

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

كلية الدراسات التربوية العليا

قسم الإرشاد النفسي والتربوي

بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل

المشكلات وقياس أثره

في تحسين العلاقات الأسرية

إعداد :

سهام سليم راتب إبراهيم

المشرف المشارك

د. قاسم سمور

إشراف

د. عطا الخالدي

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في التربية

تخصص إرشاد نفسي وتربوي

كلية الدراسات التربوية العليا

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

٢٠٠٧/١٤٢٨

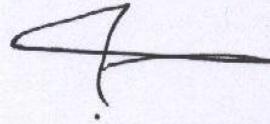
## التفويض

أنا سهام سليم راتب إبراهيم

أفوض جامعة عمان العربية للدارسات العليا بتزويد نسخ من أطروحتي

للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: سهام سليم راتب إبراهيم

التوقيع: 

التاريخ: 2007/6/5

## قرار لجنة المناقشة:

نوقشت هذه الأطروحة وعنوانها بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب  
الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره لتحسين  
العلاقات الأسرية لدى أسرهن .

## أعضاء لجنة المناقشة:

### التوقيع



رئيساً

أ.د. نزيه حمدي

عضواً

أ.د. خالد الطحان

عضواً

أ.د. محمود عطا

عضواً ومشرفاً

د. عطا الخالدي

عضواً ومشرفاً مشاركاً

د. قاسم سمور

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى آله وصحابته ومن تبعهم بإحسانٍ إلى يوم الدين

أتقدم بوافر الشكر والتقدير والاحترام لأستاذي الفاضل الدكتور عطا الخالدي الذي أشرف على هذه الرسالة، والذي كان لطول صبره ، ورحابة صدره، وما قدمه لي من توجيهات وإرشادات قيمة ما أعانني على إتمام العمل .

كما أتقدم بخالص شكري وامتناني لأستاذي الفاضل الدكتور قاسم سمور الذي شارك في الإشراف على هذه الدراسة والذي قدم لي التشجيع والرعاية في كل خطوة كنت أخطوها.

ولا يفوتني أن أشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة أ.د. نزيه حمدي، أ.د. خالد الطحان، و أ.د. محمود عطا على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة.

وأشكر الدكتور مفيد أبو جاموس الذي ساعدني في التحليل الإحصائي للبيانات.

## الإهداء

إلى أمي وأبي اللذين كانا بجانبني دائماً...

إلى كل أم وأسرّة حاولت مساعدتها قدر استطاعتي من  
خلال عملي هذا .....

إلى كل من علمني حرفاً وقدم لي المساعدة في هذه  
الرسالة .

أهدي هذا الجهد المتواضع .

الباحثة

## فهرس المحتويات

المملخص .....	ل
Abstract .....	ن
الفصل الأول: المقدمة .....	١
مشكلة الدراسة: .....	٤
أسئلة الدراسة: .....	٥
فرضيات الدراسة: .....	٥
أهمية الدراسة: .....	٦
محددات الدراسة: .....	٧
تعريف المصطلحات .....	٧
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة .....	٩
الأسرة: " .....	٩
العلاقة الأسرية الاجتماعية: .....	٩
✳ الترابط الأسري: .....	١٢
وظائف الأسرة خلال مراحل النمو: .....	١٢
الأسرة كشبكة علاقات تبادلية .....	١٣
الأنظمة الفرعية داخل الأسرة: .....	١٤

- ١٦..... خصائص التفاعل الاجتماعي الأسري:
- ١٧..... العلاقات الأسرية وعلاقتها بمهارات الاتصال وحل المشكلات:
- ٢١..... مفهوم التواصل:
- ٢٢..... وظائف التواصل:
- ٢٣..... عناصر التواصل
- ٢٥..... أثر التفاعل الأسري على الأطفال:
- ٣٢..... طرق التعامل مع المشكلات الزوجية والأسرية:-
- ٣٥..... الأساليب السلوكية المعرفية في حل المشكلات الأسرية:
- ٣٥..... ١- المشاركة في الحوار:
- ٣٥..... ٢-التدريب على حل المشكلات:
- ٣٦..... ٣-التدريب على التواصل:
- ٣٧.....\*برامج التدريب الأسري على مهارات الاتصال:
- ٤١..... مهارات الاتصال:
- ٤٦..... الدراسات السابقة
- ٦٣..... الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
- ٦٣..... أفراد الدراسة:
- ٦٥..... أدوات الدراسة:
- ٦٥..... ١ - مقياس العلاقات الأسرية:

٦٨.....	٢ - البرنامج الإرشادي الجمعي :
٧٢.....	- إجراءات الدراسة:
٧٤.....	- التصميم والتحليل الإحصائي:
٧٥.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
٧٥.....	النتائج:
٧٥.....	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:
٧٥.....	المجموعة
٧٧.....	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:
٧٨.....	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:
٨٠.....	الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات
٨٠.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:
٨١.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:
٨٣.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:
٨٧.....	التوصيات:
٨٨.....	المراجع
٨٨.....	المراجع باللغة العربية
٩٢.....	المراجع باللغة الإنجليزية
١٠٢.....	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
١	مهارات الاستقبال والإرسال	٤٩
٢	توزيع أفراد العينة حسب نوع المجموعة ومتغير العمل.	٨٥
٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة على القياس القبلي والبعدي لمقياس العلاقات الأسرية.	٩٧
٤	نتائج تحليل التباين المشترك للفروق بين متوسطات المجموعتين التجريبية والضابطة في العلاقات الأسرية.	٩٨
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العمل للمجموعتين التجريبية والضابطة على القياس القبلي والبعدي لمقياس العلاقات الأسرية.	٩٩
٦	نتائج تحليل التباين الثنائي المشترك للفروق بين متوسطات متغير العمل للمجموعتين التجريبية والضابطة في العلاقات الأسرية.	١٠٠
٧	نتائج تحليل التباين الثنائي المشترك بين متغيرات المعالجة التجريبية والعمل في مستوى العلاقات الأسرية.	١٠١

## قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	الرقم
١٥	الإطار المفهومي للنظام الأسري	١
١٨	التأثير المتبادل لأعضاء الأسرة	٢

## قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
١٢٩	التقييم الذاتي للتواصل الأسري	.١
١٣١	الصورة الأولية لمقياس العلاقات الأسرية	.٢
١٣٧	الصورة النهائية لمقياس العلاقات الأسرية	.٣
١٤٠	البرنامج التدريبي	.٤
١٨٨	نشرة تعريفية بالبرنامج الإرشادي لتدريب الأمهات على مهارات الإتصال وحل المشكلات.	.٥
١٩١	الاتصال ومهارات التواصل	.٦
١٩٥	الاتصال غير اللفظي	.٧
١٩٨	قائمة التأكيدات الإيجابية	.٨
٢٠٠	الإصغاء الفعال	.٩
٢٠٢	لماذا يكره الرجال حديث العواطف في الليل	.١٠
٢١١	أمثلة للعبارات المتداولة	.١١
٢١٢	مقياس حل المشكلات	.١٢
٢١٦	تقنيات حل مشكلة من خلال الاجتماع العائلي	.١٣
٢١٨	التواصل الأسري فن راقى	.١٤
٢٢٢	تقييم المسترشد للبرنامج	.١٥
٢٢٤	خطتي	.١٦

## بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية

إعداد

سهام سليم راتب إبراهيم

المشرف المشارك

إشراف

الدكتور قاسم سمور

الدكتور عطا الخالدي

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

١- هل يؤثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل

المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية لديهن؟

٢- هل تختلف درجة تأثير البرنامج لدى الأمهات العاملات وغير العاملات؟

٣- هل يوجد تفاعل بين متغيرات: البرنامج الإرشادي الجمعي والعمل للأمهات؟

تكونت عينة الدراسة من (٣٠) مشاركة من أمهات الأسر التي تعاني من مشكلات أسرية في معهد العناية بصحة الأسرة والحاصلات على أدنى الدرجات على مقياس العلاقات الأسرية، وقد قسمت عينة الدراسة عشوائياً إلى مجموعتين، المجموعة التجريبية، وتكونت من (١٥) أمماً تلقين برنامجاً إرشادياً للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات لمدة (١٥) أسبوعاً بمعدل جلسة واحدة أسبوعياً، مدة كل جلسة (٩٠) دقيقة.

والمجموعة الضابطة، تكونت من (١٥) أمماً لم يتلقين برنامجاً إرشادياً للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات، ولم تلتق بهن الباحثة، إذ تم وضعهن على قائمة الانتظار.

ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق مقياس العلاقات الأسرية مقياساً قبلياً ومقياساً بعدياً لتحديد مستوى التحسن في العلاقات الأسرية لدى الأمهات.

تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام أسلوب تحليل التباين المشترك (ANCOVA) لاستقصاء أثر المعالجة التجريبية.

وأظهرت نتائج تحليل التباين المشترك للعلاقات الأسرية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبية التي تلقت تدريباً على مهارات الاتصال وحل المشكلات والمجموعة الضابطة التي لم تتلق تدريباً على تلك المهارات.

ولم تظهر نتائج تحليل التباين المشترك فروقاً ذات دلالة لإختلاف درجة تأثير البرنامج الإرشادي باختلاف متغير العمل بين أفراد المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في درجة العلاقات الأسرية. ولم يكن هناك أثر للتفاعل بين متغيري المعالجة التجريبية والعمل لدى الأمهات في درجة العلاقات الأسرية.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها تنوع الأساليب الإرشادية والتي يمكن من خلالها مساعدة الأسر التي تعاني من مشكلات العلاقات الأسرية في اختيار الأسلوب الإرشادي المناسب لتحسين العلاقات الأسرية بما يتلاءم مع احتياجات وقدرات أفرادها.

**Constructing A Group Counseling Program to Train Mothers on  
Communication Skills, Problem-Solving and Measuring its  
Effect on Improving Family Relationships.**

**Prepared by  
Siham Sleem Ibraheem**

**Supervised by  
Dr. Atallah Khalidi**

**Associate Supervisor  
Dr. Qasem Sammour**

## **Abstract**

The Purpose of this study is constructing a group counseling program to train mothers on communication skills, problem – solving and measuring its Effect on improving family relationships, through answering the following questions:

- 1- Does a group counseling program to train mothers on communication skills, and problem – solving have any effect on improving family relationship?
- 2- How does the counseling program affect working and non-working mothers ?
- 3- Is there an interaction between the two variables: the counseling program, and the work of mothers?

the sample of the study consisted of (30) mothers from the Institute for Family Health, who suffered from family problems and scored the lowest marks in the Psychological family relationships test.

The application of the study took place during the third semester of the year 2006, and the communication skills & problems solving program lasted for (15) weeks, one session per week, each session lasted (90) minutes.

The sample of the study was randomly distributed to two groups. The experimental group and the control group. The experimental group consisted of (15) mothers who received communications skills and problems-solving training program through group counseling. The control group consisted of (15) mothers who were not exposed to the communication skills and problems-solving training program. The study examined the effect of the communication skills and problem solving training program as an independent variable on improving the level of family relationships .

By using ANCOVA, the results showed that there are differences of statistical indication between the two groups in favor of the experimental group. Further more, there was an alteration in mothers family interactions due to the training program.

The results also indicated that there were neither significant differences due to the work variable, nor to the interaction between variables. The study recommended variation of the counseling and instructional methods in order to assist families who suffer from family relationships problem, and choosing the appropriate methods to improve their family relationships according to their needs and abilities.

## الفصل الأول

### المقدمة

من نافلة القول أن الأسرة من أهم عوامل التربية، فهي لا تشكل سلوك الفرد في مرحلة الطفولة المبكرة فحسب و إنما في مراحل النمو كلها، فهي بمثابة المجتمع الإنساني الأول الذي يمارس فيه الطفل أولى علاقاته الإنسانية، وهي المسؤولة عن إكسابه أنماط السلوك الاجتماعي، كما أن كثيراً من مظاهر التوافق أو سوء التوافق ترجع إلى نوع العلاقات الإنسانية السائدة في الأسرة (وافي، 1958).

والعلاقات الأسرية تتمثل في التفاعل الأسري الذي يشير إلى العلاقات الثنائية بين الأب والأم من جهة، وبين كل منهما والطفل الذي ينشأ في رعايتهما من جهة أخرى، كما تغطي العلاقات المتبادلة بين كل من الأخوة والأخوات بحيث يؤثر كل طرف في العلاقة على الطرف الآخر ويتأثر به من خلال عملية الاتصال بينهما (عمر، ١٩٩٢).

يرى أندرسون ونوتال (Anderson & Nuttall, 1987) إن الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية الهامة، التي يصعب على الإنسان الاستغناء عنها، حيث إن الاتصال يحقق للإنسان مجموعة من الحاجات هي:

- ١- الحاجة إلى الانتماء : فالإنسان يحتاج إلى الأسرة كأساس ينطلق منه، وذلك بهدف أن يصل إلى الشعور بالأمن، وأن يتقبل ويتكيف مع معايير الجماعة.
  - ٢- الحاجة إلى التقدير: ويظهر ذلك من خلال عمليات اتصال الفرد مع الآخرين إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
  - ٣- الحاجة إلى المعلومات: فالالاتصال عملية لها مراحل تقوم على الإرسال والاستقبال، والمعلومات لها دور كبير في التأثير على الفرد وشخصيته.
  - ٤- الحاجة إلى تحقيق الذات: وذلك من خلال عملية التأثير المتبادلة بين الأفراد، فالالاتصال هو عملية مشاركة بين الأفراد في الأفكار والمشاعر.
- ومع تطور الحياة البشرية تغيرت الأدوار التربوية للأسرة حيث إن المجتمعات الحديثة سلبت الأسرة وظائفها تدريجياً، وهناك العديد من العوامل الاجتماعية والاقتصادية تحكم طبيعة هذه الأدوار، فالتعليم وخروج المرأة للعمل ومشاركتها للرجل في تحمل المسؤوليات الاقتصادية للأسرة وفي اتخاذ

القرارات الخاصة بالأسرة والأبناء أدى إلى تحولات عديدة في النظام الأسري ووظائفه وطبيعة العلاقات الأسرية بين أفرادها (حلمي، ١٩٩٥).

ويشير الفقي (١٩٨٤) إلى أهمية الدراسات التي أجريت في مجال العلاقات الأسرية حيث ركزت بصورة أساسية على أهمية وجود العلاقة الصحية القائمة على التواصل الدافئ الحميم بين أفراد الأسرة الواحدة لنمو شخصية كل منهم في نطاقها في جميع مظاهرها العقلية واللغوية والاجتماعية والانفعالية نمواً إيجابياً حيث يعتبر التفاعل الثنائي الإيجابي المبني على المحبة والمودة وإشباع الحاجات الأساسية والثانوية أمراً ضرورياً لتحقيق الاتزان النفسي والاستقرار الاجتماعي في نطاق أي أسرة تجمع بين الزوجين والأبناء، ومن ثم يمكن للعلاقات الأسرية أن تستمر بدرجة عالية من التوافق السوي طالما أنها توفر الإشباع التي يحتاجها الأفراد بلا خلافات أو اضطرابات حادة تؤرق الحياة الأسرية وتؤدي لظهور العديد من المشكلات النفسية، والأسرية، والاجتماعية لأفرادها (Gottman, 1999).

وهناك العديد من العوامل التي تسهم في اضطراب العلاقات الأسرية وتساعد على إيجاد العديد من المشكلات التي تنتشر في المجتمع والتي بدورها تنسرب إلى الأسر الصغيرة وتهدد كيانها منها: مشكلات تكديس السكان في مناطق محددة من المباني، مشكلات البطالة العامة في المجتمع، مشكلات الثقافات المستوردة والدخيلة على نظام القيم السائدة وتأثيرها عليه، مشكلات التفاوت المادي والاجتماعي بين الأفراد، مشكلات الانحرافات السلوكية في المؤسسات العامة والخاصة وتأثيرها على سير العمل بها، وغيرها من المشكلات التي يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الأسرة (عمر، ١٩٩٢).

وقد تضطرب العلاقات الأسرية لتأثيرها بالعوامل السابقة مما يضعف أساليب التواصل الأسري ويعيق حل المشكلات بين أفرادها، فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن السبب الأساسي في ندرة النتائج الإيجابية للعلاقات الأسرية بين الوالدين هو الافتقار إلى مهارات الاتصال وأن الصراعات المستمرة بينهما قد تظهر وقد تكون مخفية، وقد يعود ذلك إلى افتقار أحد الوالدين أو كليهما لمهارات الاتصال، كما أن الصراعات بين الوالدين يمكن أن يتم ضبطها، فالوالدان اللذان يضبطان الصراعات بمهارات الاتصال سيكونان أكثر رضا عن تفاعلها مع بعضهما (Shadish, Montgomery & Wilson, 1993).

واهتمت النظريات السلوكية المعرفية بالأساليب التي تعتمد التدريب وسيلة للتدخل والتعامل مع مشكلات العلاقات الأسرية، من خلال التدريب على مهارات الاتصال ومهارة حل المشكلات، بينما يكون التركيز في الأساليب المعرفية على الجوانب الفكرية المعرفية (Holtzorth & Jacobson, 1991, P.110).

لذا صممت العديد من البرامج التي تتضمن التدريب على مجموعة من مهارات الاتصال وحل المشكلات للوقاية من الوقوع في المشكلات الأسرية، حيث يتوقع أن يؤدي تدريب الآباء والأمهات على مهارات الاتصال الفعال إلى تحسين العلاقات الأسرية ويعمل على زيادة قدرات الأسرة على مواجهة مشكلات الحياة اليومية (Andrews, Soberman & Dishion, 1995). من هنا تبلورت الحاجة إلى توفر مثل هذه البرامج وقد جاء في تقرير تقييمي أعدته اليونيسف للمشروع الريادي التجريبي لمشروع الرعاية الوالدية بالتعاون مع الحكومة الأردنية أن الحاجة للتركيز على العلاقات الأسرية و التدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات تعد من أبرز القضايا التي تسهم في نجاح المشروع على المدى القريب والبعيد في المجتمع الأردني (اليونيسف، ٢٠٠٣).

وتعد الدراسة الحالية محاولة لمعرفة مدى فاعلية برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية.

## مشكلة الدراسة:

ترتكز قواعد العلاقات التواصلية الأسرية على وشائج متينة من الود والحب والإخلاص والتعلق والثقة المتبادلة، إنها مهمة لبناء أسرة قوية قادرة على لعب دور فعال في تنمية شخصية أفرادها وتطبيعها بقيم ومثل حميدة، إنه لا شيء يعوض العلاقات العاطفية المتسمة بالود والاحترام في الأسرة، لأنها تعمل على إزالة التوترات وتنفيس الضغوط الانفعالية من جوها.

وينشأ الأبناء في دائرة من العلاقات لعل أهمها العلاقات مع الوالدين، ويأخذ هذا الوضع أهمية خاصة لما لهذه العلاقة من أثر على النمو النفسي للأبناء وعلى الصحة النفسية للوالدين، وانطلاقاً من دور الآباء والأمهات في مساعدة أبنائهم على إشباع حاجاتهم المختلفة، وحل مشكلاتهم بشكل يؤدي إلى تنمية الاعتماد على النفس والقدرة على اتخاذ القرار ومواجهة المشكلات بما يسهل النمو النفسي- السليم لدى الأبناء. وتظهر مراجعة الأدب التربوي أن معظم المشكلات الأسرية تنبع من فقدان حلقة التواصل الأسري بين أفراد الأسرة، والتي تؤدي إلى سوء العلاقات الأسرية وتسهم في ظهور العديد من المشكلات النفسية والانفعالية والأسرية والاجتماعية، والأكاديمية لدى أفرادها. (أبو أحمد، ٢٠٠٤، الدسوقي، ٢٠٠٠).

ويمكن تثقيف الآباء بمهارات التواصل الأسري من خلال البرامج الإرشادية التي تزودهم بمعلومات ومهارات يكتسبون من خلالها أساليب مناسبة واستراتيجيات ناجحة في التعامل مع أفراد أسرهم. لذلك صممت العديد من البرامج التي تتضمن التدريب على مجموعة من مهارات الإتصال للوقاية من حدوث أو تفاقم المشكلات، وخفض مستوى التوتر بين الآباء والأبناء ومعظم هذه البرامج اقتصرت على البيئات الأجنبية والتي تتضمن تدريب الوالدين وأحياناً تتضمن تدريب الأبناء، لتعليم الآباء والأبناء مهارات الإتصال والتفاعل. حيث يرى أندروز وآخرون ( Andrews, et al., 1995 ) أن تدريب الآباء على مهارات الإتصال وحل المشكلات يقوي العلاقات الأسرية، وكذلك يعمل على زيادة قدرات الأسرة لحماية أبنائها من مشكلات الإدمان والتدخين والعنف لذلك وحتى يقوم الآباء بدورهم، لابد من تزويدهم بمعلومات ومهارات، يكتسبون من خلالها أساليب مناسبة في التعامل مع أبنائهم.

وهناك القليل من الدراسات العربية التي اهتمت بموضوع العلاقات الأسرية وعلاقتها بأساليب التواصل الأسري حيث أشارت دراسة عارف (٢٠٠٢) إلى أن الزوجات أكثر اهتماماً في محاولة تحسين التواصل الزوجي وأكثر اهتماماً بنجاح الحياة الزوجية والأسرية، وأشارت دراسة حسن (١٩٩٥) إلى تحسين مستوى مهارات الأمهات في التعامل مع أبنائهن بعد تعرضهن لبرنامج تدريبي لمهارات الاتصال.

وهذا ما أكدت عليه دراسة الدباغ (١٩٩٠) ودراسة أبو عواد (١٩٩٥) التي تناولت موضوع تدريب الآباء على برامج الفاعلية الوالدية واتجاهات التنشئة والتواصل الأسري وأظهرت أن هناك مشكلة أسرية بين الآباء والأبناء في أساليب التفاعل والاتصال، وقد تناولت الدراسات السابقة جوانب مختلفة من مهارات التواصل الأسرية مما دفع الباحثة إلى بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية.

### أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- هل يؤثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية ؟
- ٢- هل تختلف درجة تأثير البرنامج لدى الأمهات العاملات وغير العاملات ؟
- ٣- هل يوجد تفاعل بين متغيري: البرنامج الإرشادي الجمعي والعمل للأمهات؟

### فرضيات الدراسة:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس العلاقات الأسرية تعزى للبرنامج الإرشادي الجمعي لمهارات الاتصال وحل المشكلات.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) بين متوسطات درجات الأمهات في المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس العلاقات الأسرية تعزى لاختلاف درجة تأثير البرنامج الإرشادي باختلاف متغير العمل للأمهات .
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) في تحسين العلاقات الأسرية لدى أمهات المجموعة التجريبية تعزى للتفاعل بين متغيري البرنامج الإرشادي والعمل للأمهات.

## أهمية الدراسة:

وتتلخص الأهمية التطبيقية والنظرية لهذه الدراسة بما يلي:

- ١- تعمل البرامج الإرشادية على تغيير مفاهيم وتوقعات الأمهات تجاه أسرهن التي تعاني من اضطراب العلاقات الأسرية، والتركيز على ضرورة تغيير السلوكات السلبية واستبدالها بأخرى إيجابية والعمل على تعزيزها بحيث تحل السلوكات الإيجابية محل السلوكات السلبية.
- ٢- تدريب الأمهات على اختلاف مستوياتهن التعليمية والمهنية على مهارات الاتصال وحل المشكلات والتي تساعدهن على فهم طبيعة العلاقات الأسرية وأساليب حل المشكلات الأسرية مما يؤدي إلى أن يكن أكثر وعياً، وأكثر قدرة على توظيف هذه الإجراءات المدروسة في الحياة الأسرية، وسينعكس هذا في مجمله بشكل إيجابي على الجو الأسري لتصبح الأسرة أكثر تفهماً لأفكار ومشاعر وحاجات أفرادها، وأكثر قدرة على توافر فرص النمو السليم لهم.
- ٣- محاولة لزيادة التواصل بين الأسر التي تعاني من اضطراب العلاقات الأسرية، لتبادل المعلومات والخبرات، ومعرفة مدى الإفادة من الأساليب والاستراتيجيات المقترحة لتحسين العلاقات الأسرية.
- ٤- يعتبر تطوير أداة لقياس العلاقات الأسرية على أبعاد العلاقة الزوجية، العلاقة الوالدية، والعلاقة بين الأبناء، كما تدركها الأمهات - في المجتمع الأردني، خدمة مباشرة للباحثين والعاملين في مجال خدمة ورعاية الأسرة اجتماعياً ونفسياً بشكل خاص، ولطلبة الدراسات العليا بشكل عام.
- ٥- توافر برنامج إرشادي محكم ومنظم لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات يمكن الاستعانة به وتطبيقه للإسهام في حل المشكلات الأسرية وعلى الأخص الأسر التي تعاني من اضطراب العلاقات الأسرية .

## محددات الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على:

- عينة الأمهات اللاتي يعانين من مشكلات أسرية والمسجلات في سجل الاستشارات النفسية والاجتماعية لدى معهد العناية بصحة الأسرة لعام ٢٠٠٥/٢٠٠٤ والمشاركات في البرنامج التدريبي لمهارات الاتصال وحل المشكلات، مما يعني أن النتائج التي ستحصل عليها الباحثة من هذه الدراسة تخص هذه العينة و لا يمكن تعميمها على سائر أمهات المجتمع الأردني و إنما فقط على عينة من الأمهات مماثلة لعينة الدراسة من حيث المشكلات الأسرية ومن حيث المستوى المهني للأمهات.
- تتحدد هذه الدراسة بالفترة الزمنية التي أجريت فيها والتي كانت في الفترة الواقعة بين ٢٠٠٦-٧-١ و ٢٠٠٦-٩-٣٠ .
- نتائج الدراسة الحالية تعتمد على الأدوات المستخدمة فيها والأبعاد التي اشتملت عليها والتي تتمثل بمقياس العلاقات الأسرية والبرنامج الإرشادي الجمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات.

