على الجانب البيولوجي في الإنسان أكثر من تأكيد لأي جانب آخر، وهناك العديد من النظريات تنظر إلى الإنسان كشبكة من وصلات عصبية وارتباطات بين مثيرات استجابات تتم وفق قواعد وقوانين ثابتة هذه النظريات جردت الإنسان من حريته وإرادته وطاقاته، لذلك فإننا في حاجة ماسة إلى تصور جديد للإنسان لمساعدته على فهم نفسه ومحاولة تحريرها من القيود والحتميات التي وضعتها النظريات السابقة ومساعدته على التعرف على حقيقة وجوده والسعي لربط نفسه بالغايات الكبرى التي خلق من أجلها فنحن على يقين بأننا لا نستطيع التعرف على الطبيعة الإنسانية بمعزل عن الخالق سبحانه وتعالى فهو أعلم بما خلق وهو اللطيف الخبير، ويكون ذلك في ضوء القرآن الكريم والسنة المطهرة، ويتم التعرف على الذات الإنسانية ومكوناتها وأبعادها المختلفة والنفس والعقل والروح والقلب، والتعرف على إرادة الإنسان والغاية من خلقه، وأهم الصفات الإنسانية حتى يمكن بلورة التصور الإسلامي للطبيعة الإنسانية في ضوء منهجية التأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية لاستخدام هذا التصور في تفسير المشكلات الاجتماعية والنفسية التي تواجه العميل وتحسين صلته بالله سبحانه وتعالى أثناء التدخل المهني وذلك من خلال الجوانب التالية:

١- النفس

النفس البشرية هي الكل من الجسد والروح الذي نطلق عليه أحياناً اسم الذات بلغة علم النفس، والنفس بهذا المعنى تحمل سمات كل من الجسم والروح لأن صفات الجسم وخصائصه تشكل جزء من سلوك الإنسان الفرد، وأن صفات الطول والقصر والسواد والبياض، والسرعة والبطء .. تجعلنا نطلق في كثير من الأحيان أن فلاناً هذا أهوج أو أرعن أو مندفع أو أنه كسول أو لطيف الطبع أو ماكر خبيث (عزت الطويل، ٢٠٠٥: ٢٣).

وذكر الله تعالى النفس في القرآن الكريم وقد وصفها بعدة أوصاف منها (النفس الأمارة بالسوء) كقوله: ﴿وَمَا أُبْرِئُ نَفْسِي إِنَّ النَّفْسَ لَأَمَّارَةٌ بِالسُّوءِ﴾، يوسف: ٥٣، (والنفس اللوامة وهي النفس التي يقع عنها الحساب كما يقع عليها وجاء ذكرها من أجل ذلك مقرونا بيوم القيامة) كقوله: ﴿لَا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ﴾، القيامة: ١: ٢، (والنفس المطمئنة بقوة الإيمان والثقة بالغيب) كقوله: ﴿يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ، ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً﴾، الفجر: ٢٧: ٢٨؛ وبالنظر إلى الآيات التي وردت فيها النفس تجد أنها تمر بحالات متعددة فهي مطمئنة في حالتها السوية الطبيعية، وفي بعض الأحيان يوسوس لها الشيطان بفعل الشر، وإذا فعل الإنسان الشر فإن النفس تستفيق وتلوم أما إذا استمرت في هذا الخضوع فإنها تصبح أمارة بالسوء وداعية إلى الشر، ويقول ابن القيم رحمه الله: "

وصف سبحانه وتعالى النفس في القرآن الكريم بثلاث صفات: المطمئنة والأمانة بالسوء واللؤامة، واختلف الناس هل هي نفس واحدة وهذه أوصافها أم للعبد ثلاثة أنفس: نفس مطمئنة ونفس لؤامة، ونفس أمانة بالسوء، ويقرر أنه لا نزاع بين الفريقين فإنها واحدة باعتبار ذاتها وثلاث باعتبار صفاتها فإذا اعتبرت بنفسها فهي واحدة وإن اعتبرت مع كل صفة دون الأخرى فهي متعددة وما أظنهم يقولون أن لكل أحد ثلاثة أنفس كل نفس قائمة بذاتها مساوية للأخرى في الحد والحقيقة، وأنه إذا قبض العبد قبضت له ثلاثة أنفس كل واحدة مستقلة بنفسها(شمس الدين ابن قيم، د ت: ٧٥ - ٧٦)

كما يناقش ابن القيم رحمه الله هذه المسألة في كتاب الروح فيقول: أنها نفس واحدة ولكن لها صفات فتسمى باعتبار كل صفة باسم فتسمى مطمئنة باعتبار طمأنينتها إلى أنها بعبوديته ومحبته والإنابة إليه والتوكل عليه والرضا به والسكون إليه (شمس الدين ابن قيم، ١٩٩٩: ٢٩٤).

فخالق النفس البشرية لم يتركها تتخبط في هذه الحياة دون أن يرسم لها الطريق الواضح السليم الذي يجب أن تسير فيه لتجو من المخاطر والويلات، والجدير بالإشارة هنا عن النفس وأسرارها ما يلي:-

١- أنها سر من الأسرار وفيها يتجلى عظمة الخالق في إبداع خلقه.

٢- هي ميسرة ومجبرة في نفس الوقت فهي تسلك الطريق السوي والصراط المستقيم فتصل إلى درجة الأخيار والأبرار وعلى النقيض حينما تسلك الطريق الغير سوي تتخذ الباطل والهوى دليلاً تسقط لمرتبة الشياطين ومرود الأئس والجن

٣- فيها خصائص النار: الشهوة - الجوع - الغضب - الحقد والحسد -القتل.

٤- فيها من خصائص الطين: الآلية - التكرار - الجمود - الرتابة - القصور - الخمول والكسل - التماثل - والعجز.

٥- فيها من خصائص النور: العفو - التسامح - الحلم - الفهم - الحسن إلى النور العظيم

٦- فيها من خصائص الروحانية: الانطلاق - الحرية - الابتكار - الإبداع - الجمال - الحب - الإيمان - الخيال.

٧- وهي لا توجد نارية أو نورية أو طينية أو روحانية بل هي مزيج مختلط من كل هذه البناءات تسمو وتهبط حسب مقدار كل بناء فيها وهي في حالة انتقال دائم بين هذه الصفات والمراتب.

٨- بعض الناس تقودهم مكوناتهم النارية فيكون الإنسان هو حقود وحسود ومصاع لنزواته

٩- قلة من الناس هم من وجدوا في روحانيتهم السعادة والأمان فالخير طريقهم والحق سبيلهم يذكرون الله قياماً وقعوداً.

١٠- كثيراً من الناس يستقرون في المراتب السفلية للنفس فالحياة بالنسبة لهم شهوة وأكل ولا هم لهم إلا هموم البطن والفرج.

١١- هناك من الناس من يكونوا في أوسط الأوضاع ويتأرجحون بين النار والنور.

١٢- تميل النفس البشرية للراحة والشهوة ولكن السعيد القوي هو من يكابح شهواته وأجبر نفسه على الحق لينال بذلك رضا الله سبحانه وتعالى (عبد المنصف رشوان، ٢٠٠٥: ٧٣- ٧٦)

٢- الروح:

عنصر هام من عناصر الذات الإنسانية تكلم عنها العلماء والفلاسفة والمفكرين حتى العوام تساءلوا عنها وورد ذكرها في القرآن الكريم دون تحديد لها بجوهر أو عرض في قوله: ﴿وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي ۗ﴾، (الإسراء: ٨٥)، وينظر القرآن الكريم إلى الروح نظرة كاملة شاملة ويتناولها تناولاً محدوداً يضيف عليها فهماً صحيحاً، وقد جاء في كتاب الروح "٠٠" وأما الروح فلا تطلق على البدن بانفراده ولا مع النفس، وتطلق الروح على القرآن الكريم الذي أوحاه الله تعالى إلى رسوله فقال: ﴿وَكَذَلِكَ أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ رُوحاً مِّنْ أَمْرِنَا ۗ﴾، (الشورى: ٥٢)، وعلى الوحي (يُلْقِي الرُّوحَ مِنْ أَمْرِهِ ۗ)، (غافر: ١٥) وسميت الروح روحاً لأن بها حياة البدن (شمس الدين ابن قيم، ١٩٩٩:

(٣٤٩)

والفرق بين النفس والروح فرق بالصفات لا بالذات، فكلما خف البدن لطفت الروح وخفت وطلبت عالمها القوي، وكلما ثقل وأخذ إلى الشهوات والراحة ثقلت الروح وهبطت من عالمها وصارت أرضية مغلبة، فترى الرجل روحه في الرفيق الأعلى وبدنه عندك فيكون نائماً على فراشه وروحه عند سدرة المنتهى تجول حول العرش، فإذا فارقت الروح البدن التحقت برفيقها الأعلى فعند الرفيق الأعلى كل قرة عين وكل نعيم وسرور وبهجة ولذة وحياة طيبة وعند الرفيق الأسفل كل هم وضيق وحزن ومعيشة ضنك (شمس الدين ابن قيم، ٢٠٠٢: ١٨٣).

والحديث عن الروح كثير ومثير، وكل باحث أو عالم مفكر ينظر إليها بنظرة تتسم بثقافة العصر الذي واكبه والواقع أن وصف الشيء غير المحسوس صعب للغاية وليس يعني هذا عدم وجود هذا الشيء، فالروح مثلاً موجودة في الجسم الأدمي فإذا خرجت منه بسبب الوفاة انتقلنا إلى العالم الآخر، فإن الروح حقيقة ثابتة ومؤكدة برغم عدم رؤيتنا لها لأن أبصارنا ليست مجهزة لهذه الرؤية أو المشاهدة (عزت الطويل، ٢٠٠٥: ١٢١).

ويمكن القول: بأن الجانب الروحي في الطبيعة الإنسانية هو الجانب المعنوي في حياة الإنسان الذي يجعله يميل فطرياً إلى أن يسمو بنفسه ويعلو على ذلك الوجود الحسي المتمثل في إشباع الشهوات وما يصاحبها من ماديّات ويجعل الإنسان يتطلع دائماً إلى الجانب السماوي المقدس في تكوينه وهو ما يمثل هذا الجانب الروحي للإنسان.

٢- العقل:

إذا أردنا أن نعرف العقل قلنا أنه قوة في الإنسان تدرك طرائف من المعارف المادية و اللامادية، وحتى تتضح لدينا ماهية العقل يمكن القول بان عقل الفرد يجب أن يدرك ما يلي:-

أولاً: ماهيات الماديات؛ أي كنهها لا ظاهرها.

ثانياً: معاني عامة كالوجود والجوهر والعرض والعلية والمعلولية والغاية والوسيلة والخير والشر والحق والباطل.

ثالثاً: العلاقات كالعلاقة بين أجزاء الشيء الواحد وعلاقات الأشياء فيما بينها وعلاقات المعاني والعدد والترتيب وهذه المدركات غير المادية ليست موجوداً واقعياً، وإنما الموجود إدراك معنى غير مادي، ويدرك بالعقل.

رابعاً: المبادئ العامة في كل العلوم إجمالاً.

خامساً: وجود موجودات غير مادية كالنفس وخصائصها الذاتية بالاستدلال بالمحسوس على المعقول أو بالمعلول.

سادساً: وبالاستدلال أيضاً يؤلف الفنون والعلوم مما لا مثيل له عند الحيوان الأعجم مع حصوله على المعرفة الحسية، وليست المعرفة العقلية مطلقة ولكنها مقيدة بحدود، وهناك نوعين من الأمور التي تخفي على العقل فهناك أمور تدركها بعض العقول ولكنها تبقى مغلقة ومحجوبة بالأسرار إلى معظم البشر، وهناك أمور لا يتسنى إدراكها لأي عقل إنساني مهما بلغت حدته وقوة نفاذه وذلك هو العظيم المطلق (الله ﷻ) الذي جاوز جميع حدود العقل، وعبرت الآيات القرآنية عن العقل بوصفه قوة مدركة في الإنسان خلقها الله لتحديد مسئولية الإنسان وتحكم في

أعماله وتصرفاته ، ويصبح العقل محكاً من المحكات الرئيسية يلتزم بواسطتها الإنسان الصراط المستقيم والطريق السوي الذي يمكنه من الوصول إلي الطريق المستقيم، ويصبح الابتعاد عن توظيف العقل والاحتكام إلى منطقهِ ضرباً من ضروب الضلال وسبباً من أسباب الانحراف الذي يبعد الإنسان عن الصراط المستقيم ويجعله من خلال تصرفاته غير العاقلة في موضع المذنب المخطئ (أحمد زغلول ، ١٩٩٤ : ١٣ - ١٤).

٤- القلب:

تناول القرآن الكريم القلب، وعبرت عنه الآيات فقال: ﴿يَوْمَ لَا يَنْفَعُ مَالٌ وَلَا بَنُونَ، إِلَّا مَنْ أَتَى اللَّهَ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ ٠٠﴾ ، الشعراء: ٨٨ : ٨٩ ، والقلب هو الروح الإنساني المتحمل لأمانة الله المتحلي بالمعرفة الموجود فيه العلم بالفطرة الناطق بالتوحيد بقوله بل فهو أصل الآدمي ونهاية الكائنات في عالم المعاد (أبو حامد الغزالي، ١٩٨١ : ١٧ - ١٦) والقلب هو اللب وهو الروح التي نفخها الله فيه من روحه، وهو الحقيقة الإنسانية العاقلة المميزة المفكرة التي ميز الله بها الإنسان وأكرمه وهي التي تعقل ربها وتدرک وتفقه وتفكر وتتأمل في آياته وسننه، وهذا اللب والقلب يتغذى بالتفكير والتأمل في آيات الله ورحمته وفضله وبره وتربيته لعبده في الطعام والشراب والهواء، والتقلب في أسباب الحياة ليلاً ونهاراً، يقظة ومناماً، واجتماعاً وانفراداً (شمس الدين ابن قيم، ٢٠٠٤ : ٧٢ - ٧٣).

والعلاقة بين العقل والوحي علاقة ذات طبيعة خاصة جداً تتطلب حرصاً ودقة في تناول فالعقل وسيلة لإدراك صدق الوحي كما يرى أهل الاعتدال، لأن الوحي قد قام الدليل الفعلي العقلي على صحته من خلال الإعجاز والتحدي فقد أثبت عجز البشر على أن يأتوا بمثله أو بعشر سور أو بسورة من مثله إذاً فالإيمان بالله وبالرسول والكتاب بالنسبة لنا حقائق موضوعية، وهناك أدلة عقلية على صحتها فهي ليست مجرد دعوة اعتقادية بل هو إيمان يقوم على علم وقضايا الإدراك في المنظور الإسلامي ترتبط بطريقة ما بقضايا الوجدان بل والسلوك أيضاً؛ أي أن إذا كان القلب صافياً وذكياً يفتح الطريق أمام العقل المتأمل المتدبر المتزن لإدراك صحة الوحي والإيمان بحقائقه وكلاهما يتطلب استقامة بالسلوك واعتدالاً في القصد (إبراهيم رجب، ٢٠٠٤: ٦١ - ٦٠).

ويتبين لنا مما سبق أن التصور الإسلامي يعالج الطبيعة الإنسانية للإنسان بطريقة شمولية بحيث لا يترك فيها شيئاً ولا يغفل أي جزء من مكوناتها الأساسية (جسم - نفس - قلب - عقل - روح) بطريقة تكاملية بين هذه الأجزاء في نسق واحد، وتجدر الإشارة إلى أولئك الذين يتصورون وهماً أن مذاهبهم أو نظرياتهم التي تناولت الطبيعة الإنسانية من الممكن تصور جسماً بلا عقل أو روحاً بلا جسم أو عقلاً بلا روح ثم يوهمون أنفسهم بأن هذا التناول الجزئي للإنسان يجعل تصوراتهم علمية دقيقة؛ وهذا التناول الجزئي للإنسان بالدراسة يجعل عوامل الضبط والتحكم في أمور الإنسان أكثر دقة وأكثر منهجية مع أن حياة الإنسان المادية لا تنفصل عن حياته العقلية وحياته الروحية

ومشاعره ومعنوياته وتتبلور حقيقة الكيان الإنساني من خلال التفاعل بين الجوانب المادية والنفسية والعقلية والروحية، وحتى لا نبتعد عن الحقيقة كثيراً يمكن القول: بأن التصور الإسلامي للطبيعة البشرية يقوم على الافتراضات الأساسية التالية (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ٨٤-٨٣):

- ١- الإنسان كائن فريد خلقه الله سبحانه وتعالى.
- ٢- اقتضت مشيئة الله تعالى خلق الإنسان لغاية أو وظيفة رئيسية تتمثل في عبادة الله المتضمنة لمعرفته وتعظيمه وطاعة أمره والقيام بما شرع لعمارة الأرض التي استخلفه فيها
- ٣- الإنسان مخلوق من عنصرين: جسد من طين، وروح نورانية من أمر الله تحل في الجسد فتحياه.
- ٤- يترتب على الطبيعة المادية الطينية للجسد وجود ميل طبيعي في النفس للإفراط وتجاوز الحدود سعياً وراء ضمان المحافظة على بقاء الإنسان واستمرار وجوده مما ينتج في النفس صفات كنفاد الصبر والاستعجال والشح والبخل والفرح والعجب والجزع واليأس... الخ.
- ٥- إذا ترك لتلك الصفات الفرصة لأن تعبر عن نفسها تعبيراً حراً غير مقيد فإنها تصبح غير وظيفية بمعنى أنها تتعارض مع بقاء الإنسان في حياة اجتماعية تعاونية منظمة مع أن تلك الحياة الاجتماعية لازمة لإشباع حاجته المتعددة لأنه لم يخلق قادراً على إشباعها منفرداً أبداً.

٦- وهنا يأتي دور الطبيعة الروحية للإنسان التي تمثل عنصر ارتباط الإنسان بربه وخلقها التي تقوم بمعادلة أو بموازنة تلك الاتجاهات التجاوزية بما يعطي الإنسان قيمته الحقيقية كإنسان، ويتجلى هذا الدور من خلال ما يلي:

أ- يتصف الله - خالق الإنسان والكون - بكل صفات الجلال والكمال

ب- الله سبحانه وتعالى خلقه به وهم في عالم سابق على الوجود في هذه الدنيا فأشهدهم على ربوبيته وهم في عالم الذر.

ج- أرسل الله سبحانه وتعالى الرسل مذكّرين ومبشرين للناس لئلا يكون للناس حجة بعد الرسل فمن حافظ على صفاء الفطرة يسارع بالتصديق بالرسول وينضم إلى أهل الإيمان أما من إلتوت فطرته ينضم لأهل التكذيب والضلال، وهذا هو الاختبار الإنساني الذي في ضوئه تتحدد نوعية حياة الإنسان.

د- فأما من آمن برسالات الله واهتدى بإرشاد الرسل فوعى رسالته ووظيفته في هذه الحياة عرفه ربه وضبط الصفات التجاوزية البدنية وكبح جماح البدن والنفس يتحقق له الفلاح في الآخرة، والعكس يكون صحيحاً مع كل المستويات وبكل المقاييس.

٧- محور الحياة الروحية للإنسان

هو القلب الذي يمثل الربط بين المعرفة والاعتقاد من جهة والسلوك والإرادة من جهة أخرى فإذا قام القلب بوظيفته الروحية كما أوضحنا سابقاً جاء سلوك الإنسان متمشياً مع ما يرضى خالقه ويحيا

حياة طيبة مليئة بالطمأنينة والسكينة ، وأما إذا مرض القلب فلم يقيم بتلك الوظائف فإن ذلك يكون مدعاة لاضطراب حياة الإنسان ككل فيعيش معيشة ضنكا مهما تقلب في زخارف الدنيا وكان الناس منه في بلاء وشر.

فإذا نظرنا إلى المسلمات التي يقوم عليها التصور الإنساني للطبيعة الإنسانية والمنظمة للجوانب الروحية بدءاً من الإشهاد على الوحدانية المغروس في الفطرة إلى الإيمان بالله واليوم الآخر المتضمن رسالات الرسل ، ومع مراعاة الجوانب المادية التي تقوم عليها حياة الإنسان، لذلك يجب علي الأخصائي العمل علي إشباع الحاجات الروحية المادية والنفسية والاجتماعية للعميل أثناء التدخل المهني من خلال ممارسة خدمة الفرد الروحية.

خامساً: تفسير المشكلات الفردية والاجتماعية في النصوص الإسلامية:

يشير مفهوم المشكلة إلى المسألة أو المعضلة (منير البعلبكي، ٢٠٠٤: ٧٢٥) ويشير معجم المصطلحات الاجتماعية إلى المشكلة على أنها ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة وممزوج بعضها ببعض لفترة من الوقت يكتنفها الغموض واللبس تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها(احمد زكي بدوي، ١٩٨٢: ٣٢٧)، والمشكلة من الناحية النفسية هي عبارة عن كل موقف غير مفهوم ولا

تكفي لحله الخبرات السابقة(أحمد عزت راجح، ١٩٩٨: ٣٢٠)، والمشكلة في خدمة الفرد تعرف على أنها موقف يواجه الفرد وتعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعلية مناسبة أو أن تصاب قدراته بعجز ما في إمكانياتها بحيث يعجز عن تناول مشكلات حياته(عبد الفتاح عثمان٠ علي الدين السيد، ١٩٩٤: ١٦٤).

وبطبيعة الحال فإن حياة الأفراد لا يمكن أن تخلو من المواقف الصعبة أو حتى الإشكالية التي يتمكن من التعامل معها سواء بمفرده أو مستعينا بأفراد أسرته أو أصدقائه، ولكن المواقف والصعوبات والمشكلات الشخصية تستمر وتستعصي على تلك المحاولات والجهود الذاتية للحل، وقد يلجأ الفرد إلى إحدى المؤسسات الاجتماعية المتخصصة طلباً للمساعدة وتكون المهمة التي تواجه الأخصائي هي محاولة فهم الظروف والعوامل النفسية والأسرية والبيئية التي تفاعلت في الموقف حتى انتهت إلى الصورة الإشكالية ثم إنه في ضوء تشخيص المشكلة على هذا الوجه يعمل الأخصائي على وضع خطة علاجية تمكن العميل ليس فقط من تجاوز الموقف الإشكالي المباشر بل إلى العمل على أحداث التغييرات الملائمة في اتجاهات العميل وسلوكياته ليصبح أكثر قدرة في المستقبل على القيام بأعباء حياته في حدود المكانات الاجتماعية التي يشغلها وفي نطاق الأدوار الاجتماعية المرتبطة بتلك المكانات، وفي ضوء هذا يتبين لنا أن نجاح الفريق العلاجي إنما يتوقف على توافر قاعدة نظرية متماسكة لتفسر تلك المشكلات تكون

أساساً للتشخيص ولتحديد طرق التدخل العلاجية الفاعلة لمساعدة العميل على مواجهتها (إبراهيم رجب، ١٩٩٨: ٧٠).

فإذا ما حاولنا الوقوف على التفسيرات المختلفة لأسباب المشكلات الشخصية والنفسية والاجتماعية من خلال الكتابات النظرية في الخدمة الاجتماعية نجد هناك العديد من النظريات التي ركزت على العوامل النفسية أكثر من العوامل البيئية مثل العلاج النفسي الاجتماعي ونظرية سيكولوجية الذات والنظرية الوظيفية والنظرية الوجودية والمدخل المعرفي، وهناك نظريات ومداخل أكدت على العوامل والتفسيرات الاجتماعية والبيئية أكثر من العوامل النفسية مثل المدخل الأيكولوجي ونظرية الأنساق ونظرية الدور الاجتماعي ومدخل صعوبات الحياة، ويمكن القول: بأن كتابات الخدمة الاجتماعية تنظر لأسباب المشكلات النفسية والاجتماعية على أنها تتمثل فيما يلي:

١- النقص والقصور في إشباع الحاجات الإنسانية (مع تعريف للحاجات تعريفاً ضيقاً يكاد ينصب أساساً على الحاجات المادية ثم ما يتبعها من حاجات نفسية واجتماعية)، وما يترتب على ذلك التصور في إشباع الحاجات من إحباط وعدوان.

٢- ما يترتب على استمرار القصور في إشباع الحاجات أو ما يسببه من مشكلات في العلاقات مع الآخرين وفي التوافق الاجتماعي وهو ما يعبر بالمشكلات المتصلة بعملية أداء الوظائف الاجتماعية.

٣- العمليات الاجتماعية الأشمل التي تحيط بهذا كله كالتغير الاجتماعي وما يؤدي إليه من تفكك اجتماعي يتصل بقصور النظم الاجتماعية عن القيام بوظائفها.

ومما سبق وفي ضوء الكتابات التقليدية يمكن القول: بأن تفسير المشكلات النفسية والاجتماعية يرتبط أساساً بإشباع الحاجات الإنسانية التي تتمثل في الحاجات المادية الضرورية لبقاء الإنسان على قيد الحياة مثل الحاجة إلى الطعام والشراب والسكن والملبس والحاجات غير المادية النفسية والاجتماعية (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١١٦ - ١١٧).

كما يشير إبراهيم رجب ٢٠٠٢م إلي أنه يمكن تنظيم حاجات ودوافع الإنسان في شكل هرمي ذو مستويات متدرجة توجد في قاعدته الحاجات الفسيولوجية المختلفة تلك الحاجات التي يلزم إشباعها لاستمرار الحياة أو تلك الحاجات التي يؤدي عدم إشباعها إلى إيذاء الفرد عضوياً وعلو هذا المستوى مستوى آخر يمثل الحاجة إلى الأمن والطمأنينة، وتمثل هذه الحاجة الأساسية التي يلزم إشباعها حتى يستطيع الفرد أن ينمو نمواً نفسياً سليماً، ويأتي المستوى الثالث يمثل الحاجة إلى الانتماء والحب، ثم المستوى الرابع يمثل الحاجة إلى تقدير الذات، ثم يليه المستوى الخامس هو الحاجة إلى تحقيق الذات أي تحويل إمكانيات الفرد الأعلى والأكثر تميزاً فيما يتعلق بإمكانيات البشر لتحقيق النمو والتسامي بأنفسهم من خلال نظرية الدوافع الأرقى أو نظرية تجاوز الذات التي تركز على الجوانب الروحية من جوانب الخبرة الإنسانية والنمو الإنساني، وعندما تستمر عملية تحقيق الذات إلى أقصى

مداها فإنها تنقل الإنسان إلى ما وراء إشغاله بنفسه تجاوز الذات أو بذاته أو بنزعاته النرجسية، وهنا يصبح تحقيق الذات هو نفسه تجاوز الذات أو التعالي على الذات وهي عملية مكملة ومشبعة لتحقيق الذات (إبراهيم رجب، ٢٠٠٢: ٦٧٩).

وفي ضوء التفسيرات السابقة نجد أنها نظرت إلى الإنسان في ضوء حاجاته المادية، وأن الإنسان يكافح من أجل إشباع هذه الحاجات بشتى الطرق والوسائل من أجل المحافظة على سلامة حياة الإنسان في هذه الحياة الدنيا، وتجاهلت هذه النظريات الحاجات الروحية الخاصة بالطبيعة البشرية التي سبقت الإشارة إليها أثناء توضيح معالم الطبيعة البشرية للإنسان في التصور الإسلامي التي أوضحت ماهية الإنسان وجوانب شخصيته الجسمية والنفسية والعقلية والروحية والارتباط الوثيق بين حاجات البدن والحاجات الروحية للإنسان لذا سوف يتم التعرف على الحاجات الإنسانية في ضوء التصور الإسلامي حتى يمكن تفسير المشكلات الفردية أو المشكلات الشخصية النفسية الاجتماعية.

فإذا كان ماسلو يضع الحاجة إلى تحقيق الذات في أعلى درجات الحاجات الإنسانية فإن المنظور الإسلامي يضع الحاجة إلى حفظ الدين الذي يتمثل فيه تحقيق ذات المؤمن أو العبودية لله في أول درجات سلم الحاجات الإنسانية بحيث يصبح ترتيب الحاجات الإنسانية كما يلي:

١- حاجة إلى حفظ الدين: أي حفظ فطرة الإنسان السليمة من أن يدخل عليها ما يعيبها وحفظ تصوراته من الفساد ودخول أي شكوك أو

ربية بها وحفظ الشريعة أي حفظ إرادة الإنسان وتوجهاته وأعماله من الفساد والانحراف عن شرعة الله.

٢- الحاجة إلى حفظ النفس: أي حفظها عن التلف قبل وقوعه وتوفير الأمن على الحياة.

٣- الحاجة إلى حفظ العقل: أي حفظه من أن يدخل عليه الخلل حتى يستطيع أن يقوم بمهام التكليف.

٤- الحاجة إلى حفظ المال: لتوفير الطعام والشراب وجميع المستلزمات التي لا غنى عنها لبقاء الإنسان على قيد الحياة.

٥- الحاجة إلى حفظ النسل: أي حفظ أفراد النوع (عفاف الدباغ، ٢٠٠٣: ١٧٩).

هذه الحاجات الأساسية والضرورية التي لا تستقيم مصالح الإنسان في الدنيا والآخرة إلا بإشباعها، فوسائل حفظ النفس من طعام ومسكن ولباس، ووسائل حفظ المال من عقود ومعاملات، ووسائل حفظ النسل من أنكحة وتوابعها، ووسائل حفظ العقل كل ذلك إنما شرع ليتخذ منه الإنسان وسيلة إلى نهاية الغايات كلها وهي معرفة الله عز وجل ولزوم موقف العبودية له حتى ينال بذلك السعادة الأبدية (الخلود) في حياته، وهذه هي رابطة الحياة الآخرة بالدنيا، وهنا لا بد من الإشارة إلى التطابق بين هذه الحاجات باعتبارها وسيلة إلى تحقيق العبودية التامة لله تعالى (محمد المأمون ٠ أحمد المحرزي، ١٩٩٨: ٢٥٤).

ويحدد إبراهيم رجب ٢٠٠٠ من ثلاثة مسلمات أساسية يمكن من خلالهم تفسير المشكلات الفردية الاجتماعية في ضوء التصور الإسلامي هي (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١٢١) :-

الأولى: أن انقطاع أو ضعف صلة الإنسان بالله عز وجل تعتبر في ذاته سبباً أساسياً وكافياً وحده لوقوع الفرد في المشكلات.

الثانية: أن القصور في إشباع الحاجات الدنيوية سبب أساسي ولكنه ليس كافياً لوقوع الفرد في المشكلات لأنه كلما كانت صلة الإنسان بربه قوية فإن تأثير النقص أو القصور في إشباع الحاجات الدنيوية يكون أقل حدة عليها.

الثالثة: أن التغيير الاجتماعي السريع وما يؤدي إليه من تفكك اجتماعي لهو سبب أساسي في حدوث المشكلات الاجتماعية في كل المجتمعات ولكن درجة تلك المشكلات ودرجة انتشارها تكون أقل كثيراً في المجتمعات التي تهيم القيم المستمدة من الإسلام التي تعكس مؤسساتها ونظمها الاجتماعية تلك القيم الإلهية التوجه التي نتيجة لذلك يحتفظ فيها الناس بسلامة فطرتهم ويؤكد المؤلف على أن التكامل والمساندة والتدعيم من أهم القيم التي يعتمد عليها المجتمع الإسلامي في مواجهة الانحراف والوقاية من الوقوع في المشكلات، ويشير علي حسين زيدان ٢٠٠٥ من إلى أن المشكلة الاجتماعية طبقاً لهذا المدخل بأنها موقف يعيشه الإنسان يتضمن خلافاً في صلة هذا الإنسان بربه، ويكون هذا الخلل مصحوباً بقصور في إشباع حاجاته الإنسانية أو انخفاض في مستوى أدائه لأدواره الاجتماعية أو خلل في علاقاته مع المحيطين به يعجز

الإنسان بإمكانياته الذاتية وإمكانات الآخرين الذين يلجأ إليهم في العادة لطلب مساعدتهم عن مواجهته ويشعر فيه بحاجة إلى المساعدة المتخصصة أو تطبق عليه شروط إحدى المؤسسات الاجتماعية المتخصصة أي لابد من وجود خلل في الصلة بالله سبحانه وتعالى فإن للصلة السوية القوية بالله سبحانه وتعالى تجعل قيمة الدنيا تتضاءل في عين الإنسان (علي حسين زيدان، ٢٠٠٥: ١٥٣).

ومن خلال ما سبق يتضح لنا الارتباط الوثيق بين الحاجات الروحية والحاجات الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية) مع إعطاء هيمنة للحاجات الروحية في حدوث المشكلات التي تواجه الفرد فكلما كانت صلة العميل قوية بالله سبحانه وتعالى كلما كان أكثر قدرة على مواجهة ضغوط وشدائد الحياة، وسوف يتم تدعيم الجوانب الروحية في شخصية العميل من خلال العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي يعتمد عليها برنامج التدخل في خدمة الفرد الروحية.

سادساً: التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية

اتجه الباحثون إلى الاهتمام بالجوانب الروحية بعد أن زادت المشكلات وانهارت العلاقات الإنسانية في هذه الفترة الحرجة التي تمر بها البشرية التي وصل فيها الفرع غايته والقلق أقصاه وظهر لها واضحا إلى أي مدى تخبطت البشرية حين شردت عن الله وعن منهجه في الحياة ليس للبشرية علاج من هذه الشقوة والقسوة والعذاب والفرع إلا أن تعود إلى الله لتجد الأمن والرعاية في حماه، وتجد التوجيه الراشد في منهجه

للحياة لذلك اهتمت الخدمة الاجتماعية بممارسة المنظور الإسلامي ومحاولة تطبيقه في المؤسسات الاجتماعية لعلها تجد فيه أسلوب العمل المناسب وطرق العلاج الأمثل بعد أن ضاقت بها السيل وعجزت أساليبها التقليدية عن علاج مشكلات العملاء وذلك بهدف تغيير النفس الضالة المنحرفة إلى نفس مسلمة مؤمنة تؤدي واجبها في الأرض متوكلة على الله في السماء تسعى للرزق بكل ما أوتيت من قوة تاركة النتيجة لله تسير مع الأقدار مؤمنة بأنه لن يصيبها إلا ما كتبه الله لها (محمد سلامة غباري ، ١٩٩١ : ١٤٢) ، وفي ضوء ذلك يتم التعرف على أهداف التدخل المهني والمراحل التي يمر بها والضوابط التي يجب مراعاتها أثناء التدخل، والاستراتيجيات والأساليب التي يعتمد عليها التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية.

١ - أهداف التدخل المهني لخدمة الفرد الروحية •

التدخل المهني من المنظور الإسلامي يلتزم بمقاصد الشريعة التي تتمثل في حفظ الدين والنفس والعقل والنسل والمال وبنفس هذا الترتيب ومن ثم فإن أهداف التدخل المهني طبقاً لهذا المدخل لا تقتصر على تحقيق أهداف دنيوية فقط بالنسبة للعملاء الذين يتم التعامل معهم وإنما تستهدف المساعدة في تحقيق الخير في كل من الدنيا والآخرة وعموماً يمكن الإشارة إلى أربعة أنواع من الأهداف تتضمنها عملية المساعدة أثناء التدخل طبقاً لهذا المنظور هي:

- ١- أهداف تتعلق بصلة العميل بربه
- ٢- أهداف تتعلق بإشباع الحاجات غير المشبعة أو منقوصة الإشباع.

٣- أهداف تتعلق بالعلاقات الاجتماعية للعميل.

٤- أهداف تتعلق بالأداء الاجتماعي للعميل (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٦٠).

وتشير عفاف الدباغ ٢٠٠٣ من إلى أن مصطلح الأداء الاجتماعي يمكن استبداله بمصطلح أشمل منه مثل الأداء الكلي الذي يتضمن علاقة الإنسان بالله عز وجل وعلاقته بالآخرين وعلاقة بيئته، كما يتضمن مفهوم الوظيفة التي من أجلها خلق ويجب على الأشخاص الاجتماعيين أن يساعدوا الناس على تحقيق العبودية بمعناها الشامل وأن يساعدوهم على أداء وظيفتهم كخلفاء بأن يعمروا الأرض باستخدام شرع الله، وبهذا يصبح الأداء الاجتماعي مرتبط بعلاقتهم بالله عز وجل ومدى طاعتهم وقيامهم بحقوق الله عليهم وكلما كانت علاقتهم بالله قوية كان أداؤهم لوظائفهم أقرب إلى الصور المطلوبة (عفاف الدباغ، ٢٠٠٢: ٣٥٣). وتسعى خدمة الفرد طبقاً لهذا المدخل إلى مساعدة الفرد على التخلص من عوامل انحرافه ومعصيته للخالف مع مساعدة كل محتاج وغير قادر، كما تعني بتهديب النفس الإنسانية وإصلاح حالها مع نشر الفضائل بين الناس- العملاء- ومساعدتهم على التحلي بالأخلاق الحميدة والتمسك بالقيم الإسلامية وفق ما تأمر به الشريعة الإسلامية وتسعى خدمة الفرد الروحية أثناء التدخل المهني إلى تحقيق الأهداف التالية (عبد المنعم السنهوري، ٢٠٠٧: ٣٣٩):

١- مساعدة الفرد على التخلص من مشكلاته وآلامه تحقيقاً لكرامته وسعادته.

٢- تقديم يد العون والمساعدة إلى كل صاحب حاجة وإلى كل من يواجه ضغوط لا يقوى على مواجهتها وحده فالبينة مهما بلغت من كفاية لن تستطيع أن تشبع كافة حاجات الفرد ورغباته بصورة تشعره بالرضا والسعادة.

٣- مقاومة الاتجاهات الخاطئة من خلال ضوابط الدين الإسلامي وتعاليمه وبخاصة في وقتنا الحالي الذي سادت فيه المادية عن غيرها من الأمور.

٤- مساعدة الفرد وفق ما جاءت به الشريعة الإسلامية من إتباع أوامرها واجتناب نواهيها خلال عملية المساعدة تحديدا لحقوق العملاء وواجباتهم في نطاق الشريعة الواجبة.

٢- مراحل التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية:

يمر التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية بأربعة مراحل هي:

أ- مرحلة التقدير

ب- مرحلة التخطيط للتدخل

ج- مرحلة التدخل

د- مرحلة الإنهاء والتقويم والتتبع (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٥٦-١٦٢)

أ- مرحلة التقدير:

تتضمن عملية التقدير بحث أجزاء الموقف الإشكالي ومكوناته وتنظيمها من حيث أهميتها وتحديد العوامل المسببة له وتحديد العلاقة بين العوامل المختلفة وتحديد الوسائل والإمكانات الموصلة للعلاج؛ أي

أن عملية التقدير تتضمن فهم طبيعة المعاناة التي تسبب اضطراب العميل ومتاعبه بالإضافة إلى فهم طبيعة العوامل التي تساهم في إيجاد المشكلة (جلال عبد الخالق، ١٩٩٥: ١٠٣)، وتشير عملية التقدير إلى تكوين صورة واضحة عن موقف العميل فيما يتعلق بالمشكلة أو المشكلات والجوانب التي يتطلب الأمر تعديلها سواء أكانت في حياة العميل أو في ظروفه لتحقيق الأهداف العلاجية وجوانب القوة التي يمكن الاستفادة منها وتوظيفها في حل المشكلات، وتجدر الإشارة إلى أن التقدير عملية مستمرة تبدأ من بداية التعامل المهني مع العميل ولا تنتهي إلا بانتهاء العمل معه (علي زيدان، ٢٠٠٥: ٣١).

وعملية تقدير الموقف في المنظور الإسلامي تتضمن دراسة ما يتصل بالحاجات الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية) غير المشبعة كما ينبغي أن يتضمن قبل هذا أو بعده تقدير الموقف فيما يتعلق بنوع صلة العميل بربه سواء من النواحي المعرفية المتعلقة بصحة الاعتقاد والسلامة من البدع والشرك أو من النواحي القلبية الوجدانية أو من النواحي السلوكية التعبدية بالمعنى الضيق للعبادات أو بالمعنى الواسع للعبادة الذي يمثل طاعة الله فيما أمر ونهى في كل جوانب الحياة (إبراهيم رجب، ١٩٩٨: ٧٧) فعملية التقدير في هذا المنظور تعطي اهتماماً خاصاً لصلة العميل بربه حيث يتضمن ما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٥٦، ١٦٢):

١- نوعية صلة العميل بربه:

حيث تأخذ صلة الإنسان بربه أشكالاً متعددة فهناك الملحد الكافر الذي ينكر من الأصل وجود إله، وهناك من يعبد غير الله من المخلوقات مثل الحيوان أو الشجر أو الشمس أو الأصنام، وهناك المشرك الذي يؤمن بوجود الله ولكنه يشرك معه غيره، وهناك من يؤمن بالله ولكنه ينسب إليه ما لا يليق به سبحانه وتعالى من الصفات، وأخيراً هناك المؤمن الموحد الذي لا ينسب إلى الله سبحانه وتعالى إلا ما نسبه الله إلى ذاته العلية، ونظراً لانعكاس طبيعة هذه العلاقة على مختلف جوانب حياة الإنسان فمن المهم أن يتضمن التقدير تحديداً لطبيعة هذه العلاقة.

٢- قوة علاقة الإنسان بربه:

يتفاوت الإيمان زيادةً ونقصاً، وكلما كان الإيمان بالله أكثر قوة كلما كان تأثيره أقوى على شخصية الإنسان وسلوكه وعلاقاته وأدائه الاجتماعي، فالإيمان بالله إذا بلغ غايته يصل بالإنسان إلى رتبة الإحسان وتصل قوة العلاقة إلى درجة شعور الإنسان بأنه دائماً في معية الله، وإذا لم يكن يرى الله فهو يشعر بأن الله يراه، ومن ثم يريد أن يكون دائماً حيث يحب الله فهو يحرص على الطاعة ويبتعد دائماً عن المعصية، ولكن إذا نقص الإيمان أي إذا انتاب علاقة الإنسان بربه شيء من الضعف كان من الممكن أن يقع في المعصية فلا يسرق السارق وهو مؤمن ولا يزنّي الزناني وهو مؤمن لذلك من الضروري أن يتضمن التقدير تحديد مدى قوة علاقة الإنسان بربه

٣- ممارسة الشعائر الدينية:

وتتمثل في مدى التزام العميل بالفروض والعبادات وأولها الصلاة هل يؤديها في أوقاتها جماعة في المسجد ؟ ، وثانيها الزكاة هل يخرجها ؟ وثالثهما الصيام هل يصوم شهر رمضان ؟ ، والصدقات والنوافل هل يقوم بأدائها ؟ ما هي وما مدى المداومة عليها ؟ .

٤- مدى انعكاس الإيمان على حياة العميل وعلى المشكلة:

كلما قوى الإيمان كان تأثيره على حياة الإنسان أكثر قوة وشمولا فلا يقتصر على الأمور التعبدية وحدها ، ولكن يراقب الله في كل ما يفعل وفي كل ما يترك ، ومن المهم تحديد موقف العميل في هذا الصدد ومدى تأثير الإيمان على مختلف أموره الحياتية بما في ذلك المشكلة أو المشكلات التي يعاني منها ونظرة العميل إلى المشكلة هي اختبار له أو كفارة لذنوبه ورفع درجاته وما أفضل السبل لمساعدة العميل على تحسين صلته بربه وحل مشكلاته . وتنتهي عملية تقدير الموقف بالنسبة للعملاء في ضوء المنظور الإسلامي إلى ظهور واحدة من الحالات الآتية (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١٧٦ - ١٧٧):

الحالة الأولى: أن يكون العميل صحيح الاعتقاد ، وأن يكون هذا الاعتقاد عميقاً بدرجة يهيمن معها على القلب والوجدان ويكون مقترنا بسلامة الفطرة ونقائها وهنا فإننا نتوقع أن يكون السلوك في جملته مطابقاً للشرع

الحالة الثانية: أن يكون العميل صحيح الاعتقاد وأيضاً لا أثر له على القلب والوجدان؛ بمعنى أن الشخص يواجه حاله من عدم الارتباط بين الفكر والعاطفة فأقواله تعبر عن اعتقادات صحيحة ، ولكن هذه

الأقوال لا تصل إلى تحريك القلب والوجدان مما يعني عجز هذا النوع من الاعتقاد عن جمع الهمة بالقوة الكافية في اتجاه فعل الأمور واجتتاب المحظورات، وهنا نلاحظ اضطراب في السلوك لأن مداخل الشيطان على مثل هذا الشخص تكون كثيرة وميله مع ما تهوى النفس شديد لذلك يتطلب التعامل معه مساعدته على إعادة النظر في حياته واستعادة توازنه من خلال الاستراتيجيات والأساليب المتعددة التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي أثناء التدخل المهني من المنظور الإسلامي.

الحالة الثالثة: أن يكون العميل سقيم الاعتقاد يختلط التوحيد عنده ببعض الشرك والبدع، وهنا نتوقع أن يكون مثل هذا الشخص مصاباً بأمراض القلوب التي وصفها كثيراً من أهل العلم سواء منها من أمراض الشبهات أو أمراض الشهوات فتحة مثل هذا العميل في الله والتوكل عليه تكون محل نظر شديد كما أن احتمالات انخراطه في التجاوزات في إشباع الشهوات تكون كثيرة ولهذا يتمثل العلاج في هذه الحالة أساساً في العمل في تصحيح العقيدة أولاً حتى يفتح الباب أمام إمكانية إصلاح القلب حتى يمكن تصحيح العقيدة من الشرك والبدع والخرافات.