## تعريف المصطلحات

### - البرنامج الإرشادي:

هو برنامج تدريبي جماعي يستخدم استراتيجيات إرشادية سلوكية معرفية ويتكون من عدد من الجلسات، حيث يتم تدريب الأمهات من خلاله على مهارات الاتصال وحل المشكلات. ويعرف البرنامج الإرشادي: أنه مجموعة الإجراءات والنشاطات التي وضعتها الباحثة وفق برنامج محدد يتكون من خمس عشرة جلسة لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات بواقع جلسة أسبوعياً لمدة (٩٥) دقيقة.

### - مهارات الاتصال:

قدرة الأفراد على إدراك أهداف الاتصال من خلال إرسال واستقبال المعلومات والمشاعر بهدف التأثير على الآخرين والتجاوب معهم، من خلال تعلمهم لمجموعة من المهارات، مثل: مهارة الصمت، والإيحاءات غير اللفظية، ومهارة الإصغاء الفعال، ومهارة التعبير عن المشاعر، ومهارة السؤال ، ومهارة المواجهة، والتغذية الراجعة، وتتطلب هذه المهارات قدرات لاستخدامها، لتحقيق نتائج اجتماعية مقبولة

(Burlerson & Denton, 1997).

### - مهارة حل المشكلات:

هي مهارة تكيفية عامة في حل المشكلات تمكن الفرد من التعامل مع مدى واسع من المشكلات، وتشير إلى العمليات التي يستخدمها الأفراد لتحديد المشكلات، ثم تطوير واستخدام الحلول لحل المشكلات، ويشتمل أسلوب حل المشكلات على الأبعاد المعرفية التي يحددها الأفراد، والاكتشاف والبحث عن حلول جديدة لمشكلات جديدة، ويشمل كذلك الأبعاد السلوكية التي يستخدمها الأفراد كاستراتيجيات تعلمها سابقاً لحل المشكلات، وعندما تظهر المشكلات داخل الأسرة يصبح حل المشكلات عملية سهلة تشمل كل أعضاء الأسرة ووظائفها. وتتضمن مهارة حل المشكلات عدة خطوات هي: التوجه العام وتحديد المشكلة وتوليد البدائل وموازنة البدائل واتخاذ القرار والتنفيذ والتقييم ( Cox & Davis 1999).

### - العلاقات الأسرية:

يقصد بها العلاقات التبادلية بين أفراد الأسرة وتشمل العلاقة الزوجية العلاقة الثنائية بين الأب والأم من جهة والعلاقة بين كل منهما والطفل الذي ينشأ في رعايتهما من جهة أخرى، كما تشمل العلاقات التبادلية بين كل من الأخوة والأخوات، والتي تعكس طبيعة الاتصالات والتفاعلات بين أفراد الأسرة (عمر، ١٩٩٢).

وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي تحصل عليها الأم على مقياس العلاقات الأسرية المتضمن لأبعاد (العلاقة الزوجية، العلاقة الوالدية، والعلاقة بين الأبناء).

### - الأمهات:

الأمهات - في هذه الدراسة- هن الأمهات المراجعات لعيادة الإرشاد النفسي- في معهد العناية بصحة الأسرة التابع لمؤسسة نور الحسين، واللاتي تم تشخيص حالتهن على أنهن يعانين من مشكلات أسرية من قبل المرشدة النفسية والأخصائية الاجتماعية، بناء على أسس التشخيص المعتمدة في المعهد.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل تعريف الأسرة ووظائفها والعلاقة الأسرية الاجتماعية كشبكة علاقات تبادلية، التواصل داخل الأسرة، والعلاقات الأسرية في ظل المتغيرات و المشكلات الأسرية الناتجة عن اضطراب التفاعل الأسري ودور الأساليب السلوكية المعرفية كمهارة الاتصال ومهارة حل المشكلات في خفض تلك المشكلات.

#### الأسرة:

جماعة اجتماعية صغيرة تتكون من الأب والأم وواحد أو أكثر من الأطفال يتبادلون الحب ويتقاسمون المسؤولية ومهمتها تربية الأطفال وتوجيههم وضبطهم ليصبحوا أشخاصاً يتصرفون بطريقة اجتماعية" (الياسين، ١٩٨١، ص٩).

"والأسرة بناء اجتماعي يتكون من أدوار اجتماعية مرتبة على أساس النوع والمكانة، أساسها دور كل من الزوج والزوجة واللذين يشتركان في مكان إقامة واحد ونشاطات اجتماعية واقتصادية مكملة لبعضها بعضاً. وتقوم الأسرة برعاية الأطفال وحمايتهم وتزويدهم بحاجاتهم المختلفة، وقد يضاف إلى الأعضاء الأساسيين بعض الأقارب، كما تمتد لتشمل الأبناء المتزوجين للزوجين الأساسيين وأحفاد هؤلاء وهنا تسمى بالأسرة الممتدة" (عثمان، ١٩٨٩، ص١١).

#### العلاقة الأسرية الاجتماعية:

ويقصد بها تلك العلاقة التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء ويقصد بها أيضاً طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد ومن ذلك العلاقة التي تقع بين الزوج والزوجة والأبناء أنفسهم (غيث، 1992، ص٣٤٧).

وتزداد الألفة والمودة بين الزوجين كلما كان هناك وضوح في أدوار أفراد الأسرة، واتفق في توقعات كل من الزوجين بالنسبة للطرف الآخر، بينما ينشأ النزاع الأسري عندما تتناقض وجهة نظر الزوجين عن أهمية أدوارهم نتيجة لظروف طارئة أو أسباب أخرى كانشغال الزوجة، أو مرض أحد الزوجين (حلمي، ١٩٨٩).

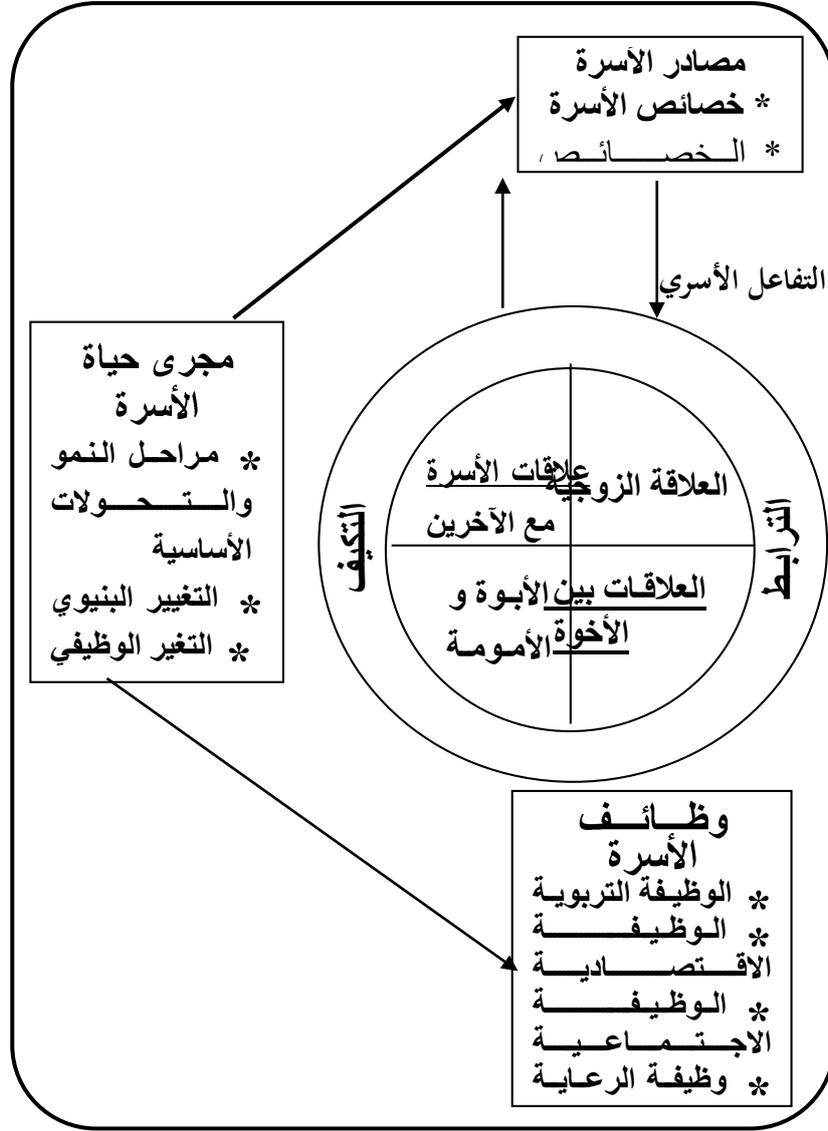
وتختلف العلاقات الأسرية من مجتمع لآخر، وفي ذات المجتمع تختلف من بيئة اجتماعية إلى أخرى ومن جماعة لأخرى وفقاً لحجم هذه الجماعة ودرجة تحضرها والأساس الاقتصادي الذي يحكمها. والتوقعات الاجتماعية في حقيقتها نتيجة طبيعية وحتمية للعلاقات التي تربط بين الأفراد والتي تؤدي في النهاية إلى تكوين شبكة متشعبة من العلاقات الاجتماعية (الخشاب، ١٩٩٨).

ومع تطور الحياة البشرية تغيرت الأدوار التربوية للأسرة حيث سلبت المجتمعات الحديثة وظائف الأسرة تدريجياً، وعهدت بها إلى أجهزة خاصة تسير تحت إشرافه حتى كاد يجردها منها جميعاً (وافي، ١٩٥٨).

وفي الوقت الراهن، ثمة من يعتقد بأن الأسرة في المجتمعات الغربية في حالة انحدار وذلك بفعل التناقضات الناجمة عن التوجهات الثقافية والقيمية المتغيرة سريعاً والمتباينة كثيراً، وقد حاول بنون (Bennun, 1988)، تقديم الأدلة الإحصائية التي تشير إلى تزايد نسب الطلاق وتناقص معدلات الإنجاب وتزايد أعداد الأمهات اللاتي يتكن المنازل للعمل، وتلاشي الأسرة الممتدة، وأنذر بأن هذا العصر- هو عصر- الأسرة الهشة وأن الحياة الأسرية أصبحت على مفترق طرق خطير، نظراً لتغير الأدوار الأسرية وما يعكسه من تغيرات في النظام الأسري، فالدور سلوك متعلم تعلمه الأسرة لأفرادها في ضوء هويتها الثقافية، والأسرة باعتبارها نظاماً متكاملًا يشمل أدواراً تبادلية، فإن مستوى نجاح أو إخفاق النظام الأسري في تأدية وظائفه يتحدد تبعاً لمدى إدراك الدور والتفاعلات ما بين أدوار جميع أفراد الأسرة. والأسرة نظام ديناميكي، فالعلاقة الأسرية علاقة تبادلية، وكل فرد بالأسرة يتأثر ويؤثر فيها ولا يعمل كل فرد منها بمعزل عن أفراد الأسرة الآخرين. فالإطار المفهومي لنظام الأسرة يشتمل على أربعة مكونات رئيسية هي:-

- ١ - المصادر الأسرية: وتمثل الوسائل المتاحة للأسرة لإشباع الحاجات الفردية والجماعية لأعضائها.
- ٢ - التفاعل الأسري: ويشير إلى العلاقات بين أفراد الأسرة والمجتمعات المتفرعة عنها.
- ٣- الوظائف الأسرية: وتمثل جملة الحاجات المختلفة التي تتحمل الأسرة مسؤولية تلبيتها.
- ٤ - مجرى حياة الأسرة: سلسلة التغيرات التي تطرأ على الأسرة في المراحل والأوقات المختلفة (الخطيب، ١٩٩٦).

والشكل رقم (١) يوضح الإطار المفهومي للنظام الأسري.



شكل رقم (١) الإطار المفهومي للنظام الأسري (الخطيب، ١٩٩٦)

## ★ الترابط الأسري:

هو مرآة تعكس الطرق التي تتفاعل فيها النظم الأسرية الفرعية مع بعضها بعضاً. ويعرف الترابط الأسري على أنه الرباط العاطفي الذي يشد أفراد الأسرة نحو بعضهم بعضاً من جهة واستقلالية الفرد في النظام الأسري من جهة أخرى. والتوازن بين طرفي الترابط الأسري (الانفصال والتداخل) هو من خصائص الأسر التي تقوم بوظائفها بشكل جيد (كفاي، ١٩٩٩).

### وظائف الأسرة خلال مراحل النمو:

- تقوم الأسرة خلال مراحل النمو المختلفة بعدة وظائف من أهمها:
  - نقل المعايير والقيم الاجتماعية والعادات السلوكية والمخزون الثقافي.
  - إشباع حاجات الأعضاء الفيزيولوجية والنفسية.
  - تنمية وضبط سلوكيات الأطفال بما يتفق والأعراف السائدة.
  - تنظيم العلاقات الأسرية الداخلية بين الزوجين والأبناء وبين الأخوة.
  - الحفاظ على الحدود الخارجية للأسرة من خلال تنظيم علاقاتها مع الأسر الأخرى وخاصة الممتدة.
  - وضع قوانين تنظيم الترتيب الهرمي للسلطة حيث يأتي نظام الزوجين فنظام الأبوة ومن ثم نظام الأخوة من خلال ما يعرف بالهيكل البنائي لنموذج دوفال (Alnajjar, 1996).
- وغالباً ما تأخذ الأسر أحد نمطين:

- نمط استقرت فيه العلاقات الأسرية ونجح فيه الزوجان بالتعامل مع الاختلافات من خلال التكيف والتقبل بحيث يكمل كل منهما الآخر، وطوروا علاقة حميمة دافئة متميزة عن العائلة الأصل، واتخذوا قراراً بالمهنة المختارة.
- ونمط ثان تستقر فيه العلاقة الزوجية لأنهما أجلا الخلافات والتعامل مع الفروق، وينشغلان عنها بتربية الأبناء، وتظل هذه الخلافات تعيش في طور الكمون لتعود من جديد بعد رحيل الأبناء وتكون عادة سبباً من أسباب الطلاق النفسي الذي يعيشه كثير من المتزوجين (Alnajjar, 1996).

## الأسرة كشبكة علاقات تبادلية

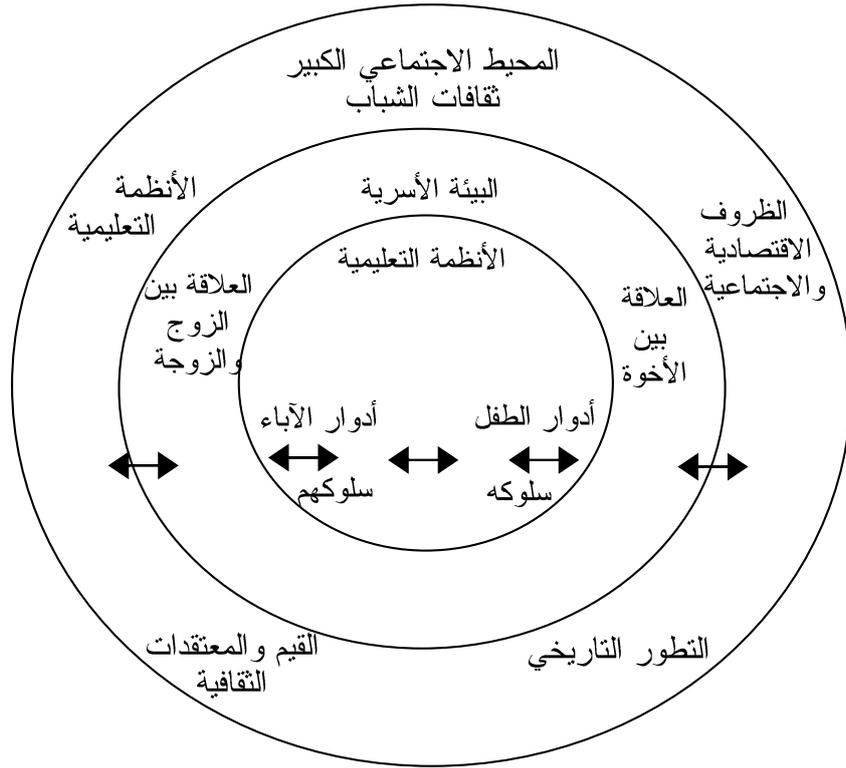
إن الأسرة كمؤسسة اجتماعية مميزة عن سائر المؤسسات الأخرى، مميزة كوحدة إنتاجية تزود المجتمع بأعضاء جدد، ومميزة بكون العلاقات فيها قائمة أساساً على الروابط العاطفية، فالأسرة مهمة من ناحيتين: مهمة لنمو الطفل النفسي والاجتماعي والجسمي، ومهمة بالنسبة للوالدين لاستكمال النضج الاجتماعي، حيث فيها يمارس كل منهما الأمومة والأبوة وعن طريق الممارسات الوالدية يزودان الطفل بالقيم والمفاهيم التي تجعل منه عضواً في مجتمع ما.

الاتجاه الحديث لدراسة الأسرة توضحه (نظرية الأنظمة) System theory وتؤكد هذه النظرية على أهمية التفاعلات المتبادلة بين أعضاء الأسرة، فالأسرة عبارة عن منظومة إنسانية تفاعلية فيما بينها (أشخاص يتواصلون مع أشخاص آخرين). فالعلاقة الزوجية والعلاقة بين الأخوة والعلاقة بين الطفل والوالدين والتأثير فيما بينهم يتم في آن واحد (Elkin,1999). وحسب هذه النظرية فإن التأثير المتبادل بين أعضاء الأسرة يظهر في ثلاثة مستويات:

المستوى الأول: علاقة الطفل بالوالدين وتأثير كل منهما بالآخر مباشرة.

المستوى الثاني: العلاقات داخل الأسرة، العلاقة الزوجية والعلاقة بين الأخوة، وتأثر كل علاقة بالأخرى وتأثير كل منهما على علاقة الوالدين بالطفل.

المستوى الثالث: المحيط الاجتماعي الكبير فالظروف الاقتصادية والثقافية والسياسية تؤثر على علاقة الوالدين بالطفل وعلى العلاقات داخل الأسرة. والمستويات الثلاثة في تفاعل دائم ومستمر وشكل رقم (٢) يوضح التأثير المتبادل لأعضاء الأسرة.



## علاقة تبادلية مباشرة

(Segal & Bavelas, 1983)

شكل رقم (٢) - التأثير المتبادل لأعضاء الأسرة

### الأنظمة الفرعية داخل الأسرة:

الأسرة حسب نظرية الأنظمة تتكون من عدة أنظمة فرعية متفاعلة فيما بينها أهمها:-

#### ١ - العلاقة الزوجية:

الوحدة النفسية للأسرة التي تتحقق نتيجة التعاطف المتبادل بين الوالدين وهي ضرورة حتمية للمناخ الوجداني السليم الذي يحتاج الطفل أن ينشأ فيه. إن الوالدين بينهما صلة وعلاقة كما هي بينهما وبين أطفالهما. فالعلاقة الزوجية الناجحة تنعكس إيجابياً على علاقتهم بالطفل، كما أن الصراع الزوجي يتضمن مشاعر سلبية توجه مباشرة للطفل خاصة الصراع الناتج عن الطلاق ففي دراسة قام بها ستريس، وجيليس وستينمتز (Straus, Gelles & Steinmetz, 1980). تضمنت ٣٦ طفلاً ذكراً وأنثى في المرحلة الابتدائية بينت أن الأطفال الذين شهدوا عداً صريحاً بين الوالدين تم تقييمهم من قبل معلمهم على أنهم أقل تكيفاً في المدرسة وأكثر خوفاً من تخلي والديهم عنهم وأكثر شعوراً بالذنب. مقارنة بالأطفال الذين لم يشهدوا هذا العدا بين الوالدين، فالصراع الزوجي والطلاق يبذل النبرة

العاطفية في التفاعل بين الوالدين والطفل ويؤدي إلى تبني أساليب تربوية مغايرة فتصبح الأم أكثر تسلطاً وأقل تقبلاً واستجابة لأطفالها (Straus, Gelles & Steinmetz, 1980).

وفي الماضي كان الأب هو الذي يرأس الأسرة ويصدر القرارات الخاصة بالمنزل ويعمل جاهداً في توفير الحاجات الأساسية للحياة الأسرية كما أن علاقة الزوجة بزوجها علاقة الطاعة والخضوع ويشتمل عمل المرأة على تربية الأطفال ورعايتهم. ومع التطور الذي حدث تغيرت تلك الصورة التقليدية بسبب التصنيع والتحضر وتبين مدى التغير الذي حدث من حيث:

١. مساعدة الزوج لزوجته في الأعمال المنزلية.
٢. تحمل المرأة المسؤولية في حال غياب الزوج عن المنزل، وخروج المرأة للعمل.
٣. الخلاف بين الزوج وزوجته نتيجة هذه التغيرات (القصير، ١٩٩٩، ص ١٨٠).

## ٢- العلاقة بين الأخوة:

ترتبط هذه العلاقة بحجم الأسرة من جهة والعلاقة الزوجية من جهة أخرى، فعندما يزداد حجم الأسرة، تقل فرص التواصل بين الطفل والآباء لكن مواقف التفاعل بين الأخوة تزداد، إن الأخوة كالأبء مصدر لتعلم الاتجاهات والمعتقدات وأنماط السلوك لجماعة ما، فالأخوة يعملون على ضبط سلوكيات بعضهم البعض، وقد يساعد وجودهم على ملء الفراغ في العلاقات بين الوالدين والطفل في حالة توفر اهتمام وعطف متبادل فيما بينهم، إن الأخوة لديهم حساسية كبيرة لإدراك تغير المعاملة الأبوية التي قد تكون بقصد أو بغير قصد. وكلما زاد شعور الطفل باختلاف المعاملة، كلما زاد الصراع بين الأخوة، فكما بينت إحدى الدراسات أن انسجام الأخوة فيما بينهم يرتبط باتجاهات الآباء المتصفة بالتسامح والتشجيع على حب الاطلاع، ويرتبط إيجابياً بالعلاقة الزوجية الناجحة (Melby etal, 1995).

إن أطفال الأسرة هم مواطنون يعيشون في عالم الصغار وفيه يتلقون مجموعة مختلفة من الخبرات خلال معيشتهم المشتركة. وتتميز العلاقات بين الأخوة بالإشباع والشمول كما تتسم بالصراحة والوضوح ومما تجدر الإشارة إليه أن مكانة الأبناء تختلف حسب تسلسلهم داخل الأسرة (القصير، ١٩٩٩، ص ٢١٦).

## ٣ - العلاقة بين الطفل والوالدين:

تتضمن هذه العلاقة تفاعلاً مستمراً وتأثيراً متبادلاً، فالتفاعل المتضمن الجوانب السلبية منذ البداية كالرفض مثلاً يؤدي بالطفل للانزعاج والاستجابة بطريقة سلبية، بينما التفاعل المتضمن لجوانب إيجابية كالتقبل يؤدي بالطفل للارتياح والاستجابة بطريقة إيجابية.

توضح دراسة باترسون Patterson الطولية التي أجراها على أطفال ذكور أعمارهم ٩ - ١٢ سنة صنفوا أنهم عدوانيون، وتمت مقارنتهم بأطفال غير عدوانيين، فأستنتج أن سلوكهم العدواني متعلم باستمرار نتيجة التأثير والتأثر المتبادل بين الطفل والوالدين، وبالتالي الدخول في دائرة الكراهية Coercive cycle من التفاعل السلبي، فقد تبين في دراسته أن تفاعل آباء الأطفال العدوانيين يتصف مع الطفل بالعدوانية (Patterson & Weiss, 1975).

هكذا نجد أن التفاعل بين الطفل والوالدين يتصاعد كدائرة إلزامية، إما سلبياً أو ايجابياً حسب طبيعة العلاقة وطبيعة كل منهما، فالطفل مساهم نشيط في تشكيل استجابات آباءه، كما أن الآباء يعملون على تعزيز سلوكيات أطفالهم، إن كانت عدوانية تزداد عدوانية، مما يؤدي لأن يكون العدوان متبادلاً بين الطفل ووالديه كدائرة إلزامية (الخولي، ١٩٨٤).

ويلاحظ أن الإنسان خاصة العربي ما زال محباً للأولاد فهو يفخر ويتباهى دائماً بكثرة الإنجاب وخاصة إذا كانوا ذكوراً. وإذا لم يرزق الشخص بولد ورزق بنات فإنه يظل راغباً في إنجاب الذكور لانه يعتبر الذكر مصدر اعتزاز. وهذا غالباً ما نجده ينطبق على مناطق كثيرة سواء أكانت حضرية أم ريفية ويفترض في العلاقات بين أعضاء الأسرة أن تقوم على التعاون والمودة. ومجمل القول إن الحياة الاجتماعية للأسرة تنشأ عندما يتفاعل أفرادها فيما بينهم مكونين مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في حياة البشر (الخولي، ١٩٨٤، ص ٧٩).

#### خصائص التفاعل الاجتماعي الأسري:

- ١- يعد التفاعل الاجتماعي الأسري وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد الأسرة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد الأسرة الأفكار من غير أن يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.
- ٢- أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.
- ٣- عندما يقوم الفرد داخل الأسرة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد الأسرة إما إيجابية وإما سلبية.
- ٤- التفاعل بين أفراد الأسرة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.

والتفاعل الاجتماعي يقوم على أساس مجموعة من المعايير التي تحكم هذا التفاعل من خلال وجود نظام معين من التوقعات الاجتماعية في إطار الأدوار والمراكز المقدره داخل المجتمع والتفاعل الاجتماعي أيضا يؤدي إلى تشكيل الجماعات الإنسانية وإلى ظهور المجتمعات الإنسانية (الخشاب، ١٩٩٨، ص ٧١-٧٢).

ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين (الخولي، ١٩٨٤).

وتؤدي العلاقات الأسرية الاجتماعية إلى ظهور مجموعة من التوقعات الاجتماعية الثنائية فالزوج يتوقع من زوجته أن تبادله العبء وتتعاون معه فيما يتعلق بشؤون أسرتها الصغيرة لتكوين حياة مستمرة هانئة، وكذلك الزوجة تتوقع من زوجها أن يخلص لها وأن يتحمل مسؤولياته في الإنفاق عليها وعلى أبنائها وفي حماية ورعاية الأسرة التي قاما بتأسيسها سوياً (فهيمي، ١٩٩٨).

### العلاقات الأسرية وعلاقتها بمهارات الاتصال وحل المشكلات:

من المعروف أن الأداة التي تربط الناس ببعضهم بعضاً وتمكنهم من التواصل هي الوسائل اللفظية وغير اللفظية، وتعتبر عمليات التواصل من العمليات المركبة جداً (حزين، ١٩٩٥). ويعتبر التواصل ضرورياً لتطور الأفراد من علاقة ما قبل الزواج إلى العلاقة الزوجية، وتستمر أهميته أثناء الزواج وخلال الحياة (Ginsberg & Vegleson, 1997).

الحوار بين الزوجين هو مفتاح التفاهم والانسجام فعندما نتحاور فإننا نعبر عن أنفسنا بكل خبراتنا الحياتية وبيئتنا الأسرية والتربوية. فقد أصبح الحوار من أكثر المواضيع بحثاً نظراً لأهميته في عملية الاتصال والتواصل الإنساني ونجاح هذه العلاقات، كما اعتبر انعدام الحوار والتواصل بين الزوجين من الأسباب المباشرة المؤدية للمشكلات الأسرية وفقاً لما ورد في دراسات عديدة منها: الدراسة الإحصائية التي أعدتها لجنة إصلاح ذات البين (٢٠٠٣) التي تبين أن انعدام الحوار بين الزوجين هو السبب الرئيس الثالث المؤدي إلى الطلاق. وفي دراسة أعدها أبو داهش (٢٠٠٤) الذي عمل في مكاتب الاجتماع بالرياض والمتخصصة في حل المشكلات الاجتماعية والأسرية أوضح أن أهم أسباب المشكلات الأسرية هو عدم النضج، عدم التفاهم وانعدام الحوار والتي تؤدي إلى سوء العلاقات الأسرية. وفي دراسة للمطوع (٢٠٠٤) والتي أقيمت على نحو ١٠٠ سيدة اخترنا كعينة عشوائية بهدف الكشف عن أبرز المشكلات الزوجية التي تواجه أفراد العينة، تراوحت الإجابات بشكل عام ما بين الصور التالية: بقاء الزوج فترة طويلة خارج المنزل، الاختلاف المستمر للآراء ووجهات النظر، رغبة الزوج في الانعزال عن الآخرين أو الاختلاط بالمجتمع المحيط، انعدام الحوار، وعندما طرح في الدراسة ما هو الأسلوب الأمثل لحل هذه المشكلات تبين أن ما يزيد على ٨٧% من إجابات أفراد العينة فضلن الحوار المباشر لحل أية مشكلة، وفسرن ذلك بأنه أقصر الطرق لحل أي خلاف. كما أشارت نسبة ٤% اللاتي قلن أنهن لوسائل أخرى لحل الخلافات الزوجية كأسلوب حل المشكلات.

وهناك نوع من الحوار النفسي- السلبي الذاتي وهو طريقة التحدث مع النفس، ففي موقف معين على سبيل المثال عندما يطلب الزوج من زوجته أن تسهر معه وقتاً طويلة وترفض الزوجة ذلك لأنها تشعر بالتعب وتستأذن لتنام. هذا الموقف تختلف فيه ردّات فعل الأزواج وفقاً للحوار الذاتي فقد يحدث الرجل نفسه قائلاً "أنها لا تحترمني، لا تقدر رغباتي، لقد احتجت بالتعب لتتهرب مني، إنها تتعمد إغضابي، لا تحبني". هنا استخدم الحوار النفسي- السلبي وكذلك الحال لو عكس المثال على المرأة. ودائرة الحوار النفسي- السلبي هي : فكرة سلبية - تضخيم هذه الفكرة وإيجاد تفسيرات ذاتية لها- توتر داخلي- غضب- مشكلة مع الطرف الآخر.

ويكون الحل محاربة الأفكار السلبية واستبدالها بأفكار إيجابية وإيجار مبررات بحيث يقتنع بها ويعامل الطرف الآخر على هذا الأساس الإيجابي.

بناء على ما سبق نستنتج أن تعلم الحوار كأسلوب للتواصل وممارسته في الحياة الزوجية والأسرية من أهم العوامل التي تحقق الانسجام والتفاهم الزوجي واستقرار العلاقات الأسرية.

فالعلاقة الزوجية الدافئة والمتزنة تمد الزوجين بالإحساس بقيمة الذات والانتماء مما يزيد من الشعور بالتقدير والأمان، والتقارب بين الزوجين يؤدي إلى إحساسهما بالراحة ويخفف من ضغوطات العمل والحياة، وبالمثل - إعطاء الحب - وفهم وتدعيم شخص معين يحتاج ويستحق هذه الجوانب ويشجع كلاً من الذي يعطيه والذي يأخذ (Hegglar & Borduin,1990). ويتضمن التواصل الوجداني قدرًا من العاطفة والفهم يوفرهما شريك الحياة اتجاه الآخر سواء أكان ذلك بشكل لفظي أم غير لفظي، بما في ذلك من إحساس بالمشاعر والرعاية من جانب شريك الحياة، والإحساس بالإدراك الوجداني والفهم من الآخر ويكشف الآخر عن ذاته (الببلاوي، ١٩٨٧). وتعتبر أساليب التواصل العاطفي بين الزوجين من أهم الخصائص التي تميز الجماعة الزوجية عن غيرها من الجماعات الصغيرة حيث تقوم ديناميات التفاعل الزوجي على التواصل العاطفي بين الزوجين (مرسي، 1991).

ويختلف تفاعل الزوجين غير المتوافقين عن تفاعل المتوافقين زواجياً، حيث يظهر الزوجان غير المتوافقين تعاطفاً وعناية و اتفاقاً أقل، كما نجد أن الزوجات يشكين من أن الزوج منسحب انفعالياً بينما يشكو الأزواج من أن زوجاتهم منغمسات في الخلافات (Bradburg & Finchan, ) (1987, Gattman,1998, Mathews etal,1996).

ولا يعاني الزوجان السعيدين من صعوبة فهم الرسائل الانفعالية لبعضهما بعضاً، بينما يشوه الزوجان غير السعيدين تلك الرسائل بطريقة سلبية. ويبدو أن الأزواج أكثر ميلاً إلى إساءة فهم الرسائل الانفعالية للزوجات في الزواج غير السعيد (Atwater,1985).

وأحياناً ما نجد أن العلاقة الزوجية تعاني القليل من المشكلات العلنية ويظهر فيها الزوجان نوعاً من التوافق أو الإذعان المعلن للعلاقة الزوجية وتقاليدها، إلا أنه لا مشاركة انفعالية بينهما تسمح بتبادل التنفيس عن المشاعر الحبيسة القوية التي قد يعاني أحدهما أو كلاهما، وهو ما يطلق عليه مفهوم الطلاق العاطفي أو الانفعالي ( الفقي، ١٩٨٤).

#### - أنواع التواصل الأسري :

أ - التواصل الجيد: يتطلب التواصل الجيد بين عضوين في الأسرة أن يكون أحدهما متكلماً والآخر مستمعاً، وأن يجيد المتكلم التعبير عن الرسالة التي يريد توصيلها، حتى يرسلها بصدق وأمانة، وأن يكون المستمع حسن الإنصات دقيق الملاحظة حتى يفهم الرسالة وما تحمله من معان مباشرة أو ضمنية، وهذا يعني أن الإرسال والاستقبال في التواصل الزوجي الأسري الجيد يقوم على وعي كل من الطرفين بالرسالة التي يريد الطرف الآخر توصيلها إليه فيحسن الإنصات إليها، فالتواصل الجيد يتطلب مهارة في التعبير ومهارة في الإنصات.

وتتمتع الأسر السعيدة بتواصل أكثر وتفاعل أفضل، فهم يتحدثون عن مدى واسع من الموضوعات، ويبدو عليهم المزيد من الفهم لما سمعوه، ويبدون حساسية عالية إزاء مشاعر الطرف الآخر ويدعمون تواصلهم اللفظي بكثير من الإشارات غير اللفظية ( ; Ginsberg & Vogel song 1977 ; Atwater,1985).

وهناك ثلاث نقاط تميز سلوك التواصل الفعال بين الأفراد هي: تبادل رسائل واضحة ومباشرة. والاستماع الفعال والتعبير اللفظي عن الاحترام أو التقدير من الطرف الآخر ( Jones & Gallios, 1989).

ب - التواصل المضطرب: في حين أن التواصل اللفظي مهم في فهم اتجاهات وسلوك الطرف الآخر فإن التواصل اللفظي الخطأ أو المضطرب يعد مصدراً للمشاكل الزوجية فالزوجان غير السعيدين كثيراً ما يعتقدان مشاكلهما عن طريق التواصل اللفظي الخطأ، كأن يعبران عن مشاعرهما بشكل غير مباشر وغامض ولا ينقلان إلى بعضهما رسائل واضحة ومكتملة وقوية بشكل كاف، كما يفشلان في الحصول على تغذية مرتدة من بعضهما بعضاً

(Ginsberg & Vogel song 1997 ; Atwater,1985).

ويكثر في الأسرة مشكلة التواصل غير اللفظي والذي ويدور حول الأوامر الانفعالية اللاشعورية دون الاهتمام بالرسائل اللفظية، أما اللجوء إلى الرسائل المقنعة المخفاة فغالباً ما يكون مدفوعاً بالخوف من فقدان الحب حتى لو أدى ذلك إلى زيادة الاضطراب في التفاعلات الأسرية، إذ إنه كلما كانت الرسائل غير واضحة زاد التوتر داخل الأسرة، واضطراب عملية التواصل لا يعكس فقط اضطرابات العلاقة الأسرية بل ويسهم في وجودها، حيث يظهر التواصل عديم المعنى بين أفراد الأسرة المضطربة (كفاي، ١٩٩٩).

وهكذا يتضح لنا أن التواصل سواء أكان لفظياً أم غير لفظي فإن له وظيفة ودور هام جداً في العلاقات والتفاعلات الأسرية سواء أكان في نقل الأفكار أم في نقل المشاعر والوجدان، كما أن اضطراب هذا التواصل يؤثر القدرة على حل المشكلات، أو المشاركة في الاهتمامات والأنشطة والأدوار التي يلعبها كل فرد في الأسرة، وعلى العلاقة الجنسية بين الزوجين، بل قد يتسبب مع عوامل أخرى في ظهور اضطرابات نفسية لدى أحد الزوجين أو كليهما أو أحد أفراد الأسرة (مؤمن، ٢٠٠٠).

إن نمط التواصل وتوعيته داخل الأسرة له دور كبير وأساسي في توازن الأسرة، وكلما كان التواصل واضحاً ومحدداً وحسب الأدوار وفي ظل قواعد أسرية مرنة كانت الأسرة صحيحة وسليمة نفسياً. أما إذا كان العكس فإن أعضاء الأسرة قد يتعرضون للاضطرابات والأمراض النفسية (كفاي، ١٩٩٩، ص ١٩٨).

وتشير بعض الدراسات إلى أن اضطراب الأسرة هو اضطراب زوجين بالدرجة الأولى لا يكون الأطفال سبباً فيه بل هم ضحايا الوالدين فالأطفال الذين يعانون من سوء العلاقة الزوجية يتأثر نمومهم النفسي- والجسمي والدراسي والاجتماعي، فقد وجدت الدراسات أن اضطرابات الأطفال (فشل مدرسي، قلة الشهية، التبول الليلي، واضطرابات المزاج) غالباً ما تعود إلى سوء تواصل عائلي (McCubbin,Dahl,1986,p.825).

وقد نظم الإسلام العلاقات الأسرية تنظيماً دقيقاً محكماً، وقد جعل لها من الضوابط ما تستقيم وتتنظم به الحياة الاجتماعية وأول أفراد الأسرة وأولاهم بذلك إنما هما الزوجان، إذ هما الأصل الذي تصدر عنه علاقات الأبناء.

يقول الله تعالى: "ومن آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجا لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودة ورحمة أن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون" (سورة الروم، آية ٢١)

فالزواج هو الوسيلة الطبيعية المشروعة لتكوين الأسرة، ولهذا فهو من أهم المؤسسات الاجتماعية التي في ظلها تتشكل طبيعة الإنسان، وشخصيته، ويبدأ الزواج بعقد شرعي بين ذكر وأنثى، هدفه الأول تشكيل أسرة يسودها الوئام والمودة والرحمة والسكينة، وتعد البيئة الأولى لولادة الأطفال وتنشئتهم، ولكي يحقق الزواج هدفه الأول لابد أن يسود بين الزوجين أسلوب التواصل السليم والفعال على المستوى الفكري والنفسي والجسدي والعاطفي. وكلما نجحنا في تحقيق أسرة سعيدة يسودها الوئام والمودة، نجحنا في تحقيق سعادة الفرد والمجتمع. (عارف، ٢٠٠٢، ص ٢).

وقد شهد ميدان "التواصل" أو "التخاطب" (communication) طفرة من التقدم سواء من حيث التنظير أو البحث. وقد يعزى ذلك إلى تعدد استخدامات مصطلح "التواصل" وإلى الاهتمام المتزايد بالبحوث فيه من جانب أنظمة علمية متعددة.

وقد ظهر فيما نشر- من كتب ودراسات ٥٠ وصفا مختلفا للعملية الإتصالية. وعلاوة على ذلك، فإن ثمة تصورات نظرية من شأنها أن تحد من المحاولات الكثيرة لتكوين نموذج عام للاتصال. فمنذ أن نشر "شانون وويفر" (Shanon & Weaver, 1949) نموذجهما الرياضي عن التواصل، ظهر أكثر من ١٥ نموذجا مختلفا في تفسيره.

### مفهوم التواصل:

"التواصل هو العملية التي يتفاعل بها المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة (Irwin, 1982).

يتضمن هذا التعريف عددا من الافتراضات عن طبيعة التواصل، فالتواصل كعملية يفترض فيها أن مكونات التفاعل دينامية وليست ساكنة في طبيعتها، وأنه لا يمكن اعتبارها كعناصر غير متغيرة من حيث الزمان والمكان. ويعني التركيز على التفاعل في تحديد طبيعة التواصل، أنه لا يمكننا أن نفهم جانبا واحدا من التواصل بمعزل عن المكونات الأخرى للسلوك، كما أن التغير في جانب من جوانب العملية الاتصالية قد يؤدي إلى تعديل في التواصل ككل (Seren, 1970).

ويعرف الاتصال بشكله الواسع على أنه المشاركة في الخبرة والذي يجعل الاتصال الإنساني فريدا هو القدرة الفائقة على تكوين الرموز واستعمالها وهذه القدرة هي التي تمكن الأفراد من مشاركة خبراتهم بشكل غير مباشر وتبادلي (Tubbs, 1977).

مفهوم التواصل إذن، ينبغي أن يقوم على تصور شامل يضع في الاعتبار كل المحددات المتعلقة بالفرد والجماعة في عمل اتصالي معين. ويستلزم ذلك تناول التواصل في إطار يتضمن جوانب متعددة هي:

- التواصل كنظام للسلوك: يقدم مدخل النظم إطارا مرجعيا ينظم مكونات العمل الاتصالي. وقد تقوم أنظمة أو نماذج التواصل على تصور رياضي يصف التواصل على أساس مضاهاته بالعمليات التي تجري في آلة معالجة المعلومات Information Processing machine فالعمل أو الحدث الاتصالي يتضمن مصدرا أو شخصا مرسلا ينقل إشارة أو رسالة خلال قناة إلى المكان المقصود أو الشخص المستقبل. ولكن في علم الاجتماع، تهتم معظم نماذج التواصل بتضمين وظائف أكثر من وظائف الإرسال- النقل- الاستقبال. لذا تضع في الاعتبار عوامل مثل طبيعة التفاعل، والاستجابة للرسالة، والسياق الذي يحدث التفاعل:

- التواصل نشاط قائم على ترجمة الرسالة إلى رموز أو إشارات يجري نقلها للآخرين ثم ترجمة الرموز أو الإشارات المنقولة في شكل رسالة (Encoding-decoding) ويهتم بهذا البعد خاصة معظم النماذج أو النظم "الاجتماعية" للتواصل.
- التواصل كتفاعل هو عملية ربط Linkage process بين المرسلين والمستقبلين للرسائل وفي هذه العملية تتضافر عوامل و متغيرات كثيرة.
- أما "السياق الاجتماعي" Social context الذي يتواتر فيه التواصل، فيشير إلى تلك القوى التي تؤثر في التواصل في موقف معين والتي تحكم تدفق المعلومات ونماذج التأثير في جماعة مرجعية إلى جماعة أخرى ومن ثقافة فرعية إلى ثقافة أخرى (Thayer, 1963)

### وظائف التواصل:

يستخدم الإنسان نظام الاتصال أو التواصل لتحقيق عدة وظائف:

- ١- استقبال الرسائل ونقلها والاحتفاظ بالمعلومات.
- ٢- القيام بعمليات على أساس المعلومات المتاحة بهدف اشتقاق نتائج جديدة لم يكن يدركها الفرد مباشرة، وكذلك بهدف إعادة بناء الأحداث السابقة والتنبؤ بالمستقبل.
- ٣- التأثير في العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها.
- ٤- التأثير في الأشخاص الآخرين والأحداث الخارجية وتوجيه هؤلاء الأشخاص وتلك الأحداث.

## عناصر التواصل

ويشير ديفلر وايفرت (Defliur & Everelte,1986) إلى أن عملية الاتصال تشمل ستة عناصر

هي:

١ - المرسل: الذي يحدد الأفكار والاتجاهات والآراء التي يرغب في إيصالها للآخرين، ثم يقوم بعملية تنظيمها واختيار الأسلوب المناسب للإرسال.

٢ - الرسالة: مجموعة معان يرسلها المرسل إلى المستقبل، وذلك بهدف التأثير في سلوكاته لذلك فإن الرسالة تعتبر محتوى الاتصال.

٣ - قناة الاتصال: مجموعة الرموز التي تنقل المعاني التي تحتويها الرسالة، ويمكن أن تكون لفظية أو غير لفظية مثل الإشارات، حركة اليدين، الإيماءات.

٤ - المستقبل: الطرف الآخر المكمل لدائرة الاتصال، وهو المتلقي للرسالة ويحاول المرسل التأثير فيه.

٥ - الفهم المشترك: عندما لا يتوفر بين المرسل والمستقبل لا توجد عملية اتصال.

٦ - التغذية الراجعة: وتتم عندما يستجيب المستقبل للرسالة ويرد عليها، فهذه العملية توجه سلوك المرسل في المرات القادمة لعملية الاتصال.

ويعني الاتصال كذلك القدرة على الاستماع والانتباه والإدراك والاستجابة اللفظية. وهذه القدرة يمكن أن يتعلمها الناس، بغض النظر عن مستويات تعليمهم وخلفياتهم الاجتماعية أو شخصياتهم فهي مهارات تتطلب التدريب المستمر كسائر المهارات الأخرى (Okun,1991).

وإتقان التواصل ليس موهبة أو هبة من السماء، بل هو فن ومهارة وخبرة يتعلمها الإنسان

بالممارسة كغيرها من الفنون (Ellis, Crawford,2000,p 82).

وحسب دراسة "اولسون" التي قامت بعملية مسح لمصادر (القوة في الزواج) أثبتت الدراسة

أن أهم عوامل القوة في الزواج السعيد هي: الرضا عن أسلوب التواصل، وعن أسلوب مناقشة المشاكل،

وإتقان فن التعبير عن الذات، وفن الاستماع لكلا الزوجين، مع الكثير من حسن التفهم بحيث يكون

الطرفان على المستوى نفسه، ولهما الفرصة نفسها في إثبات الذات والقيام بالدور المطلوب

(Olson,2000).

وترى عارف (٢٠٠٢) أنه إذا اهتمنا بالتواصل اللفظي بين الزوجين وعملنا على تحسينه، فإننا

نكون قد أسهمنا في تحسين نوعية العلاقات الزوجية والتي ينتج عنها تحسين العلاقات

بين الآباء والأبناء، بالإضافة إلى تعليم الأبناء أسلوب تواصل جيد يفيدهم في حياتهم الدراسية. والعملية والأسرية فيما بعد.

ولا بد أن يتصف التواصل بالدقة *Accuracy in Communication* والتي تعني القدرة على تفسير رسالة المرسل كما أراد لها. وحتى يمتاز التواصل بالدقة يجب أن يراعى ما يلي:

١- تجنب الرسائل المزدوجة *Double Messages* حيث الكلمات تعبر عن شيء والسلوكيات

تعبر عن شيء آخر. أي هناك تناقض بين العناصر اللفظية وغير اللفظية (Fitepatrick,

1988, p40)، وفي هذه الحالة قد يعتمد الأفراد على المعلومات غير اللفظية. وتعتبر

الرسائل المزدوجة نوعاً من التنافر في التواصل (Watt,2000,p15).

٢- التحدث في صميم الموضوع، أي أن يقول المرء ما يعنيه فعلاً ويتجنب الغموض

والطرق غير المباشرة أو العبارات الملتوية.

٣- تجنب المبالغة أو الإنقاص عند عرض القضية التي يتحدث فيها. وهي التي تؤكد على

ما قيل وتشدد عليه مثل حركة الإبهام.

٤- العلاقة - التنظيمية *Relating- Regulating*

وهي دلالات/إشارات يفهم منها الفرد متى يبدأ الكلام ومتى يمتنع عنه.

٥- الإبدال *Substitutin* تستعمل بدلاً من الكلمات (سيف الدين، ١٩٩٦، ص ٦٠).

وتتزايد مهارات التواصل غير اللفظي مع تزايد الخبرات، كما أنها تتأثر بالبيئة الثقافية والاجتماعية

والمكانية والتعليمية للفرد. والتواصل غير اللفظي له وظائف مهمة في الزواج، فهو أسلوب لإيصال

الاتجاهات الشخصية، فمثلاً مسك الأيدي يدل على المودة وعدم النظر إلى

العين أثناء التواصل قد يدل على عدم الاهتمام، وهو أيضاً وسيلة للتعبير عن العواطف، وقد يخلق

التعارض بين التواصل اللفظي وغير اللفظي توتراً في العلاقة الزوجية، وذلك نتيجة قيام كل طرف

بمحاولة تفسير التواصل غير اللفظي، وقد تكون تفسيرات خطأ وسلبية. فالاختلاف بين التواصل اللفظي

وغير اللفظي يسبب إرباك للعلاقة الزوجية (Sieburg,1985,p.112).

يرى اولسون (Olson, 2000,p23) أن التواصل هو الجزء الحاسم الذي يحدد نوع العلاقة بين

الزوجين، فالتواصل الزوجي له قدرة على تقريب الأزواج أو إبعادهم عن بعضهم بعضاً.

## أثر التفاعل الأسري على الأطفال:

يتفاعل الوالدان مع أطفالهما يوميا دون أن يدركا أن هذا التفاعل هو الأداة التي يتعلم الأطفال من خلالها القيم والاتجاهات والعادات والممارسات السلوكية.

ويعرف التفاعل الأسري بأنه "علاقة متبادلة بين فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بحيث يؤثر كل طرف في العلاقة على الطرف الآخر ويتأثر فيه من خلال عملية الاتصال بينهما"، وتحدث عملية التفاعل الأسري عن طريق الإدراك والاستجابة لهذا الإدراك، فيلاحظ الوالدان سلوك الطفل ويدركانه بطريقة معينة ويستجيبان له بناء على إدراكهما له، ويلاحظ الطفل عن طريق حواسه وجهازه العصبي طريقة (جلال، ١٩٨٤، ص ٥٢). استجابة الوالدين له، فيربط بين ملاحظاته وردود فعلهما تجاهه وتحتاج عملية التفاعل الأسري حتى تتم إلى الاتصال بين طرفي التفاعل عبر وسائط مختلفة تصنف في الوسائط اللفظية التي تتضمن الكلام المقروء والمنطوق، والوسائط غير اللفظية التي تتضمن المثيرات والمنبهات غير اللفظية التي تسهم في إحداث وتنشيط التفاعل الأسري. ويمتاز التفاعل الأسري بالاستمرار والإسهام بتكوين شخصية الطفل وعاداته وميوله واتجاهاته (السلطي، ١٩٩٤).