وفي إطار ما سبق يمكن القول بأن المنظور الإسلامي يركز على فهم شخصية العميل من خلال علاقته بالله عز وجل أي كان الهدف من المساعدة نظراً لأن نوعية هذه العلاقة لها دور أساسي ومهيمن على شخصية العميل في جميع الأحوال وسواء أكانت هي السبب المباشر أو غير المباشر في وقوعه في المشكلة أو ليس لها أي دور في ذلك فإنه

يمكن استغلال هذه العلاقة في عملية التدخل على أساس أن صلة العميل بربه تتحدد على أساس مدى تدينه و إيمانه كما يمكن دراسة جانب مهم من جوانب صلة الإنسان بربه وهو مقدار ما لديه من صبر ومقدار ما لديه من شكر لله عز وجل (عفاف الدباغ، ٢٠٠٣: ١٠٦-١٠٨)

ومن الأهمية بما كان أن نشير إلى مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها أثناء القيام بعملية التقدير منها:

- ضرورة اشتراك العميل في عملية التقدير بحكم أنه صاحب المشكلة والمعاش لها، وأنه يدرك جوانبها الحقيقية وأبعادها الروحية في ضوء صلته بالله عز وجل وارتباط ذلك بالحاجات الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية)
- ضرورة مراعاة أن نظر العميل للمشكلة ورؤيته للجوانب الروحية والدنيوية قد تكون غير حقيقة مشوبة بقدر من سوء الفهم والذاتية وعدم الموضوعية في التقدير
- كلما يتبادل الأخصائي والعميل وجهات النظر كلما يزيد ذلك من فهم الأخصائي للعميل ويزيد من فهم العميل لنفسه وموقفه ومشكلته ودقة التقدير تعتمد على مدى اندماج الطرفين في الموقف
- ضرورة أن يكون الأخصائي على مهارة وخبرة في اختيار الأدوات المناسبة لتقدير الموقف وفي فهم وتحليل استجابات العميل

- أن يكون الأخصائي على مهارة في تقدير المشكلات الأكثر حدة التي يعاني منها العميل وتحتل المرتبة الأولى في اهتماماته

- أن يكون الأخصائي الاجتماعي على مهارة في تقدير بيئة العميل ودورها في حدوث المشكلات الخاصة بالعميل، وأهمية التركيز عليها أثناء التخطيط لبرنامج التدخل

ب - مرحلة التخطيط للتدخل:

تتضمن مرحلة التخطيط للتدخل للقيام بوضع وتصميم خطة متكاملة لمساعدة العميل على إشباع حاجاته الروحية وتحسين صلته بالله سبحانه وتعالى وحل مشكلاته الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية)، وتوضع الخطة بمعرفة اتفاق كل من الأخصائي والعميل والأفراد المحيطين بالعميل ولهم علاقة مباشرة بالمشكلة، وتعتمد هذه الخطة على تقدير موقف العميل كما تم في المرحلة السابقة في ضوء صلته بالله سبحانه وتعالى ودرجة وحدة المشكلات المادية والنفسية والاجتماعية فكلما تمكن الأخصائي الاجتماعي من التقدير الدقيق لكافة الجوانب المتصلة بالموقف الإشكالي (الروحية والمادية والنفسية والاجتماعية) كلما سهل ذلك من مهام الأخصائي والعميل في وضع خطة التدخل ويتضمن التخطيط للتدخل الخطوات التالية:

١- تحديد أهداف التدخل:

هي مزيج مما يراه ويرغب فيه العميل لنفسه من جهة، وما يراه الأخصائي مفيدا وممكنا من جهة أخرى، لاشك أن هذا يتحدد في ضوء

مهارة الأخصائي الاجتماعي من جانب، وفي ضوء شخصية العميل واحتياجاته الروحية والمادية والنفسية والاجتماعية من جانب آخر، وتتضمن أهداف التدخل أهدافاً نهائية وبعيدة المدى وأهدافاً فرعية قريبة وكلاهما له أهميته فعادة ما يكون لدينا هدف واحد وعدد من الأهداف الفرعية التي توصلنا إلى تحقيق الهدف النهائي وهو تحسين الأداء الكلي للعميل، فتحديد أهداف التدخل عملية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل وتكون درجة اشتراك العميل بالطبع متوقفة على درجة نضجه، وعلى الأخصائي أن يتيح له الفرص لمزيد من الاشتراك، ويتطلب ذلك قيام الأخصائي والعميل بمراجعة وفحص كل الحلول الممكنة للمشكلة ومقارنتها ثم اختيار أكثرها فاعلية لمواجهة الموقف في ضوء الإمكانيات والظروف القائمة (عبد العزيز النوحى، ٢٠٠٧: ٢٣٥)

وفي ضوء التقدير الدقيق لصلة العميل بالله عز وجل ودرجة إحساس العميل بالمشكلات والضغوط المادية والنفسية والاجتماعية التي تواجهه ولا شك أن تحديد أهداف التدخل يساعد الأخصائي على تحديد العمليات والإجراءات التي يستخدمها لتحقيق هذه الأهداف، وكلما زاد إدراك الأخصائي بهذه العمليات والأهداف كلما زاد من تمكنه من تحقيقها، ولما كانت هذه العمليات والجوانب التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي تتغير باستمرار فيجب أن تكون الأهداف والأساليب التي يعتمد عليها قابلة للتعديل والتغيير، ومن ثم فإن الاتفاق يجب أن يكون مفتوحاً وواضحاً بين الأخصائي والعميل حتى يكون

الأخصائي مدركاً ومستجيباً لرغبات العميل وردود أفعاله حتى يمكن تحقيق هذه الأهداف (جلال عبد الخالق، ١٩٩٥: ١٤٤)، ويقوم الأخصائي الاجتماعي في المنظور الإسلامي بمساعدة العميل على تحديد الأهداف الروحية المتعلقة بصلة العميل بالله عز وجل وذلك على اعتبار أن تحقيق الصلة بالله تساهم إلى حد كبير في تحقيق الأهداف الدنيوية الأخرى مع مراعاة استبعاد هذا النوع من الأهداف عند التعامل مع العملاء غير المسلمين أو غير المستعدين لإحداث أي تغيير في صلتهم بالله سبحانه وتعالى

ويشير إبراهيم رجب ٢٠٠١ من إلى أنه يجب أن يكون لدى الأخصائي الاجتماعي في مثل هذه الحالة الاستعداد للتعامل مع العميل الذي يقتصر على الأمور الدنيوية القريبة فقط، وإذا حدث ذلك يكون الانتقال بنفس راضية دون أي غضاضة أو مرارة من جانب الأخصائي، فالرجوع إلى هذا المستوى لا يزيد العميل إلا اطمئناناً إلى الأخصائي الاجتماعي، وقد يكون هذا هو الضمان لعودة العميل لطلب المعونة في الوقت الذي يناسبه وبالإيقاع الذي تحتمله حالته (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١٨٥)

٢ - التعاقد:

نظراً لضرورة تخطيط الأخصائي لتدخله مع العميل فإن خطة التدخل تكون أكثر وضوحاً وتحديداً عندما توضع في تعاقد شفهي أو مكتوب حيث يزداد فهم العميل لما يجب أن يقوم به، وتستخدم كل من التعاقدات الشفهية والمكتوبة في الممارسة، وللتعاقد المكتوب أفضلية

إذا ما أردنا درجة عالية من التحديد والوضوح والالتزام، ويعتبر التعاقد المكتوب وسيلة مفيدة لكل من العميل والمؤسسة (إحسان زكي، ٢٠٠٠: ٢٠٥)

ويكون العقد بين الأخصائي باعتباره ممثل المؤسسة والعميل أو بعض الأفراد المحيطين بالعميل إذا كان ناقص الأهلية، ويوضح العقد فترة العلاج وعدد المقابلات ويتميز بالمرونة قدر الإمكان، وهناك مجموعة من الاعتبارات الأساسية عند التعاقد مع العميل هي:

١- أن يكون العميل قادراً على اتخاذ القرارات ومسئولاً بصفة أساسية عن حياته

٢- تحديد الأهداف العلاجية التي يتم الاتفاق عليها

٣- تحديد الأشخاص المشتركين في الموقف الذي سوف يشملهم برنامج التدخل

٤- تحديد المسؤوليات والواجبات الخاصة بكل من طرفي العقد

٥- تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها عملية التدخل وعدد المقابلات وأماكنها

٦- تحديد الإجراءات التنظيمية المتوقع القيام عليها أثناء تنفيذ برنامج التدخل

٧- تحديد الصعوبات والمعوقات التي تظهر أثناء تنفيذ خطة التدخل

٣ - تحديد استراتيجيات وأساليب التدخل:

يقوم الأخصائي الاجتماعي في ضوء ما تم تحديده من أهداف وما تم الاتفاق عليه بين الأخصائي والعميل خلال عملية التعاقد، وفي ضوء مدى شعور العميل بالافتقار إلى الله سبحانه وتعالى ومدى قدرته على إشباع الحاجات الغير مشبعة (الروحية والمادية والنفسية والاجتماعية) يقوم الأخصائي الاجتماعي بتحديد الأساليب التي يتوقع من خلالها تحقيق أهداف التدخل ولا يتقيد بمدخل معين أو نظرية محددة إنما يعتمد على النظرية الحرة في مساعدة العميل على إشباع الحاجات الروحية والحاجات المادية والنفسية والاجتماعية، ويتوقف ذلك على مهاراته وخبراته ومعلوماته الدينية والنظرية التي تمكنه من الاستفادة من المداخل العلاجية وبما يحقق صالح العميل ويتناسب مع الموقف وطبيعة المشكلة وظروف وإمكانيات العميل وبما لا يتعارض مع المنظور الإسلامي

ج - مرحلة التدخل العلاجي: يتم وضع خطة التدخل المشار إليها سابقاً موضع التنفيذ من خلال تطبيق الأساليب العلاجية التي يمكن أن تحقق أهداف التدخل التي تم الاتفاق عليها بين الأخصائي والعميل، وأطراف التدخل التي يمكن أن تشبع حاجات العميل غير المشبعة والأهداف المرتبطة بها، ويقوم الأخصائي الاجتماعي في هذه المرحلة أثناء عقد المقابلات بالتعرف على مدى فاعلية الأساليب العلاجية في تحقيق الأهداف المنشودة واختيار الأساليب الأكثر فاعلية وتغيير وتعديل الأساليب التي تعوق تنفيذ خطة التدخل ولا تتناسب مع قدرات وإمكانيات العميل من خلال المتابعة المستمرة والملاحظة الدقيقة للعميل

أثناء تنفيذ برنامج التدخل، وتتطلب هذه المرحلة من الأخصائي القيام بمجموعة من المهام الأساسية نذكر منها:

١- تقديم برامج التنمية الروحية لتحسين صلة العميل بالله سبحانه وتعالى من خلال

٢- التوبة والرجوع عن المعاصي والتقرب إلى الله وممارسة الشعائر الدينية

٣- التخفيف من حدة المشاعر السلبية بالإفصاح عنها، وتقدير هذه المشاعر من خلال علاقة الأخوة في الله وبالله ولله بين الأخصائي والعميل

٤- تدريب العميل على الصبر وتحمل المشاق والصعاب والتأسي بالصالحين والاعتراف بأنه يواجه مشكلة لا يستطيع حلها

٥- مساعدة العميل على تفهم مشكلته والأسباب الحقيقية المؤدية لها وتدريب العميل على الفهم والاستيعاب لموقفه وحاجاته خاصة الافتقار إلى الله والحاجة دائما.

٦- تدريب العميل على تحمل المسؤولية من خلال نماذج الإقتراد بالصالحين والاعتماد على الترغيب والترهيب في مساعدته على القيام بالمسؤوليات المكلف بها.

٧- تدريب العميل على معرفة كافة الموارد البيئية المتاحة وتحقيق أكبر قدر من الاستفادة من هذه الموارد من أجل إشباع الحاجات العميل المادية والروحية

د- مرحلة الإنهاء والتقييم والتتبع:

يؤدي معرفة الوقت التقريبي للإنهاء من البداية إلى التقليل من احتمال ظهور المشكلات المرتبطة بالإنهاء، فعندما يلاحظ الأخصائي الاجتماعي جهود التدخل بدأت تؤتي ثمارها واقترب من تحقيق الأهداف فيقوم بتقييم ومراجعة ما تم إنجازه والتغيرات التي طرأت في شخصية العميل والأهداف التي تحققت ومدى استعداد العميل للمحافظة على هذه التغيرات، فيقوم الأخصائي الاجتماعي بإعداد العميل وأطراف التدخل للاعتماد على أنفسهم، ويبدأ في الانسحاب التدريجي من خلال التباعد الزمني بين المقابلات وتقصير وقتها، وتعتبر عملية التقييم النهائي في هذه المرحلة من العمليات الأساسية للوقوف على فاعلية الاستراتيجيات والأساليب التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف التدخل الروحية والدينية

وعلى الرغم من أن عملية التقييم عملية مستمرة في كل خطوات التدخل إلا أنها خطوة أساسية في نهاية التدخل حيث أنها تمثل إطاراً مرجعياً لقياس عائد التدخل، كما أن عملية التتبع بعد الإنهاء من التدخل ذات أهمية في هذه المرحلة للوقوف على مدى استمرارية التحسن وثبات التغيرات المرتبطة بأهداف التدخل وعدم حدوث انتكاسة للحالة وعندما يشعر الباحث أن جهود التدخل بدأت تؤتي ثمارها يقوم بالاستعداد لإنهاء التدخل بعد ملاحظة أن الضغوط التي تواجه المرأة المعيلة لأسرة بها طفل معاق عقلياً انخفضت درجة حدتها وتم تغيير المعتقدات والأفكار الخاطئة لديها وتحسنت صلتها بالله سبحانه وتعالى

يتم الإنهاء تدريجيا من خلال التباعد بين المقابلات وتقصير وقتها، ثم يقوم بإجراء القياس البعدي لمعرفة التغيير الناتج عن التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية في تحقيق الأهداف المرجوة، وبعد توقف التدخل لمدة شهر يقوم الباحث بإجراء قياس تتبعي لمعرفة مدى ثبات التغييرات المرتبطة بأهداف التدخل

٣- القواعد التي يجب مراعاتها عند التدخل في خدمة الفرد الروحية:

يتضح مما سبق أن التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية يتضمن العديد من الاستراتيجيات والأساليب العلاجية التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي أثناء التعامل مع العملاء لتحقيق أهداف التدخل لذلك يتطلب الأخذ بالمنظور الإسلامي في خدمة الفرد مجموعة من القواعد يجب مراعاتها مع العملاء منها (علي زيدان ٢٠٠٥: ١٨٩ - ١٩٠):

أ - الإيمان بقابلية السلوك الإنساني للتعديل:

يؤكد الإسلام على قابلية الإنسان للتعلم، والله سبحانه وتعالى قد كرمه بالحواس والعقل ليستقبل ويدرك ويحلل ويقارن ويميز ويفكر ويتحكم في جوارحه وقوله وعمله، ومن ثم فالإنسان خلق على فطرة الإسلام وعلى الخير ليكتسب سلوكيات الحياة، ومن جهة أخرى يقرر الإسلام أن هذه السلوكيات قابلة للتغيير وأن مناهج هذا التغيير خاضع للعلم والرغبة في التغيير (محمد محروس الشناوي ٢٠٠٠: ٢٣١)، ويعتبر التزام الأخصائي بصدق هذه المقولة منطلق لا غنى عنه لأنه يوفر قناعة بجدوى ما يبذله من جهد لتعديل سلوك عملائه

ب- مراعاة الفروق الفردية:

التباين والاختلاف بين بني البشر في السمات والقدرات والميول والاستعدادات من الدعائم الأساسية التي تستند عليها طريقة العمل مع الأفراد، وأصبح الأخصائي يؤمن إيماناً مطلقاً بأن العميل شخص فريد من نوعه ولا يتعارض ذلك مع مبادئ الإسلام التي أوضحت الفروق الفردية في الدرجات والمكانات على أساس درجة التقوى وقوة الإيمان والعلم والعمل الصالح والعديد من الجوانب الأخرى

ج - العمل وفق إمكانيات وقدرات العميل:

يتطلب العمل المهني في خدمة الفرد الروحية مراعاة إمكانيات العميل وقدراته المتاحة التي يمكن إتاحتها والبدء مع العميل من حيث هو، ومن بؤرة اهتمامه مع تنشيط واستثارة الطاقات المعطلة الخاصة بالعمل

د - التدرج في استخدام أساليب العلاج:

بعد تقدير موقف العميل من الحاجات الروحية والنفسية والاجتماعية يبدأ الأخصائي باستخدام الاستراتيجيات والأساليب العلاجية سالفه الذكر مع مراعاة إشباع حاجات العميل والتدرج في استخدامها من البسيطة والمرغوبة لديه التي يمكن القيام بها

هـ - التزام الأخصائي الاجتماعي بالسلوك الإسلامي:

الأخصائي الاجتماعي في إطار هذا المنظور هو الشخص المعد إعداداً إسلامياً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع المسلم ولا بد أن يتصف بالقدرة على تكوين العلاقات والتأثير في الآخرين ودقة الملاحظة وحسن الخلق والاتزان الانفعالي والتسامح وإنكار الذات، وأن يعمل بعلمه وأن يكون عادلاً متحلياً بالقدوة الصالحة والصبر والجلد وتطهير النفس ظاهراً وباطناً (عبد المنعم السنهوري ٢٠٠٧: ٣٦٠ - ٣٦٥)

فالتزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم الأخلاقية في تعامله مع العملاء يمثل أهمية كبيرة تفوق أهمية عملية المساعدة ذاتها (علي زيدان، ١٩٨٥: ٣٣٤)

ويجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي على صلة قوية بالله سبحانه وتعالى وأن يكون صادقاً مع العميل يتمتع بالحلم وسعة الصدر مطمئن القلب وأن يكون مثلاً يحتذى به في القول والفعل والعمل؛ لأن عدم التزام الأخصائي بذلك يؤدي إلى فقدان الثقة بينه وبين العميل وعدم قبول العميل لتعليماته وتوجيهاته أثناء التدخل المهني.

٤- استراتيجيات وأساليب التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية
لما كان التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية يسعى لإشباع الحاجات الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية)، وإشباع الحاجات الروحية (المتصلة بصلة العميل بربه) ولتحقيق ذلك فإن التدخل المهني في خدمة الفرد الروحية يتضمن العديد من الاستراتيجيات والأساليب

العلاجية التي يقوم الأخصائي الاجتماعي المشتغل بهذا المنظور باختيار وانتقاء الأساليب التي تتناسب وظروف كل حالة على حدة ولا تقتصر الجهود العلاجية على التعامل مع العميل بمفرده بل تمتد إلى حيث توجد العوامل التي أدت إلى حدوث المشكلة سواء كانت في شخصية العميل أو في أسرته أو في المجتمع الذي يعيش فيه، والأخصائي الاجتماعي الذي ينطلق في ممارسته من المنظور الإسلامي يعتمد على العديد من الاستراتيجيات والأساليب العلاجية التي يمكن تقسيمها إلى:

أ: الأساليب المعرفية (إستراتيجية إعادة البناء المعرفي في ضوء المفاهيم الإسلامية) وتشتمل على:

١- المناقشة المنطقية والحوار مع العميل لتحديد الأفكار السلبية والخاطئة.

٢- عمليات إعادة البنية المعرفية لتعديل الأفكار السلبية والخاطئة.

٣- مساعدة العميل على فهم الواقع الزائل

٤- تقديم النصية للعملاء

ب: الأساليب الانفعالية (إستراتيجية التخفيف من المشاعر السلبية) وتشتمل على

١- أسلوب تصفية النفس وتخليتها (الإفصاح عن المشاعر والتعبير عن الصراعات).

٢- أسلوب المساعدة على الصبر والتحمل.

٣- أسلوب التعاطف والتقارب مع العملاء.

٤- المواسة التعزية والاسترجاع.

ج: الأساليب السلوكية (إستراتيجية تعديل سلوك العميل) وتشتمل علي

١- تقديم نماذج القدوة الصالحة والأسوة الحسنة.

٢- مساعدة العميل علي قبول المسئولية (تحمل الأمانات).

٣- الإثابة علي السلوك الحسن والعقاب الذاتي.

٤- تكليف العميل بالواجبات المنزلية.

د: الأساليب الروحية(إستراتيجية استثارة عناصر القوة الروحية والثقة في الله) وتشتمل علي:

١- مساعدة العميل علي التقرب إلي الله بالمحافظة علي العبادات

٢- مساعدة العميل علي الرضاء بقضاء وقدره.

٣- المساعدة علي تقوية ثقة العميل بالله وبالنفس.

هـ: أساليب الاستفادة من المواد البيئية (إستراتيجية العمل مع البيئة) وتشتمل علي:

١- أسلوب استثارة علاقات القرابة والرحم والجيرة والإخوة الإيمانية.

٢- أسلوب استثمار مشاعر الخير والتراحم المنطلقة من التوجيهات الإسلامية.

٣- أسلوب المساندة الإجرائية باستغلال إمكانيات المجتمع.

٤- أسلوب المدافعة الاجتماعية.

أ- الأساليب المعرفية(إستراتيجية إعادة البناء المعرفي في ضوء المفاهيم الإسلامية)

يسعى الأخصائي أن يساعد العميل على فهم نفسه وفهم الآخرين وفهم البيئة المحيطة به من خلال صلة كل منهم بالله فيزن أعماله وأقواله وأفكاره ومشاعره بميزان من تقوى الله فيعرف الخبيث من الطيب حتى يستطيع بفضل الله أن يمحو أو يقلل من الخبيث وينمي ما هو طيب وكذلك بالنسبة للآخرين، وبهذا يكون الأخصائي قد ساعده على أن يساعد نفسه بنفسه، وأن يقوي من صلته بالله عز وجل مما يجعله أقدر على مواجهة أي صعوبات تعترضه فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يساعد العميل على أن ينظر في تعامله مع الآخرين في ضوء تعامله مع الله عز وجل حتى يتصف تعامله بالاجابية من جانب وبالقبول والتسليم من جانب آخر حتى يساعد العميل في فهم السلوك المتوقع من الأفراد في بيئته المحيطة حسب نوع صلتهم بالله (عفاف الدباغ، ٢٠٠٣: ٣٩٥).

ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على مجموعة من الأساليب لمساعدة العميل على فهم موقفه وتنمية الجوانب المعرفية لديه من خلال المناقشة المنطقية الحوار والجدل، في بعض الأحيان، ثم يعتمد أيضاً على مساعدة العميل على تأمل نفسه ودوافع سلوكه ومدى تأثير هذا السلوك على الآخرين وكذلك تأمل والتفكير في الواقع الاجتماعي الذي يعيش فيه في ضوء صلته بالله عز وجل، وفيما يلي عرض لهذه الأساليب:

١- المناقشة المنطقية والحوار مع العميل لتحديد الأفكار السلبية والخاطئة.