واتجهت الكثير من الدراسات نحو الأم لما لها من مكانة في تكوين الطفل فهي التي تطعمه أول الأمر، وهي التي تحنو عليه وتوفر له جو العاطفة الدافئة، وهي التي تعنى به في قضاء الكثير من حاجاته. لذلك تكون موضع اهتمام يتصل بشعور الطفل للأمن والطمأنينة، وشعوره بالمحبة. وتجمع الدراسات على حيوية وأهمية العلاقة التفاعلية الأولية بين الطفل والأم، وتعتبرها حاجة أساسية لنمو الطفل وتطوره، ولا تعتبرها نتاجا ثانويا لإشباع الحاجات الفسيولوجية، فالطفل مزود منذ الميلاد بآليات عصبية ودماغية تدفعه للتفاعل مع الأم، تنشط بمقدار التجاوب الذي يتلقاه الطفل مع الأم (حجازي، ٢٠٠٠)، ويكون تأثير الأم على الطفل في العلاقة التفاعلية أقوى من تأثير الطفل على الأم، لأن الطفل يتعلم من الأم، وهي التي توجهه من خلال شكل العلاقة التفاعلية بينهما (الرفاعي، ٢٠٠١). يوجه أسلوب تفاعل الأمهات مع أطفالهم إلى ممارسة أممات سلوك معينة، ويعزز في الوقت نفسه هذه الأممات، فتفاعل الأمهات السلبي المبني على رفض الطفل وعدم احترامه وشمته والتهديد بمقابته يعتبر القوة الدافعة لظهور المشاكل السلوكية لدى الأطفال، كما أن تفاعل الأمهات الإيجابي المبني على تقبل الأم للطفل وتفهم حاجاته وإظهار الحب له والتعاون معه، يشكل القوة الدافعة للطفل لممارسة أممات (Strand, 2000، سلوك إيجابية، ويزيد من فرصه في التعلم )

فسلوك الأطفال الجيد والمقبول اجتماعيا ناتج عن استخدام الأمهات أساليب تفاعل إيجابية تتصف بما يلي:

- ١- إظهار الاحترام المتبادل بين أفراد الأسرة صغارا وكبارا.
  - ٢- تخصيص وقت للعب مع الأطفال والاستماع إليهم.
  - ٣- تشجيع الطفل واستحسان جهوده المبذولة للنجاح في أية مهمة.
  - ٤- إيصال الحب مما يوفر الشعور بالأمن والاستقرار لدى الطفل.
  - ٥- تقبل الطفل كما هو بغض النظر عن سلوكه غير المرغوب فيه لتستطيع في المستقبل تغيير ذلك السلوك.
  - ٦- الاعتراف بالتحسن في سلوك الطفل من قبل الأم ، مما يزيد من دافعية الطفل للإنجاز ويزيد من رضاه عن نفسه (العزة، ٢٠٠٠، ص ٥٢).
- ويساعد التفاعل الإيجابي بين الأمهات والأطفال على ممارسة الأطفال أنماطا سلوكية إيجابية، لأنه يؤدي إلى ما يلي:

- ١- إشباع حاجات الأطفال الاجتماعية والانفعالية ضمن جو داعم مما يقلل من شعورهم بالإحباط، ويقلل من ممارستهم سلوك عدم الطاعة.
  - ٢- يسهل على الأطفال تعلم المهارات الاجتماعية، التي تساعدهم في التعامل مع الرفاق دون الاعتداء عليهم.
  - ٣- يسهل عملية الانسجام والتوافق بين الآباء والأطفال (Gregory & Kenneth, 1993,p.3)
- يساعد نجاح الأمهات في توافر جو عائلي مع أطفالهن يتصف بالدفء والتقبل والدعم وعدم الإهمال وعدم الإساءة في تحقيق عملية التنشئة الاجتماعية، وتحقيق أقصى درجات النمو المعرفي (Rintoul & Wallace, 1998). والانفعالي والاجتماعي والجسدي للأطفال.
- ويتطلب التفاعل بين الأمهات والأطفال القدرة على تبادل الأفكار والمشاعر بينهما ليحققا فهما أفضل لبعضهما، ويحدث هذا عن طريق الاتصال اللفظي بين أفراد الأسرة، الذي يحقق استقرار الأسرة وسعادتها من خلال وجود اتصال صحيح ومنفتح بين أفرادها يساعدهم على التشارك في حل مشكلاتهم

وتوافر علاقات تفاعلية قائمة على التقبل والدفء العاطفي والمساندة الانفعالية (كازدين ٢٠٠٠).

ويظهر الاضطراب في التفاعل بين طرفي العلاقة التفاعلية في غياب التواصل بينهما، ويأخذ غياب التواصل أشكالاً متعددة منها: تفضيل أحد أطراف العلاقة التفاعلية مصلحة التي تتمثل في رغبته بأن يشعر بالاحترام وان يشبع حاجاته الشخصية على حساب مصلحة الفرد الآخر، مما يؤدي إلى حدوث صراع بين الطرفين يؤثر بشكل سلبي على الاتصال بينهما، ويأخذ عدم الاستماع للآخرين شكلاً آخر من أشكال غياب الاتصال، ويتضح من خلال تجاهل أحد الأطراف العلاقة التفاعلية للطرف الآخر أو أن يقابله بسوء فهم لمضمون الاتصال، وفي كلتا الحالتين فإن طرفي العلاقة التفاعلية يفشلان في إيصال أفكارهما ومشاعرهما لبعضهما وكأنهما لا يرغبان في التواصل مع بعضهما والتجاوب مع حاجتهما (كفافي، ١٩٩٩).

ويؤدي غياب الاتصال الفعال بين طرفي العلاقة التفاعلية إلى ظهور أساليب تفاعل متطرفة تؤثر بشكل سلبي على العلاقة التفاعلية بينهما، وتتمثل هذه الأساليب في: تبني اتجاهات جافة تجاه الطرف الآخر ومعاملته بقسوة وعدم تقبله وضعف المساندة الانفعالية، فيشعر كل طرف في العلاقة التفاعلية بالتهديد من الطرف الآخر وهذا يجعله ميالاً للدفاع عن ذاته. وغياب الاتصال الفعال بين أفراد الأسرة يؤثر بشكل سلبي على الجو الأسري فتكون الأسرة أقل ترابطاً ومشاركة في النشاطات الداخلية والخارجية ويخضع أفرادها لسيطرة فرد واحد، وهذا ما يميز أسر الأطفال المنحرفين سلوكياً عن أسر الأطفال غير المنحرفين (كازدين، ٢٠٠٠).

إن ضعف التواصل الفعال بين الوالدين والطفل أو بين الوالدين أنفسهم وغياب القواعد التي تحكم السلوك وتقديم تعليمات غامضة إلى الطفل وضعف القدرة على متابعتها، يؤدي إلى ممارسة الأطفال سلوكيات سلبية (كلارك، ٢٠٠٠)..

ويساعد الجو الأسري المتوتر الذي يتصف بغياب الاحترام وكثرة الجدل والصراخ بين الوالدين. والجو الأسري المفكك بسبب الطلاق أو غياب أحد الوالدين على ممارسة الطفل سلوكيات مضطربة، إن مثل هذا التعامل المتطرف من قبل الآباء مع أطفالهم المتمثل في الحماية الزائدة أو الرفض والحرمان مصحوباً بعدم وضوح الحدود لسلوك الطفل أو الازدواجية في التواصل وتلقي الطفل تعليمات متناقضة من كلا الوالدين سيؤدي إلى ظهور صور متعددة من اضطرابات السلوك (منصور والشرييني، ٢٠٠٣).

وتشير بعض نتائج الدراسات العالمية إلى أن نسبة التواصل بين الآباء والأبناء لا تزيد على ٥ دقائق يومياً، وهناك دراسات أخرى تشير إلى أن التواصل يتراوح بين ١٠ و ١٥ دقيقة لحوالي ٨٠% من الآباء، وإن هذا يعني أن أهم مشاكل الأحداث والمراهقين هو عدم التواصل الوجداني بين الآباء والأبناء وبحلها تحل ٨٠% من المشاكل (الخشاب، ١٩٩٨).

وتوضح دراسة المهيري (٢٠٠٥) أن العجز عن التواصل بين الأهل والأطفال يعتبر إحدى الحقائق المريرة في هذا العصر المعقد.

ومع خروج المرأة للعمل وبعد أن وضعت قدميها على أول الطريق لكي تكون جنبا إلى جنب بجوار الرجل تشاركه مواجهة الصعوبات الاقتصادية والمادية وتقاسمه المهنة، نجد أن العلاقات الأسرية قد تأثرت بهذا التغيير، ويعتبر الخشاب (١٩٩٨) أن متغير دخول المرأة للعمل أحد الأسباب كذلك في تلك التغيرات التي أصابت وتصيب الأسرة العربية حيث ارتفعت وبشكل كبير إسهام المرأة في سوق العمل في الخليج منذ السبعينات حتى الآن.

ومن التغيرات التي شهدتها الأسرة العربية أيضا التغيير في السلطة الأبوية ومكانة المرأة، إذ كانت السلطة المطلقة لرب الأسرة قد ارتبطت بنمط الإنتاج التقليدي، ولكن انحسار الأنشطة الاقتصادية التقليدية (بالأخص الرعي والصيد) قد أثر كثيرا على سلطة الأب في الأسرة. خاصة وأن فرص العمل الجديدة (في المصالح والمؤسسات الحكومية والتجارة) تقوم على العمل المستقل لأفراد الأسرة، كل حسب إمكاناته وقدراته بما في ذلك المرأة.

وقد ترتب على ذلك تحرر نسبي للأبناء، وارتفاع مكانة المرأة ويمكن أن نرجع ارتفاع مكانة المرأة إلى عاملين متداخلين، هما تعليم المرأة وعملها وهذا ما أكدته الدراسات المتصلة بوضع المرأة الخليجية المعاصرة، فعلى سبيل المثال تقرر دراسة المرأة البحرينية أن التعليم والعمل هما أهم عنصرين غيرا من وضع المرأة في الخليج العربي وقد جاء التعليم قبل العمل بفترة طويلة، ولكن العنصرين مترابطان فبدون التعليم لم يكن مستطاعا أن تدخل المرأة ميدان العمل الحديث، حيث إن التعليم هو العامل المهم الذي غير من قيم الناس ومواقفهم الاجتماعية (أمين، ١٩٨٣، ص ١٨).

وبالنسبة لواقع المرأة الأردنية فقد شهد المجتمع الأردني تحولات اجتماعية واقتصادية وسياسية متسارعة ومهمة خلال العقود الثلاثة الماضية، كان من أبرزها زيادة مشاركة المرأة في نواحي الحياة العامة الاقتصادية والاجتماعية كافة. ومن أهم أشكال زيادة مشاركة المرأة في الحياة العامة زيادة مشاركتها في سوق العمل الأردني، حيث بدأت المرأة تدخل في مجالات مهنية مختلفة، وكانت مشاركتها بها إما قليلة أو معدومة أو مقتصرة على الرجال. ومن أهم العوامل التي ساعدت على مشاركة المرأة الأردنية في سوق العمل هو النمو الاقتصادي الذي شهدته الأردن في عقد السبعينات، وهجرة عمالة الذكور إلى الدول الخليجية التي أدت إلى ازدياد الطلب على عمالة الإناث وازدياد مشاركة المرأة في التعليم وخاصة التعليم العالي منه.

أن عمل المرأة ساعد على إظهار أهمية قدرتها وإمكاناتها الشخصية في تحقيق طموحاتها وفي تطوير ذاتها وعائلتها وفي إعطائها الثقة بالنفس والتحرر المادي من سلطة الرجل هذا من جهة ومن جهة أخرى فإنه ساعد على تثمين الزوج وتقديره لقدرات وقابليات الزوجة وكفاءتها وتعاونها معه في تحمل مسؤوليات العمل والعائلة المادية والمعنوية. ولقد أصبح من غير الممكن احتكار الزوج للسلطة وممارسته لها على الزوجة التي تعمل كما يعمل، تشاركه في إعالة العائلة وتحمل مسؤولياتها في السراء والضراء (ثابت، ١٩٨٣).

إلا أن عمل المرأة ومشاركة الزوج لها في المسؤوليات العائلية أدى إلى نقص في أوقات الفراغ لديهم وما يتبع ذلك من انخفاض في الأوقات المخصصة للترفيه والتسلية فأصبحت الفعاليات والمناسبات الاجتماعية والحفلات العامة والزيارات بين الأصدقاء غير ضرورية. واقتصر الحياة الترفيهية على الفعاليات المشتركة للزوجين ضمن المحيط العائلي مع زيارات متباعدة بين الأهل والأصدقاء (Shahin, 1988، المقربين، وبدؤوا يستفيدون مما لديهم من أوقات فراغ في فعاليات العائلة البناءة )

ففي دراسة المهيري (٢٠٠٥) والتي شملت مائة من الزوجات بمناسبة اليوبيل الفضي لزوجهن، تم توجيه بعض الأسئلة المتعلقة بأفضل الطرق والاستراتيجيات التي تقوي العلاقات الأسرية وتمتنتها، فكانت النتائج أن ٧٥% منهن أشرن إلى أن ما يدعم ببناء الأسرة هو الآتي:

- الاستعداد لمساعدة كل منهما الآخر.
- العفو السريع والتواصل بين الزوجين
- توافر سمات مثل النزعة العملية، الاقتصاد المنزلي، التعاون.
- أن يضع كل من الزوجين نفسه مكان الآخر ويحاول أن يغوص في عالمه الخاص ويساعده على فهم ما هو جوهري وأساسي، فقد لا يتمكن أحدهما من رؤية تفاصيل الحياة من منظوره الشخصي،
- عدم الاختلاف بسبب أمور صغيرة، وعدم السماح بظهور صعوبات وتعقيدات تولد الصراع، والعمل قدر المستطاع على الإيقاف الآني للخلاف كي لا يتطور متخذاً منحى أشد خطورة، فالإنسان الذي هو الذي يعمل جاهداً على وقف الخلاف واجتثاث جذوره باتباع أسلوب حل المشكلات

- اتباع سياسة أسرية تتصف بالبرونة والدبلوماسية عن طريق تنشيط المشاركة في المسؤوليات الأسرية حيث الحفاظ على توازن الأسرة وتقوية دعائمها هي مسؤولية جميع أفرادها، فلو واجهت الزوجة - على سبيل المثال - صعوبة ما سببت لها الإنهاك في الوقت الذي يقف فيه باقي أفراد الأسرة موقف المتفرج يعطون الإرشادات والنصائح التي تؤزم الموقف، وتمهد لظهور الجفاء والفتور بين الزوجين، فإن هذا يترك أثرا سلبيا على العلاقات الأسرية.
- أن يرفع الزوجان دائما شعار (لا فضاظة ولا خشونة)، وليعلم الزوجان أن لاشيء يحطم سعادتهما مثل الجلافة والقسوة. وأن الحب الكبير والحنان والملاطفة والرقّة والثقافة الجنسية والمعاملة الراقية مهمة جدا لبناء علاقات أسرية سليمة.
- ضرورة الاتفاق على استراتيجيات وأساليب تربوية واحدة بالنسبة لتربية الأطفال وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السليمة.

وتوضح معاملات الانحدار المأخوذة من دراسة "نوعية الحياة الأمريكية" قدرة كل مجال من مجالات العلاقات مستقلاً على التنبؤ بمستوى الرضا العام عن الحياة، حيث مثلت الحياة الأسرية (٤١،٠%)، الزواج (٣٦،٠%)، في حين طبقت الدراسة على عينة بريطانية أصغر حجماً فوجدت ثلاثة أبعاد للرضا تتمثل في : العون المادي الملموس، الدعم الانفعالي، والمشاركة في الاهتمامات، ويمثل الزوج (أو الزوجة) أهم مصادر الرضا، في حين تضمن بعد الدعم الانفعالي ودرجة الثقة تجاه الآخرين والقدرة على البوح إليهم بمكنون النفس، واستخدامهم كموضوع للثقة المصدر الثاني للرضا. وهناك جانب آخر يكشف أهمية هذه العلاقات ألا وهو الاهتمام بالآخرين (Campbell, Converse & Rodgers, 1976).

والزوجات يوفرن للأزواج دعماً اجتماعياً أكثر مما يوفره لهن الأزواج، وهن يقمن بدور أكثر كمحل للثقة، وحفظ الأسرار. وقد قارنت بعض الدراسات سلوك السعداء في الزواج بسلوك التعساء فيه، فأشارت النتائج إلى ظهور الاستجابات اللفظية الأكثر استثارة للسرور وقلة الاستجابات اللفظية السلبية، وخصوصاً النقد، في الزوجات السعيدة. بينما يزيد صدور سلوك سلبي من أحد الأزواج من احتمالات صدور فعل مماثل من الزوج الآخر في الزوجات المضطربة. (Levenson & Gottman, 1985)

وفي دراسة عربية على عينة مكونة من ٦٠ من المتزوجين المتوافقين وغير المتوافقين والمطلقين أعدادهم ٣٨ - ١٠ - ١٢ على التوالي، تبين أن مشكلات التواصل تمثل ٣٣% من جملة المشكلات الزوجية ومنها عدم التفاهم وانعدام الحوار وعدم احترام آراء الطرف الآخر، وعدم التعبير عن مشاعر الحب،

ويليها عدم القدرة على حل الخلافات ١٥%، وخلافات حول تربية الأطفال وعدم التعاون وعدم تحمل المسؤولية ١٥%، ثم مشكلات تدخل الأهل أو عدم احترام أهل الطرف الآخر ١٠% ثم مشكلات مالية ٨,٥% ومشكلات أخرى كالعناد والمشكلات الجنسية ونقص الاهتمامات المشتركة مؤمن (٢٠٠٠) وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات الأجنبية التي تشير إلى ان وجود علاقة وثيقة بين الأزواج لا بد أن تتضمن درجة من الصراع، وأن أكثر الخلافات شيوعاً هي مشكلات في التواصل وفقدان الأهداف المشتركة والتنافر الجنسي وكلها ترتبط بالعلاقة الزوجية (Atwater,1985).

ولا تعني السعادة الزوجية انعدام المشكلات التي تواجه الزوجين، وإنما تعني المقدرة على مواجهة تلك المشكلات والعمل على حلها (الببلاوي، ١٩٨٧)، ومن ناحية أخرى قد يكون للخلافات الزوجية جوانب إيجابية حيث تعمل على إثراء وإثراء العلاقة الزوجية، فالزواج الحقيقي ليس الزواج الخالي من الخلافات ولكنه الزواج الذي يمكن أن يتخطى الصعوبات ويتخذ من الخلافات مادة متنوعة لاختيار مدى قدرة الزوجين على حل المشكلات وتدريبهما على تخطيها (Landis,1979). ووجد دك ( Duck, 1992) في مراجعته للبحوث أن الأفراد في العلاقات الأسرية المضطربة يكونون أكثر تعرضاً للنوبات القلبية من أقرانهم المشابهين لهم في السن والجنس وأكثر عرضة للإدمان على الكحول والمخدرات واضطراب النوم.

ويعتقد فنشام (Fincham,1990) أن النساء قد يشعرن بأن القسط الأعظم من مسؤولية إنجاح العلاقة الزوجية وبالتالي العلاقات الأسرية تقع على عاتقهن وأنهن مسؤولات عما يعتريها من مشكلات. وعندما تفشل العلاقة فإنهن يلقين اللوم على أنفسهن مما يجعلهن أكثر عرضة للاكتئاب.

## طرق التعامل مع المشكلات الزوجية والأسرية:-

إن التعامل مع مشاكل الزواج والمشكلات الأسرية هما حركتان من عدة حركات انبثقت كإستجابة لاحتياجات اجتماعية ملحة، واحتلت فيرجينا سايتز (Saiter) مكاناً فريداً في تاريخ حركة الإرشاد الأسري، حيث ركزت على تغيير أنماط التواصل في الأسر بدلاً من معالجة شخصياتهم، وأول أسرة قدم لها الإرشاد الأسري كان عام ١٩٥١، أما أول برنامج إرشادي للتدريب في مجال الأسرة فكان في عام ١٩٥٥، والذي يتبعه نشأة معهد البحث العقلي Mental Research Institute (MRI) الذي كان هدفه دراسة العلاقة بين تفاعلات أفراد الأسرة وبين تطور الصحة والمرض لديهم وأصبح الإرشاد الأسري هدفه مساعدة الأسرة على القيام بوظائفها، عن طريق توفير أساليب الاتصال الملائمة، وفي البداية كان التركيز على عملية التواصل وعلى أنواع التواصل أكثر من التركيز على محتوى التواصل، ثم بدأ المرشدون الأسريون في مجال التواصل يتجهون لتطوير الأساليب العلاجية، وكانت معظم الأبحاث التي تتم عن التواصل الأسري تتم على أسر مضطربة (أي أسر تعاني من الشيزوفرينيا) فقد لاحظ باتسون (Bateson) أن الأسر المختلة وظيفياً تعاني من أنماط تواصل غير سوية، ومثال على ذلك الرسائل المزدوجة bind-Double التي يرسلها الأفراد لبعضهم بعضاً، وهذا التواصل يقود إلى الشعور بالإحباط والانسحاب في العلاقات الحميمة (Sieburg,1985).

ولكن حديثاً بدأ الباحثون يركزون انتباههم على تواصل وتفاعل الأسر السليمة وبدأ الاهتمام بالتواصل لدوره المهم في الحفاظ على توازن الأسرة والإرشاد الزواجي يقترب من الإرشاد الأسري والفرق بينهما أن الأول يهتم بالزوجين وحسب، فيما يهتم الثاني بالأسرة بكاملها ويهتم بالعلاقات بين الوالدين بعضهما مع بعض، وبينهما وبين الأبناء، والعلاقات الأسرية بشكل عام (الرفاعي، ١٩٨٩).

والعلاج السلوكي للمشكلات الزوجية والأسرية عبارة عن التطبيق الاكلينيكي للتعلم الاجتماعي، ومبادئ تعديل السلوك في علاج المشكلات الزوجية والأسرية، حيث تعزى المشكلات الزوجية إلى تقديرات منخفضة للسلوكيات المتبادلة، ونقص مهارة حل المشكلات، وتقديرات مرتفعة للصراع والسلبية المتبادلة والافتقار لمهارات التواصل الفعالة والتقديرات المنخفضة للأنشطة الترفيهية المشتركة (Epstein & Baucam, 1989).

وتضمنت أساليب التدخل السلوكي المعرفي المبكرة التدريب على التواصل بهدف علاج آفات التفاعل اللفظي وغير اللفظي، وتعليم مهارة حل المشكلات بوصفها أسلوباً نظامياً من أساليب السلوك البناءة في العلاقات المتبادلة (Gottman,1985).

إن من أهم أهداف الإرشاد السلوكي المعرفي الزوجي / الأسري هو تغيير التعزيزات Changing Reinforcement وتحسين التواصل Improving Communication وزيادة التعزيزات الإيجابية لعلاقة الزوجية وتعليم مهارات جديدة كالتفاوض والتواصل وتحديد وتعديل الأفكار المعرفية ومهارة حل المشكلات هي من الأساليب المتبعة في هذا الاتجاه، والتركيز على التفاعلات المركبة بين أفراد الأسرة وخاصة السلوكيات وردود الفعل الانفعالية والمعرفية والعمل على إكساب الأفراد أساليب فعالة كتدريب أعضاء الأسرة على التواصل وعلى مهارات حل مشكلات، للتكيف مع مشاكل الحياة اليومية ( Dattilio, 1998, Epstein & Baucom).

ويعد الإرشاد السلوكي المعرفي أحد توجهات الإرشاد النفسي- الحديث. وهو نتيجة الدمج بين الإرشاد المعرفي بفنياته المتعددة والإرشاد السلوكي وفنياته، فهو يتسم بأنه يتعامل مع الاضطرابات المختلفة من منظور ثلاثي الأبعاد، والإرشاد السلوكي المعرفي يقوم على أساس استخدام نظريات وقواعد التعلم، كما أنه يهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك الإنسان، وبصفة خاصة سلوك عدم التوافق. والإرشاد السلوكي المعرفي الموجه للأزواج مهمته مهاجمة الأفكار المدمرة لدى أحد الأطراف عن الطرف الآخر وعن العلاقة، والذي قد يأخذ هيئة حديث الذات Self-Talk أو التعبيرات اللاعقلانية التي يرددها الفرد لذاته (L'abate & Young, 1998, p.28).

فالفرضية الأساسية التي يقوم عليها الإرشاد السلوكي المعرفي، هي أن البشر- هم أنفسهم الذين يوجدون المشكلات كنتيجة للطريقة التي يفسرون بها الأحداث والمواقف التي تواجههم. لذلك يقوم الإرشاد السلوكي المعرفي بعملية إعادة التنظيم المعرفي عند المسترشد. والتواصل مرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدرجات الفرد واستراتيجياته العقلية (Epstein & Baucom, 1989, p 17)

فالباحثون في مجال التواصل الزوجي يركزون على أن هناك علاقة قوية بين نمط التواصل الزوجي وبين المدرجات المعرفية للزوجين (Bruch,

.Levo & Arisohn,1984,p 927)

والإرشاد السلوكي المعرفي يضم عددا من المكونات التي تعلب دوراً بالغ الأهمية في إحداث التغيير ومنها:

- ١- الإقناع الجدلي التعليمي: ويقصد به العمل على التخلص من مجموعة الأفكار غير العقلانية التي تؤدي إلى قصور الفرد في تأدية بعض المهام.
- ٢- التدريب على الملاحظة للسلوكات اللفظية وغير اللفظية.
- ٣- التغذية الراجعة المباشرة.
- ٤- قيام المرشد بالنمذجة ولعب الدور فيما يتعلق بالأساليب المرغوبة، والتي تتمثل في الاستماع الفعال، التواصل الواضح والدقيق.

ومهارات الإرشاد السلوكي المعرفي تساعد الأفراد على تحديد طرق فعالة في التكيف مع مشاكل الحياة اليومية والتواصل الجيد من هذه الطرق الفعالة التي تساعد على التكيف مع مشاكل الحياة اليومية وعدم تراكم الأمور التي تسبب توتر في العلاقات الزوجية أو الأسرية. كما أن التواصل الجيد مهارة يستطيع أن يتعلمها الإنسان ويتقنها كما يتعلم السباحة والكتابة وكل ما يحتاجه هو التعلم والتدريب والتكرار (Ellis, Crawford, 2000, P 21)

وأساليب الإرشاد السلوكي المعرفي تركز على التدريب على مهارات التواصل الزوجي والأسري كما أن هذه الأساليب أثبتت فعاليتها في تقليل السلوكات اللفظية السلبية (Halford & Markman, 1997, p52).