ويقصد بالمناقشة المنطقية: قيام الأخصائي بحصر الأفكار السلبية لدي العميل ثم تصنيفها عن طريق المعرفة والتذكر والتحليل العلمي ويتم مناقشة تلك الأفكار بهدف تغييرها وتكوين أفكار إيجابية منطقية بديلة (عبد الوهاب كامل، ٢٠٠١: ٣٧٦) أما الحوار: من المُحاورَة؛ وهي المراجعة في الكلام ومنه التحاور والجدل: من جدل الحبل إذا فتله؛ وهو مستعمل في الأصل لمن خاصم بما يشغل عن ظهور الحق ووضوح الصواب (احمد بن محمد، د ت: ٩٣)، ثم أُستعمل في مُقابَلَة الأدلة لظهور أرجحها، والحوار والجدل ذو دلالة واحدة، وقد اجتمع اللفظان في قوله ﴿: حَلَّالٌ قَدْ سَمِعَ اللّٰهُ قَوْلَ الَّذِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللّٰهِ وَاللّٰهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَْا إِنَّ اللّٰهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ ﴾، (المجادلة: ١)، ويراد بالحوار والجدل في مصطلح الناس: مناقشة بين طرفين أو أطراف، يُقصد بها تصحيح كلام، وإظهار حجة، وإثبات حق، ودفع شبهة، وردُّ الفاسد من القول والرأي. وقد يكون من الوسائل في ذلك:

الطرق المنطقية والقياسات الجدلية من المقدمات والمسلّمات، مما هو مبسوط في كتب المنطق وعلم الكلام وآداب البحث والمناظرة وأصول الفقه (علي الجرجاني، ١٤٠٥: ١٠١)

والجدل في خدمة الفرد؛ يعني به رحابة العقل لقبول الفكر المخالف كسبيل الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهدافه، فالعميل كإنسان غفوت قدراته أو قل إيمانه لا بد وأن يحمل في طياته اتجاهات وأفكار وسلوكيات منافية أو متباينة أو كانت وراء مشكلاته التي

يواجهها بل وفي غمرة غضبه وتوتراته قد يغفل أبسط البديهيات والأحكام سعياً وراء إبراء مسؤوليته عن الموقف، ومن هنا تبدو أهمية المجادلة المستأنسة والهادئة والمتعمقة لكافة المقترحات بين الأخصائي والعميل (عبد الفتاح عثمان، ٢٠٠٣: ٢٢٧).

ويستهدف الحوار والجدل إقناع المتردد في قبول الحق أو الرفض له وذلك بمساعدته على تأمل الموضوع الذي يدور الجدل حوله من زواياه المختلفة وبيان أوجه الفساد الموجودة في أدلته التي استند عليها، وأوجه القوى في الأدلة المقابلة.

ومن الآداب التي يجب أن يتحلى بها القائم بالحوار والجدل ما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٧٠)

- ١- التعبير بالقول المهذب البعيد عن التجريح والسخرية لوجهة النظر الأخرى، فالجدل يجب أن يكون بالتي هي أحسن.
- ٢- التزام الطرق الإقناعية الصحيحة في الجدل لتقديم الأدلة التي تثبت صحة الرأي مع طلب الأدلة من الطرف الآخر.
- ٣- قبول النتائج التي يسفر عنها الجدل وإلزام المجادل بما وصل إليه النقاش.

٤- حسن الاستماع وأدب الإنصات وتجنب المقاطعة.

يجب على الأخصائي مراعاة الأسس التالية عند تطبيقه لأسلوب

الحوار والجدل

- ١- التزام القول الحسن، وتجنب منهج التحدي والإفحام.

٢- أن يكون على علم كامل وإطلاع واسع بالموقف الذي يدور حوله الحوار والجدل

٣- الصدق في القول والإخلاص في العمل، وأن يجادل العميل بالتي هي أحسن.

٤- الالتزام بالموضوعية وعدم الخروج عن الموضوع الذي يدور حوله الحوار والجدل.

٥- الربط بين سمات العميل الشخصية ومدى رغبته في الميل إلى المجادلة بصفة مستمرة وإقناعه بمعايشة الواقع وإن النصر مع الصبر وإن الفرج مع الكرب.

٦- أن يحقق الحوار والجدل بين الأخصائي والعميل الهدف منه من خلال الطرق الإقناعية الصحيحة التي تؤكد صحة الرأي بالأدلة والبراهين التي تتفق مع القواعد الصحيحة للدين.

٢- عمليات إعادة البنية المعرفية لتعديل الأفكار السلبية والخاطئة. توجد مجموعة من الطرق العلاجية توضع تحت مسميات العلاج بإعادة البنية المعرفية تركز هذه العمليات على تعديل طريقة تفكير العميل غير العملية واستبدالها بآخري أكثر ايجابية من أجل إزالة الأسباب التي يمكن أن تكون سبباً للوقوع في المشكلات ويتم لك من خلال العديد من العمليات المعرفية نذكر منها:

أ- أساليب التأمل والتفكير:

دعا الإسلام الإنسان إلى التأمل والتفكير من أجل إدراك الحقائق ومعرفة ماهية الأشياء، فالتأمل والتفكير يقود الإنسان إلى الهداية للطريق المستقيم ومعرفة الله جل شأنه ذلك عن طريقين أساسيين هما (شمس الدين بن قيم، ٢٠٠٢: ٢٠):

الأولى: التفكير في مفعولات الله فإنها دالة على الأفعال، والأفعال دالة على الصفات، فإن المفعول يدل على فعل فاعله، وذلك يستلزم وجوده وقدرته ومشيبته لاستحالة صدور الفعل الاختياري من معدوم أو موجود لا قدرة له ولا حياة، ولا علم ولا إرادة، فالمفعولات من أدل شيء على صفاته وصدق ما أخبرت به رسله عنه

الثانية: التفكير في آيات الله وتدبرها المشهودة المسموعة والمفعولة وفي بيان كيفية التفكير في خلق الله يشير الإمام العزالي إلى أن كل ما في الوجود مما سوى الله تعالى فهو فعل الله وخلق، وكل ذرة من الذرات من جوهر وعرض وصفة وموصوف فيها عجائب وغرائب تظهر بها حكمة الله وقدرته وعظمته وإحصاء ذلك غير ممكن لأنه لو كان البحر مدادا لذلك لنفد البحر قبل أن ينفد عشر عشره، فالموجودات المخلوقة منقسمة إلى ما لا يعرف أصلها، كما قال ﴿عَلَّمَ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (النحل: ٨)، وإلى ما يعرف أصلها وجملتها، ولا يعرف تفاصيلها، ومنها ما ندركه بحس البصر كالسماوات والأرض وما بينهما، وما لا ندركه بحس البصر كالملائكة والجن والشياطين. فهذه الأجناس المشاهدة من السماوات والأرض وما بينهما وكل جنس ينقسم إلى أنواع، وكل نوع ينقسم إلى أقسام ويتشعب كل قسم إلى أصناف لا

نهاية لانشعاب ذلك وانقسامه في صفاته وهيئاته ومعانيه الظاهرة والباطنة وجميع ذلك كله مجال الفكر فلا تتحرك ذرة في السموات والأرض من جماد ولا نبات ولا حيوان ولا كوكب إلا والله تعالى محركها، وفي حركتها حكمة أو حكمتان أو ألف حكمة كل ذلك شاهد لله تعالى بالوحدانية ودال على كبريائه وجلاله، ويحتاج إلى التأمل والتفكير والتدبر (أبو حامد الغزالي، ٢٠٠٣: ١٠٣).

ويقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العميل على التأمل والتفكير والتدبر في آيات الله المحيطة به، وأن كل ما في الكون مسخر لخدمته، وأن الله سبحانه وتعالى خلقه لعله وغاية، ويتضمن التأمل والتفكير مجموعة من الأساليب التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي في مساعدة العميل على تفهم موقفه وسلوكه وسلوك الآخرين نحو صلته بالله تعالى وفيما يلي توضيحها:

أ- أسلوب التفكير التأملي في صلة العميل بالله سبحانه وتعالى:

وهنا يجب أن يتأمل ويتفكر العميل في صلته بالله عز وجل وأن الأصل في خلق الإنسان هو عبادة الله عز وجل وأن الإنسان مكلفاً ومسئولاً والله هياه للقيام بها التكليف وتحمل المسؤولية، وأن يتأمل في حرية الإرادة التي منحها الله له في فعل الخير ليسعد نفسه فيكون له حسن الثواب وإذا فعل الشر فيعاقب عليه ويتأمل ويتفكر المصائب التي يتعرض لها على أنها قضاء الله وقدره فيقبلها بسعة صدر وإرادة وعزيمة وقوة.

ب- أسلوب التفكير التأملي لموقف العميل ودوافع سلوكه:

ويمثل فهم دوافع الإنسان لسلوكه عاملاً أساسياً في مساعدته على تعديل سلوكه وفي كثير من الأحيان لا يدرك الإنسان الدوافع الحقيقية لسلوكه، ويمثل الربط بين الخبرات الماضية والسلوك الحاضر جانباً هاماً في هذا الصدد حيث يقوم الأخصائي بمساعدة العميل على تذكر الخبرات الماضية ذات الصلة بسلوكه الحاضر، ثم يقوم بشرح العلاقة بين هذه الخبرات والسلوك الحاضر، فإذا أصبح العميل واعياً ومدركاً لذاته واستجاباته الخاطئة والمعوقة فإنه يتحمس لتغيير سلوكه (جلال عبد الخالق، ١٩٩٦: ١٧٣).

ج- أسلوب التفكير التأملي لدوافع سلوك الآخرين:

يعتبر فهم دوافع سلوك الآخرين عنصراً هاماً في حق تقدير العميل للموقف وتعامله معه بصورة مناسبة، ذلك أن الإنسان في كثير من الأحيان لا يدرك دوافع سلوك الآخرين، وينتابه الشك في سلوكهم نحوه فإذا تفهم دوافع سلوكهم كان أدعى إلى تقدير موقفهم، ويقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العميل على التعرف على دوافع سلوك الآخرين نحو العميل ومساعدته مع فهمها وتقديرها

د - أسلوب التفكير التأملي لتأثير سلوك العميل على الآخرين:

لا ينتبه العميل في كثير من الأحيان إلى تأثير سلوكه على الآخرين، فقد يسلك العميل سلوكاً ينظر إليه أنه مزاح على حين ينظر إليه الآخرين على أنه يتضمن إهانة بالغة لهم، ويرجع ذلك إلى اختلاف الثقافات التي تكون سبباً في سوء الفهم بين الأفراد، فإذا أزيل سوء الفهم انتهت المشكلة، ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على الاستدعاء

والتفسير والتوضيح لتوجيه عمليات التفكير التأملية السابقة (جلال الدين عبد الخالق، ٢٠٠٠: ١١١).

ويقتضي استخدام التأمل والتفكير كأسلوب علاجي من منظور إسلامي أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

١- مساعدة العميل على التأمل والتفكير في نفسه وكيف خلقت؟ ومن خلقها؟ ولماذا خلقها؟

٢- مساعدة العميل على التأمل والتفكير في صلته بالله سبحانه وتعالى ورؤيته للخلافة التي أولها الله له.

٣- مساعدة العميل على التأمل والتفكير في آيات الله فيها الكون وأن كل ما فيه سخره الله لخدمة الإنسان، وعلى الإنسان أن يحسن الاستفادة منه ولا يحاول التخريب والتدمير لما يخالف الله.

٤- مساعدة العميل على التأمل والتفكير في الفرائض التي أمر الله بها ولماذا فرضها؟، والثواب والعقاب الذي يقع على العبد في حالة أدائها والعقاب كذلك في حالة التهاون فيها.

٥- مساعدة العميل على التأمل والتفكير في الشدائد والصعاب التي يتعرض لها ويواجهها على أنها قدر الله يجب الإيمان به والتوكل عليه في مواجهة هذه المصائب.

ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتزويد العميل الذي ليس لديه معرفة عن جانب من المشكلة في ضوء صلته بالله عز وجل أو لديه معرفة ناقصة لا تمكنه من اتخاذ القرار الصحيح، ويتم ذلك من خلال تقديم

المعلومات التي يحتاجها العميل لاستكمال الصورة ومساعدته على الاستفادة منها وتوظيفها في حل المشكلة وتحسين صلته بالله سبحانه وتعالى، ولما كان الأخصائي الاجتماعي يتحمل مسؤولية تزويد العميل بهذه المعلومات بطريقة مباشرة فإنه من المهم إتباع خطوات متتالية يمكن من خلالها تزويد العميل بالمعلومات اللازمة لمساعدته على مواجهة الموقف والتي يمكن حصرها فيما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٨: ٦١ - ٦٢):

- التثبيح: ويقصد به إيجاد الدافع للتعليم حيث يصبح العميل شغوفاً في الحصول على المعرفة ومستعداً لاستقبالها والاستفادة منها ويمكن أن يتم ذلك من خلال توضيح الخطورة المترتبة على الجهل و عدم المعرفة وشرح المزايا التي يمكن أن تعود عليه نتيجة الحصول على المعرفة المرتبطة بالجوانب المادية والنفسية والاجتماعية والروحية المتصلة بالموقف المشكل لديه.

- الشرح: ويقصد به تقديم المعلومات المطلوبة إلى العميل وينبغي أن يحرص الأخصائي على انتقاء الوسيلة المناسبة التي يمكن من خلالها تقديم المعلومات إلى كل عميل حسب قدرته العقلية والثقافية ومدى استعداده وتقبله لذلك.

- التدعيم: ويقصد به التأكيد على صحة المعلومات وأهمية تحويلها إلى سلوك، الحفاظ على استمرارية ذلك السلوك ويتم ذلك من خلال مراجعة المعلومات المراد توصيلها للعميل والتأكيد من استقباله لها وفهمه إياها على النحو المطلوب وقبوله لها وإقناعه بها ثم تشجيعه على العمل بها من خلال الترغيب والترهيب وبالثواب والعقاب في الدنيا والآخرة.

- التعميم: ويقصد به عملية نقل ما اكتسبه العميل من عادات جديدة في موقف معين إلى غيره من المواقف المتشابهة، والأخصائي الاجتماعي في المنظور الإسلامي لا يهدف إلى إكساب العميل عادات معينة فحسب بل إلى انتقال أثر السلوك إلى العديد من المواقف التي تواجه العميل، وبصفة خاصة السلوك الديني والممارسات الدينية التي يسعى المنظور الإسلامي إلى تعميمها وتثبيتها في شخصية العميل.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي استخدام أساليب التعليم وذلك من خلال ما يلي:

١- تعريف العميل بالله جل شأنه وأسمائه الحسنى وصفاته معرفة إقرار ومعرفة توجب الحياء منه والمحبة له والتعلق به والشوق إليه.

٢- استخدام أسلوب التوضيح لأبعاد العلاقة بين مشكلات العميل في ضوء صلته بالله سبحانه وتعالى.

٣- تعليم العميل بعض الأساليب المرتبطة بممارسة الشعائر الدينية وتنمية الجوانب الروحية لديه وتشجيع العميل المحافظة عليها.

٤- تصحيح بعض الأفكار الخاطئة والمعتقدات لدى العميل المرتبطة بالمشكلات التي يعاني منها

٥- تزويد العميل بالمعارف والمفاهيم التي يمكن من خلالها تحسين صلته بالله وإشباع حاجاته النفسية والاجتماعية منقوصة الإشباع

٣- مساعدة العميل علي فهم الواقع الزائل:

حدد القرآن الكريم المنهج المناسب في التعامل مع الواقع، فأوضح أن الانشغال بالماضي أمر غير مرغوب فيه فهو عمل لا يفيد فيه إلا الاستغفار والتوبة وكذلك الانشغال بما سوف يقع في المستقبل لا يستقيم مع حياة المؤمن الذي يسلم وجهه لله ويتوكل عليه، فالهم يرتبط بالمستقبل والحزن يرتبط بما مضى وانتهى، فعدم الانشغال بما حدث في الماضي أو ما سوف يحدث في المستقبل يعني الانصراف عن التفكير المتشائم المثقل بالأحزان والهموم والمخاوف والقلق، فالكثير من آيات القرآن الكريم تهتم بتتمية وعي الإنسان بالواقع وعدم الانشغال بالماضي كما في قوله: ﴿لِكَيْلَا تَحْزَنُوا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا مَا أَصَابَكُمْ ۗ وَاللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾، آل عمران: (١٥٢) وكذلك عدم الانشغال كثيرا بالمستقبل، لكن يجب على المسلم أن يسلم وجهه وأموره كلها لله عز وجل، وفي الحديث الشريف يقول المصطفى ﷺ: (اعلم أن ما أصابك لم يكن ليخطئك وما أخطأك لم يكن ليصيبك) (سليمان أبو داود، ح ٢: ٦٣٧).

أما الانشغال بالواقع والحاضر فهو المطلوب من خلاله يستطيع الإنسان أن يحقق ما شرعه الله في دينه بهداية البشر وكثيرا من المشكلات التي تواجه العملاء تكون نتيجة عدم قدرتهم على مواجهة الواقع والتعامل معه بالهروب منه بسبب العجز على مواجهة مطالب الحياة وضغوطها.

ويؤكد محروس الشناوي ٢٠٠١ من أن كثيرا من الأمراض النفسية التي تصيب الإنسان سواء كان القلق أو الوهم المرضي أو الخوف أو الاكتئاب وكذلك الأمراض العضوية التي ترجع إلى أسباب نفسية والانحرافات الأخلاقية كل ذلك لا يرجع إلى أسباب عضوية إنما يرجع إلى انشغالات الفرد بأمور كثيرة لا يملك حياها شيئا مثل الانشغال بالغد وما فيه من صحة وبما فيه من رزق، وبما فيه من آمال وطموحات يأمل الفرد في تحقيقها ويؤكد على أنه من خلال الإيمان والتقوى يمكن الإنسان حصانة نفسه ووقايتها من الرضوخ المؤلم لهذه الانشغالات (محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٠: ١٠٥).

ويستخدم الأخصائي الاجتماعي أسلوب مواجهة الواقع لمساعدة العملاء على إدراك العوامل التي تعوق التقدم نحو النمو وتحقيق الأهداف المطلوبة ولزيادة واقعتهم على بذل مزيد من الجهد لإحداث التغيير المطلوب (إحسان زكي عبد الغفار، ٢٠٠٠: ١١٠).

ومواجهة الواقع لا يتعارض مع إثارة توقعات العميل ونظرته للمستقبل والاحتمالات المتوقعة المرغوبة وغير المرغوبة التي يمكن أن تحدث بسبب الصعوبات والمشكلات التي يتعرض لها، لذلك يهتم الأخصائي الاجتماعي في المنظور الإسلامي بالواقع الذي يعيشه العميل مع الأخذ في الاعتبار الخبرات السابقة والظروف التي مر بها العميل وأثرها على جوانب شخصيته خاصة المرتبطة بالجوانب الروحية ومساعدة العميل على التعايش مع هذا الواقع في ضوء الوظيفة التي من أجلها خلق الله وهو عبادته جل شأنه أي الاعتماد على الواقع في إشباع

الحاجات الدنيوية المادية والنفسية والاجتماعية والحاجات الروحية للعميل ويقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العميل على التعامل مع الواقع من خلال ما يلي:

١- جذب العميل من التركيز على الماضي أو التفكير فيه والتركيز على الواقع وكيفية التعايش معه والرضا بقضاء الله

٢- تنشيط إرادة التحدي للعميل ومخالفة النفس الأمارة بالسوء ومجاهدة وسوسة الشيطان من خلال الاستعاذة بالله من الشيطان الرجيم والاستغفار الدائم له

٣- تدريب العميل على استخدام بدائل جديدة لتخفيف حدة التوتر والضغط التي يتعرض لها وزيادة قدرته على مواجهة المواقف والأحداث التي يتعرض لها في الواقع مع الاستفادة من شبكات الدعم والمساندة المتاحة في المجتمع

٤- مساعدة العميل على الاستفادة من ذوي الخبرة في المجتمع المحلي الذين لديهم تاريخ في التعامل مع مشكلات مماثلة لمشكلات العميل، ويمكن للعميل الرجوع إليهم والاستفادة من خبراتهم.

٤- تقديم النصيحة للعملاء:

كلمة يعبر بها عن جملة هي إرادة الخير للمنصوح له فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها وأصل النصح الخلوص ومعنى النصيحة لله صحة الاعتقاد في وحدانيته وإخلاص النية في عبادته، والنصيحة لكتاب الله هو التصديق به والعمل

بما فيه ، ونصيحة رسوله ﷺ التصديق بنبوته ورسالته والانقياد لما أمر به ونهى عنه ، ونصيحة الأئمة أن يطيعهم في الحق ولا يرى الخروج عليهم إذا جاروا ، ونصيحة عامة المسلمين إرشادهم إلى المصالح (محمد بن منظور، د ت: ٦١٥).

والنصيحة في الإسلام عماد الدين حق أساسي يكفله الإسلام لكافة المسلمين وغير المسلمين حكماً كانوا أو محكومين، صغاراً أو كباراً ، فالنصيحة حق على كل مسلم لأنها كلمة جامعة معناها حيازة الخير للمنصوح له ، كما أن النصيحة ليست قاصرة على الرعاية فقط بل هي للحاكم ولكل مسلم ، ومن أهم أسس النصيحة في الإسلام الرفق واللين فقاصد النصيحة عليه تقديمها بالرفق واللين فإن الأمور لا تؤخذ بالشدّة وإنما تملك القلوب بالرفق واللين (إسماعيل عبد الفتاح، ٢٠٠٥: ٢٨٠ - ٢٨٢).

والنصيحة من المنظور الإسلامي هي أن يخلص الأخصائي نيته لله في قوله وفعله إذا أراد أن ينصح أخاه المسلم العميل فلا يقصد أي غرض من أغراض الدنيا أو الانتصار للنفس، ويتطلب ذلك أن يبذل الأخصائي الاجتماعي المسلم جهده في النصح بأن يختار أحسن أسلوب لديه لتقديم النصيحة لأخيه المسلم حتى يصلح حاله ويستقيم سلوكه وليست النصيحة في أمور الدين فقط ولكن في أمور الدنيا والدين والآخرة (زين العابدين محمد علي، ١٩٩٥: ١٤٤)، ويقوم الأخصائي الاجتماعي المسلم بتقديم النصيحة بعد دراسة شخصية العميل والموقف الذي يعاني منه ، ويتعرف على مدى تأثير العوامل المادية (الجسمية

والنفسية والاجتماعية) كذلك العوامل الروحية وتحديد مدى التأثير السلبي للواقع الاجتماعي المحيط به وانعكاس ذلك كله في حدوث المشكلات التي يعاني منها العميل ومن خلالها يتضح للأخصائي ما هي المناطق التي يحتاج فيها العميل إلى نصائحه وما نوعية النصيحة التي يحتاجها (نجوى شرقاوي، ١٩٩٩: ١٥٥).

ولاستخدام النصيحة كأسلوب علاجي مجموعة من الشروط

يجب مراعاتها:

- ١- أن يكون الأخصائي ملماً بالأحكام الشرعية وأن يكون ملماً بما ينصح عاملاً به.
- ٢- ألا تخالف النصيحة نوا دينياً ولا تؤدي إلى ضرر أكبر.
- ٣- الالتزام بسرية النصيحة مع اختيار الوقت المناسب.
- ٤- لا بد أن يتأكد الأخصائي أن ما ينصح به هو أفضل البدائل المتاحة
- ٥- أن يقدم الأخصائي النصيحة في صورة عدد من البدائل موضحاً مزاياها وعيوبها.

ب: الأساليب الانفعالية (إستراتيجية التخفيف من المشاعر السلبية):

يحرص الإسلام على إفراغ النفس من سلبياتها وتحليلتها بأضدادها، وبذلك يملأ فراغ النفس بما يدعمها ويطهرها وينقيها فيستبدل الخوف أمناً والكراهية حبا وتتبدل النفس الأمارة بنفس لوامة تتقبل كل تعديل وتسعى لكل تغيير يعود عليها بالنجاح والفلاح وذلك من خلال ملء الفراغ النفسي الذاتي والفراغ البيئي عن طريق العبادة

وذكر الله في القلب وتحلية النفس بالأوصاف المحمودة كالمحبة والشفقة والرحمة والتسامح والإيثار والإخلاص والصدق في مجاهدة النفس (محمد سلامة غباري، ١٩٩١: ٣٥).

ويقوم الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد الروحية بالتخفيف من المشاعر السلبية المرتبطة بالمشكلات التي تواجه العميل وذلك من خلال تصفية نفس العميل وتخليتها والإفصاح عن هذه المشاعر والتعبير عن الصراعات الداخلية ومساعدته على الصبر والتأسي بالآخرين الذين واجهتهم مثل هذه المشكلات وتمكنوا من التوافق معها بنجاح ويعتمد في ذلك على العديد من الأساليب العلاجية نذكر منها.

١- أسلوب تصفية النفس (الإفصاح عن المشاعر والتعبير عن الصراعات الداخلية):

ويتضمن مجموعة العمليات التي تساعد العميل على التعبير الحر عن مشاعر الحزن والأسى والمشاعر السلبية المترتبة على الأحداث والمصائب والمواقف الضاغطة التي تواجه العميل وعلى الرغم من أن كتمان المصيبة من البر، ولكن الإسلام أباح أنين المريض للاستراحة والتفريغ أما أنين الشكوى فقد نهى عنه وكذلك أباح الشكوى للاستشارة: كأخبار المريض للطبيب بمشكلاته وإخبار المبتلى ببلائه لمن كان يرجو فرجه على يديه، وإذا بدأ المريض بحمد الله ثم أخبر بحاله لم يكن شكوى (شمس الدين ابن قيم، ٢٠٠٥: ٣٠٢).

ويسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تخلية النفس من الصراعات الداخلية التي تنشأ في المنظور الإسلامي نتيجة التفاعل والصراع بين الخير والشر بين جوانب ثلاثة للنفس كما عبر عنها القرآن الكريم وهي النفس الأمارة والنفس المطمئنة والنفس اللوامة، فالنفس الأمارة لا تقوم على جانب الجنس كما حدده فرويد الذي سماه (الهو)، وإنما تتعدى ذلك الجانب في العديد والكثير من الجوانب منها الانحراف عن عقيدة التوحيد والظلم والتكبر والفساد والكذب وكل ما يخالف شريعة الإسلام، وفي ضوء ذلك فإن الصراعات الداخلية تنشأ من مخالفة المنهج الإسلامي التي تعرف بالنفس الأمارة بالسوء لذلك يجب على الأخصائي مساعدة العميل على العودة إلى منهج الله عز وجل من خلال التوبة والذكر والاستغفار وأن يدرك الإنسان أن لديه عدو يتداخل مع نفسه، وذلك هو الشيطان فعليه ببذل قصارى جهده لمحاربة هذا الشيطان بطاعة الله ومجاهدة نفسه والسبق إلى عمل الخيرات والطاعات (محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٠: ٩٦ - ٩٧).

والأخصائي الاجتماعي يحاول مساعدة العملاء في التعامل مع الصراعات الداخلية للأفراد من خلال إفراغ الشحنات الانفعالية بطريقة إيجابية بدلا من إفراغها بصورتها السلبية فهو يعلمهم أولا كيف يواجهون الشيطان ووساوسه ؟ عن طريق الاستعاذة بالله من الشيطان الرجيم، ثم بعد ذلك يتيح لهم الفرص التي تسمح لهم بالحركة والنشاط الذي يغير من وضعهم الذي كانوا فيه عن طريق الوضوء ويخطط بعض

البرامج والأنشطة المختلفة التي تمتص هذه المشاعر وتنفس تلك الانفعالات (محمد سلامة غباري، ١٩٨٥: ٢٨٣).

ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على العلاقة المهنية لمساعدة العميل على التعبير عن هذه المشاعر وتتكون هذه العلاقة وتنمو نتيجة التزام الأخصائي بمجموعة من القيم المهنية والأخلاقية التي تنمو مع مرور الوقت المستمدة من حق المسلم على المسلم وحق الرعية على الراعي وحق صاحب الحاجة على من يساعده في قضاء حاجته وتعتبر العلاقة المهنية الإسلامية ضرورية لنجاح استخدام الأخصائي الاجتماعي للأساليب العلاجية، ذلك أن الألفة مترتبة على وجود هذه العلاقة وتهيئ أفضل الظروف لنجاح هذه الأساليب (علي زيدان، ١٩٩١: ٥٥٥). ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد العميل على تصفية نفسه وتخليتها وأن يفصح عن المشاعر والصراعات الداخلية من خلال ما يلي:

- ١- التزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم الأخلاقية لخدمة الفرد الروحية التي تساعد على نمو العلاقة المهنية بين الأخصائي والعميل.
- ٢- مساعدة العميل على الإحساس بالأمن والطمأنينة والشعور بمعونة الله والتقرب إليه بالطاعات والعبادات.
- ٣- مساعدة العميل على التخلص من مشاعره والأخبار عن حاله وتعليمه الأصول الدينية للطمأنينة النفسية وتفريج الكروب.
- ٤- الابتعاد عن القول السيئ والبعد عن السخط والجزع في القول والفضل.

٢- أسلوب المساعدة على الصبر والتحمل

الصبر مقام من مقامات الدين، ومنزل من منازل السالكين، فهو خلق فاضل من أخلاق النفس يمنع به من فعل ما لا يحسن ولا يجمل وهو قوة من قوى النفس أي بها صلاح شأنها وقوام أمرها (شمس الدين بن القيم ٢٠٠٥: ٢٢).

والصبر هو ترك الأفعال المشتهاه بتفاوت الجهد وقوة الإرادة المطلوبة للصبر عن الفعل المشتهي طبقاً لدرجة اشتهاه النفس لهذا الفعل فكلما كانت النفس أكثر رغبة للفعل كلما كان الصبر أشق وأصعب (علي زيدان، ١٩٩١: ٥٥٨)

والعبد لا يستغني عن الصبر في أي حال من الأحوال فكل ما يلقي العبد في هذه الحياة لا يخلو من نوعين (أبو حامد الغزالي، ٢٠٠٣، ج٢: ٩٥ - ٩٩):

الأول: ما يوافق الهوى وهو الصحة والسلامة والمال والجاه وكثرة العشيعة واتساع الأسباب وكثرة الأتباع والأنصار وجميع ملاذ الدنيا وما أحوج العبد إلى الصبر على هذه الأمور.

الثاني: ما لا يوافق الهوى والطبع؛ وهو إما أن يرتبط باختيار العبد كالطاعات والمعاصي، أو لا يرتبط باختيار العبد المصائب والنوائب، أو لا يرتبط باختياره، ولكن له اختيار في إزالته كالتشاي من المؤذى بالانتقام منه فهذه ثلاثة أقسام:

القسم الأول: ما يرتبط باختياره هو سائر أفعاله التي توصف بكونها طاعة أو معصية والعبد يحتاج إلى الصبر على الطاعة فالصبر عليها من الشدائد أم الصبر عن المعاصي هو أشد أنواع الصبر.

القسم الثاني: ما لا يرتبط هجومه باختياره ولكن له اختيار في دفعه كما لو أذني بفعل أو قول وجني عليه في نفسه أو ماله، فالصبر على ذلك بترك المكافأة تارة يكون واجباً وتارة يكون فضيلة.

القسم الثالث: ما لا يدخل تحت حصر الاختيار أوله وآخره كالمصائب وموت الأعزة وهلاك الأموال وزوال الصحة، فالصبر على ذلك أعلى مقامات الصبر فقال ابن عباس رضي الله عنهما: (الصبر في القرآن على ثلاثة أوجه صبر على أداء الفرائض فله ثلثمائة درجة، وصبر عن محارم الله فله ستمائة درجة، وصبر على المصيبة عند الصدمة الأولى فله تسعمائة درجة).

والصبر بذلك يكون ضرورة حياتية لكل عمل سواء أكان دنيوي أم أخروي أو كان قدر الله تعالى على الإنسان، فالصابر ابتغاء وجه الله له أجره عند ربه بغير حساب، فالصبر هو حبس النفس عن المكروه والقدرة على احتمال المشاق لتحقيق الأهداف المطلوبة، وقد يفهم البعض الصبر بمعنى خاطئ على أنه السكون والصمت وانتظار وقوع الأحداث، أو أنه الاستجابة الضعيفة للظروف والمشكلات والتحرك البطئ اتجاهها، لكنه على عكس ذلك تماماً لأنه يشير إلى احتمال المشاق مع ضرورة الاستجابة الإيجابية والتحرك الملائم في الوقت المناسب عند مواجهة الظروف والمشكلات وفي التعامل الفعال مع الناس

مع ضرورة الإيمان بأن المشكلات التي تواجه الإنسان هي قدر لا مفر منه، وبلاء من الله لا اختبار الإنسان في إيمانه (إسماعيل عبد الفتاح، ٢٠٠٥: ١٣٦).

ومن الأسباب التي تعين العبد على الصبر والتحلي به إدراك ما في الأمور من الخير والنفعة واللذة والكمال، وإدراك ما في المحظور من الشر والضر والنقص فإذا أدراك العبد ذلك حصل الصبر وهانت عليه مشاقه وحلت له مرارته وانقلب ألمه لذة، فالصبر مصارعة بين باعث العقل والدين وباعث الهوى والنفس وكلا من المتصارعين يريد التغلب على الآخر لذلك يجب تقوية باعث النفس والدين حتى يستطيع الإنسان الصبر على ما يواجه في هذه الحياة (شمس الدين بن القيم، ٢٠٠٥: ٥٧).

ويدعو القرآن الكريم المؤمنين إلى التحلي بالصبر لما فيه من فائدة في تربية النفس وتقوية الشخصية، وزيادة قدرة الإنسان على تحمل المشاق وتجديد طاقته لمواجهة مشكلات الحياة وأعبائها ونكبات الدهر، والصبر يعلم الإنسان المثابرة على العمل وبذل المجهود لتحقيق أهدافه العملية والعلمية، فإن معظم أهداف الإنسان في الحياة سواء في ميادين الحياة العملية التطبيقية من اجتماعية واقتصادية وسياسية أو في ميادين البحث العلمي تحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد حتى يمكن بلوغها وتحقيقها والصبر والمثابرة مرتبطان بقوة الإرادة، فالشخص الصابر قوي الإرادة لا تضعف عزيمته ولا تثبط همته مهما لاقى من مصاعب وعقبات، وبقوة الإرادة يتمكن الإنسان من إنجاز الأعمال العظيمة وتحقيق الأهداف العالية، وإذا تعلم الإنسان الصبر على تحمل

مشاق الحياة ومصاعب الدهر، وعلى أذى الناس وعداوتهم، وعلى عبادة الله وطاعته، وعلى مقاومة شهواته وانفعالاته فإنه يصبح إنساناً ذا شخصية ناضجة متزنة منتجة فعالة، ويصبح في مأمن من الاضطرابات النفسية، والمؤمن الصابر لا يجزع لما يلحق به من أذى ولا يضعف ولا ينهار إذا ألمت به مصائب الدهر وكوارث، فلقد وصاه الله تعالى بالصبر وعلمه أن ما يصيبه في الحياة الدنيا إنما هو ابتلاء من الله تعالى (محمود أبو العزائم، ٢٠٠١: ٢).

ويتمثل دور الأخصائي في تطبيق المساعدة على الصبر ك أسلوب علاجي فيما يلي:

١- تحديد مستوى الصبر لدى العميل وملاحظة ما يلتزم به من سلوكيات وتصرفات فيما أمر به الله سبحانه وتعالى مشيراً إلى أقسام سلوكه بالصبر، وردود أفعاله مع المحيطين، وما يتعرض له من مشكلات في الحياة.

٢- تدعيم قدرات العميل على الصبر بكل أشكاله وأنواعه المختلفة وتمتية معارفه بأجر الصابرين في الدنيا والآخرة .

٣- استخدام أسلوب الإقناع والاستشهاد بالقدوة الصالحة والأسوة الحسنة والنماذج والقصص في الصبر في حياة الرسول ﷺ وبعض الأنبياء والصحابة والسلف الصالح ليقندي بها العميل

٤- توضيح الأساليب الصالحة التي تساعد العميل على الصبر من خلال الذكر والعبادات والطاعات

٥- تفسير المشاعر السلبية المرتبطة بالضغط والمشكلات التي تواجه العميل في ضوء درجات وأنواع الصبر وأهمية ربط هذه المواقف بما يناسب معها من أنواع مختلفة من الصبر

٦- تنمية معارف العميل فما يتصل بالصبر وأنواعه ودرجاته ومنزلة واجر الصابرين في الدنيا والآخرة

٣- أسلوب التعاطف والتقارب مع العملاء.

دعا الإسلام إلى التعاطف والتقارب والألفة والمحبة انطلاقاً من الأخوة في الله، وأن يحب المؤمن لأخيه ما يحبه لنفسه ويكره له ما يكرهه لنفسه، فالأخوة والتجاوب بين المؤمنين مطلوب في الشرع ومحبوب في الدين فحق الأخوة التشمير في الحماية والنصرة والتوسيع له في المجلس وأن تدعوه بأحب أسمائه إليه والثناء عليه هو وأولاده وأهله وفعله حتى علي عقله وخلقه وهيئته وجميع ما يفرح به من غير كذب أو أفرط وان تشكره علي صنيعه في حقك وان لم يتم ذلك (أبي حامد الغزالي، ٢٠٠٣، ج ٣: ٢٥٧).

والمسلم بحكم إيمانه بالله تعالى لا يحب إذا أحب إلا في الله ولا يبغض إذا أبغض إلا في الله لأنه لا يحب إلا ما يحبه الله ورسوله ولا يكره إلا ما يكره الله ورسوله، فالأخوة تكون لله وفي الله بحيث تخلو من شوائب الدنيا وعلاقتها المادية بالكلية، ويكون الباعث عليها الإيمان بالله لا غيره (أبو بكر الجزائري، ٢٠٠٦: ٨٨).

ويشير إبراهيم رجب ٢٠٠٠م إلى أن عمق التأثير في العملاء لمساعدتهم ليس فقط على مواجهة مشكلاتهم وصعوباتهم الحالة بل مساعدتهم على إصلاح حياتهم وإقامتها على طريق الله يتطلب التركيز منذ البداية على إقامة علاقة الأخوة في الله ولله وبالله (إبراهيم رجب، ٢٠٠٠: ١٨٣)، وفي ضوء هذه العلاقة يستطيع الأخصائي الاجتماعي استخدام التعاطف والتقارب كأسلوب علاجي يمارس بتركيز خاص في مواقف معينة يعاني العميل فيها موقفاً أليماً يدعو إلى البكاء الشديد خاصة عند الفواجع الطارئة ولا شك أن هذه المواقف التي يغلب عليها طابع الحدة ويكون العميل وقتها واقعاً تحت تأثير الانفعال وعندما يتمالك العميل نفسه وسيطر على مشاعره وتتولد لديه مشاعر سلبية مثل الخجل والذنب يجب على الأخصائي في هذه الحالة استخدام التعاطف والتقارب كأسلوب علاجي يمكن من خلاله أن يعبر للعميل عن تقديره للظروف التي دفعته إلى التعبير عن مشاعره بهذا الشكل، وأن هذه المشاعر أمر طبيعي لمن هم في موقفه، ويجب على الأخصائي أن يفرق بين التعاطف والتقارب والمشاركة الوجدانية، فالتعاطف أي تقدير المشاعر أمر مرغوب فيه أما المشاركة الوجدانية فتعنى اقتسام المشاعر مع العميل فيفرح لفرحه ويغضب لغضبه فهي أمر غير مرغوب فيه لأنه يفقد الأخصائي الحيادية والموضوعية (علي زيدان، ٢٠٠٦: ٥٤ - ٥٥).

وفي الواقع أن التعاطف والتقارب يساعد العميل على اطمئنانه إلى الأخصائي أنه قادر على تفهم حقيقة موقفه وهذا يشجع العميل على التعبير عن حقيقة مشاعره في المواقف المختلفة ويساعده على عدم إخفاء

بعض جوانب الضعف أو المعلومات المرتبطة بالموقف لإحساسه بحرارة علاقته مع الأخصائي لأنه يشعر أنه بين أيدي تستطيع تناول الأمور بما يستحق من اهتمام (السيد رمضان، ١٩٩٥: ٥١٩).

ويستهدف التعاطف والتقارب كأسلوب علاجي تحقيق الاستقرار للعملاء عن طريق إزالة مشاعر التوتر و الخوف المصاحبة لمشكلة العميل وتقع مسئولية التعاطف والتقارب على الأخصائي الاجتماعي الأكثر علماً وخبرة ومهارة، وتعتبر استجابات العملاء هي المحك الأساسي لبيان قدرة الأخصائي على تطبيق التعاطف والتقارب كأسلوب علاجي بمعنى أن العميل يحتاج في كثير من مواقف الألم والإحباط والمعاناة إلى الشعور بأن الأخصائي يقدر هذه المواقف ويشعر بمدى ألمها على العميل (إحسان ذكي عبد الغفار، ٢٠٠٠: ١٠٨).

ويقتضي تطبيق هذا الأسلوب من الأخصائي القيام بما يلي:

١- توطيد العلاقة المهنية مع العميل التي تمهد الطريق في تطبيق هذا الأسلوب فمن خلالها يشعر العميل بالارتياح والثقة في الأخصائي فيتعاون معه.

٢- استخدام أسلوب الاستشارة من خلال الأسئلة والتعليقات والإنصات الجيد للتعرف على مشاعر واتجاهات العميل اتجاه مشكلاته ومدى تقبله لها وتقدير هذه المشاعر

٣- استخدام أسلوب التوضيح لطبيعة وخصائص شخصية العميل وخاصة الجوانب

الروحية وعلاقتها بمدى إدراك العميل لمشكلته ورؤيته لها وقدرته على مواجهتها.

٤- الوقوف على استجابات العميل السلبية المرتبطة بالمشكلات التي تواجه العميل، وتبصير العميل بها وإرشاده لإدراك العلاقة بين الاستجابات السلبية وارتباط ذلك بمستوى العوامل الروحية في شخصيته

٥- غرس التآلف والمحبة والأخوة في الله وبالله ولله بين الأخصائي والعميل، وأن الأخصائي يبذل الجهد ويضحى بالوقت في سبيل مساعدته على مواجهة مشكلاته وتحسين صلته بالله تعالى.

٤- المواسة بالتعزية والاسترجاع

يقال عزى الرجل عزاءً إذا صبر على ما نابه، وعزيتة أمرته بالصبر وأصل التعزية التصبر لمن أصيب بمن يعزى عليه، ويقال التعزية التسلية وهو أن يقال له تعزى بعزاء الله وعزاء الله تعالى قوله ﷺ: ﴿الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾، البقرة: (١٥٦) والمقصود من التعزية تسلية أهل المصيبة وقضاء حوائجهم والتقرب إليهم (محمد المنجي الحنبلي، ١٩٨٦: ١١٩ - ١٢٠).

والاسترجاع هو قول إنا لله وإنا إليه راجعون يتلفظ به من تهمه مصيبة أو يسمع بموت أحد بغرض تسكين حرقته أو حرقه شخص آخر، وقد وردت في السنة النبوية أحاديث كثيرة تحث على الاسترجاع عند المصائب فذكر عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنهما أنه نعى إليه ابنة له وهو في سفر فاسترجع ثم قال: " عورة سترها الله مؤمة كفاها الله وأجر ساقه الله إلي ثم ترك فصلى ركعتين ثم قال: قد

صنعت ما أمرنا الله به حيث قال: ﴿اللَّهُ﴾ ٠٠ اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿﴾ ، البقرة: (١٥٣).

وذكر في بعض الكتب مكتوبا ستة أسطر في السطر الأول من أصبح حزينا على الدنيا أصبح ساخطا على الله، وفي السطر الثاني من شكي مصيبة نزلت به وإنما يشكوره، وفي الثالث من لا يبالي من أي باب أتاه رزقه لا يبالي من أي باب من أبواب الجنة أدخله ربه، وفي الرابع من أتى خطيئة وهو يضحك دخل النار وهو يبكي، وفي الخامس من كان أكبر همه الشهوات نزع الله خوف الآخرة من قلبه، وفي السادس من تواضع لغنى لأجل دنياه أصبح الفقير بين عينيه (أبو الليث نصر الدين، ١٩٩٨: ١٧٨ - ١٧٩).

ومن أعظم البشارات لمن أصيب بمصيبة فذكرها بعد مدة طويلة فجدد لها استرجاعاً وصبراً ما له عند الله من الأجر كلما ذكرها واسترجع، ويحصل العبد بكلمات الاسترجاع منزلة عالية وثواباً جميلاً فيقول الله تبارك وتعالى لملائكته: ماذا قال عبدي: فيقولون: حمدك واسترجع فيقول الله تعالى: ابنوا لعبدي بيتا في الجنة وسموه بيت الحمد، وفي قوله: ﴿اللَّهُ﴾ أَوْلَيْكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ ﴿﴾ ، البقرة: (١٥٦) وقال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: نعم العدلان ونعمت العلاوة، وأنه أراد بالعدلين الصلاة والرحمة وبالعلاوة الهداية والله أعلم وقيل المراد استحقاق الثواب وتسهيل المصائب وتخفيف الحزن والصلاة عليهم من ربه (محمد المنجي الحنبلي، ١٩٨٦: ٣١).

وقد كتب أحد السلف يعزي أحد بوفاة ولده فقال له: "من فلان إلى فلان سلام عليك فإني أحمد إليك الله الذي لا إله إلا هو، أما بعد، فأعظم الله لك الأجر وألهمك الصبر وورزقنا وإياك الشكر فإن أنفسنا وأموالنا وأهلنا من مواهب الله الهينة وعواريه المستودعة متعك الله به في غبطة وسرور، وقبضة منك بأجر كبير، والصلاة والرحمة والهدى إن احتسبته، فاصبر ولا يحبط جزعك أجرك فتتدم، واعلم أن الجزع لا يرد ميتا، ولا يدفع حزنا (أبو بكر الجزائري، ٢٠٠٦: ٢٠٣) ويقوم الأخصائي الاجتماعي باستخدام أسلوب التعزية والاسترجاع مع الأفراد الذين يعانون من الضغوط والذين أصابتهم المصائب والشدائد من خلال ما يلي:

- ١- تقديم التعزية للعميل وتوضيح منزلة المصابين في الدنيا والآخرة.
- ٢- مساعدة العميل على تأمل مصيبتة وضرورة الاسترجاع إلى الله.
- ٣- تدريب العميل على كيفية الاسترجاع والرجوع إلى الله في المواقف التي تواجهه
- ٤- توضيح فوائد وثواب الاسترجاع في الدنيا والآخرة.
- ٥- التأكيد على أهمية الاسترجاع والتعرف على مدى قدرة العميل على الالتزام به في القول والفعل الظاهر والباطن بما يجعله أكثر التزاماً بمنهج الله عز وجل وأن يكون من الراضين بقضاء الله الشاكرين له في السراء والضراء.