ويركز الإرشاد السلوكي المعرفي من خلال أساليبه على الأمور الإيجابية للعلاقة الزوجية، وذلك عن طريق مساعدة الأزواج على تنمية المشاعر الجيدة وتغذيتها، مما ينعكس إيجابياً على العلاقات الأسرية بين الأفراد (L'abate & Young, 1998, p.28).

## الأساليب السلوكية المعرفية في حل المشكلات الأسرية:

هناك أساليب عديدة لتناول الصراع أو الخلافات الزوجية وهي نفسها تنطبق على المشكلات الأسرية وتتمثل في:-

### ١- المشاركة في الحوار:

حيث يتم التغلب على الفروق بين الزوجين بأساليب متعددة منها:

- التفاوض: حيث يعد من أهم طرق حل الصراع "والتفاوض الاجتماعي يمارسه كل فرد منذ ولادته بشكل غريزي للحصول على احتياجاته، ويبدأ بتعلم الطفل الصراخ ليأخذ طعامه أو يعبر عن آلامه، ويتطور ذلك من خلال استخدامه للابتسامة والكلمة والقوة الجسدية في علاقاته مع أفراد الأسرة والمجتمع، ولا سيما في العلاقات الأسرية سواء بين الأزواج أو بين أفراد الأسرة (Gottman,1999).

### ٢- التدريب على حل المشكلات:

حل المشكلة من المنظور السلوكي هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكين الأسرة من ان تتعامل بكفاءة أكبر مع مدى واسع من المشكلات الموقفية دون طلب المساعدة من المختصين عن طريق استخدام هذه المهارة في المواقف الحياتية. (كفاي،Dattilio etal.,1999;1998).

#### \* الخطوات الأساسية لحل المشكلات هي:

- ١ - يوافق أعضاء الأسرة على وجود مشكلة في علاقتهم.
- ٢ - وضع تعريف واضح ومحدد للمشكلة بمصطلحات سلوكية تحدث أو لا تحدث، وتحديد مصطلحات إيجابية أكثر منها سلبية.
- ٣ - الحصول على وقت محدد للمناقشة (ليس أثناء الشجار).
- ٤ - التركيز على مشكلة واحدة في وقت محدد.
- ٥ - تحديد عدد من الحلول السلوكية المحددة للمشكلة (باستخدام فترة عصف ذهني فعال إذا كان ذلك ضرورياً) دون الحكم على أفكار الذات أو الآخر.
- ٦ - تقييم كل حل وبديل مقترح بتحديد مميزاته وعيوبه واختيار حل ومناسب لكل الأفراد.
- ٧ - الاتفاق على فترة محاولة لتطبيق الحل وتقييم تأثيره. (Pines,1996, Dattilio etal 1998)

### ٣- التدريب على التواصل: Communication Training

ويهدف التدريب على التواصل إلى زيادة مهارة أعضاء الأسرة في التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم بوضوح، والاستماع بفاعلية لرسائل الآخرين ولتحقيق هذه الأهداف يتم تدريبهم على مهارتي التعبير والاستماع (Dattilio etal.1998).

ومن الاستراتيجيات المتبعة عند استخدام العبارات التي تبدأ بضمير المتكلم (أنا) بدلا من تلك التي بضمائر المخاطب (أنت، أنتم) كالتالي:

عبارات تبدأ بأنت (إلقاء اللوم) عبارات تبدأ بأنا (بناءة)

أنت دائما تعارضني أنا لا اتفق معك فيما قلت

أنت مخطئ تماما أنا لا أوافق على ما فعلته

ستأتي معي وإلا ..... سأكون سعيدا لو جئت معي

دعني وشأني أنت تثير أعصابي احب أن أخلو لنفسي الان لأني منفعل

أنت تجرح مشاعري وتسبب لي انا اشعر بالألم والحزن  
الحزن

ينبغي ان تثق بي أكثر من ذلك احب ان اعرف مدى ثقتك بي (Kendall, 1982, p.527)

ويشير برانون وآخرون (Brannon, etal., 1992) إلى بعض مهارات الاتصال المرتبطة

بالمرسل والمستقبل والمبينة في الجدول رقم (١):

مهارات الإرسال Sending Skills	مهارات الاستقبال Receiving Skills
١. تحدث عن ذاتك باستخدام ضمائر شخصية وذلك عندما تعبر عن تفكيرك، وأفكارك وردود أفعالك ومشاعرك مثل استخدام ضمائر أنا I, me, my	١. أعد الصياغة بدقة دون إصدار أحكام حول تفكير المرسل، واستجاباته، وإدراكاته، واحتياجاته ومشاعره.
٢. صف استجابات الآخرين دون إصدار أحكام عليها.	٢. ناقش معنى رسالة المرسل.
٣. استخدم لغتك وتعبيرك الخاصة في علاقاتك مع الآخرين عندما يكون ذلك ملائماً،	٣. صف ماذا تعتقد حول مشاعر الفرد الآخر وأسأل إذا كان ذلك صحيحاً.
٤. ضع في اعتبارك وجهة نظر المستقبل عند إرسال الرسالة	٤. أفهم ما تعني الرسالة من وجهة نظر المرسل.
٥. اطلب التغذية الراجعة حول مدى فهم المستقبل لرسالتك.	
٦. صف مشاعرك.	
٧. اجعل رسائلك غير اللفظية توضح ما تعنيه مشاعرك.	
٨. اجعل رسائلك غير اللفظية منسجمة مع ألفاظك.	

جدول رقم (١) مهارات الاستقبال والإرسال

\* برامج التدريب الأسري على مهارات الاتصال:

تشير الأبحاث إلى أن المشكلة الأساسية عند الأفراد الذين يبحثون عن مساعدة متخصصة هي افتقارهم إلى مهارات اتصال تساعد على إيصال مشكلاتهم للآخرين، لذلك لا بد من أن يتدرب الأفراد على استخدام مهارات الاتصال حتى يتأكدوا أنها أصبحت جزءاً منهم، فكثير من الأفراد يعتقدون أن مهاراتهم جيدة، وعندما يبدأ الفرد بتعلم مهارات الاتصال، ربما يكتشف أن المهارات التي يتعلمها تختلف تماماً عن مهاراته أو سلوكياته العادية، وبداية قد يشعر الفرد بعدم الارتياح والإحباط، فمن السهل أن يستمع الفرد إلى توضيح لمهارات الاتصال، لكن الصعوبة تكمن في تطبيقها وذلك لأن تطبيق مهارات الاتصال، يحتاج إلى تمارين وتكرار ومذجة وتطبيق التمارين في مواقف الحياة المختلفة (Okun,1991).

وتعتبر التفاعلات الأسرية، والسلوكيات الأبوية بشكل خاص من العوامل المهمة في تحديد أسلوب العلاقة مع الأبناء، وقد صممت العديد من البرامج التي تتضمن التدريب على مجموعة من مهارات الاتصال للوقاية من حدوث أو تفاقم المشكلات مع الأبناء، ولخفض مستوى التوتر بين الآباء والأبناء، ومعظم هذه البرامج تتضمن تدريب الوالدين وأحياناً تتضمن تدريب الأبناء لتعليم الآباء والأبناء مهارات الاتصال والتفاعل، ويرى اندرو وسوبرمان ودشن ( Andrews, soberman & Dishion, 1995) أن تدريب الآباء على مهارات الاتصال يتوقع منه أن يقوي العلاقات الأسرية، ويعمل على زيادة قدرات الأسرة لحماية أبنائها من مشكلات الإدمان والكحول، والتدخين والمخدرات، وقد أشارت التقارير التي قيمت البرامج المعدة لتدريب الآباء على مهارات الاتصال إلى أن الآباء الذين يشتركون في تلك البرامج تزيد رغبتهم ودافعيتهم في تحسين مستوى مهاراتهم الأبوية وزيادة مستوى تفاعلهم الأسري.

ويرى رايش وآخرون (Riesch,etal., 2003) أن نموذج النظام الأسري يتكون من ثلاثة مفاهيم:-

الأول: التكيف (Adaptability): ويقصد به قدرة الأسرة على تغيير البناء الأسري وأدوار الأفراد داخل الأسرة، وتطوير قواعدها ومتطلباتها، وهذا يميز ما يسمى بالأسرة المرنة والتي تسعى إلى إيجاد التوازن بين أفرادها.

الثاني: التماسك (Cohesion): ويقصد به مستوى الروابط الإنفعالية والعاطفية بين أفراد الأسرة، فالأسرة التي تظهر مستوى من التماسك، تظل العلاقات بين أفرادها مستمرة رغم انفصال وابتعاد بعض الأفراد، حيث يعتبر التماسك هو خط الأساس في الأسرة.

الثالث: الاتصال (Communication): ويقصد به وسائل تعبير الأفراد عن أفكارهم ومشاعرهم بطريقة مؤكدة للذات مع الآخرين، حيث يعتبر الاتصال ذا أبعاد مختلفة هي الوضوح، والتناغم، وإرسال الرسائل، والتعاطف، والإصغاء الفعال لعبارات الدعم، والقدرة على حل المشكلات، وهذا من شأنه أن يساعد أفراد الأسرة على التعبير والمشاركة في احتياجاتهم وتفضيلاتهم، ومستوى نجاح الاتصال في الأسرة يرتبط بمدى توفر المفهوم الأول التكيف، والمفهوم الثاني التماسك، فالإتصال السلبي داخل الأسرة يؤدي إلى تشوش في الرسائل بين الأفراد، وضعف في التعاطف، وضعف في الدعم الأسري، وكثرة الانتقادات بين أفراد الأسرة، والافتقار إلى مهارات حل المشاكل، وضعف

مشاركة أفراد الأسرة لانفعالاتهم مع بعضهم بعضاً، أما الاتصال الإيجابي فيؤدي إلى مستوى عال من الرضا والتكيف الأسري في العلاقات بين الأفراد.

إن أي مهارة اتصال كما يرى ماركمان ورنك وستانلي (Markman, Renick & Stanley, 1993) ليس بالضرورة أن يكون لها التأثير نفسه في العلاقات الأسرية، وهذا يعني أن على الباحثين أن يتجنبوا التعميم حول العلاقة بين مهارات الاتصال ونتائج التفاعل أو التكيف الأسري، وبدلاً من ذلك فإن على الباحثين أن يبحثوا لتقييم العلاقة المحددة ما بين مهارات الاتصال وتأثيرها على التكيف بين الوالدين من جهة، وبقيّة أفراد الأسرة من جهة أخرى، فاستخدام مهارات الاتصال يعتمد على الظروف البيئية، وذلك لأن بعض مهارات الاتصال تستخدم في مجتمعات ولا تستخدم في مجتمعات أخرى، فالاستخدام الجيد لمهارات الاتصال يعزز التكيف الأسري والعلاقات بين الوالدين، وقد ظهر في ذلك اختلافاً بين نتائج الدراسات، فقد أشارت دراسة ماركمان (Markman, 1993) إلى أن فعالية مهارات الاتصال ليس لها علاقة بمستوى التفاعل الأسري، بينما أشارت دراسة ستانلي (Stanley, 1993) إلى أن الوالدين اللذين لديهما مشكلات أسرية يكون لديهما مستوى منخفض من استخدام مهارات الاتصال مقارنة بالوالدين اللذين ليس لديهما مشكلات أسرية.

إن برامج إرشاد وتدريب الوالدين صممت لتعليم الوالدين مهارات ضرورية في الاتصال والتفاعل بفاعلية مع جميع أعضاء الأسرة بما فيهم الوالدان والأبناء (Mullin & Quigley, 1994).

ويرى كايزر وهانكوك (Kaiser & Hancock, 2003) أن تعلم الوالدين مهارات اتصال جديدة لدعم نمو وتطور أبنائهما اللذين يعانون من مشكلات يعتبر من أساليب التدخل التي تساعد الوالدين على التفاعل مع الأبناء، وتشكل اتجاهاً جديداً في نمط تفاعل الآباء والأبناء، كذلك يعتقد أن تعليم الوالدين مهارات الاتصال له تأثير وفاعلية عالية تظهر في:

- ١- مساعدة الوالدين على اختيار المهارات التي يرغبون في تعلمها.
- ٢- تعليم الوالدين وتدريبهما على استراتيجيات تستند إلى أساليب تجريبية ولها علاقة بحاجات نمو الأبناء والعمل على تطبيقها بين الآباء والأبناء.
- ٣- تدريب الوالدين على مهارات اتصال فردية وجماعية.

ويمكن القول إن جميع الآباء يمكنهم أن يتعلموا استراتيجيات ومهارات الاتصال لمساعدة أبنائهم في فهمهم وتطورهم ولكن ليس كل أب لديه الاستعداد لتعلم مهارات جديدة في أوقات محددة. ويزداد احتمال تعلم الآباء في الظروف التالية:

- ١- وجود الاستعداد للتعلم لدى الآباء وإعطائهم المجال لاختيار نوعية مهارات الاتصال التي يريدون تعلمها.
- ٢- أن يكون الآباء على وعي بأهمية تعلم هذه المهارات ومدى تأثيرها الإيجابي في أبنائهم.
- ٣- اختيار الوقت الملائم للتعليم وتسهيل عملية اشتراكهم فيه مثل تأمين مواصلاتهم، وذلك بهدف ضمان أكبر قدر من الاستمرارية في الالتزام بالتدريب لتعلم المهارات.
- ٤- إعلام الآباء عن مدة الجلسات ومتطلباتها.
- ٥- تعليم الآباء وتدريبهم ضمن جلسات إرشاد جمعي من شأنه أن يقدم الدعم في مجالين هما: المجال الوظيفي للمهارات والمجال الاجتماعي وهذا الدعم يمكن أن يعزز مشاركة وتعلم الأبناء (Kaiser & Hancock, 2003))

ويعتقد روتر وكونجر ورمستي وسوهاسيني (Rueter, Conger, Ramistty & Suhasini, 1999) أن مهارات الاتصال لدى الوالدين قبل التعرض لبرامج التدريب وكذلك ظروف الحياة التي يعيشونها تؤثر في مستوى الفائدة التي قد يحصل عليها الآباء عند مشاركتهم ببرامج التدريب.

وتختلف البرامج في أهدافها وإطارها العام وأساليبها، إلا أن معظمها يحاول مساعدة الوالدين على تحقيق زيادة الوعي الذاتي وأن يكونوا أكثر فعالية في استخدام أساليب التربية، وتحسين مهارات اتصالهم مع أبنائهم، وتوفير معلومات مفيدة حول تطور أبنائهم وزيادة أساليب التربية، وتحسين مهارات اتصالهم مع أبنائهم، وتوفير معلومات مفيدة حول تطور أبنائهم وزيادة مستوى التكيف الأسري بتوفير علاقات أسرية فاعلة (الدباغ، ١٩٩٠).

وقد قام فوكس وفوكس واندرسون (Fox, Fox & Anderson, 1990) بدراسة فاعلية برنامج (ستار) (STAR) (Stop, think, Ask, Respond) لتدريب الوالدين، وقد استند البرنامج على النموذج المعرفي لمساعدة الآباء في التعامل مع أبنائهم وعناصر البرنامج هي:

- S- Stop وقف استجابات الآباء الانفعالية السلبية نحو أبنائهم.
- T- Think التفكير بالمشاعر وضبط المشاعر السلبية.
- A- Ask سؤال الآباء لانفسهم عن مدى معقولية توقعاتهم لابنائهم.
- R- Respond الاستجابة لابنائهم بطريقة تعتمد على التفكير بأسلوب فعال.

يرى كازدن وسيجل وباس (Kazdin, Segel, & Bass, 1992) أن التركيز على التدريبات المعرفية في برامج تدريب الوالدين ودمجها مع التدريب على حل المشكلات يساعد الوالدين على اكتساب تلك المهارات، ويعزز ثقتهم بأنفسهم، ويعطي نتائج لها تأثير كبير على الآباء وأبنائهم من خلال التفاعل الأسري وذلك لان مثل هذه البرامج تدمج الآباء والأبناء معا.

ويؤكد بيرلسون ودنتون (Burlson & Denton, 1997) أن العلاقة بين مهارات الاتصال والتفاعل الأسري ليست علاقة بسيطة وطردية بل هي في الواقع علاقة معقدة تتضمن العديد من العوامل ذات الوظائف المختلفة مثل المشكلات الأسرية، والجنس، والمشكلات الزوجية، وأفراد الأسرة. وتلعب مهارات الاتصال دوراً أساسياً في التفاعل الأسري. وعلى سبيل المثال، فإن مشكلات الاتصال كانت من أكثر المواضيع التي يطرحها الآباء خلال تعرضهم للإرشاد، وكذلك فإن السبب الرئيس الذي يؤدي إلى مشكلات التفاعل الأسري هو افتقار الوالدين أو أحدهما لمهارات الاتصال (Halford, Hahlweg & Dunne, 1990).

وتشير أوكن (Okun, 1991) إلى أن مهارات الاتصال للوالدين هي عامل هام في التفاعل الأسري، وهي فكرة مشتركة بين الأبحاث والنظريات والمرشدين، فالأبحاث تشير إلى أن مشكلات الاتصال هي المصدر الأساسي للمشكلات الأسرية، فعلى سبيل المثال، إن معظم المشكلات بين الوالدين تنبع من سوء الفهم المتبادل، وعدم فاعلية الاتصال، وهذا يقود بالتالي إلى الإحباط والتوتر، عندما لا تتحقق التوقعات أو الرغبات من خلال الاتصال. ومعظم الأفراد الذين يواجهون هذه المشكلات هم الأشخاص الذين يبدوون بالبحث عن العلاج لأنهم يفتقرون الوعي والمعرفة بمهارات الاتصال، وانطلاقاً من هذه الفكرة لاحظ بيرلسون و دنتون (Burlson , Denton, 1997) أن التدريب على مهارات الاتصال هو محاولة لمعالجة مشكلات الاتصال، وعدم امتلاك الوالدين لمهارات الاتصال يؤدي إلى انخفاض مستوى التفاعل الأسري، وكذلك فإن المنظرين والمرشدين يرون أن الافتقار إلى امتلاك مهارات الاتصال، يقود إلى معظم مشكلات التفاعل الأسري، إضافة إلى ارتفاع مستوى العنف الأسري والاضغوطات النفسية لدى الوالدين. حيث يعتبر التدريب على مهارات الاتصال أحد العناصر الهامة في عدد من الاتجاهات المرتبطة بالعلاج الأسري.

## مهارات الاتصال:

ذكر كوري (Corey, 1996) عددا من المهارات الاتصالية واعتبر أن هذه المهارات يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والممارسة ومنها: الاتصال غير اللفظي واللفظي، والاستماع الفعال، وإعادة الصياغة، والاستفهام، والتعبير عن المشاعر، والتعاطف والتغذية الراجعة، والتلخيص والإنهاء. واعتبرها مهارات أساسية في أي عملية اتصال فعال. وبعد مراجعة الأدب فيما يتعلق بمهارات الاتصال، فقد اشتمل البرنامج الإرشادي المتعلق بمهارات الاتصال في الدراسة على المهارات التالية:-

### أولاً: مهارة السلوك غير اللفظي (Nonverbal Communication):

أ- ويعرف ناب وفانجليستي (Knapp & Vangelisti, 1995) السلوك غير اللفظي بأنه كل عمليات الاتصال الخارجة عن إطار الكلمات المنطوقة أو المكتوبة وهناك عدة أشكال مختلفة من السلوك غير اللفظي والتي يمكن أن يكون لها أهمية خاصة عند اتصال الأفراد مع بعضهم، وتتمثل في حركة الجسد مثل تعبيرات الوجه، وحركات الرأس، وحركة العينين، ونبرة الصوت وسرعته، ومدى الاقتراب الجسدي (Clayton & Tucker, 2000).

### أما الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

فإنه يعتمد أساساً على الرموز اللغوية، وهي الطريقة التي يقوم بها المرسل بإرسال رسالة إلى المستقبل، ويدركها المستقبل بحاسة السمع وإتمام هذا النوع من الاتصال لا بد أن يكون هناك لغة تستطيع أن تعبر بها عن أفكارك ولا بد أن تكون قادر أيضاً على فهم لغة الآخرين (إسماعيل، ٢٠٠٣). ويتصل الناس بشكل أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مصطلحات غنية ملائمة لسياق الحديث. ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بالطريقة نفسها التي يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء. وتعتبر الكلمات غير المفهومة حاجزاً يقف في وجه الاتصال الفعال (دكر، ٢٠٠٠).

### ثانيا: مهارة الإصغاء الفعال (Effective Listening):

إن عملية الاتصال تتضمن بعدين هما: الكلام والإصغاء. ويلعب الإصغاء دورا مهما في عملية الاتصال، لأنه يحتاج إلى صبر وفهم وتركيز، فعند حدوث عملية اتصال بين المرسل والمستقبل فإن استمرار الرسالة بتوقف على مدى إصغاء المستقبل لتلك الرسالة ويشير كورمير وكورمير ( Cormier & Cormier, 1985) إلى أن الإصغاء يشتمل على ثلاث عمليات هي: استقبال الرسالة، وتشغيل الرسالة (أي معالجة المعلومات)، وإرسال الرسالة، وتتمثل عملية الإصغاء كما يلي:



### ثالثا: مهارة عكس المشاعر: (Reflection of Feelings)

إن مهارة عكس المشاعر تعتبر أساسية في عملية الاتصال لأنها تركز على المحتوى الوجداني، وهي مشابهة لمهارة إعادة الصياغة، إلا أنها تضيف عليها صبغة عاطفية، حيث تهدف إلى مساعدة الأفراد للتعرف على فهم الآخرين لهم، وتساعد في التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية وتشعر الأفراد بالأمان، وهناك عدة خطوات لهذه المهارة وهي الإصغاء الفعال لمعاني ومفاهيم الفرد، وملاحظة السلوك غير اللفظي والاستجابة لمعاني الفرد الانفعالية (Clayton & Tucker, 2000)

#### رابعاً: مهارة التعاطف: Empathy

هو القدرة على فهم المتحدث: أفكاره، ومشاعره، واكتساب الفهم من خلال الإصغاء، وإظهار هذا الفهم من خلال الاستجابة له بلغة يفهمها المتحدث (Auther, 1991) والتعاطف يعني فهم المتحدث من خلال الإطار المرجعي له (Cormier & Cormier, 1985). وتعني مهارة التعاطف فهم الآخر بشكل جيد ومماثل له من خلال الشعور بمشاعر الفرد نفسها وتمثل أفكاره، وتعتبر استجابات التعاطف نشطة وفورية ومستمرة، ويحاول الفرد الوصول إلى العالم الداخلي للفرد الآخر بدلا من مراقبته بمعنى أن يعيش الفرد خبرة الفرد الآخر كأنها خبرته الذاتية، وأول من أشار إلى مفهوم التعاطف هو روجرز (Rogers) في نظريته الذات.

#### خامساً: مهارة عكس المحتوى (Reflection Of content)

وتعني هذه المهارة قيام الفرد المستجيب بإعادة حديث المرسل من خلال استخدام عبارات مختلفة، على أن تحمل المعنى نفسه الذي قصده المرسل وتشتمل هذه المهارة على الجوانب المعرفية والمفاهيمية المتضمنة في رسالة المرسل. وبهذا المعنى، فعكس المحتوى لا يكون فقط مجرد ترديد لما ذكره المرسل، وإنما يجب أن يساعد عكس المحتوى على إجراء مزيد من النقاش أو الفهم، وذلك من خلال التركيز على كلمات المرسل نفسه التي تعبر عن أفكاره. وتهدف هذه المهارة إلى إخبار الطرف الآخر بأن رسالته مفهومة، ومساعدته على المضي في التعبير عن رسالته، التركيز على الموقف أو الفكرة، واتخاذ القرار. ويتكون أسلوب عكس المحتوى من الخطوات التالية:

- ١- الانتباه والإصغاء واسترجاع رسالة المرسل.
- ٢- التعرف على محتوى الرسالة بأن تسأل نفسك، ما هو الموقف، والشخص، والموضوع.
- ٣- عبر عن المحتوى الرئيس للفكرة بكلماتك الخاصة . (ضمرة، ٢٠٠٤)

## سادسا: مهارة الاستيضاح (Clarification)

الاستيضاح هو أن يطلب الفرد تفسيراً أو شرحاً لبعض الغموض في رسالة المرسل، ويكون الاستيضاح عادة على شكل سؤال، ويهدف إلى جعل الرسالة التي صدرت عن المرسل واضحة وصريحة وخالية من الغموض، وتتكون مهارة الاستيضاح من ثلاث خطوات هي:

- ١- أن يتعرف الفرد على المحتوى اللفظي وغير اللفظي للرسالة.
- ٢- أن يتعرف الفرد على الأجزاء الغامضة أو المشوشة في الرسالة.
- ٣- أن يستخدم الفرد أسلوباً مناسباً في الاستيضاح. (Okun, 1991)

## سابعاً: مهارة التغذية الراجعة (Feedback)

وهي تقديم المعلومات من المتحدث والمستمع، حول الأفعال والأقوال التي تتم أثناء عملية اتصالية محدودة. وهي شكل من ردود الأفعال والتقييم الفكري لما يدور من اتصال، وكيف يبدو كل من الأطراف للآخر، وهي إعادة صياغة للمحتوى والانفعال (Okun, 1991).