ج: الأساليب السلوكية (إستراتيجية تعديل سلوك العميل):

أمر الإسلام بتهذيب النفس البشرية والتعرف على آيات الله فيها فدعا في تشريعاته بضرورة تربيته وتنزيهها عن الهوى حتى لا تقع في المحذور، فالدين الإسلامي يدعو في جوهره إلى إصلاح وتهذيب النفس البشرية من خلال التغلغل في أعماقها وغرس الأخلاق الحميدة الكريمة فيها، ويقوم الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد الروحية بدور أكثر إيجابية في مساعدة العميل من خلال التدخل في شئونه والتأثير في شخصيته وتعديل بعض السلوكيات السلبية لديه، وتدرج أساليب التأثير في العميل بما هو أقل تدخلاً وتنتهي بما هو أكثر تدخلاً ويتوقف نجاح استخدام أساليب التأثير في العميل على حد كبير على قوة العلاقة وعمقها بين الأخصائي والعميل حيث ثقة العميل في الأخصائي وإحساسه أنه يعمل لمصلحته تجعله أكثر استجابة للأساليب التي يعتمد عليها الأخصائي في التأثير في العميل ومن هذه الأساليب ما يلي:

١- تقديم نماذج القدوة الصالحة والأسوة الحسنة.

القدوة تعني المثال الذي يتشبه به غيره فيعمل مثل ما يعمل (العجم الوجيز ٢٠٠٤: ٤٩٤).

وتعرف القدوة بأنها إطار توجيهي مستمد من مصادر مختلفة تبعا لقوة تأثيرها على الفرد فهي عملية اختيار لاتفاق مصادر القدوة مع خصائص الفرد الآخر او مكمله لأوجه النقص وهي عميلة مستمرة مع الفرد في مراحل حياته المختلفة (صفاء عبد العظيم محمد، ٢٠٠١: ٢٤).

ولقد فطر الناس على الحاجة إلى القدوة والبحث عنها لتكون لهم نبراسا يضيء سبيل الحق ومثلا حيا يبين لهم حقيقة المنهج وكيفية

تطبيقه لذلك بعث الله محمد ﷺ ليكون قدوة للناس ويحقق المنهج الإسلامي فمن الثابت أن رسول الله ﷺ كان خلقه القرآن وكان بدعائه وسلوكه يتأول القرآن الكريم (يطبق معانيه) ويأمر أصحابه بذلك، وكان الصحابة لا يجاوزون قراءة السورة حتى يفهموا معانيها ويعملوا بما فيها هكذا تربي الصحابة رضوان الله عليهم بالإقتداء بالرسول ﷺ، فالقدوة مثل حي يلمسه أفراد المجتمع وهي تدعو إلى الامتثال بالعمل قبل القول لذلك فإن تأثير القدوة أبلغ وأكثر من مجرد التربية والتعليم بالقول فقط، فهي إحدى الطرق لاكتساب الفضائل ووسيلة لبناء الفرد والمجتمع الصالح (نبيل إبراهيم، ١٩٩٣: ٢٠١ - ٢٠٢)، وعلى الأخصائي أن يساعد العميل على انتقاء القدوة الصالحة التي يقتدي بها خاصة إذا كانت هناك أوجه للتشابه بين ما يعانيه العميل وما عاناه بعض الرسل، بحيث تكون القدوة صالحة للإقتداء (علي زيدان، ٢٠٠٨: ٧٢).

وتعد القدوة الصالحة من أهم أساليب العلاج في المنظور الإسلامي التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي فهي من أنجح الوسائل التي تهدف إلى إزالة الخلق السيئ وتدعيم الخلق الحسن وتهذيب سلوك العميل من خلال إقتداء الأخصائي بالرسول ﷺ في أقواله وأفعاله وإحياء سنته والتأدب والتخلق بأخلاقه حتى يكون قدوة أمام العميل ويتمكن من غرس ذلك في نفس العميل ويشجعه على الإقتداء بالرسول ﷺ والصحابة والسلف الصالح في أقوالهم وأفعالهم مما يزيد من قدرته على مواجهة المشكلات والمصاعب التي تواجهه، ويقتضي تطبيق القدوة الصالحة كأسلوب علاجي أن يقوم الأخصائي بما يلي:

- ١- أن يكون الأخصائي الاجتماعي في سلوكه وخلقه متأسباً بالرسول ﷺ حريصاً على مكارم الأخلاق وحسن الخلق.
- ٢- أن يكون على بينة من سلوك الرسول ﷺ في مختلف المواقف خاصة المتشابهة مع مواقف العميل.
- ٣- أن يوضح للعميل سلوك الرسول ﷺ في المواقف التي تتشابه من المواقف التي تواجه العميل مع مراعاة قدراته وإمكانياته العقلية.
- ٤- أن يشجع العميل على يسلك بالطريقة المشار إليها، وأن يغرس في نفس العميل حب الرسول ﷺ وأن يتخذ الرسول ﷺ المثل الأعلى له في كل شيء (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٧٧).
- ٥- يقوم الأخصائي بعرض النماذج والمواقف والقصص الواقعية الخاصة بالرسول ﷺ وأصحابه مع اختيار التوقيت المناسب لعرض هذه المواقف السلوكية المتنوعة.
- ٦- يوضح للعميل الدروس المستفادة من الاقتداء بالرسول ﷺ في الأقوال والأفعال من خلال مواقف تطبيقية واقعية.
- ٧- أن يدعم السلوكيات الإيجابية التي توضح التزام العميل بالقدوة الصالحة بالنبي ﷺ وسنة الخلفاء الراشدين من بعده.

أما العلاج بالناسي:

فيقصد به مساعدة العميل على التأمل فيما أصابه بالمقارنة بما أصاب غيره من مصائب تكون أشد من مصيبتة ذلك أنه من نظر إلى مصيبة غيره هانت عليه مصيبتة ذلك أن العميل يظن تحت ضغط

المشكلة أنه ليس هناك من يعاني سواه وليس هناك من ابتلى مثل بلائه
لذلك يفيد التأسى في التخفيف من حدة هذه المشاعر السلبية بلفت نظر
العميل إلى أن هناك كثيرين ممن هم أشد ابتلاء منه (علي زيدان،
٢٠٠٦: ٥١).

ومن أنفع الأمور للمصاب بالمصائب والشدائد أن يتأسى بأهل
المصائب والشدائد وليعلم أنه في كل قرية بل في كل بيت من أصيب،
فمنهم من أصيب مرة ومنهم من أصيب مراراً، وليس ذلك بمنقطع حتى
يأتي على جميع أهل البيت حتى نفس المصاب فيصاب أسوة أمثاله ممن
تقدموه، فإنه إن نظر يمينه فلا يرى إلا منحة، وإن نظر يساره فلا يرى
إلا الآخرة (محمد المنجي الحنبلي، ١٩٨٦: ١٤).

وفي ضوء ما سبق يمكن الاعتماد على التأسى بالآخرين في
مساعدة العميل على التعبير عن المشاعر السلبية من خلال التأمل فيما
أصابه وما أصاب الآخرين لذلك تهون عليه المصائب والشدائد التي
تواجهه، ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على ذكر قصص الأنبياء
والرسل والصالحين ممن ابتلوا بأنواع متشابهة بتلك الشدائد والمواقف
الضاغطة التي تواجه العميل، فالتأسى بالرسول الكريم عليه أفضل
الصلاة والتسليم فإنه خير أسوة في حياة الأمة الإسلامية، والعلاج
بالتأسى من الأساليب الهامة في العلاج من المنظور الإسلامي التي تهدف
إلى التخفيف من المشاعر السلبية لدى العميل من خلال التأسى بالرسول
والأنبياء والصالحين، ويقتضي تطبيق هذا الأسلوب من الأخصائي ما
يلي:

١- أن يختار الأخصائي الاجتماعي مواقف الشدة والابتلاء التي وردت في القرآن الكريم وتفيض بها السنة النبوية والتي تتشابه مع موقف العميل ويقوم بسردها له في صورة مبسطة موضحاً له امتثالهم لأوامر الله تعالى وثباتهم في الشدائد مما يقوي إرادة العميل ويجعله أكثر ثباتاً في مواجهة الشدائد والمصائب.

٢- مساعدة العميل على النظر في أهل المصائب والشدائد الذين ابتلوا مثل بلائه من المحيطين به ويقارن نفسه بهم فبذلك تهون عليه هذه الشدائد والمصائب التي تواجهه .

٣- يوضح للعميل مكانة الصابرين على البلاء كي يتأسى بهم وخاصة في بعض المواقف التي تتشابه مع المواقف التي تواجه العميل مع مراعاة قدراته العقلية والمعرفية وخبراته الذاتية.

٤- أن يكون الأخصائي على بينه من سلوك الرسول الكريم والتابعين في بعض المواقف التي تتشابه مع المواقف التي تواجه العميل ويوضح له ثواب ذلك مع اختيار التوقيت المناسب لعرض هذه النماذج والمواقف حتى يتأسى بهم العميل.

٢- مساعدة العميل علي قبول المسئولية (تحمل الأمانات)

الأمانة في الإسلام:هي الفرائض التي عرضها الله على السموات والأرض والجبال إن أدوها أثابهم، وإن ضيعوها عذبهم فكرهوا ذلك وأشفقوا من غير معصية، ولكن تعظيماً لدين الله ألا يقوموا بها ثم عرضها على آدم فقبلها بما فيها(عبد الرحمن السيوطي، ١٩٩٣: ٦٧٠).

والأمانة في كل الفرائض وأشدّها أمانة المال، وقيل في الفرج أمانة،
والعين أمانة، واللسان أمانة، والبطن أمانة، واليد أمانة، ولا إيمان لمن لا
أمانة له (أبو حامد الغزالي، ١٩٩٨: ٣٦).

فالأمانة عظيمة القدر في الدين ومن عظيم قدرها أنها تقف على
جنبتي الصراط لا يمكن من الجواز إلا من حفظها ولهذا وجب على
المسلم أن يؤديها إلى من أئتمنه ولا يخن من خانه فيقابل المعصية
بالمعصية، ولا يجوز أن يغدر من غدرة (عبد الرحمن محمد، د ت: ٨٠).

وفي ضوء مفهوم الأمانة يمكن القول: بأن كل إنسان سوف
يسأل عما ابتلي أو امتحن به في الحياة الدنيا، وبمقدار قربه من الله من
النجاح أو الفشل نقرر جزاءه ومستقره والآخرة هي المستقر الأبدي للجزء
بعد المسؤولية، وهي مستقر ينفصل فيه اختلاط الأشياء والأفراد هذا
الانفصال هو نهاية الابتلاء ومكونات الجزاء، والإنسان يحتاج إلى فهم
علاقة المسؤولية في الآخرة وفهم ميادينها وتفصيلها وتعميم معانيها
لإيجاد إحساس عميق للمسؤولية الاجتماعية إزاء أفعاله وممارساته
ووزنها بميزان العلاقات التي تواجهها فإن تعامل مع الله وزن هذا التعامل
بعلاقة العبودية، وإن تعامل مع بني الإنسان وزن تعامله بعلاقة العدل
والإحسان، وإن تعامل مع الحياة وزن تعامله بميزان الابتلاء والامتحان،
وإن تعامل مع الكون وزن تعامله بعلاقة التسخير وهكذا يظل مسترشداً
بالتوجيهات اللاهية في كل عمل من أعماله (ماجد عرسان الكيلاني،

(١٩٩٩: ٨٥)

والمسئولية كما حددها الإسلام تشتمل كافة أنشطة الحياة وأنظمة المجتمع فهناك مسئولية الوالد عن أولاده وأهل بيته إنفاقاً وتوجيهها ووقاية، ومسئولية القادة والولاة والمسئولية الحياتية، ومسئولية مواجهة الواقع، فالإسلام ومنهجه العظيم يكفل بناء جانب المسئولية لدى الفرد منذ نعومة أظافره، وفي تحديد أركان العقيدة مما يجعل علاقة الفرد قائمة أساساً بينه وبين خالقه سبحانه وتعالى ويجعله مسئولاً بالالتزام بما أمر الله به والبعد عما نهى عنه، وفي جوانب الشريعة ما يكفل للفرد أن يتحمل مسئوليته عن عباداته صلاة وصيام وزكاة وحج إلى بيت الله الحرام، والقيام بواجبات وتكليفات إزاء نفسه وإزاء الآخرين مما يفرضه عليه دوره (محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٠: ١٠٩).

ويقوم الأخصائي الاجتماعي في المنظور الإسلامي بتنمية الشعور بالمسئولية لدى العميل من خلال تقوية الجوانب العقلية وتدريبه على تحمل التكليفات الدينية وتنمية محاسبة نفسه ومراقبة الله في السر والعلن ومساعدة العميل على أداء كافة المهام والمسئوليات الملقاة على عاتقه مثل مسئوليته على أبنائه ومسئوليته عن زوجته وعن نفسه يوم القيامة وعن عمره وعن عمله وعن ماله من أين اكتسبه وماذا عمل به، فالشعور بالمسئولية تلزم كل إنسان بحسب موقعه أن يقوم بالمسئوليات الملقاة على عاتقه فتحدد مسئولية الفرد حسب درجة الخلافة التي وضعه الله فيها، ويتمثل دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية الشعور بالمسئولية كأسلوب علاجي فيما يلي:

١- مساعدة العميل على تحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقه وتوضيح المهام والإجرائية للقيام بتنفيذ هذه المسؤوليات في ضوء تعليمات المنهج الإسلامي المستمدة من القرآن الكريم والسنة المطهرة.

٢- توضيح الثواب والعقاب والأجر المنتظر من الله عز وجل نتيجة لقيام العميل بالمسؤوليات الملقاة على عاتقه والصبر عليها والرضا بقضاء الله وقدره.

٣- توضيح العقوبات التي تقع على العميل نتيجة التقصير وعدم القيام بهذه المسؤوليات والخسران الذي يتعرض له.

٤- مساعدة العميل على تغيير وجهة نظره تجاه ما لحق به من مصائب آلمت به كونها اختبار وابتلاء من قبل الله عز وجل

٥- تدريب العميل على القيام ببعض المسؤوليات التي يواجه صعوبة في القيام بها من خلال استخدام القدوة الصالحة وتوضيح الآثار الإيجابية المرتبطة بالقيام بهذه المسؤوليات واستخدام التوضيح والتشجيع على القيام بهذه المسؤوليات.

٣- الإثابة على السلوك الحسن والعقاب الذاتي.

تستخدم الإثابة على السلوك عند وجود استجابة مطلوب تغيير معدل وقوعها كتنقية سلوك قائم أو الحافظ عليه من خلال تذكير الإنسان برعاية الخالق له وإنعامه عليه بالعديد من النعم التي لا تعد ولا تحصى والتقرب إليه بالطاعات والعبادات وأكد الدين الإسلامي الحنيف على الترغيب في كل أعمال الخير التي فيها سعادة الإنسان في

الدنيا والآخرة والفوز بالجنة السير على الطريق المستقيم، ويعتمد الأخصائي الاجتماعي في ترغيب العميل في العمل الصالح والرجوع إلى الله من خلال تعريفه بما أعده الله من أجر للطائع وثواب عظيم في الدنيا والآخرة والنصوص الدينية التي يمكن الاستعانة بها في هذا المجال كثيرة ويمكن الاعتماد على الإثابة على السلوك الحسن في ترغيب العميل على السلوك المرغوب بتقديم المكافأة المادية والمعنوية للعميل تشجيعاً وتثبيتاً على السلوك المرغوب وتتراوح الإثابة ما بين مجرد الثناء والإشادة على هذا السلوك إلى المكافآت بأنواعها المختلفة (علي زيدان، ، ٢٠٠٨: ٧٣).

ومن الأساليب الضرورية في تقويم السلوك المنحرف العقاب الذاتي فكما يوجد المدح والتشجيع يوجد اللوم والتأنيب ولكل منهما استخداماته وأهدافه (عبد المنعم السنهوري، ٢٠٠٧: ٣٥٤)

والثواب والعقاب إذا ارتبطا بالأهداف الدنيوية فقط يكون تأثيرهما محدد فقد لا يقنع الإنسان بالثواب الذي يناله أو ربما يستهين بالعقاب الذي يلحق به لأنه جزاء دنيوي محدود للغاية ولا يعوض عن المتعة التي يجدها الشخص من السلوك السيئ، ولكن في المنظور الإسلامي يكون أكثر فعالية وقدرة على التأثير لأنه يعالج النفوس ويصلح فسادها ويقوم اعوجاجها ولا أحد ينكر قدرة نفاذها إلى العقل والوجدان وقوة تأثيره في علاج النفوس فالإسلام يتبع جميع الوسائل العلاجية فلا يترك منفذاً في النفس البشرية ولا يصل إليه لذلك لا نجد خلقاً حميداً إلا وحث القرآن عليه ولا خلقاً سيئاً إلا ونهى عنه، وفي كل

ذلك يبني قاعدته الكبرى التي قام عليها كل أوامره ونواهيه ألا وهي الإيمان بالله وباليوم الآخر وبين الجنان والخلود والأمن والرضا والسلام والنعيم والتعاسة في الآخرة والنار الموقدة وبين هذا وذاك يضرب القرآن على أوتار القلب المشدود بالرجاء والترغيب والخوف (محمد سلامة غباري، ١٩٨٥: ٢٠٩).

ولا يستخدم العقاب إلا إذا تمادى الإنسان في المعصية والخطأ ولم يتب إلى الله، ويستخدم الترهيب بجميع درجاته من أول التهديد إلى التنفيذ فهو مرة يهدد بعدم رضا الله ومرة أخرى يهدد بغضبة ومرة ثالثة يهدد بعقاب الله في الآخرة؛ أي أن الإسلام يعالج بالعقاب في الحالات التي لا تعالج إلا به، فالأخصائي يلجأ إلى هذا الأسلوب كمحاولة أخيرة لتقويم وتعديل وتهذيب سلوك العميل، ويتم الترهيب عن طريق ممارسة قدرة الضغط والاستثارة لمحاولة التأثير على العميل من خلال توضيح العواقب الوخيمة المترتبة على استمراره في المعصية وعدم التوبة إلى الله (عبد المنعم السنهوري، ٢٠٠٧: ٣٥٦)

ويعتمد الأخصائي على العقاب الذاتي كأسلوب علاجي يمكن ممارسته من خلال الترهيب اللفظي في حالة استمرار العميل في ارتكاب المعصية والخطأ وعدم تنفيذ المهام والمسئوليات الملقاة على عاتقه، فيقوم الأخصائي بنهي العميل عن فعل المحرمات والمحظوران التي نهى الله عنها ويستخدم معه أسلوب النهي عن المنكر والتأنيب والتوبيخ ويؤكد الأخصائي على أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وأنه فريضة على كل مسلم ويحتاج ذلك مهارة عالية منه في أسلوب الحوار مع العميل

حتى يتمكن من التأثير في شخصيته كما يوضح له العقوبات الدنيوية والعقوبات الأخروية، فتذكير العميل بهذه العقوبات تمثل رادعا له يمنعه من ارتكاب المعاصي خوفا من توقيع العقاب عليه وينتقي الأخصائي من أنواع العقاب ما يناسب ظروف كل عميل وطبيعة الفعل الذي ارتكبه ويدخل في هذا الإطار الحرمان المادي والمعنوي للعميل (علي زيدان، ٢٠٠٨: ٧٣ - ٧٤).

ويتطلب استخدام الإثابة على السلوك الحسن والعقاب الذاتي قيام الأخصائي بما يلي:

١- ترغيب العميل في الإقبال على الله والتقرب إليه بالطاعات والعبادات والثواب الذي أعد الله للطائعين والصالحين.

٢- تعريف العميل بمنزلة ومكانة الطائعين القائمين على حدود الله وتوضيح الآثار الإيجابية لتلك الطاعة مع ذكر نماذج ومواقف تساعد العميل على الحرص على حسن صلته بالله.

٣- تقدير موقف العميل وتفهم أسباب ودوافع ما لديه من مشاعر سلبية كانت أو إيجابية وتدعيم المشاعر الإيجابية بالترغيب والإقبال على الله عز وجل وترهيب العميل من مخالفته لشريعة الخالق في حالة البعد عنه والإصرار على معصيته.

٤- استخدام أسلوب الإفصاح عن المشاعر المرتبطة بخبرات سيئة مثل ارتكاب الذنوب والمعاصي التي يشعر العميل من خلالها بالخوف والتشاؤم من المستقبل والعمل على تغيير هذه المشاعر بالترغيب إلى الله

وأنه يقبل التوبة عن تلك المعاصي والذنوب وترهيبه من الرجوع إلى تلك المعاصي مرة أخرى.

٥- استخدام أسلوب النصح لحث العميل على الاستعانة ببعض الأساليب التي تعينه على

الإقبال على طاعة الله والاجتهاد في العبادات ومحاسبة النفس والذكر والاستغفار وترهيب العميل من البعد عن الله وعدم القيام بهذه الأعمال والممارسات.

٦- يعتمد الأخصائي الاجتماعي على التشجيع والتدعيم لترغيب العميل على القيام بالسلوك الإيجابي كما يعتمد على التوبيخ وتوضيح العقاب في حالة ترهيب العميل.

٤. تكليف العميل بالواجبات المنزلية

يشير مفهوم الواجبات المنزلية إلى الأشكال التي المتنوعة من الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي والعميل بغرض تعليم العميل مهارات جديدة يحتاج إلى ممارستها داخل بيئته الطبيعية ، فان الواجب الذي يمكن أن يقوم به العميل يعمل على مساعدته على تغيير سلوكه للأفضل أو تعلم سلوك جديد من خلال إعطائه مهام وواجبات منزلية أو القيام بنشاط معين أو تكليفه بأعمال معينة (محمد السيد ، ١٩٩٨ :

(٢٢٠)

وتعمل الواجبات المنزلية على توجيه وتشجيع العميل على تنفيذ بعض الواجبات والمهام خارج المقابلة ، مما يمكنه من تعميم التغييرات

الايجابية التي يكون قد أنجزها مع الأخصائي ويتم تصنيف الواجبات المنزلية في هذا الإطار إلي واجبات عقلية أو سلوكية ويتم مراجعة هذه الواجبات مع العميل في بداية المقابلة وفي حالة عدم مراجعتها فان ذلك يعطي العميل انطباعاً بان الأخصائي لا يعتبرها جزءاً من عملية التغير لذلك يجب مراجعتها معه باستمرار وعندما لا يستطيع العميل أن يؤدي التكاليفات المنزلية فيجب علي الأخصائي أن يساعده علي القيام بتحديد العقبات التي تعوقه عن الأداء المطلوب(عادل عبد الله، ٢٠٠٠: ١٧٩).

وعملية تحديد الواجبات في المنظور الإسلامي تتطلب من الأخصائي الاجتماعي تتطلب دراسة شخصية العميل والموقف الذي يعاني منه، ويتعرف علي مدي تأثير العوامل المادية (الجسمية والنفسية والعقلية) والعوامل الروحية وصلته بالله تعالي حتي تتناسب الواجبات مع العميل، كما يجب علي الأخصائي عند استخدام الواجبات المنزلية كأسلوب علاجي مراعاة ما يلي:

- ١- تشجيع العميل علي المشاركة الفعالة في تحديد الواجبات ومناقشته في تنفيذها.
- ٢- توضيح الفوائد والآثار الايجابية نتيجة التنفيذ الناجح للواجبات.
- ٣- تدريب العميل علي كيفية انجاز المهام والواجبات المكلف.
- ٤- تقديم التشجيع المستمر للعميل من اجل مساعدته علي التنفيذ الناجح للواجبات.
- ٥- المتابعة المستمرة لانجاز العميل للواجبات المكلف ومساعدته علي المحافظة عليها

د: الأساليب الروحية (إستراتيجية استثارة عناصر القوة الروحية والثقة في الله)

يسعى الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد الروحية إلى تقوية صلة العميل بالله عز وجل حيث أن إيجاد صلة قوية ودائمة بين الفرد وربّه هي القاعدة الرئيسية التي يقوم عليها أداة الاجتماعي وأداة الكلي، هذه الصلة التي توجه الفرد إلى الرجوع إلى الله في كل وقت وعند قيامه بأي عمل وعند تعرضه لأي أمر من الأمور، وتشير الجوانب الروحية في الإنسان إلى التسليم الشعوري من جانبه بوجود الله عز وجل وإمكانية الارتباط به من خلال الأنشطة والممارسات الدينية المتضمنة في العبادات المختلفة كالصلاة والصيام وما إلى ذلك لأن الروح قبس من نور الله، والحاجات الروحية هي التي ترتبط بعلاقة الله عز وجل والحاجة إلى الإيمان بالقضاء والقدر والحاجة إلى التوكل على الله وتسليم الأمر إليه والحاجة لتعلم الشعائر الدينية (ثريا جبريل، ١٩٩٥: ٤٥١).

وتتحقق الصلة الدائمة بين الإنسان وربّه من خلال إثارة حساسية القلب بوجود الله في الكون وقدرته المطلقة ورقابة الله الدائمة على الإنسان وإثارة وجدان التقوى والخشية الدائمة لله، وإثارة عاطفة حب الله والتطلع الدائم إلى رضاه، وبث الطمأنينة في قلب الإنسان إلى الله عز وجل والرضا في السراء والضراء (محمد قطب، ١٩٨٢: ٤٣).

ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على العديد من الأساليب لتنمية الجوانب الروحية في شخصية العميل وتحسين صلته بالله عز وجل من خلال مساعدة العميل على التقرب إلى الله بالمحافظة على العبادات

والرجوع إليه و ممارسة الشعائر الدينية والعبادات من صلاة وصيام
وزكاة وحج و المحافظة على الأذكار الصحية والأدعية بصفة
منتظمة، الرضاء بالقضاء والقدر وتقوية الثقة بالله وبالنفس للعميل وفيما
يلي عرض لأهم هذه الأساليب:

١- مساعدة العميل علي التقرب إلي الله بالمحافظة علي العبادات
العبادات هي في الواقع صلوات بين الإنسان وربه وخضوع وخشوع
له سبحانه وتعالى بأدائها تطمئن القلوب ويقترب الإنسان من غايته
فيرضى ربه ويصبح بأدائها راضياً سعيداً، فالانحراف عنها يضعف هذه
الصلة ويطمس القلب والعقل فتكون الاستجابة لواقع الحياة قليلة
(محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٠: ٢٢٨).

والعبادة هي الغاية التي من أجلها خلق الإنسان وهي الخضوع
لله على وجه التعظيم وطاعته والكف عن المنهي عنه فلا عجب أن
يكون النداء الأول في بعثات الأنبياء والرسل هو تذكير الناس بعبادة
الله والأديان كلها تدعوا بصراحة إلى عبادة الله تعالى وحده والأنبياء
والرسل جميعاً أول العابدين لله فعبادة الله تعالى وحده هي غاية الإنسان
الرئيسية في الوجود كما بينت الرسائل الإلهية، وعندما يستطلع المؤمن
مظاهر ودعائم أداء أركان العبادة وحقائقها يجد أن في الطهارة سمواً
بالروح والنفس، في الصلاة لذة الخشوع والمناجاة، وفي الزكاة إشباع
أريحة الجود والسخاء، وفي الصوم مقاومة للفطرة والوجدان، وفي الحج
إشباع رغبة الانتقال ومشقة الاتصال بالشعوب والقصد الأساسي من

العبادات لآثار طيبة ومنافع جمة في حياة الفرد والجماعة(السيد عاشور، ٢٠٠٢: ٣٩٤ - ٣٩٥).

فعلى المسلم أن يفرد ربه بجميع أنواع العبادات مخلصاً لله فيها وأن يأتي بها على الوجه الذي سنه الرسول الكريم ﷺ قولاً وعملاً، والعبادة تشمل الصلاة والطواف والحج والصوم والندور والاعتكاف والذبح والسجود والركوع والخوف والهيبة والرغبة والرغبة والخشية والاستغاثة والرجاء إلى غير ذلك من أنواع العبادات التي شرعها الله في قرآنه المجيد أو شرعها رسوله الكريم في السنة الصحيحة القولية أو الفعلية(أحمد حجر، ١٩٩٠: ٢٣)

والعبادات التي يؤديها المسلم من صلاة وزكاة وحج هي إقرار منه بعبوديته لله، وإقرار بأنه وحده المستحق للعبادة وأنه وحده المستحق للشكر والثناء، وعبودية الفرد لربه شرف عظيم له لأنها تحرره من عبادة غير الله، وإن هذه العبودية للخالق ترفع قدر الإنسان أمام نفسه وتشعره بمساواته لغيره، وإنه مهما كان وضعه في المجتمع فهو على قدم المساواة مع من يفوقونه مالا أو جاه أو سلطانا وإقباله على العبادات في أوقاتها تؤكد له هذا المفهوم فالمصلي يقف في الصف منتظما مع الآخرين في صلاة الجماعة غنيا كان أو فقيراً، ملكاً كان أو مملوكاً، عربياً كان أو أعجمياً (محمد إبراهيم خضر، ٢٠٠١: ١٤).

ويستهدف العلاج بالعبادات مساعدة العميل على الدخول في طاعة الله وإزالة ما قد يكون تراكم على قلبه من ألوان المعاصي،

واكتساب الحسنات التي تساعد على محو السيئات وتحسينه من غواية الشيطان(عادل موسي جوهر، ١٩٩٥: ٢٦٤).

فالعبادات تعتبر في حد ذاتها أساليب علاج لا تصل إلى مرتبتها أي طريقة فالصلاة والذكر والدعاء والصوم والزكاة والصدقة كلها وسائل هامة ومن أهم آثارها ما تحدثه من راحة نفسية وطمأنينة نفسية والتقرب إلى الله سبحانه وتعالى(محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٠: ٢٤١) ويتضمن هذا النوع من العلاج ما يلي:

أ- أسلوب المحافظة علي أداء الصلاة بانتظام:

الصلاة عبادة تتضمن أقوالاً وأفعالاً مخصوصة مفتوحة بتكبير الله سبحانه وتعالى مختتمة بالتسليم (السيد سابق، ١٩٨٨: ٧٨)، والصلاة في اللغة الدعاء، وفي الشرع هي تلك الصلاة المعروفة بفرائضها وسننها وما تشمل عليه من نية وقيام وركوع وسجود والمصلي عندما يقصد إلى الصلاة لا بد من أن يكون طاهر البدن والثوب متأكداً من طهارة المكان الذي يصلي فيه، والصلاة المقبولة التي تؤدي إلى تغيير الفرد هي كل الصلاة الخاشعة المطمئنة التي يستشعر فيها المصلي عظمة ربه وجلاله فيقبل عليها خالص القلب متضرعاً إلى الله سبحانه وتعالى، والصلاة التي يؤديها صاحبها وقلبه منصرف عن ربه، يسبح خياله في دنياه، منشغلاً فيها بتجارته أو بغيرها من الأعمال فهذه الصلاة التي لا تنهي صاحبها عن الفحشاء والمنكر فلا صلاة له كما أخبر بذلك

رسولنا الكريم، والصلاة التي استوفت شروطها وأركانها الحسية والمعنوية هي عماد الدين فمن أقامها أقام الدين ومن هدمها هدم دينه (محمد إبراهيم خضر، ٢٠٠٠: ١٦).

وتعد الصلاة في كل ديانة بمثابة عنوانها وترجمتها وملخصها، وتدل على مبادئ الديانة واتجاهاتها، فهي في بعض الديانات سكون بلا حركة وترتيباً مبهماً، أما الصلاة في الدين الإسلامي تتفق وطبيعة الإنسان كما أنها تشمل الكيان البشري كله فللجسم نصيب قيما يقوم به الفرد من حركات جسمية ونظافة للجسد والثياب، وللعقل نصيب وهو القراءة والترتيل والتسبيح والتحميد والتكبير والتدبر واللغة، وللوجدان نصيب وهو الدعاء والخشوع والتوبة والاعتراف والشعور بالقرب من الله وللجانب الاجتماعي نصيب يتمثل في صلاة الجماعة والجمع والأعياد فالصلاة جماعة تجمع الناس وتربطهم برباط المحبة فضلاً عن النظام في إتباع القائد (محمد قطب، ١٩٨٣: ١٣٨)، والصلاة عبادة عريقة منذ القدم وشعيرة مشتركة بين الديانات عامة، ولا يوجد دين في التاريخ دون صلاة، والصلاة في الدين الإسلامي لها أهمية خاصة وطابع مميز فهي أقوال وأعمال يشترك فيها الفكر والقلب واللسان والبدن والوجدان، ويشترط فيها النظافة والطهارة والاتجاه إلى قبلة واحدة وحددت بمواقيت وركعات لكل فريضة ورتب كقيمتها وكملها الله بما شرع فيها من جمع وجماعات وزان ذلك بما شرع لها من آذان وإقامة (يوسف القرضاوي، ١٩٨٥: ٢١٦ - ٢٢٠).

ومن فوائد الصلاة حضور القلب واستحضار عظمة الله فهي رياضة بدنية تقوي الجسد كما أنها رياضة روحية تقوى الروح، فالصلاة صلة بين العبد وربّه وتكرار الصلاة خمس مرات يومياً بمثابة تطهيراً روحياً ونفسياً للمسلم فوقوف العبد بين يدي الله يكسبه القوة والعون على الحياة بمشاكلها ومشاغها فتلاوة آيات الله تعود العبد الدعاء والتوبة والاستغفار فيؤدي ذلك إلى شعور العبد بحالة من الاسترخاء وهدوء النفس وراحة العقل، ولهذه الحالة أثر علاجي هام في تخفيف حدة التوترات الناشئة من ضغوط الحياة اليومية وهمومها فتقوي فيه العزم وتطلق في نفسه طاقات هائلة تمكنه من تحمل المشاق، والقيام بعظيم الأعمال فيشتد عزمه وتقوى إرادته وتعلو همته (رشاد عبد العزيز • عبد المحسن عبد الحميد، ٢٠٠٢: ١٤٨ - ١٤٩) ويتمثل دور الأخصائي في تطبيق الصلاة كأسلوب علاجي فيما يلي:

- ١- شرح أهمية الصلاة وضرورتها ووجوبها عليه وبيان الفوائد التي تعود عليه من إقامتها في الدنيا والآخرة والعقاب الذي أعده الله لتاركها.
- ٢- مساعدة العميل على القيام بالصلاة في أوقاتها على النحو المطلوب وتشجيعه على الحرص عليها وحثه على أداء السنن.
- ٣- محاولة تنظيم مواعيد العمل في المؤسسة بما يتسنى أداء الصلاة في أوقاتها وتهيئة الأماكن اللازمة للوضوء و الصلاة.
- ٤- مساعدة العميل على فهم الأحكام الفقهية الخاصة بأداء الصلاة من خلال الفقهاء ورجال الدين.

٥- تصحيح بعض الأفكار والمعتقدات الخاطئة لدى العميل حول الصلاة وعلاقة الصلاة بالعبادات الأخرى.

٦- استخدام التدعيم والتشجيع للعميل في حالة الانتظام في أداء فريضة الصلاة واستخدام أسلوب الترهيب في حالة عدم الانتظام فيها.

ب - أسلوب المحافظة علي تلاوة القرآن الكريم والاستماع له:

القرآن: هو كلام الله حقيقة المنزل على النبي محمد ﷺ، يقظة لا مناماً بواسطة أمينالوحي جبريل عليه السلام، والمنقول إلينا بالتواتر، المتعبد بتلاوته، المعجز بلفظه والمتحدي بأقصر سورة منه، المكتوب في المصاحف المبدوء بسورة الفاتحة والمختوم بسورة الناس، ومن أسماء القرآن الكريم الكتاب الذكر الفرقان، ومن أوصافه نور، مبين، هدى، شفاء، رحمة، موعظة، بشير، نذير، مبارك، والقرآن هو البرهان العقلي على صدق رسالة النبي ﷺ لذا فهو معجزة باقية إلى آخر الزمان بخلاف المعجزات المادية لمن سبقه من الرسل، ويتمثل البرهان على صدق تنزيل القرآن الكريم في إعجاز بيانه وصدق معارفه وحكمة تشريعه(نبيل عبد السلام هارون، ١٩٩٧: ١٧ - ١٨).

ومن الآيات القرآنية الواردة في تلاوة القرآن الكريم والاستماع

إليه قوله: ﴿الَّذِينَ آتَيْنَاهُمُ الْكِتَابَ يَتْلُونَهُ حَقَّ تِلَاوَتِهِ أُولَٰئِكَ يُؤْمِنُونَ بِهِ

﴿١٠٠﴾، البقرة: (١٢١)، وقوله: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا

لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾، الأعراف: (٢٠٤)، وقد وردت أحاديث كثيرة عن

فضل تلاوة القرآن الكريم فعن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله ﷺ

قال: (الماهر بالقرآن مع السفارة الكرام البررة والذي يقرأ القرآن ويتتعتع فيه وهو عليه شاق له أجران)(محمد البخاري، د ت: ٢٧٤٢).

والعلاج بالقرآن الكريم قضية محسومة مؤكدة حسمها قوله **تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ** ﴿٢٨﴾، (الرعد: ٢٨)؛ وتطمئن قلوبهم بذكر الله أي تسكن وتستأنس بذكر الله سبحانه بألسنتهم كتلاوة القرآن والتسييح والتحميد والتكبير والتوحيد أو بسماع ذلك من غيرهم. وقيل تطمئن قلوبهم أي تستقر وتسكن بذكر الله أي بكلامه المعجز الذي لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه (محمود ابو الفضل، د ت: ١٤٩) والقرآن كلام الله سبحانه وتعالى وهو صفة من صفاته، وكل صفات الله تصل إلى الكمال وتنتهي بمقاصدها إلى مطلق الحكمة وكمال الإحاطة والعلم فإذا انتهى جوهر التلاوة إلى الاطمئنان فإن التلاوة وطريقة الأداء والالتزام بأداب القراءة المتواترة يصل إلى اطمئنان النفس كما يصل إلى جوهر التلاوة ولا يختلف ولا ينحرف، فتنتهي بفضل من الله وحكمه إلى اطمئنان النفس وهدوء المشاعر واستقرار العاطفة وسعادة الوجدان (محمد خليل، ١٩٩٦: ٤).

والأخصائي الاجتماعي الذي يطبق العلاج الإسلامي بالقرآن الكريم مع عملائه يستطيع أن يحبب إليهم دراسة القرآن ويساعدهم على فهمه عن طريق الأنشطة والبرامج الدينية التي يستعين فيها بمن يختارهم من رجال الدين القادرين على أداء هذه المهمة الجليلة على أن يراعي في هذه الأنشطة تناسبها لأعمارهم ومستوياتهم العقلية، ويتم ذلك

بطريقة سهلة ومبسطة حيث أن العلاج بالقرآن من أنسب أساليب العلاج الإسلامي للمشكلات الاجتماعية (محمد سلامة غباري، ١٩٨٥: ١٧٦)

ويمثل العلاج بالقرآن أحد الأساليب التي لا غنى عنها في المنظور الإسلامي ويمكن وضع هذا الأسلوب موضع التطبيق من خلال ما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٢١):

- ١- تشجيع العميل على تلاوة القرآن الكريم إن كان يجيد التلاوة ومساعدته على تحديد ورد معين لكل يوم وليكن جزءاً من القرآن وتوفير أجهزة الاستماع والأشرطة لمن لا يعرف القراءة
 - ٢- تنظيم دروس يومية في القرآن الكريم تدارساً وتفسيراً وحفظاً وتلاوة في برنامج النشاط اليومي في المؤسسات
 - ٣- تنظيم المسابقات في حفظ القرآن الكريم وتلاوته وتفسيره لنزلاء المؤسسات
 - ٤- توضيح آداب تلاوة القرآن الكريم والترغيب فيها وعرض نماذج تطبيقية يمكن الإقتداء بها حتى تعكس التلاوة زيادة الإيمان لدى العميل وتقربه من الله عز وجل
 - ٥- تشجيع العميل على تلاوة القرآن الكريم والاستماع له والمواظبة على القراءة والاستماع بصورة منظمة وتوضيح الفوائد المترتبة على ذلك
- ج - أسلوب المداومة على الأذكار المأثورة:

الذكر هو ما يجري على اللسان والقلب من تسبيح لله عز وجل
وتنزيهه وحمده والثناء عليه ووصفه بصفات الكمال ونعوت الجلال
والكمال (أبو ذر القلموني، د ت: ٨٨)

وذكر الله يزيد المسلم إيماناً على إيمانه وثباتاً على ثباته، وهو
المخرج من الهم والغم، وهو المحقق للفرج بعد الضيق، ويجب على المسلم
أن يكثر من ذكر الله في السر والعلن وفي العسر واليسر وأن يواظب
على هذه الطاعة مواظبة ثابتة، وذكر الله يشمل ذكره سبحانه
بأسمائه الحسنى و التهليل والتكبير والتحميد والوحدانية له سبحانه
وتعالى (إسماعيل عبد الفتاح الكافي، ٢٠٠٥: ٧٧)٠

وقد ورد الذكر في القرآن على أوجه كثيرة هناك الذكر
باللسان وذكر بالقلب، كما ورد الذكر بمعنى الطاعة وقد ورد فضل
الذكر في الحديث القدسي عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال صلى الله عليه وسلم عن رب
العزة: (يقول الله تعالى أنا عند ظن عبدي بي أنا معه إذا ذكرني فإن
ذكرني في نفسه ذكرته في نفسي، وإن ذكرني في ملأ ذكرته في ملأ
خير منهم، وإن تقرب إلي بشبر تقربت إليه ذراعاً، وإن تقرب إلي ذراعاً
تقربت إليه باعاً، وإن أتاني يمشي أتيته هرولة) (محمود بن الجميل،
٢٠٠١: ٢٢١)،

ومن آداب الذكر إخلاص النية لله وأن يكون الذاكر على
أكمل الصفات نظيف الثوب، ويذكر الله في مكان نظيفاً مع خفض
الصوت والتدبير والتعقل واستقبال القبلة، ومن فوائد الذكر أنه أيسر
العبادات وهو من أجلها وأفضلها وفيه شفاء للقلب يساعد المسلم على

طاعة الله، وذكر الله يسهل الصعب ويبسر العسير ويزيل الهم والغم وينجي من عذاب الله فالذكر نور للذاكر في الدنيا ونور له في قبره ومعاده يسعى بين يديه على الصراط المستقيم ويطرد الشيطان ويقوي القلب والبدن وينير الوجه ويجلب الرزق

وللذكر فضائل عديدة وآثار نفسية رائعة وثمرات جليلة ٠٠ وهو يعين الإنسان على مجابهة المصاعب ويساعده على التغلب على العقبات ويجعله قادرا على طرح رياء النفس جانبا، كما أنه يعمل على تخلية القلب من الآفات، ويصرف عنها المخاطر، ويدفع عن الإنسان غواية الشيطان، ويزيل عنه الحقد والغل والحسد والاعتزاز (حسن محمد شرقاوي، ٢٠٠٠: ٢٣٩)

وعندما يقوم الأخصائي باستخدام الذكر كأسلوب علاجي يجب عليه مراعاة ما يلي:

١- أن يوضح للعميل مفهوم الذكر وفوائده ويشرح آداب الذكر التي ينبغي أن يتحلى بها.

٢- يقوم الأخصائي الاجتماعي بتدريب العميل على المحافظة على ذكر الله في الأحوال المختلفة حين يأكل وحين يشرب وحين ينام إلخ، ويشجعه على الانضمام إلى مجالس الذكر الصحيح.

٣- يقوم الأخصائي الاجتماعي بتزويد العميل بالمعلومات والمعارف المرتبطة بذكر الله وتعديل بعض الأفكار الخاطئة لديه من توضيح الآثار الايجابية المترتبة على المحافظة على الذكر في الدنيا والآخرة.

٤- مساعدة العميل على شغل أوقات الفراغ بذكر الله والتفكير في آياته لأنها تدعم الصلة والارتباط الدائم بالله عز وجل

د- المساعدة على تعويد العميل بالدعاء إلى الله في مواقف الشدة:

دعاء الله رغب إليه وابتهل ورجا منه الخير (المعجم الوجيز، ٢٠٠٤: ٢٢٦) والدعاء هو الضراعة والتضرع وإظهار الذلة والخشوع لله وإقرار منك بأنك عاجز وتطلب من ربك المدد والعون كي يستديم اليقين الإيماني (حسن عبد الحميد أحمد، ٢٠٠١: ٣٨).

فالدعاء من أنفع الأدوية وهو عدو البلاء ويرفعه ويعالجه ويمنع عنه نزوته ويرفعه أو يخففه، ولقد أحاط القرآن الكريم والسنة النبوية بكافة الدعوات التي تهدف إلى استعادة الإنسانية كما في قوله

ﷺ: وَقَالَ رَبُّكُمْ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ ﴿١٠٠﴾، (غافر: ٦)

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ (لَيْسَ شَيْءٌ أَكْرَمَ عَلَى اللَّهِ تَعَالَى مِنَ الدُّعَاءِ) (مسلم بن الحجاج، د ت، ج ١١: ٢١٨).