ويقصد بالتغذية الراجعة إخبار شخص آخر كيف أثرت كلماته أو أفعاله فيك، فالتغذية الراجعة رد فعل صادق لكيفية تأثير شخص فيك، وعندما يتفاعل الأفراد فإن استخدام التغذية الراجعة توفر لهم فرص التعرف على أنفسهم بشكل أفضل، وتعطيهم فرصة للتغيير إذا أرادوا ذلك.

## الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات التي تناولت الحياة الأسرية ومستوى العلاقات الأسرية أو التفاعل والتواصل الأسري، وتناولت هذه الدراسات متغيرات متعددة، واستخدمت وسائل سلوكية معرفية مختلفة. وكذلك يشتمل الأدب على وجهات نظر متنوعة، تناولت العديد من القضايا التي لها علاقة بالتفاعل الأسري والمعوقات التي تتعرض لها الأسر في سبيل تحقيق الاستقرار والتوافق الأسري، ومحاولة مواجهة هذه المعوقات والمتغيرات والتكيف معها، هذا بالإضافة إلى الدراسات والمقابلات التي تناولت المشكلات التي تتعرض لها الأسر وخاصة الأمهات في التعامل مع المشكلات الأسرية، وما فرضته المستجدات الحضارية من واقع جديد يغير نظام الأسرة الاجتماعي والاقتصادي، الثقافي، والنفسي.

وقد ركزت الدراسات والأبحاث على حاجة الأسر إلى خدمات وبرامج إرشادية متخصصة للمساعدة في حل المشكلات الأسرية والوصول إلى أسرة مستقرة وسليمة نفسياً. وتتناول الباحثة عدداً من هذه الدراسات نعرضها في ثلاث مجموعات:

١. دراسات تناولت العلاقات الأسرية وعلاقتها ببعض المتغيرات.
٢. الدراسات التي تناولت فاعلية برامج مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية.
٣. الدراسات التي تناولت تأثير برامج مهارات الاتصال وحل المشكلات لدى الأمهات العاملات وغير العاملات

## ١- دراسات تناولت العلاقات الأسرية وعلاقتها ببعض المتغيرات

وفي دراسة تنبؤية قام بها سمور (١٩٩٧) لقياس درجة التوافق الزوجي في ضوء عدد من المتغيرات، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر بعض المتغيرات على التوافق الزوجي وطبقت الدراسة مقياس التوافق الزوجي للقواسمي (١٩٩٥) على عينة من المعلمين وزوجاتهم وقد تكونت العينة من ٨١ زوجا من المعلمين. أظهرت النتائج أن التوافق الزوجي ارتبط ارتباطا إيجابيا دالا مع الزواج السعيد لوالدي الزوج، وحل الخلافات بين الزوجين بالنقاش والحوار المتزن، ووجود اتفاق بين الزوجين حول تربية الأولاد. بينما لم تكن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائيا للمتغيرات الأخرى، كما أشارت نتائج الإنحدار المتعدد المتدرج، إلى أن المتغيرات التالية: (حل الخلافات بين الزوجين بالنقاش والحوار المتزن، واتفاق الزوجين حول تربية الأولاد ومعاونة أحد الزوجين من مرض مزمن، والعلاقة الوثيقة للزوج مع أهل زوجته، وعمر الزوج عند الزواج) أسهمت في تفسير معظم تباين التوافق الزوجي للأزواج.

أما بالنسبة للتوافق الزوجي للزوجات فقد أظهرت النتائج أن التوافق الزوجي للزوجات ارتبط ارتباطا دالا مع علاقة الزوجة بأهل زوجها، ووجود اتفاق بين الزوجين حول تربية الأولاد وحل الخلافات بين الزوجين بالنقاش والحوار المتزن، بينما لم تكن قيم معاملات الارتباط الأخرى، وأشارت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد المتدرج إلى أن المتغيرات التي أسهمت في تفسير معظم التباين كانت حل الخلافات بين الزوجين بالنقاش والحوار المتزن، وعلاقة الزوجة الوثيقة بأهلها، وعلاقة الزوجة الوثيقة بأهل زوجها.

وفي تعليقه على النتائج أشار الباحث إلى أن التوافق في العلاقة الزوجية يناظر أي علاقة إنسانية أخرى، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر في مستوى التوافق الزوجي وطبيعة العلاقة الزوجية، فقد أشار هيكس ويلات المشار إليهما في (الخولي، ١٩٨٣) على أن المراكز المهنية العالية والدخل ومستويات التعليم بالنسبة للزوج، وتشابه الزوج والزوجة في المكانة الإجتماعية والإقتصادية والسن والدين والجزاءات العاطفية (أي المعززات العاطفية مثل الحب والمودة وتقديم الهدايا) والإستمتاع الجنسي- والرفقة كلها متغيرات ترتبط إيجابيا مع السعادة الزوجية.

وفي دراسة اجتماعية قامت بها أبو أحمد (٢٠٠٤) في مجال العلاقات الأسرية داخل العائلة العربية وتحديد العلاقات الزوجية والعلاقات الوالدية وعلاقتها ببعض المتغيرات، طبقت الدراسة على عينة من ١٠٠ طالب من طلاب جامعة حيفا وأسرهم، من ذوي الدخل المتوسط ومن مستويات تعليمية متباينة للوالدين، أظهرت النتائج للبحث أن العائلة العربية النووية قد شهدت تغيرات كبيرة وعميقة في بعض الأحيان. وأكد العديد من أهل الإختصاص منهم أن هذا التغير كان جزئياً وكمياً وليس كيفياً وأن العائلة العربية هي مغايرة ومختلفة في غالب المجالات عن عائلة الآباء والأجداد، وأن العوامل الأسرية مجملها تشهد تغيراً على مستوى الآراء أو المواقف أو حتى التصرفات يفوق أحياناً التغير في المجتمع اليهودي، ومن هذه العوامل تقاسم الوظائف والأدوار بين الأزواج وكيفية اتخاذ القرارات وتربية الأبناء والتعامل معهم والتوقعات من الأبناء، بمعنى أن البحث أظهر أن التغير الحاصل في العائلة العربية قد لامس كافة المجالات وجوانب الحياة الأسرية. وأن هذا التغير هو باتجاه التخلي عن مفاهيم تقليدية غير سوية في التعامل مع الأبناء مثل عدم التواصل والحوار وتبديلها بلغة التقارب والتواصل والحوار، وإمتازت النتائج أن الأسر ذات المستوى التعليمي المرتفع والمتوسط كان التغير لديها في العلاقات الأسرية دالاً إحصائياً.

وأجرت زوزو (٢٠٠٠) دراسة عن أثر عمل المرأة خارج البيت على استقرار بيت الزوجية - مالايزيا نموذجاً. ووظفت الدراسة إجراءات البحث النوعي لفهم آلية التغير الذي يحصل على استقرار الحياة الأسرية وآثار عمل المرأة على العلاقات الأسرية، من وجهة نظر الأمهات العاملات المشاركات في الدراسة، حيث وجهت لهن عدة أسئلة تتعلق بالجوانب السابقة وطلب منهن الإجابة عنها بشكل مكتوب وتمت مناقشتها مع أفراد الدراسة البالغ عددهن (٤٠) أما وكانت النتائج المستخلصة من إجابات الأمهات كما يلي:

١- أكثر النساء الماليزيات يدخلن سوق العمل سواء أقبلاً أم بعد الزواج بناء على دواعٍ مادية، وأن المتزوجات منهن يعملن للحصول على زيادة دخل الأسرة.

٢- آثار عمل المرأة الإيجابية تمثلت في: الإسهام في تنمية الوطن، زيادة دخل الأسرة ومساعدة الزوج في تحمل أعباء الأسرة.

٣- الآثار السلبية لعمل المرأة: تمثلت في تأثيرها على الحياة الأسرية ومكونات الأسرة: الزوج، الزوجة، الأبناء، كون المرأة العاملة وبسبب تعدد مسؤولياتها فهي تصاب بالإرهاق والضغط النفسي ولا تستطيع الوفاء بالتزاماتها البيئية.

— وفي دراسة الشطي، (١٩٩٨) تناول البحث آراء شريحة من المجتمع الكويتي. وقد شارك ٤٧٢ مواطنا في الإجابة عن استبيان اشتمل على عدد من الموضوعات المتصلة بالأسرة، وكشفت الدراسة أن أغلبية المشاركين يؤيدون عمل المرأة علما بأن الذكور كان لديهم بعض التحفظ، وأكد نصف المشاركين أن دور المرأة في الحياة الأسرية لم يتغير نتيجة الظروف الجديدة، وتقبلوا مشاركتها في تحمل نفقات الأسرة وتحمل الزوج للمسؤوليات داخل المنزل.

— أما دراسة رضا (١٩٩٩) وهي دراسة ميدانية مقارنة بين الزوجات العاملات وربات البيوت من حيث عدم الإستقرار الأسري واضطراب العلاقات الأسرية، والدراسة تأخذ بالحسبان المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية وتأثيرها في عدم الإستقرار الأسري لكل من الزوجة العاملة وربة البيت. والعينة المختارة تمثل المتزوجات العاملات والمتزوجات ربات البيوت في المجتمع الكويتي، وتتكون من ١٤١٨ زوجة (٤٨٦) عاملة (٩٤٦) ربة بيت. وقد تم استخدام اختبار (ت) لمعرفة أي المجموعتين أكثر أو أقل استقراراً أسرياً، كذلك تم استخدام اختبار معامل الإنحدار multiple regression لكل مجموعة على حدة وذلك لمعرفة المتغيرات التي تؤثر في العلاقات الأسرية سواء أعند العاملة أم ربة البيت من حيث أهمية كل متغير وقوته في التأثير. دلت النتائج على أن هناك اختلافا جوهريا ذا دلالة إحصائية بين مجموعتي العاملات وربات البيوت، حيث إن مجموعة ربات البيوت أميل إلى عدم الإستقرار الأسري من العاملات، على الرغم من أن المجموعتين في المتوسط الحسابي تتوجهان نحو الإستقرار. إن نتائج معامل الإنحدار أشارت إلى أن المتغيرات المؤثرة في عدم الإستقرار الأسري واضطراب العلاقات الأسرية في مجموعة العاملات هي المستوى التعليمي للزوجة، والمستوى التعليمي للزوج، ووجود زوجة أخرى، وقدرة الزوجين على الإنجاب.

— وفي دراسة قامت بها عبد الوهاب (٢٠٠٣) حول طبيعة العلاقة الأسرية بين الأزواج في المجتمع الكويتي، تكونت عينة الدراسة من (٦٨) زوجا و(٧٧) زوجة من مستويات تعليمية متباينة من أصل (١٦٠) من المجتمع الكويتي، طبق عليهم مقياس العلاقة الأسرية بين الأزواج وخلصت النتائج إلى أنه فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين الزوجين، يرى الأزواج من حملة

التوجيهي أن زوجاتهن يتدخلن في هواياتهم الشخصية وطبيعة عملهم، وفي المقابل نجد أن الزوجات من حملة الشهادة الإعدادية يتدخل أزواجهن في هواياتهن الشخصية، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على أنه كلما زاد المستوى التعليمي للزوجين يكون هناك تفاهم وانسجام بينهما، وكل منهما يقدر الإهتمامات الخاصة للطرف الآخر، وهذا ما أشار إليه ماكمون (Macmon, 2005) أن لكل شريك مثلاً خاصاً به زواياه هي (الذات المركز على تحقيق الذات، والذات الإجتماعية، والشراكة الزوجية)، ونجد أن الأزواج ذوي المستوى التعليمي العالي يدركون هذا المثلث حيث يمارس كل منهما هواياته واهتماماته الشخصية دون تدخل أو تدمير من الطرف الآخر. وأشارت النتائج أن الأزواج غالباً ما يتكيفون بمصاريف الزوجة والأبناء والبيت، وتشاركهن زوجاتهن في تحمل جزء من الأعباء المالية، ونجد أن الزوجة من حملة الدبلوم والبيكالوريوس تتكفل بمصاريفها الخاصة أكثر من غيرها، وهذا يرجع لطبيعة عملها والراتب التي تتقاضاه. فكلما ارتفع المستوى التعليمي للمرأة ارتفع دخلها الشهري، ولا نجد الزوج يمانع في تحمل الزوجة لنفقات الأسرة .

كما تبين أثر المستوى التعليمي على الجانب الإقتصادي للزوجين، فكلما ارتفع المستوى التعليمي تحسن بالتالي وضعهما الإقتصادي، وكان أكثر قدرة على تلبية احتياجاتهما واحتياجات أفراد الأسرة. والزوجان المتعلمان أكثر تفهماً للتعامل مع الأبناء دون اعتبار للجنس أو الترتيب الولادي.

وفي المجتمع الأردني جاءت الدراسة شتيوي، وريكات، والعموش (٢٠٠٤) لعينة عشوائية وطنية لتسلط الضوء على الإتجاهات السائدة في المجتمع الأردني نحو عمل المرأة بشكل عام وآثره على حياة الأسرة وللتعرف على الظروف والأسباب التي تجعل المواطنين يؤيدون أو يعارضون عمل المرأة خارج البيت والتعرف على العوامل المؤثرة بهذه الإتجاهات. وفي استعراض النتائج نجد ما يلي:

● لقد أجاب (٨٤,٠٦%) من المبحوثين بوجود إيجابيات لعمل المرأة أهمها يتركز في المساعدة بزيادة دخل الأسرة وزيادة ثقة المرأة بنفسها وغيرها، كما أجاب ما يقارب ثلاثة أرباع العينة (٧٢,٧%) بوجود سلبيات لعمل المرأة يتركز أهمها في عدم قدرة المرأة على القيام بواجباتها اليومية وانعكاساتها السلبية على العلاقات الأسرية (٧٨,٩٢%) ووجود انعكاسات سلبية على المرأة من الناحية الأخلاقية والنفسية (٢٩,٩٤%) وغيرها من الأسباب.

● وحول الدور المناسب للمرأة في المجتمع، فيعتقد أكثر من النصف (٥١,٢٢%) بأن الدور المناسب للمرأة هو أن تكون أما وزوجة وإمرأة عاملة، بينما لا زالت تعتقد البقية بأن الدور المناسب للمرأة هو أن تكون أما متفرغة لأعمال البيت والأسرة، هذا وقد أشار (٧٤,٢٢%) بأنهم يقبلون أن يشارك الرجل في أعمال المنزل.

٢- دراسات تناولت فاعلية برامج مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية.

- أجرى أونيس (Iwaniece,1997) دراسة هدفت إلى معرفة أثر التدريب على مهارات الاتصال ومهارات تكيفية أخرى في تحسين العلاقات الأسرية لدى عينة من الآباء الذين يتميزون بالمعاملة التسلطية لأبنائهم في كندا، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٠ أسرة)، قسمت لمجموعتين: المجموعة الأولى تلقت تدريباً لمهارات الاتصال، أما المجموعة الثانية فقد تلقت تدريباً على مهارات خفض الضغوط والتوتر وضبط الذات، وحل المشكلات والدعم المتبادل، وأشارت النتائج إلى وجود تحسن في المهارات التي تعرض لها أفراد المجموعتين الأولى والثانية، انعكس على مستويات التفاعل الأسري من حيث تحسن العلاقات الأسرية بين الآباء والأبناء، وانخفاض مستوى الضغوط والعدوانية تجاه الأبناء.

- كذلك قام كوينجهام وآخرون (Conningham, Bremner & Boyle, 1995) بدراسة هدفت إلى تدريب الوالدين من الأسر المشككة على مجموعة من مهارات الاتصال وحل المشكلات الأسرية، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠) أسرة تعاني من المشكلات الأسرية، وقد قسمت العينة إلى ثلاث مجموعات منها مجموعتان تعرضتا لمهارات الاتصال، النمذجة، حل المشكلات، واستمرت الجلسات لمدة (١٢) أسبوعاً، ومجموعة ضابطة لم تتعرض لأي تدريب. وأشارت نتائج التقارير التي قدمها

الوالدان إلى تحسن أداء الآباء على مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات والنمذجة ، وتحسن التفاعل الأسري بين الوالدين من جهة وبين الوالدين والأبناء من جهة أخرى مقارنة بالمجموعة الضابطة.

- وفي دراسة أجراها ويبستر ( Webster, 1994 ) على عينة مكونة من (٧٨) أسرة لديها مشكلات أسرية، وهدفت هذه الدراسة إلى تدريب الآباء على مهارات الاتصال داخل الأسرة، ومدى تأثيرها على خفض مستوى المشكلات الأسرية، وقد تم تقسيم أفراد العينة إلى مجموعتين، تم تدريب المجموعة الأولى على مهارات تدريبية باستخدام أشرطة الفيديو، تضمنت مدى واسعاً من مهارات الاتصال، بالإضافة إلى التدريب على مناقشات علاجية وأسلوب حل المشكلات كمهارات تكيفية، وقد تم تطبيق استبانة العلاقات الأسرية، واستبانة المشكلات الأسرية، واستبانة الاتصال، ومقياس حل المشكلات، و أشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى المشكلات الأسرية، وارتفاع مستوى العلاقات الأسرية، و أشارت كذلك التقارير الذاتية التي قدمها الوالدان إلى أن تفاعل الأبناء معهم أصبح أكثر انسجاماً، وأن تعلمهم لمهارات الاتصال وأسلوب حل المشكلات كان له تأثير في مدى التعاون بينهم وبين الأبناء، بالإضافة إلى انخفاض مستوى السلوكيات العدوانية عند الأبناء.

- أما دراسة هاوهلوج وآخرين (Hahlweg, Revenstorf & Schinler, 1984) بعنوان "أثر العلاج السلوكي على التواصل الأسري ومهارة حل المشكلات": هدفت إلى التعرف على أثر استخدام فنيات العلاج السلوكي من مهارات الاتصال ومهارة حل المشكلات في التواصل الأسري، وتكونت عينة الدراسة من (٢٩) ثنائياً (زوجاً وزوجة)، متوسط أعمارهم ٣٣,٥ سنة ومدة الزواج ٨ سنوات، وجميعهم من متوسطي الدخل، وقد استخدمت الدراسة أساليب وفنيات العلاج السلوكي المتعددة وخرجت بالنتائج الآتية:

- أن العلاج الأسري السلوكي كان فعالاً في تغيير نمط التواصل الزوجي، والتواصل الأسري، والتغيير كان واضحاً ودالاً إحصائياً.

- أصبح الأزواج (أزواج وزوجات) بعد الجلسات أكثر حساسية للتفاعل الأسري مما انعكس إيجابياً في تحسن العلاقات الأسرية.

- نجح العلاج الأسري السلوكي في تحسين مهارات مثل: الإفصاح عن الذات، التعبير عن المشاعر، التفهم الناضج، توليد حلول إيجابية ومحددة للمشكلات، وانخفاض سلوكيات اللوم، النقد، العناد عند مناقشة أي مشكلة أسرية.

- استطاع أفراد العينة إظهار تحسن في مهارات الاتصال: التعبير المباشر، التقبل والموافقة على السلوكات غير اللفظية الإيجابية، وانخفاض سلوكات الانتقاد، ورفض السلوكات غير اللفظية السلبية.

- أما دراسة جورجي (Gorgory,1998) فهدفت لمعرفة أثر تدريب الأمهات على مهارات الاتصال في تحسين التفاعل الأسري، اشتملت العينة على (٤٤) أمّاً تلقين تدريبات على مهارات الاتصال، وبعد التدريب قام الباحث بتقسيم أفراد العينة إلى مجموعتين الأولى (١٩) أمّاً للقيام بتدريب هذه المهارات لأزواجهن، أما باقي الأمهات البالغ عددهن (٢٥) أمّاً قمن بعقد مناقشات أسبوعية مع أزواجهن بخصوص خمسة قرارات زوجية / أسرية هامة وملحة في العلاقة الزوجية / الأسرية دون تدريبهن على مهارات الاتصال، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن نتيجة هامة وهي أن أمهات المجموعة الأولى نجحن في تعليم وتدريب أزواجهن على مهارات الاتصال والمشاركة في الحياة الزوجية/الأسرية بدرجة أكبر من المجموعة الثانية مما انعكس على تحسن التفاعل الزوجي، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الأجنبية القليلة التي اتخذت من الجنس الواحد (الزوجات) فقط محوراً للدراسة والتدريب على مهارات الاتصال.

- وأجرى والر وآخرون (Wahler, Dumas, 1993) دراسته على عينة مكونة من (٢٩) من الأمهات اللاتي يجدن صعوبات في التعامل مع أزواجهن و أبنائهن، وقسمت العينة إلى ثلاث مجموعات، المجموعة الأولى يتم تدريب الأمهات على مهارات الاتصال بفاعلية مع الزوج والأبناء، المجموعة الثانية تدريب الأمهات على مهارات الاتصال الفعال بالإضافة إلى تعلم مهارات الحوار (synthesis)، والمجموعة الثالثة تجمع بين الأسلوبين السابقين. واستمر البرنامج لمدة (٩) شهور بمعدل جلسة واحدة أسبوعياً لمدة ساعة واحدة. وهدفت الدراسة لمعرفة مدى تأثير استخدام هذه المهارات في التفاعل الأسري، و أشارت نتائج الدراسة إلى أن تحسن مستوى التفاعل الأسري كان دالاً إحصائياً في المجموعة التجريبية الثالثة، التي جمعت الأسلوبين معاً، تليها المجموعة الثانية ثم الأولى، وكذلك أشارت تقارير الأمهات إلى تحسن العلاقات الأسرية وردود فعل الأمهات وانسجامهن مع سلوكات الأزواج والأبناء وانخفاض مستوى الحساسية الزائدة في التعامل مع الأبناء، و أشارت ملاحظات الأمهات إلى أنهن أصبحن أكثر قدرة على التفاعل مع أسرهن.

- وفي دراسة أجراها بريمز وآخرون (Brems, Baldwin & Baxter, 1993) على عينة مكونة من (٣٤) من الآباء، هدفت إلى تدريب الوالدين على مهارات وقائية في التفاعل الأسري، وقد تم تقسيم العينة إلى مجموعتين: الأولى تم تدريبها على مهارات توعوية نفسية، والثانية مجموعة ضابطة. وقد تم التركيز على مهارات التواصل الفعال، أسلوب حل المشكلات، وكشف الذات بالإضافة إلى مهارة

النمذجة، وقد استمر البرنامج التدريبي لمدة ثلاث جلسات مدة كل جلسة (٤) ساعات، و أشارت نتائج التقارير الذاتية التي قدمها الوالدان، إلى أن التدريب على المهارات الوقائية السابقة أدى إلى انخفاض مستوى الضغوطات النفسية بينهم وبين أبنائهم، كذلك أدى إلى تحسن في العلاقات بين أفراد الأسرة. - وأجرى نيلسون و ليفنت ( Nelson & Levant, 1991) دراسة على عينة مكونة من (٣٤) أسرة لديها مشكلات في التفاعل الأسري، هدفت الدراسة إلى تدريب الآباء على مهارات الاتصال ضمن برنامج تدريبي، وقد تم تقسيم العينة إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، مجموعة تجريبية تلقت تدريباً على مهارات الاتصال، وكيفية تطبيقها في المواقف الأسرية، وتضمنت مهارات الاتصال: مهارات المشاهدة، الإصغاء، الاستجابة، عكس المشاعر، الوعي الذاتي، والقواعد الأسرية، والاجتماعات الأسرية، وتم استخدام لعب الدور، والمناقشات، والواجبات المنزلية في التدريب على تلك المهارات في حين لم تتلق المجموعة الضابطة أي تدريب، و أشارت النتائج إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية والرضا الأسري عن طريقة التفاعل بين أفراد الأسرة. كذلك أشارت التقارير التي قدمها الآباء عن تحسن طبيعة العلاقة بينهم وبين أبنائهم، وانخفاض مستوى الحساسية، والتوتر في التفاعل داخل الأسرة، وازدياد مستوى التماسك الأسري لصالح المجموعة التجريبية.

- وأجرى تومبسون وآخرون (Thompson, Grow & Ruma, 1993) دراسته على عينة مكونة من (٣٤) من الآباء، وضعوا ضمن مجموعة واحدة، وتم تعريض أفراد المجموعة لاختبارين قبلي وبعدي، ومن ثم قياس المتابعة، وتم تطبيق قائمة حل المشكلات، وقائمة التفاعلات الأسرية، وهدفت الدراسة إلى تدريب الوالدين على مهارات الاتصال لتحسين التفاعل الوالدي مع الأبناء، وتم تدريب الآباء على مهارات الاتصال الفعال مع الأبناء، ولعب الدور، وحل المشكلات، ومقابلات فردية مع المدربين، واستمر البرنامج لمدة (٨) أسابيع بمعدل ساعتين لكل جلسة، و أشارت النتائج إلى تحسن مستوى الوالدين في التفاعل مع الأبناء من خلال تعلم مهارات حل المشكلات، وانخفاض مستوى التوتر في العلاقات الأسرية، وتحسن وجهات نظر الوالدين في إدراك طبيعة السلوكات المشككة لأبنائهم.

- وفي دراسة أجراها وينمان وآخرون ( Weinman, Schreber & Robinson, 1992) على عينة مكونة من (٧٣) من الأمهات وضعن ضمن مجموعة واحدة في برنامج تدريبي، وتم إعطاء المجموعة اختباراً قبلياً، واختباراً بعدياً لقياس التفاعلات الأسرية مع الأبناء، وقد تضمن البرنامج التدريبي عناصر متعددة هي: مهارات الاتصال الوالدية، الصحة والأمن للأمهات والأبناء، تطور الطفل، الأهداف الشخصية والنمو الشخصي، تقدير الذات، اتخاذ القرار، حل المشكلات ولعب الدور، وقد استمر البرنامج لمدة ثمانية أسابيع بمعدل ثلاث جلسات أسبوعية، و أشارت النتائج من خلال القياس البعدي

والمتابعة إلى تحسن مستوى التفاعلات الأسرية، ورضا الأمهات عن دورهن في التفاعل والتواصل الأسري، وارتفاع مستوى تقدير الذات وازدياد مستوى الوعي الذاتي لديهن وأنهن أصبحن أكثر قدرة على التفاعل مع المشكلات التي تتعلق بالتواصل مع الأبناء.