وإذا جمع مع الدعاء حضور القلب، وصادف الدعاء وقتاً من أوقات الإجابة الستة وهي الثلث الأخير من الليل، وعند الآذان، وبين الآذان والإقامة، وأدبار الصلوات المكتوبة، وعند صعود الإمام على المنبر حتى تقضى الصلاة يوم الجمعة، وآخر ساعة بعد العصر من ذلك اليوم، وصادف الدعاء خشوعاً في القلب، وإنكار بين يدي الرب وذلاً له وتضرعاً ورقة واستقبال الداعي القبلة وكان علي طهارة ورفع يديه إلى الله وبدأ بحمد الله والثناء عليه ثم ثنى بالصلاة على محمد عبده ورسوله

ﷺ ثم قدم بين يدي حاجته التوبة والاستغفار وألح عليه في المسألة وتوسل إليه بأسمائه وصفاته وتوحيده و قدم بين يدي الله دعائه صدقه فإن هذا الدعاء لا يكاد يرد أبداً ولا سيما إن صادف الأدعية التي أخبر عنها النبي ﷺ (شمس الدين ابن قيم، ١٩٩٦: ١٤ - ١٩).

والدعاء لون هام من ألوان العلاج، وهو علاج روحي فضلاً عن كونه مظهراً عبادياً بل هو مخ العبادة وخلاصتها، والدعاء ليس - كما يخيل للبعض - أسلوباً نفسياً لا يقصد لذاته، بل لأثره الإيجابي فهو حقيقة قائمة على مناجاة العبد لخالفه والاستعانة به في كل من حال الصحة وحال المرض فلا صحة للزج بالدعاء ضمن وسائل (التنفيس) أو (الإيحاء) فليس في ذلك إلا طمس الحقيقة والغفلة عن الطبيعة العبادية للدعاء (محمد المأمون. محمد المحرزي، ١٩٩٨: ٥٦٧)

ويجب على الأخصائي الاجتماعي عندما يستخدم الدعاء كأسلوب علاجي القيام بما يلي:

- ١- حث العميل على الدعاء إلى الله وتوضيح شروط الدعاء المستجاب.
- ٢- تعليم العميل الأدعية الماثورة عن النبي ﷺ بما فيه صالح الدنيا وحسن ثواب الآخرة.
- ٣- توضيح الأوقات المستحبة التي يكون فيها الدعاء مستجاب وضرورة الإلحاح فيه.
- ٤- مساعدة العميل على حفظ الدعوات الماثورة الصحيحة والمداومة عليها خاصة في بعض المواقف والأزمات التي يتعرض لها.

هـ - تعويد العميل علي الاستعاذة بالله من الشيطان الرجيم وتجنب وساوسه:

التعوذ بالله من الشيطان الرجيم هو من أفضل العبادات لأن الله تعالى أمر عبده المؤمن أن يتعوذ من الشيطان الرجيم فالمستعيذ بالله العظيم من الشيطان الرجيم معتصم بحبل الله، وعمل بالقرآن الكريم فمن استعاذ بالملك الوهاب من شر الشيطان الكذاب فقد عمل بالسنة وأحكام الكتاب، والقرآن الكريم شافع لمن عمل به وخصم على من لم يعمل به (أبي الفرج بن الجوزي، د ت: ٨)، وقال أبو هريرة رضي الله عنه: (التقي شيطان المؤمن وشيطان الكفر فإذا شيطان الكافر دهن سمين كاس وشيطان المؤمن مهزول أشعث اغبر عار، فقال شيطان الكافر لشيطان المؤمن: مالك مهزول؟ قال: أنا مع رجل إذا أكل سمي الله فأظل جائعاً وإذا شرب سمي الله فتظل عطشاناً وإذا لبس سمي الله فأظل عرياناً وإذا ادهن سمي الله فأظل شعثاً، فقال: لكني مع رجل لا يفعل شيئاً من ذلك فأنا أشاركه في طعامه وشرابه ولباسه، وكان محمد بن واسع يقول كل يوم بعد صلاة الصبح: اللهم انك سلطت علينا عدواً بصيراً بعيوبنا يرانا هو وقبيله من لا نراهم اللهم فأيسه منا كما آيسته من رحمتك وقنطه منا كما قنطته من عفوك وباعد بيننا وبينه كما باعدت بينه وبين رحمتك إنك على كل شيء قدير (أبو حامد محمد الغزالي، ٢٠٠٢، ج ٤: ٥٤).

وقال رسول الله ﷺ: (إن للشيطان لامة بابن آدم وللملك لامة، فأما لامة الشيطان فانقياد بالشر وتكذيب بالحق وأما لامة الملك

فانقياد بالخير وتصديق بالحق فمن وجد ذلك فليعلم أنه من الله فليحمد الله ومن وجد الأخرى فليتعوذ بالله من الشيطان (محمد الترمذي، د ت، ج ٥: ٢١٩) وهذا الحديث أكد أن الإنسان عندما يهتم بعمل من الأعمال فإنه تعرض له لامتان لامة من الشيطان ولامة من الملك والنفس بين هاتين بحسب حالها فأما النفس الطيبة فإنها تستجيب لداعي الخير وأما النفس الخبيثة فإنها تستجيب لداعي الشيطان، ويمكن تفسير فاعلية الشيطان وقدرته في التأثير في بني آدم من خلال إدراكنا لوجود حليف له داخل الإنسان ألا وهو النفس المذمومة المتجاوزة التي تأمر بالسوء، فالنفس هنا تكون حليفة للشيطان ويكون الشيطان لها قرينا يأمرها بالسوء ويزينه في نظرها ومع ذلك فإن تأثير الشيطان انتقائي لا يتضمن عنصر الإجبار، فالله سبحانه وتعالى يمن بفضله على المؤمنين المتوكلين عليه يدفع عنهم الشيطان غير أن هذا لا يعني أنه لا يتعرض للمؤمنين الصادقين أبداً (إبراهيم رجب ٢٠٠٠: ١٢٨) بدليل قوله ﷺ إِنَّ الَّذِينَ اتَّقَوْا إِذَا مَسَّهُمْ طَائِفٌ مِّنَ الشَّيْطَانِ تَذَكَّرُوا فَإِذَا هُمْ مُبْصِرُونَ، (الأعراف: ٢٠١)،

و يقوم الأخصائي الاجتماعي بتعليم العميل أهمية الاستعاذة بالله من الشيطان الرجيم وخاصة في المواقف التي يشعر فيها بميل إلى الانحراف و المعصية وذلك من خلال ما يلي (علي زيدان، ٢٠٠٥: ١٧٤):

١- تدريب العميل على تجنب الاستهواء للشيطان بالاستعاذة منه وتعليمه الآيات القرآنية والأقوال المأثورة في هذا الشأن.

٢- تشجيع العميل على المداومة على الاستعاذة من الشيطان الرجيم بصورة مستمرة ومساعدته على تحصين نفسه منه.

٣- توضيح الفوائد التي تعود على العميل من ممارسة الاستعاذة من الشيطان الرجيم وخاصة في المواقف التي يكون لديه ميول للمعصية والميل عن الطريق المستقيم.

٢- أسلوب مساعدة العميل علي الرضا والقناعة بقضاء الله وقدره:

الرضا بالمصائب أشق على النفوس من الصبر وفي جامع الترمذي أن النبي ﷺ قال: (إذا أحب الله قوما ابتلاهم فمن رضي فله الرضا ومن سخط فله السخط) (محمد الترمذي، دت، ج ٤: ٦٠١)، وقد تنازع العلماء والمشايخ من أصحاب الإمام أحمد وغيرهم في الرضا بالقضاء هل هو واجب أو مستحب على قولين فعلى الأول أن يكون من أعمل المقتر صدين، وعلى الثاني يكون من أعمال المقربين (محمد المنجي الحنبلي، ١٩٨٦، ١٥٣).

والعبد قد يصبر على المصيبة ولا يرضى بها فالرضا أعلى من مقام الصبر، ولكن الصبر اتفقوا على وجوبه والرضا اختلفوا في وجوبه، والرضا بالوهية الله سبحانه وتعالى تتضمن الرضا بمحبته وحده وخوفه ورجائه والإنابة والتبتل إليه وانجذاب قوى الحب والإرادة إليه كلها فعل الراضي بمحبوبه كل الرضا ويتضمن عبادته والإخلاص له، والرضا بربوبيته تتضمن الرضا بتدبيره لعبده ويتضمن إفراده بالتوكل عليه والاستعانة به والثقة به والاعتماد عليه ويكون راضيا بما يفعل فالأول يتضمن رضاه بما يأمر به والثاني رضاه بما يقدر عليه (شمس الدين بن قيم ٢٠٠٤: ٥٧٠ - ٥٧١).

وللرضا ثمرات إيمانية كثيرة تنتج عنه، يرتفع بها الراضي إلى أعلى المنازل فيصبح راسخاً في يقينه، ثابتاً في اعتقاده، صادقاً في أقواله وأعماله وأحواله، فالرضا يوجب له الطمأنينة وبرد القلب وسكونه وقراره وثباته عند اضطراب الشبه والتباس القضايا وكثرة الورد فيثق هذا القلب بموعدهم الله وموعدهم رسوله ﷺ، أما السخط يوجب اضطراب القلب وتمزقه فيبقى قلقاً ناقماً ساخطاً فأصحاب هذه القلوب إن يكن لهم الحق يأتوا إليه مدعنين إن طلبوا بالحق إذ هم يصدفون وإن أصابهم خيراً اطمئنوا به، وإن أصابتهم فتنة انقلبوا على وجوههم خسروا الدنيا والآخرة (عائض القرني، ٢٠٠٦: ٢٧٣).

ويؤدي عدم الرضا بالقضاء إلى الملل والتضجر والسأم، وتصبح حياة الفرد لا معنى لها، كما يعتقد الفرد جازماً بأن حياته لا معنى لها وليس جديرة بالعيش وشيئاً فشيئاً تضعف صلته وعلاقاته الاجتماعية بالناس والمجتمع فيميل إلى العزوف عن الحياة بكل مباحها وتراود فكرة الانتحار فيسقط صريع الدمار والدوار والفرع الإنساني لأنه لم يشعر بإنسانيته يوماً (عزت عبد العظيم الطويل، ٢٠٠٥: ٦٧ - ٦٨).

وحتى يتمكن الأخصائي من تحقيق الرضا والقناعة بقضاء الله لدى العميل والاعتماد عليه كأسلوب علاجي يجب عليه أن يقوم بما يلي:

١- توضيح فوائد الرضا ودرجات الرضا ومنزلة الراضين عند الله عز وجل.

٢- استخدام أسلوب الترغيب في الرضا من خلال الاستشهاد بالقرآن والسنة النبوية، وما ورد في الأثر ليقنتي العميل بتلك

٣- توضيح الأساليب المختلفة التي تساعد العميل على الرضا بالقضاء وتجعله أكثر تقبلاً له حتى يكون شاكراً لله.

٤- توضيح الآثار السلبية التي تعود على العميل في حالة السخط وعدم الرضا بقضاء الله عز وجل.

٥- تدريب العميل على الرضا في جميع المواقف الإيجابية التي يتعرض لها بالشكر والذكر والاستغفار والتوبة وحسن الظن بالله.

٣- أسلوب المساعدة على تقوية الثقة بالله وبالنفس:

الثقة: هي من يعتمد عليه في القول والفعل (محمد عبد الرؤوف المناوي، ١٤١٠: ٢٢١)

الثقة بالله خلاصة التوكل ولبه؛ وهي ثلاث درجات (شمس

الدين بن قيم، ٢٠٠٤: ٥٤٧ - ٥٤٩):

الأولى: درجة الإياس؛ بمعنى أن العبد الوثاق بالله تعالى إذا حكم جلا شأنه بحكم وقضي بأمر فلا مراد لقضائه ولا معقب لحكمه .

الثانية: درجة الأمن؛ وهو أمن العبد من فوات المقدر وانقراض المسطور فيظفر بروح الرضا

الثالثة: معاينة أزلية الحق؛ أي متى شهد قلبه تفرد الرب سبحانه وتعالى بالأزلية غاب بها عن الطلب لتيقنه فراغ الرب تعالى من المقادير، ويتخلص بمشاهدة سبق الأزلية من تكاليف إحترازاته وشد احتمالته من المكاره لعلمه بسبق الأزل بما كتب له منها فالقصد من الثقة بالنفس هو الثقة بوجود الإمكانيات والأسباب التي أعطاها الله للإنسان، فهذه ثقة محمودة وينبغي أن يتربى عليها الفرد ليصبح قوي الشخصية، أما

عدم تعرفه على ما معه من إمكانات، ومن ثم عدم ثقته في وجودها، فإن ذلك من شأنه أن ينشأ فرداً مهزوز الشخصية لا يقدر على اتخاذ قرار، فشخص حباه الله ذكاءً لكنه لا يثق في وجوده لديه، فلا شك أنه لن يحاول استخدامه، ولكن ينبغي مع ذلك أن يعتقد الواثق بنفسه أن هذه الإمكانيات إنما هي من نعم الله تعالى عليهم، وإن فاعليتها إنما هي مرهونة بعون الله تعالى وتوفيه للعبد. لا يفهم من الاعتماد على النفس ما يفهمه المحجوبون بمعاصيهم عن أنفسهم من أنه عبارة عن قطع الصلة بالله تعالى، وإن العبد هو الخالق لأعماله والمحقق لكسبه وأرباحه بنفسه، وأنه لا دخل لله في ذلك، تعالى عما يتصورون. وإنما المسلم إذ يقول بوجوب الاعتماد على النفس في الكسب والعمل يريد بذلك أنه لا يظهر افتقاره إلى أحد غير الله ولا يبدي احتياجه إلى غير مولاه فإذا أمكنه أن يقوم بنفسه على عمله فإنه لا يسنده إلى غيره، ولا مساعدة أحد سوى الله لما في ذلك من تعلق القلب بغير الله وهو مالا يحبه المسلم ولا يرضاه (أبو بكر الجزائري، ٢٠٠٦: ١١٧).

ويسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تقوية ثقة العميل بالله سبحانه وتعالى فيعتمد عليه ويرضى بحكمه وقضائه وهو على يقين كامل أن الله معه في الشدة والرخاء فيكون أكثر صبراً على الشدائد والصعاب التي يواجهها ويتقبلها بنفس راضية ويبدل قصارى جهده في التغلب عليها واثق بنصر الله، وإن مع العسر يسراً، وإن الله مع الصابرين ويتطلب استخدام تقوية الثقة بالله والاعتماد على النفس كأسلوب علاجي أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

- ١- توضيح أهمية الثقة بالله ودرجاتها وكيف يكون العميل على ثقة بالله في أمور حياته الدنيوية والأخروية.
- ٢- توضيح الأعمال والمهام الإجرائية التي يعتمد عليها العميل حتى يمكن من خلالها تدعيم وتقوية ثقته بالله.
- ٣- مساعدة العميل في الاعتماد على نفسه في إشباع احتياجاته المادية، واستثمار كافة الموارد المتاحة التي يمكن الاعتماد عليها.
- ٤- ترغيب العميل في أن يبذل قصارى جهده في توفير احتياجاته واحتياجات المسئول عنهم حتى ينال برعايتهم حس الثواب.
- ٥- ترهيب العميل من ضعف ثقته بالله وإهماله في رعاية نفسه أو الآخرين المسئول عنهم، وتوضيح العقوبة المترتبة على ذلك.

هـ: أساليب الاستفادة من المواد البيئية (إستراتيجية العمل مع البيئة)

يهتم المنظور الإسلامي ببيئة الإنسان سواء كانت بيئة داخلية متمثلة في الأسرة أو بيئة خارجية تشمل كل الجوانب البيئية المحيطة بالإنسان والتي يمكن التأثير فيها والاستعانة بها بما يساعد على نجاح التدخل المهني من المنظور الإسلامي، لذلك سوف يتم التركيز على الأساليب التالية:

- ١- أسلوب استشارة علاقة القرابة والرحم والجيرة والأخوة الإيمانية: المنظور الإسلامي يركز على علاقات القرابة والرحم والجيرة والأخوة الإيمانية ولعل محور العمل الإيماني والعمل على طاعة الله وكسب رضاه هو الذي يفرق بين الاتجاه الإسلامي والاتجاه الغربي الذي ينادي باستخدام شبكة العلاقات الطبيعية ليس من منطلق أنه واجب

ديني حث الله عليه لكن من منطلق الواجب الأخلاقي والاجتماعي لذلك فإنه لا يمثل قوة ذات فاعلية كبيرة (عفاف الدباغ، ٢٠٠٣: ٤٠٤).

فالمنظور الإسلامي وسع دائرة العلاقات التي يمكن الاستفادة منها فجميع المؤمنين أخوة ومسئولية الإنسان عن أخيه الإنسان ويأمر الإسلام أبناءه بعقد علاقات طيبة مع الأجرين من المسلمين وفي نفس الوقت لا يمنع أن يمد الإنسان يد المساعدة لغير المسلم طالما لا يعاديه أو يحاربه، وتبدأ الصلة بذوي الأرحام ويأتي الوالدان في البداية، ويدخل في حكمهما أبناءهما، كما يأتي الأبناء والزوجات ثم باقي درجات القرابة حتى تشمل كل ذي رحم ويمتد الأمر بالعلاقات الحسنة والبر والإحسان ليشمل العديد من الفئات (محمد الشناوي محمد عبد الرحمن ١٩٩٤: ٤٨) حيث يقول: ﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْأَنْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ﴾، (النساء: ٣٦) ويقتضي استخدام علاقات القرابة والجيرة كأسلوب علاجي أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بما يلي:

- ١- استثارة علاقات القرابة والرحم والجيرة والأخوة الإيمانية من منطلق أنه واجب ديني حث الإسلام عليه
- ٢- استخدام الترغيب والترهيب مع الأقارب والجيران وصلة الرحم من أجل المساهمة والتعاون في توفير الاحتياجات المادية والنفسية والاجتماعية والروحية للعميل

٣- توضيح الثواب والعقاب المرتبط بحقوق الوالدين على الأبناء وحقوق الأبناء على الآباء وتوضيح الآثار الإيجابية المرتبطة بالمحافظة على وحدة الكيان الأسري.

٢- أسلوب استثمار مشاعر الخير والتراحم المنطلقة من التوجيهات الإسلامية:

المسلم للمسلم كالبنيان يشد بعضه بعضاً، والمسلم الذي تعثره مشكلة أو مصيبة يلقي العون من غيره من المسلمين ماداموا قادرين عليه، ولو كان ذلك بالتحدث معه وتذكيره بضرورة التسليم لقضاء الله والصبر عليه ويتدرج هذا إلى تقديم كل عون ممكن من مأوى ومأكل ومشرب ورعاية بجانب مساعدته على إطلاق طاقاته الإيمانية والهدى الإسلامي يدعو المسلمين إلى هذا الواجب ففي الحديث الشريف: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) (مسلم بن الحجاج، د ت، ج ٧: ١٦٧).

كما أن الزكاة ركن أساسي من أركان الإسلام وصورة عظيمة من صور التكافل وحدد الدين الإسلامي المقدار الواجب إخراج الزكاة عنه في كل الأصناف والموارد التي تعتمد عليها حياة الإنسان مثل زكاة المال وزكاة الزروع ٠٠٠٠٠ الخ، كما حدد الفئات التي لها حق الصرف والإنفاق منها، ومن أغراض الزكاة مساعدة الأفراد غير القادرين على التقوية إزاء مطالب الحياة وهي أيضاً تساعد على تنمية مشاعر المودة بين الأغنياء والفقراء وتزيل الحواجز التي يضعها المال كما تزيل الإحباط ومشاعر الحقد و الصراعات الطبقية، ولا تقف تشريعات

الإسلام على تكليف أبناءه بالزكاة فقط إنما حثهم الإسلام على البر والإحسان وتنمية الروابط بين أفراد المجتمع وبعضهم لبعض، ويعتمد الأخصائي على مشاعر الخير والتراحم في التعامل مع العملاء من خلال ما يلي:

- ١- توعية العميل بالمؤسسات التي تقوم بجمع الزكاة والصدقات في المجتمع وتوجيهه للاستفادة من خدماتها ومساعداتها.
- ٢- توظيف التبرعات المالية والعينية المتاحة في المجتمع وتوجيه العميل للاستفادة منها.
- ٣- دراسة حالات العملاء المحتاجين والاستفادة من حملات جمع التبرعات التي تنظمها بعض المؤسسات والجمعيات الخيرية.
- ٤- توعية العملاء بالجمعيات والمنظمات التي تحاول هدم القيم الإسلامية.

٣- أسلوب المساندة الإجرائية باستغلال إمكانيات المجتمع:

لا شك أن المساندة الاجتماعية لها دور هام في التخفيف عنهم يقعون تحت ضغوط الحياة، وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح أو بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال وهذه كلها تدخل في مكارم الأخلاق التي حض عليها الإسلام فالكلمة الطيبة صدقة وإعانة الرجل على دابته صدقة، ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، والإسلام يدعو إلى الخير

ويدعو إلى المودة وإلى التراحم وإلى التعاون في الخير وإلى الأمر بالمعروف
كما ينهى عن الظلم وعن البغي والعدوان وعم أكل أموال الناس
بالباطل وعن كل منكر وعن التعاون على الإثم والعدوان، وهذه الأمور
والنواهي جميعها تعمل بغير شك على طيب الحياة وتفشي المحبة بين
الناس والتي يتوجها الإيمان برضا الله سبحانه وتعالى والوصول إلى
طمأنينة النفس (محمد الشناوي· محمد عبد الرحمن، ١٩٩٤، ٥٤)
والأخصائي الاجتماعي الذي يمارس المنظور الإسلامي في المؤسسات
الاجتماعية يهتم بتقديم المساعدة للأفراد من أجل إشباع حاجاتهم
الدنيوية (المادية والنفسية والاجتماعية) وحاجاتهم الروحية، ويعتمد في
ذلك على استغلال كافة الإمكانيات المتاحة.

٤- أسلوب المدافعة الاجتماعية:

يدعو الإسلام إلى التعاون والأخوة، وأن جميع المسلمين أسرة
واحدة يفرح فيها المسلم لفرح أخيه ويحزن لحزنه ويهرول إليه إذا ألم به
مكروه فيمد له يد العون ويقدم المساعدة، وفي هذا الإطار يقوم
الأخصائي بوضع قواه ومهاراته المهنية إلى جانب العمل ليصبح أكثر
قدرة في تعامله مع الأشخاص والمؤسسات الأخرى حيث يتحمل
الأخصائي الاجتماعي في المجتمعات المسلمة مسئولية دينية فهو راع
ومستول عن راحة عملائه وحصولهم على حقوقهم كاملة (علي زيدان،
٢٠٠٨: ٨٢ - ٨٦).

فينال بذلك الثواب العظيم الذي أكد عليه الرسول ﷺ في
الحديث الشريف فقال ﷺ: (من نَفَس عن مسلم كربة من كرب الدنيا

نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن يسر على معسر يسر
الله عليه في الدنيا والآخرة ومن ستر على مسلم ستر الله عليه في الدنيا
والآخرة والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه) (سليمان أبو
داود، دت، ج ١٣ : ١١٠)

ويقوم الأخصائي الاجتماعي باستخدام المدافعة كأسلوب
للحفاظ على حقوق العملاء، ويتحمل مسئولية حصوله على حقوقهم
كاملة في إطار مسئوليته الدينية عن أخيه المسلم معتمداً على توظيف
مهاراته وقدراته المهنية في تحقيق ذلك، ويستخدم الأخصائي المدافعة
للحصول على القرارات واستصدار بعض الوثائق والمستندات لصالح
العملاء