- وأجرى مولين وكويجلي (Mullin & Quigley, 2000) دراسة صممت لتقييم أثر برامج التدريب الوالدية في التواصل مع الأبناء على بعدين هما: سلوك الأبناء، والصحة النفسية للأمهات، وتكونت عينة الدراسة من (٣٩) من الأمهات مجموعة تجريبية و (٤٠) من الأمهات مجموعة ضابطة، وضعت على قائمة الانتظار، وقد تم إجراء اختبار قبلي وبعدي للمجموعتين على مهارات الاتصال، وكذلك تم تقييم المجموعة التجريبية بعد عام من تطبيق البرنامج، وأشارت النتائج إلى تحسن ذي دلالة لدى أمهات المجموعة التجريبية خلال أربعة قياسات في تفاعلهم مع أبنائهم، حيث انخفض مستوى الضغوط النفسية في التعامل مع المشكلات السلوكية للأبناء، كذلك أشارت النتائج إلى شعور الأمهات بالرضا والتكيف النفسي- لتدريبهن على مهارات نفسية تكيفية، ومهارات الاتصال، وازدياد مستوى تقدير الذات والتفاعلات الأسرية لديهن في القياس البعدي، وكذلك ظهرت نتائج مماثلة في قياسات المتابعة.

- وأجرى ريتش وآخرون (Riech, Honriques & Chanchong, 2003) دراسة هدفت إلى معرفة تأثير التدريب على مهارات الاتصال للآباء والمراهقين الذين يعانون من مشكلات أسرية، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٧) من الآباء والأمهات والمراهقين، شاركوا في برنامج تدريب على مهارات الاتصال، واستمر تطبيق البرنامج لمدة (٦) أسابيع، بمعدل ساعتين أسبوعياً، وقد تمت مقارنة عينة الدراسة مع مجموعة ضابطة تكونت من (٤٧) من الآباء والمراهقين الذين يعانون من مشكلات أسرية، إلا أنهم لم يخضعوا للتدريب على مهارات الاتصال، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود تغيير ذي دلالة لدى الآباء والمراهقين في تفاعلهم، بينما أشارت النتائج إلى تحسن ذي دلالة عند الأمهات اللاتي شاركن في البرنامج التدريبي، حيث أصبحن أكثر تكيفاً ودفناً في علاقتهن بأبنائهن مقارنة بالأمهات في المجموعة الضابطة.

- وفي دراسة أجراها برلسون ودنتال (Burlson, Dental, 1997) هدفت إلى معرفة العلاقة بين مهارات الاتصال والتفاعل الأسري، حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية: هل هناك تأثير لمهارات الاتصال بين الوالدين اللذين لديهما مشكلات أسرية مقارنة بالوالدين اللذين ليس لديهما مشكلات أسرية؟ هل هناك علاقة بين استخدام الوالدين لمهارات الاتصال وبين مستوى التفاعل الأسري؟ هل

هناك فروق في استخدام مهارات الاتصال بين الأم والأب في مدى تأثيرها على الأبناء؟ هل هناك علاقة بين استخدام الوالدين لمهارات الاتصال والمستوى التعليمي والمهني للوالدين والتفاعل الأسري؟ وتكونت عينة الدراسة من (٦٠) أماً وأباً، وقد تم تعريضهم لبرنامج تدريبي لمهارات الاتصال، لمدة ثمانية أسابيع، وأشارت النتائج إلى أن التدريب على مهارات الاتصال كان له تأثير واضح في خفض مستوى المشكلات الأسرية، وتحسين مستوى التفاعل الأسري وأنه لا توجد فروق ذات دلالة على الأبناء في استخدام الوالدين لمهارات الاتصال، و أشارت النتائج كذلك إلى أن مستوى التفاعل الأسري يعتمد على مستوى دافعية الوالدين لاستخدام مهارات الاتصال ولا يعتمد على المستوى التعليمي أو المهني للوالدين.

- وفي دراسة أجراها روتر وآخرون (Rueter, Conger & Ramisetty, 1999) هدفت إلى تقييم مدى الإفادة التي يحققها الوالدان عند تعرضهما لبرامج التدريب على مهارات الاتصال في تحسين التفاعلات الأسرية وخفض الضغوطات النفسية والقلق، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٠٩) من مستويات تعليمية ومهنية مختلفة. من الآباء، تم اختيار (١٠٣) من الآباء عشوائياً للتدريب على برنامج مهارات الاتصال، قسموا إلى (٨) مجموعات صغيرة، كل مجموعة تكونت من (١٢) أباً، و (١٠٦) من الآباء استخدموا كمجموعة ضابطة، وقد تمت زيارة الأسر في منازلهم وتعبئة الاستبانة التي تتعلق بالمشكلات الأسرية المستمرة بين الآباء والأبناء، وتصوير بعض التفاعلات الأسرية، وقد استغرقت كل زيارة من (٢ - ٣) ساعات. ثم تدريب الأسر خلالها على مهمتين:-

الأولى: إعطاء أفراد الأسر بطاقات تحتوي على أسئلة لتوضيح مختلف أشكال التفاعلات الأسرية ومدة المهمة (٣٠) دقيقة.

الثانية: استخدام أسلوب حل المشكلات، واستمرت (٣٠) دقيقة، يطلب من أفراد الأسرة حل ثلاث مشكلات وردت في الاستبانة التي وزعت عليهم، أولها أن تكون أكثر المشكلات التي تسبب الصراعات والصعوبات وعدم الاتفاق بين الوالدين والأبناء، ثم بعد ذلك حل المشكلة الثانية والثالثة. وأشارت النتائج إلى أن الأسر التي تعرضت لبرنامج التدريب حققت تحسناً ملحوظاً في التفاعلات الأسرية وانخفاضاً في مستوى الضغوطات والتوترات النفسية مقارنة بالأسر التي لم تتعرض للبرنامج.

- كما لم تظهر النتائج أثر للتفاعل بين متغيرات المعالجة التجريبية والمستوى التعليمي والمهني للآباء.

- وأجرى كلينوسكي ( Klenowski,1986) دراسة هدفت إلى معرفة أثر تدريب الوالدين على مهارات الاتصال في التواصل بينهم وبين الأبناء، وفي التفاعل الأسري، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢) أباً تطوعوا للبرنامج التدريبي، وقد تم تقسيم العينة إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، وتم استخدام عدة مقاييس تتناول جوانب مهارات التواصل لدى الوالدين، واتجاهات الوالدين والتفاعلات الأسرية، وقد أشارت النتائج إلى ظهور تحسن ذي دلالة إحصائية في مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، ومهارات الاستماع الفعال، والتعاطف، والتغذية الراجعة لدى أفراد المجموعة التجريبية، وظهر ذلك من خلال التغير الإيجابي على اتجاهات الآباء نحو أبنائهم ومستوى التفاعل الأسري فيما بينهم.

- وفي دراسة أجرتها بنات (2004) هدفت إلى قياس أثر التدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات، وخفض مستوى العنف الأسري. تكونت العينة من (٤٧) مشاركة أظهر مقياس العنف الأسري الذي استجابت إليه بناتهن وجود أعلى درجات العنف الأسري في بيوتهن. تم تقسيم العينة إلى ثلاث مجموعات:

مجموعتين تجريبتين، ومجموعة ضابطة. حيث خضعت المشاركات في المجموعة التجريبية الأولى وعددهن (٨) مشاركات لبرنامج إرشاد جمعي حول مهارة حل المشكلات، وخضعت المشاركات في المجموعة التجريبية الثانية، وعدهن (١٠) مشاركات، لبرنامج إرشاد جمعي حول مهارات الاتصال، في حين لم تتعرض المشاركات في المجموعة الضابطة وعددهن (١٣) مشاركة لأي معالجة.

أشارت نتائج الدراسة إلى فعالية التدريب على برنامجي مهارات الاتصال وحل المشكلات حيث ظهرت فروق دالة إحصائية لصالح المجموعتين التجريبتين بالمقارنة مع المجموعة الضابطة في تقدير الذات، وفي مستوى التكيف، وفي مستوى العنف الأسري. هذا ولم تظهر فروق ذات دلالة بين المجموعتين التجريبتين.

- وفي دراسة قامت بها عارف (2002) هدفت لبيان فاعلية برنامج إرشادي في تحسين التواصل اللفظي بين عينة من الأزواج في المجتمع الأردني، في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. تكونت العينة من أربعة وعشرين فرداً (١٢ ثنائياً؛ زوجاً وزوجة) كمجموعة تجريبية تطوعوا لتطبيق البرنامج وقد طبق أفراد العينة مقياس التواصل اللفظي الزوجي القبلي والبعدي وأظهرت نتائج الدراسة أن الزوجات أكثر اهتماماً في محاولة تحسين أسلوب التواصل اللفظي مع أزواجهن، وأكثر اهتماماً بنجاح الحياة

الزوجية من الأزواج الذين يأخذ العمل ومشاكل الحياة جل اهتمامهم ويضعون على اهتمامهم بالحياة الزوجية وأساليب تحسينها. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر للتفاعل بين البرنامج التدريبي وبعض المتغيرات كالمستوى التعليمي والعمل للزوجات.

٣- دراسات تناولت تأثير برامج مهارات الاتصال وحل المشكلات لدى الأمهات العاملات وغير العاملات

وفي دراسة قام بها موسى (٢٠٠٠) هدفت إلى الكشف عن تأثير برنامج سلوكي لمعالجة بعض المشكلات الأسرية والمدرسية للتلاميذ في مصر— وعلاقتها بمتغيرات نوع التعليم (عام-خاص) والمستوى الدراسي للتلاميذ، وعمل الأمهات. تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) تلميذة من تلميذات التعليم الخاص بنسبة ٥٠% و (٢٠٠) تلميذة من تلميذات التعليم الحكومي بنسبة ٥٠%. واختلفت نسب عمل الأمهات بنسبة ٦٣% غير عاملات ، ٣٧% عاملات ، وأوضحت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لعمل الأم في الإفادة من برنامج سلوكي لمعالجة المشكلات المدرسية والأسرية، وأن التلميذات اللاتي لا تعمل أمهاتهن أكثر معاناة من المشكلات الدراسية والمشكلات الأسرية.

أما دراسة آمان و ويرى (Aman & Werry, 1994) بعنوان "أثر العلاج الأسري السلوكي على السلوكيات المشككة للأطفال وعلاقتها بمتغيرات العلاقات الأسرية، الجنس، التعليم، العمل، والعمر، لأفراد الأسرة". هدفت إلى التعرف على أثر استخدام فنيات العلاج الأسري السلوكي على السلوكيات المشككة للأطفال وعلاقتها بمتغيرات العلاقات الأسرية، الجنس التعليم، العمل، والعمر، لأفراد الأسرة، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠) ثنائياً (زوجاً وزوجة) ، أعمارهم ما بين (٣٠-٤٢) سنة ومستوياتهم التعليمية (منخفض-متوسط-جامعة) وجميعهم من متوسطي الدخل، ومعظم العينة من الطبقة العاملة، وقد استخدمت الدراسة أساليب وفنيات العلاج السلوكي المتعددة وخرجت بالنتائج التالية:

● أن العلاج الأسري السلوكي كان فعالاً في خفض بعض السلوكيات المشككة للأطفال باستخدام مهارات التواصل الأسري

● تبين أن المستوى التعليمي للوالدين العاملين له أثر دال إحصائياً في العلاج الأسري السلوكي لمشكلات الأطفال، وأن أطفال الوالدين العاملين ذوي التعليم المرتفع أحرزوا أفضل النتائج في استخدام الأساليب العلاجية وأظهرت التقارير الذاتية للأزواج والزوجات أن استخدام هذه الأساليب أدى إلى زيادة تواصلهم وتفاعلهم الأسري وأصبحت علاقاتهم الأسرية أكثر إيجابية ومنتعة.

— وأجري فيرهابالست وآخرون (Verhalst, Akkerhuis & Alt, 1995) دراسة هدفت لمعرفة أثر المستوى التعليمي والمستوى المهني للآباء على السلوكات المشكلة للأطفال والعلاقات الأسرية فيما بينهم، تكونت العينة من (٤٠) من الأسر التي تعاني من سلوكات مشكلة لأبنائها، طبقت مقاييس السلوكات المشكلة للأطفال ومقياس العلاقات الأسرية، وقسمت العينة إلى مجموعتين (٢٠) أسرة كمجموعة ضابطة، و(٢٠) أسرة كمجموعة تجريبية، وطبقت على أسر المجموعة التجريبية بعض المهارات السلوكية الوالدية للتعامل مع مشكلات الأطفال، أظهرت النتائج أن تدني المستوى التعليمي والمهني للوالدين يلعبان دوراً واضحاً في المشكلات التي يعاني منها الأبناء مما ينعكس على طبيعة العلاقات الأسرية فيما بينهم وخرجت الدراسة بعدة توجهات من أهمها عقد المزيد من الدورات التدريبية للمهارات الوالدية من أجل توعية أولياء الأمور بطبيعة المشكلات السلوكية للأطفال وكيفية التعامل معها.

— وفي دراسة أجراها دانتيل وآخرون (Dental, Sheila & Waksman, 2001) على عينة تكونت من (٦٠) من الأمهات العاملات من مستويات تعليمية متباينة وضمن مجموعة واحدة في برنامج تدريبي، وتم إعطاء المجموعة اختباراً قبلياً، واختباراً بعدياً لقياس العلاقات الأسرية، وقد تضمن البرنامج التدريبي عناصر المهارات الوالدية، مهارات التواصل الأسري، الصحة والأمن للأمهات والأزواج والأبناء وغيرها من المهارات، وقد استمر البرنامج ستة أسابيع بمعدل جلستين أسبوعياً، وأشارت النتائج من خلال القياس البعدي والمتابعة إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات العاملات من ذوات المستويات التعليمية المتوسطة والمرتفعة وإلى ازدياد مستوى الوعي الذاتي لدى الأمهات ذوات المستوى التعليمي المنخفض بحيث أصبحت أكثر قدرة على التفاعل مع المشكلات الأسرية لدى أسرهن.

— وكشفت الدراسة التي قامت بها علي (١٩٨٥) عن أثر برنامج سلوكي لمعالجة المشكلات السلوكية على عينة من الأطفال، ودراسة بعض المتغيرات في الأسرة مثل: العلاقة الزوجية، الجنس والترتيب الميلادي للطفل، والمستوى التعليمي للآباء والأمهات، والمستوى المهني للوالدين وتأثيره في سلوك الطفل المشكل، تم تطبيق مقياس السلوك التوافقي، واختبار الإتجاهات العائلية، واختبار رسم الرجل، ومقياس العلاقة الزوجية، والملاحظة لسلوك الطفل على عينة من الوالدين والأطفال في مرحلة العمرية ما بين ٥,٥ إلى ٦,٥ سنة، وقد تعرض الوالدين لبرنامج سلوكي للمهارات الوالدية، وتوصلت النتائج إلى أن العلاقات الأسرية السليمة الخالية من المشاحنات مناخ مساعد لتنشئة اجتماعية سليمة، وأن عدم التوافق بين الزوجين مناخ مساعد للسلوك المشكل للطفل، وأن جنس الطفل وترتيبه الميلادي والمستوى التعليمي والمستوى المهني للزوجين قد تكون عوامل مساعدة للسلوك المشكل للطفل إذا ارتبطت بالنزاعات والصراعات الأسرية بين الزوجين، في حين لا تؤثر على سلوكيات الطفل المشكل إذا ساد الأسرة الجو الأسري الدافئ والداعم للسلوكيات الإيجابية، وقد أوضحت النتائج فاعلية البرنامج السلوكي المستخدم مع الوالدين بغض النظر عن اختلاف المستوى التعليمي والمهني للآباء والأمهات.

— وفي دراسة أجراها الدسوقي (٢٠٠٠) بهدف التعرف على اتجاهات الأمهات نحو تربية الطفل وحياة الأسرة، طبقت الدراسة على عينة من الأمهات بلغ عددهن (٦٠) أما من العاملات وغير العاملات، وفي مستويات تعليمية متعددة (منخفض، متوسط، مرتفع)، تلقين برنامجا للتدريب على مهارات التواصل الأسري وحل المشكلات. أظهرت النتائج أن اتجاهات الأم نحو تربية الطفل وحياة الأسرة تتمثل في الكيفية التي تدرك بها الأم دورها الأموي في حياة زوجها وأبنائها أي أسرتها وتعكس الإجراءات التي تتبعها في التنشئة الاجتماعية للأبناء، وتوضح دوافع سلوكها التي تظهر تلقائيا أثناء عملية التطبيع الاجتماعي للأبناء في أماط التربية التي تستخدمها معهم، وفي كل عمليات التفاعل الاجتماعي المتمثل في العلاقات الأسرية التي تتم في نطاق الأسرة، كما أظهرت الدراسة مستوى عال من الإتجاهات الإيجابية للأمهات نحو الحياة الأسرية والتفاعلات الأسرية فيها لدى فئة الأمهات المتعلمات اللاتي تلقين البرنامج التدريبي، بينما لم يظهر أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمل في تأثيره على البرنامج التدريبي، حيث تقاربت

- مستويات اتجاهات الأمهات العاملات وغير العاملات نحو تربية الطفل والحياة الأسرية، وقد امتازت التقارير الذاتية للأمهات اللاتي يتمتعن باتجاهات إيجابية بأنهن يتسمن بالثقة بالنفس والسيطرة، كما أن العاملات منهن كن ذوات فاعلية وكفاءة، في أعمالهن الوظيفية.
- وفي دراسة يغمور (١٩٩٩) حول أثر عمل المرأة على التوافق الزوجي، حيث تكونت العينة من (٢٦٠) زوجة عاملة وأزواجهن تعرضوا لبرنامج تدريبي لمهارات التواصل الزوجي وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين عمل المرأة ومستواها التعليمي ومستوى تعليم الزوج والتوافق الزوجي ومدى الإفادة من البرنامج التدريبي لمهارات التواصل الزوجي.
- كما أشارت دراسة جرين (Green,1991) حول العلاقة بين العمل والدخل والمهنة ومدة الزواج والمستوى التعليمي وبرنامج مهارات الاتصال من جهة والتوافق الزوجي من جهة أخرى لعينة اشتملت على (١٠٠) زوج وزوجة. أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية بين مستوى التوافق الزوجي والعمر والمستوى التعليمي وبرنامج مهارات الاتصال والدخل بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مستوى التوافق الزوجي والمهنة أو مدة الزواج.

ويستنتج من عرض الدراسات السابقة ما يلي:

١- أكدت عدد من الدراسات من خلال النتائج التي توصلت إليها فاعلية تدريب الوالدين، وإرشادهم، وتزويدهم بالمهارات اللازمة كمهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية، حيث إن السلوكيات وأساليب التواصل الأسري الخاطئ بين أفراد الأسرة كانت تزيد من اضطراب العلاقات الأسرية لدى أفرادها، ومن هذه الدراسات :

دراسة كل من اويس (Iwauce, 1997) ودراسة كوينجهام وآخرين (Conningham, et al., 1995)، ودراسة ويبستر (Webster, 1994)، ودراسة هاوهلوج وآخرين (Hahlweg, et al., 1984)، ودراسة جورجي (Gorgey, 1998) ودراسة مولين وكيوجلي (Mullin & Quigley, 2000)

٢- كما أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك تأثيراً لبرامج مهارات الاتصال وحل المشكلات لدى الأمهات العاملات وغير العاملات. ومن هذه الدراسات دراسة موسى (٢٠٠٠)، ودراسة آمان وويري (Aman & Werry, 1994)، ودراسة فيرهالست وآخرين (Verhalset, et al., 1995)، ودراسة دانتييل وآخرين (Dental, et al., 2001) ، ودراسة الدسوقي (٢٠٠٠).

٣- توافر الدراسات الأجنبية والتي تناولت نمط التفاعل والتواصل الأسري واثراً ذلك على العلاقات الأسرية بأبعدها الثلاثة: العلاقة الزوجية والعلاقة الوالدية والعلاقة بين الأبناء، إضافة إلى أثر البرامج التدريبية والإرشادية بتزويد الوالدين بالمهارات اللازمة كمهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية، وقلة الدراسات العربية (في حدود علم الباحثة)، كما أن الدراسات العربية اقتصرت على جوانب معينة كدراسة عارف (٢٠٠٢)، ودراسة الدسوقي (٢٠٠٠)، وعدم وجود دراسات مشابهة في البيئة الأردنية. وتتناول الدراسة الحالية برنامجاً إرشادياً لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات لتحسين العلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة بأبعدها الثلاثة: العلاقة الزوجية، والعلاقة الوالدية، والعلاقة بين الأبناء، وهذا ما يجعلها تختلف عن الدراسات المماثلة لها في البيئات العربية.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

#### أفراد الدراسة:

تم اختيار أفراد الدراسة من الأمهات المستفيدات من خدمات معهد العناية بصحة الأسرة التابع لمؤسسة نور الحسين في الحي الشرقي-صويلح، حيث يقدم المعهد برامج تنموية في مجال صحة الأسرة والقضايا السكنية، ويتضمن المعهد عدة وحدات: مركز المرأة للمشورة والرعاية الصحية، وحدة رعاية الطفل ووحدة تطور الطفل،

ويهدف مركز المرأة للمشورة والرعاية الصحية إلى تقوية ودعم المرأة الأردنية في مختلف جوانب حياتها الصحية، والنفسية، والقانونية، والاجتماعية والإنجابية وتقديم خدمات للمرأة بمنظور شمولي ومتكامل بحيث يتم تقديم خدمات ذات جودة عالية في مختلف مراحل حياتها من الطفولة إلى ما بعد سن الأمل.

ويقوم المعهد بالعديد من البرامج داخل المجتمع المحلي متمثلة بالحملات الإعلامية والدورات التثقيفية والتدريبية للمهتمين بمواضيع مختلفة وشاملة.

وبلغ عدد المستفيدات من خدمات معهد العناية بصحة الأسرة في منطقة الحي الشرقي-صويلح، خلال الفترة الواقعة بين (٢٠٠٤/١/١-٢٠٠٥/٦/٣١) (١٥٧٠) سيدة (معهد العناية بصحة الأسرة، ٢٠٠٥)

ونظرا للخدمات التي يقدمها المعهد إلى سيدات المجتمع المحلي، كان من السهل على الباحثة أن تتواصل مع الأمهات المراجعات للمعهد واختيار أفراد الدراسة منهن، حيث طبق مقياس العلاقات الأسرية على (٨٥) أمماً من المستفيدات من خدمات المعهد، وتم تصحيح المقياس وتحديد عدد الأمهات الحاصلات على أدنى الدرجات وقد بلغ عددهن (٥٤) أمماً، كما تم الإعلان عن عقد برنامج تدريبي لمهارات الاتصال وحل المشكلات لهؤلاء الأمهات. وبلغ عدد المشاركات في هذه الدراسة (٣٠) أما تطوعن للمشاركة في البرنامج التدريبي لمهارات الاتصال وحل المشكلات، بهدف تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن، وحصلت هؤلاء الأمهات على درجات منخفضة على مقياس العلاقات الأسرية، وعلى درجة (٤) كحد أدنى على نموذج التقييم الذاتي للتواصل الأسري ملحق (١) والذي وزع على الأمهات ليقمين مدى ممارستن مهارات التواصل الأسري على مقياس مدرج من (١٠-٠) حيث تعبر القيمة المتدنية عن

مستوى منخفض للتواصل الأسري والقيمة المرتفعة عن مستوى مرتفع للتواصل الأسري. وتتراوح أعمار المشاركين بين (٣٠-٤٥) سنة وبلغ متوسط أعمارهن (٣٧,٥) سنة، كما تشابهت الأمهات في المستوى التعليمي، فأغلب الأمهات لم يحققن مستويات عالية من التحصيل العلمي وتقسيم جميع المشاركات ضمن منطقة تتشابه فيها الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

وقد تم توزيع أفراد العينة بطريقة عشوائية إلى مجموعتين متساويتي العدد على النحو التالي:

**المجموعة الأولى:** المجموعة التجريبية وتكونت من (١٥) أما تم تطبيق القياس القبلي والبعدي عليهم وتلقين برنامجاً إرشادياً جمعياً للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات، التقت بهن الباحثة بمعدل جلسة واحدة أسبوعياً، لمدة خمسة عشر- أسبوعاً، وتكون البرنامج من (١٥) جلسة إرشادية مدة كل جلسة (٩٠) دقيقة.

**المجموعة الثانية:** المجموعة الضابطة وتكونت من (١٥) أما، لم يتم اللقاء بهن وتم تطبيق القياس القبلي والبعدي عليهن، ولم يتعرضن لأي برنامج إرشادي، وقد تم وضعهن على قائمة الانتظار.

ويوضح الجدول (٢) توزيع أفراد العينة حسب نوع المجموعة ومتغير العمل.

#### جدول (٢)

##### توزيع أفراد العينة حسب نوع المجموعة ومتغير العمل

المجموع	غير عاملات	عاملات	العمل	
			نوع المجموعة	
١٥	٦	٩	المجموعة التجريبية	
١٥	٨	٧	المجموعة الضابطة	
٣٠	١٤	١٦	المجموع	

ونلاحظ من خلال الجدول (٢)، أن عدد الأمهات العاملات في عينة الدراسة (١٦)، بينما كان عدد الأمهات غير العاملات في عينة الدراسة (١٤).

## - أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في تطبيق الدراسة على مجموعة أدوات وهي:

### ١ - مقياس العلاقات الأسرية:

بني هذا المقياس بهدف قياس العلاقات الأسرية بأبعادها الثلاثة: العلاقة الزوجية، والعلاقة الوالدية، والعلاقة بين الأبناء، واشتقت فقرات مقياس العلاقات أسرية من خلال عدد من الإجراءات تمثلت في: أولاً: الاطلاع على الأدب النظري والبحوث والدراسات ذات العلاقة بموضوع العلاقات الأسرية والتفاعل الأسري بهدف التعرف على طبيعة هذه العلاقات.

ثانياً: الاطلاع على مقاييس العلاقات الأسرية المتوفرة، وقد واجهت الباحثة صعوبة في الحصول على أدوات عربية مناسبة تقيس التفاعلات الأسرية - خاصة أن كثيراً منها نجده غير منشور، كما اختلفت أبعاد المقاييس الأجنبية بدورها باختلاف عناصر البيئة العربية عنها، حيث قامت الباحثة بالاطلاع على مقياس العائلة (FamilyIQ,2005)، بالإضافة إلى مقياس أنماط التنشئة الأسرية كما يدركها الأبناء العبادي (2000) واستمارة أساليب التواصل الشخصي إعداد المجلس الوطني للأسرة (٢٠٠٠) وقد تم اقتباس بعض العبارات من المقاييس السابقة وفيما يلي أمثلة لمصادر العبارات المقتبسة لمقياس العلاقات الأسرية.

العبرة	مصدرها
أشترك وزوجي في حل مشاكلنا الأسرية.	مقياس العائلة (Family IQ 2005)
ننظر أنا وزوجي لبعضنا البعض عندما نتحدث.	
اشعر بالرضا عن علاقتي الزوجية.	
عندما نعبر عن أفكارنا وأحاسيسنا نقول أنا أعتقد، أو أنا أشعر.	
أجد صعوبة في فهم مشاعر زوجي.	استمارة أساليب التواصل الشخصي المجلس الوطني للأسرة (٢٠٠٠)
أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري الحقيقية لزوجي.	
عندما أختلف وزوجي فأني أفضل الانسحاب وعدم مواصلة الحوار.	

ثالثاً: القيام بإجراء العديد من المقابلات الفردية والجماعية مع عدد من الأمهات المراجعات -وعددهن ١٠ - لعيادة الإرشاد النفسي في معهد العناية بصحة الأسرة طلباً لخدمة الإرشاد النفسي، وطرح العديد من الأسئلة المفتوحة الخاصة بالعلاقات بين أفراد الأسرة، ومحاولة التعرف على معوقات التواصل التي ينتج عنها الخلاف بين أفراد الأسرة أو بين الأزواج والأبناء والإفادة منها في إعداد المقياس ملحق (١) وفيما يلي أمثلة على بعض الأسئلة المفتوحة:

- ما الذي أريده من زوجي؟.....
- ما الذي أريده من أسرتي؟.....
- كيف أرغب في التصرف كزوجة وأم؟.....
- كيف نرغب في التصرف كوالدين؟.....
- كيف نرغب في معاملة أحدنا الآخر ومعاملة أطفالنا؟.....

رابعاً: القيام بمقابلة عدد من المختصين من أساتذة الجامعة وطلبة دكتوراة الإرشاد النفسي، وعرض فقرات المقياس بصورته الأولية ملحق (٢) عليهم لمعرفة آرائهم في مدى مناسبة ووضوح فقرات مقياس العلاقات الأسرية وتكون المقياس في صورته النهائية ملحق (٣) من (٥٤) فقرة، من أصل (٦٧) فقرة مثلت صورته الأولية ملحق (٢) حيث تمثل كل فقرة موقفاً تفاعلياً صادراً من الأم أو الأب أو أحد الأبناء تجاه أحد أفراد الأسرة، يمارسه غالبية أفراد الأسرة بشكل يومي. وفي ما يلي أمثلة لتعديلات المحكمين لعبارات مقياس العلاقات الأسرية.

العبرة قبل التعديل	العبرة بعد التعديل
أنا وزوجي ننظر إلى بعضنا عندما نتحدث. نعمل على تلبية احتياجات أبنائنا الضرورية. قلما نشرك أبناءنا في اقتراح الحلول للمشكلات الأسرية التي تواجهنا. عندما يختلف أبنائي يفضل أحدهم الانسحاب.	ننظر أننا وزوجي إلى بعضنا عندما نتحدث. ألغيت العبارة لأنها غير مناسبة. نشرك أبناءنا في اقتراح الحلول للمشكلات الأسرية التي تواجهنا. عندما يختلف أبنائي في الرأي يفضل أحدهم الانسحاب.
نعامل أبنائنا كأفراد ناضجين.	ألغيت العبارة لأنها غير مناسبة.
أشعر أن مشاعر الغيرة تعيق تواصل أبنائي.	ألغيت العبارة لأنها غير مناسبة.

ويتكون المقياس في صورته النهائية ملحق (٣) من (٥٤) فقرة تمثل ثلاثة أبعاد هي:

- ١- العلاقة الزوجية، وتتضمن الفقرات (١، ٣، ٥، ٨، ١٠، ١٣، ١٤، ١٦، ١٧، ٢٠، ٢٣، ٢٥، ٢٨، ٣١، ٣٤، ٣٧، ٤٠، ٤١، ٤٥، ٤٨، ٥١).
  - ٢- العلاقة الوالدية وتتضمن الفقرات (٢، ٤، ٦، ١١، ١٥، ١٨، ٢١، ٢٦، ٢٩، ٣٢، ٣٥، ٣٨، ٣٩، ٤٢، ٤٤، ٤٦، ٤٩، ٥٠، ٥٢، ٥٣، ٥٤).
  - ٣- العلاقة بين الأبناء وتتضمن الفقرات (٧، ٩، ١٢، ١٩، ٢٢، ٢٤، ٢٧، ٣٠، ٣٣، ٣٦، ٤٣، ٤٧)
- ويتألف مقياس العلاقات الأسرية من (٥٤) فقرة إيجابية وسلبية وتمثل الفقرات الإيجابية الأرقام التالية: (١، ٢، ٥، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٣، ١٤، ١٦، ١٧، ١٨، ٢٠، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٥، ٣٦، ٣٨، ٤٠، ٤١، ٤٢، ٤٣، ٤٤، ٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨، ٤٩، ٥٠، ٥١، ٥٢، ٥٣، ٥٤).
- كما تمثل الفقرات السلبية الأرقام التالية: (٣، ٤، ٦، ١١، ١٥، ١٩، ٢١، ٢٥، ٢٩، ٣٠، ٣٤، ٣٧، ٣٩).
- وتقع الإجابة عن كل فقرة في المقياس ضمن سلم مؤلف من ثلاثة خيارات هي: غالباً، أحياناً، نادراً، أما طريقة الإجابة فتكون بوضع إشارة (X) في المربع الذي يدل على درجة انطباق الفقرة على المفحوصة حيث تعطى الإجابة غالباً (درجتان)، وتعطى الإجابة أحياناً (درجة واحدة)، وتعطى الإجابة نادراً (صفرًا). وتعكس العلامة في حال الفقرات السلبية.

وتستخرج الدرجة الكلية على المقياس بجمع الدرجات التي تمثل مستوى العلاقات الأسرية على فقرات المقياس، وتتراوح درجات المقياس بين (٠-١٠٨) حيث تمثل القيمة (٠) الحد الأدنى، وتمثل القيمة (١٠٨) الحد الأعلى، وتشير الدرجات الدنيا التي تحصل عليها الأم على أبعاد المقياس إلى انخفاض مستوى العلاقات الأسرية واعتمدت الدرجة (٥٤) نقطة قطع للمقياس كنسبة إعتبارية تميز بين مستوى العلاقات الأسرية المنخفض والمرتفع.

خامساً: استخرجت دلالات الصدق المنطقي (صدق المحتوى) للمقياس بعرضه في صورته الأولية والتي بلغ عدد فقراتها (٦٧) فقرة ملحق (٢) على ثمانية من الأساتذة المختصين في مجال الإرشاد النفسي وعلم النفس في جامعة عمان العربية والجامعة الأردنية وجامعة البترا لتحكيم فقرات المقياس، وقبلت الفقرات التي أجمع عليها (٧٥%) من المحكمين، أي الفقرات التي وافق عليها ستة من أصل ثمانية منهم. وبلغ عدد فقرات المقياس في صورته النهائية (٥٤) فقرة بعد حذف الفقرات التي لم يتفق المحكمون عليها، وإجراء التعديلات المقترحة على الفقرات المقبولة. واستخرج ثبات المقياس في صورته النهائية (ملحق ٣) باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار. فطبق المقياس على عينة بلغت (٨٠) أما من خارج عينة الدراسة، وبعد أسبوع تم إعادة تطبيق المقياس على المجموعة نفسها. وبحساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين نتائج الاختبار ونتائج إعادة الاختبار بلغت قيمة ثبات مقياس العلاقات الأسرية (٠,٧٤) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

## ٢ - البرنامج الإرشادي الجمعي :

قامت الباحثة لأغراض هذه الدراسة ببناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات يستند إلى النظريات السلوكية المعرفية، من خلال مراجعة الأدب المتعلق بمهارات الاتصال، وحل المشكلات، وبناء على ذلك قامت الباحثة ببناء برنامج إرشادي جمعي يتكون من (١٥) جلسة إرشادية، مدة كل جلسة ساعة ونصف، وتم تدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات من خلال استخدام أساليب تدريبية متنوعة تمثلت في: المحاضرة والمناقشة والتدريب وتوزيع النشرات والنمذجة ولعب الدور والواجبات المنزلية، كما تم الرجوع إلى مجموعة من البرامج التي تناولت التدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات الزوجية والأسرية المستندة للنظريات السلوكية المعرفية في الإرشاد والعلاج النفسي وهي:

١- البرنامج الإرشادي لتحسين التواصل اللفظي بين الأزواج في المجتمع الأردني في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية، عارف (٢٠٠٢) وقد هدف البرنامج إلى تعليم الأزواج مجموعة من المهارات التي تساعد على تحسين التواصل بينهم، وزيادة قدرتهم على التواصل الزوجي الذي يستلزم

العديد من المهارات كالتعبير عن المشاعر وأسلوب حل المشكلات، هذا التحسن وزيادة القدرة على التواصل يؤثر تلقائياً على أسلوب تواصل الأزواج مع الأبناء، ومن المهارات التي تم تدريب الأزواج عليها: الإستماع الفعال، التعبير عن المشاعر، أسلوب حل المشكلات لزواجية، تنفيذ الأفكار والمدرجات غير المنطقية التي تتعلق بالتواصل الزوجي. وقد تمت الاستفادة من بعض مهارات الإتصال المحتواة في برنامج عارف (٢٠٠٢) وتضمينها في البرنامج التدريبي الإرشادي المستخدم.

٢- البرنامج الإرشادي للتدريب على مهارات الإتصال وحل المشكلات لدى النساء المعنفات (بنات، ٢٠٠٤) والهدف من هذا البرنامج هو قياس أثر التدريب على مهارات الإتصال ومهارة حل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات، وخفض مستوى العنف الأسري.

٣- برنامج تدريب الفاعلية الوالدية ، لغوردن (Gordan,1999)

ويستند برنامج غوردن إلى قيم ثلاث هي:

١. إن تلبية حاجات الأبناء المهمة هي حق لهم، ويحتاج الأبناء إلى دعم خاص ومساعدة من آبائهم للحفاظ على حياة سعيدة لحل مشاكلهم.
  ٢. إن تلبية حاجات الوالدين المهمة هي حق لهم ولا يجوز أن تكون علاقاتهم مع أبنائهم ومع بعضهم بعضاً على حساب اعتبارهم لذاتهم.
  ٣. إن الأسرة والعلاقات بين أفرادها هي بغاية الأهمية وعليه يجب أن تكون هذه العلاقات مبنية على الحب والإنفتاح والصدق.
- ويهدف نموذج غوردن إلى مساعدة الآباء في حل مشاكلهم الأسرية مع أبنائهم من خلال تعليمهم مهارات الإتصال التالية:
١. تعليم الوالدين مهارات المساعدة، وهي: الصمت، الإيماءات غير اللفظية، الدعوة للحديث، استخدام الأسئلة المفتوحة، الإصغاء الفعال، وعكس المشاعر.
  ٢. مواجهة السلوكيات غير المقبولة من خلال الإتصال الفعال للوالدين من خلال مهارات المواجهة الإيجابية، المعلنة، الوقائية والفعالة.
  ٣. حل الصراعات بين الوالدين أنفسهم وبين الأبناء باستخدام أسلوب اللا خسارة.

٤. حل تعارض القيم بين الوالدين والأبناء من خلال مهارات الإستشارة وتبادل الآراء والحلول، النمذجة، وتغيير الذات (Gordan,1999) وقد تمت الإفادة من مهارات الإتصال المحتواه في برنامج غوردن في بناء البرنامج التدريبي الإرشادي المقترح.

بالإضافة إلى الإفادة من إصدارات سلسلة البيوت السعيدة (المطوع، ٢٠٠٠) وهي عبارة عن مجموعة من المحاضرات والندوات والورش التدريبية في الشؤون الأسرية معدة على شكل إصدارات مقروءة ومسموعة ومرئية .

وبعد الإنتهاء من إعداد البرنامج عرض البرنامج الإرشادي الجمعي على ستة من الأساتذة المختصين في الإرشاد النفسي في جامعة عمان العربية والجامعة الأردنية، لإبداء آرائهم حول أهداف وأنشطة البرنامج وأساليب التدريب المستخدمة فيه ومدة تطبيقه.

- الأهداف العامة للبرنامج:

يهدف البرنامج المقترح إلى تدريب الأمهات مجموعة من مهارات الاتصال وحل المشكلات التي تساعد على تحسين مستوى التواصل والتفاعل بين أفراد أسرهن أي تحسين مستوى العلاقات الأسرية لدى أسرهن من خلال:

١ - توعية الأمهات حول أساليب التواصل الفعال مع الأزواج والأبناء وعلاقتها بالعلاقات والتفاعلات الأسرية.

٢ - تعريف الأمهات بمهارات الاتصال وحل المشكلات وأنواعها وأهميتها.

٣ - تدريب الأمهات على مهارات الاتصال ومهارة حل المشكلات والتي منها:

\* الاستماع الفعال: الحضور، الانتباه، التلخيص، الأسئلة.

\* التعبير عن المشاعر (الإيجابية والسلبية).

\* مهارة السؤال.

\* التغذية الراجعة.

\* أسلوب حل المشكلات الزوجية / الأسرية.

٤ - مساعدة الأمهات على تطبيق مهارات الاتصال وأسلوب حل المشكلات في الحياة اليومية داخل الأسرة.

## - محتوى البرنامج الإرشادي الجمعي:

ويتكون البرنامج التدريبي من الجلسات الإرشادية التالية:-

تمهيد وتعارف	الجلسة الأولى:
الاتصال غير اللفظي	الجلسة الثانية:
تفنيذ بعض المعتقدات المتعلقة بالتواصل الزوجي والأسري	الجلسة الثالثة:
الإصغاء التعاطفي	الجلسة الرابعة:
بناء مهارة الإصغاء الفعال	الجلسة الخامسة:
التعبير عن المشاعر	الجلسة السادسة:
التدريب على التعبير عن المشاعر	الجلسة السابعة:
مهارة السؤال	الجلسة الثامنة:
التغذية الراجعة	الجلسة التاسعة:
أسلوب حل المشكلات	الجلسة العاشرة:
التدريب على أسلوب حل المشكلات	الجلسة الحادية عشرة:
مهارة توليد البدائل وموازنتها	الجلسة الثانية عشرة:
مهارة إتخاذ القرار	الجلسة الثالثة عشرة:
أسلوب حل المشاكل الزوجية والأسرية	الجلسة الرابعة عشرة:
ختامية تقويمية	جلسة الخامسة عشرة:

## - إجراءات الدراسة:

تضمنت إجراءات هذه الدراسة الخطوات والمراحل التالية

- ١- أخذ موافقة رسمية من مؤسسة نور الحسين وإدارة معهد العناية بصحة الأسرة على إجراء الدراسة.
- ٢- بناء البرنامج الإرشادي الجمعي الهادف إلى تدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات من أجل تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن.
- ٣- إعداد مقياس الدراسة واستخراج دلالات الصدق والثبات من قبل الباحثة.
- ٤- عقد لقاء مع المديرية والمرشدة النفسية والأخصائية الاجتماعية في معهد العناية بصحة الأسرة وشرح فكرة وأهداف الدراسة وآلية العمل والتنفيذ والفئة المستهدفة في البرنامج الإرشادي.
- ٥- عقد لقاء مع الأمهات اللاتي يعانين من مشكلات أسرية، في معهد العناية بصحة الأسرة، وقد تم شرح فكرة وأهداف الدراسة والبرنامج الإرشادي ومدى الإفادة منه لكل أسرة بالتنسيق مع إدارة المعهد.
- ٦- تطبيق القياس القبلي على جميع الأمهات ذوات المشكلات الأسرية في معهد العناية بصحة الأسرة واللاتي حضرن اللقاء وقد بلغ عددهن (٨٥) أماً من قبل الباحثة.
- ٧- استخراج علامات القياس القبلي لمقياس العلاقات الأسرية وتحديد الأمهات الحاصلات على درجات منخفضة في المقياس وقد بلغ عددهن (٥٤) أماً.
- ٨- تم الإعلان عن إقامة البرنامج الإرشادي لمهارات الاتصال وحل المشكلات عن طريق الندوات والإعلانات الخاصة بالمعهد للأمهات الحاصلات على أقل الدرجات في مقياس العلاقات الأسرية، ثم تم تحديد عينة الدراسة باختيار (٣٠) أماً مشاركة بشكل عشوائي من الأمهات اللاتي تطوعن للمشاركة في تطبيق البرنامج الإرشادي والحاصلات على أقل الدرجات في مقياس العلاقات الأسرية والبالغ عددهن (٤٥) أماً.
- ٩- عقد لقاء للأمهات اللاتي تم اختيارهن كعينة للدراسة وتقديم شرح مفصل عن فكرة وأهداف البرنامج ومدى الإفادة منه وآلية العمل والتنفيذ.
- ١٠- توزيع الأمهات المشاركات عشوائياً باستخدام طريقة الأرقام العشوائية إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية تكونت من (١٥) أماً، ومجموعة ضابطة تكونت من (١٥) أماً.

- ١١- عقد لقاء تمهيدي للأمهات المشاركات في تطبيق البرنامج قبل البدء بتنفيذ الجلسات الإرشادية وتوضيح أهداف البرنامج وآلية العمل والتنفيذ وتعليمات الالتزام بمتابعة البرنامج.
- ١٢- تطبيق البرنامج الإرشادي الجمعي على المجموعة التجريبية من الأمهات فقط.
- ١٣- بدأت إجراءات التطبيق في الفترة الواقعة بين ٢٠٠٦/٧/١ و ٢٠٠٦/٩/٣٠، حيث كانت الباحثة تلتقي كل يوم أحد بالأمهات غير العاملات من المجموعة التجريبية والبالغ عددهن (٦) في تمام الساعة الحادية عشرة صباحاً إلى الساعة الثانية عشرة والنصف وتلتقي كل يوم اثنين بالأمهات العاملات من المجموعة التجريبية البالغ عددهن (٩) في تمام الساعة الرابعة مساءً إلى الساعة الخامسة والنصف مساءً في معهد العناية بصحة الأسرة. ، وقد تلقت الأمهات في المجموعة التجريبية برنامجاً للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات، أما المجموعة الضابطة فقد وضعت على قائمة الانتظار، ولم يتم اللقاء مع أفرادها أو تدريبهم، وإما كان أفرادها يشاركون في الأنشطة المعتادة للمعهد، ثم بعد انتهاء البرنامج التدريبي تم تطبيق مقياس العلاقات الأسرية على أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة لأخذ القياس البعدي.
- ١٤- جمع البيانات وتحليلها واستخراج النتائج لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لكل من المجموعتين التجريبية والضابطة على القياس القبلي والبعدي

### - التصميم والتحليل الإحصائي:

استخدمت هذه الدراسة التصميم التجريبي بهدف قياس أثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن. وقد تم استخدام تحليل التباين المشترك (ANCOVA) لقياس أثر المعالجة التجريبية من خلال المقارنة بين المجموعتين التجريبية والضابطة واستخدام تحليل التباين الثنائي المشترك لمعرفة اثر التفاعل بين متغير المعالجة ومتغيري المستوى التعليمي والعمل، وفيما يلي تحديد لمتغيرات الدراسة :-

– المتغير المستقل : البرنامج التدريبي لمهارات الاتصال وحل المشكلات.

– المتغير التصنيفي: العمل: (عاملات - غير عاملات).

- المتغير التابع:العلاقات الأسرية لدى أسر الأمهات.

وبناء على ذلك يكون التصميم التجريبي كما يلي:

- المجموعة التجريبية:

تعين عشوائي - قياس قبلي - برنامج تدريبي - قياس بعدي  $RO_1 \times O_2$

- المجموعة الضابطة:

تعين عشوائي - قياس قبلي - عدم تقديم برنامج تدريبي - قياس بعدي  $RO_1 - O_2$

## الفصل الرابع

### النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية.

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة التي توصلت إليها حسب ترتيب فرضياتها:

### النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على ما يأتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  بين متوسطات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس العلاقات الأسرية تعزى للبرنامج الإرشادي الجمعي لمهارات الاتصال وحل المشكلات. ولفحص هذه الفرضية حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من المجموعتين التجريبية والضابطة، ويبين الجدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس العلاقات الأسرية على القياس القبلي والبعدي.

### جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين

التجريبية والضابطة على القياس القبلي والبعدي لمقياس العلاقات الأسرية

المجموعة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	
	قبلي	بعدي	قبلي	بعدي
التجريبية	٣٤,٠٠	٤١,٤٣	١,٩٥	3.81
الضابطة	31.50	٣١,٩٠	١,٦٣	١,٦٤

يتبين من الجدول (٣) بأن متوسط المجموعة التجريبية على القياس البعدي هو (٤١,٤٣)، وأن متوسط المجموعة الضابطة على المقياس البعدي هو (٣١,٩٠)، وللتحقق من دلالة الفروق بين المتوسطات تم استخدام تحليل التباين المشترك (ANCOVA)، ويوضح الجدول (٤) نتائج هذا التحليل.

## جدول (٤)

نتائج تحليل التباين المشترك للفروق بين متوسطات المجموعتين التجريبية والضابطة في العلاقات الأسرية

الدالة	"ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠٠*	٢٧,٢٢٠	١٦١,٦٢١	١	١٦١,٦٢١	القياس القبلي
٠,٠٠٠*	٦٤,٦٩٢	٣٨٤,١٢٠	١	٣٨٤,١٢٠	المجموعات
		١٢,٥٣٥	٢٧	٣٣٨,٤٤٦	الخطأ
			٢٩	١٨٦٣,٣٣٣	الكلي

يتبين من الجدول (٤) بأن الفروق بين المتوسطات دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة الإحصائي (ف) (٦٤,٦٩٢) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) وبالرجوع إلى جدول المتوسطات الحسابية، نلاحظ أن الفروق كانت لصالح الأمهات اللاتي تلقين برنامجاً للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات، حيث تحسن مستوى العلاقات الأسرية لديهن بشكل دال إحصائياً. كما يظهر من الجدول (٤) أنه لا أثر للقياس القبلي مما يدل على تكافؤ المجموعتين قبل بداية التجربة.

### النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على ما يأتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0,05)$  بين متوسطات درجات الأمهات في المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس العلاقات أسرية تعزى لاختلاف درجة تأثير البرنامج الإرشادي باختلاف متغير العمل للأمهات ، ولفحص هذه الفرضية حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من المجموعتين التجريبية والضابطة ومتغير العمل على القياس القبلي والبعدي، ويبين الجدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العمل على القياس القبلي والبعدي.

#### جدول (٥)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمتغير العمل للمجموعتين التجريبية والضابطة على القياس القبلي والبعدي

#### لمقياس العلاقات الأسرية

غير عاملات		عاملات		المجموعة				
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
بعدي	قبلي	بعدي	قبلي	بعدي	قبلي			
1.35	١,٩٩	38.86	33.86	١,٠٦	1.63	45.13	35.4	التجريبية
١,٧٩	١,٦٢	٣٢,٧٣	٣٢,٩٣	١,٩٤	١,٧٩	٣٢,٩٣	٣٣,٠٦	الضابطة

يتبين من الجدول (٥) أن متوسط الأمهات العاملات في المجموعة التجريبية (٤٥,١٣)، وأن متوسط الأمهات العاملات في المجموعة الضابطة (٣٢,٩٣)، بينما بلغ متوسط الأمهات غير العاملات في المجموعة التجريبية (٣٨,٨٦)، ومتوسط الأمهات غير العاملات في المجموعة الضابطة (٣٢,٧٣)، وللتحقق من أن الفروق بين المتوسطات دال إحصائياً تم استخدام تحليل التباين الثنائي المشترك ، والجدول (٦) يوضح نتائج تحليل التباين الثنائي المشترك.

## جدول (٦)

## نتائج تحليل التباين الثنائي المشترك للفروق بين

متوسطات متغير العمل للمجموعتين التجريبية والضابطة في العلاقات الأسرية

الدالة	"ف"	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
*0.000	٢٣,٢٦١	٤٢,٠٠٥	1	٤٢,٠٠٥	القياس القبلي
....	63.020	11.797	1	11.797	متغير العمل
		3.863	27	104.321	الخطأ
			٢٩	١٦٩٤,٥٨٣	الكلية

ويتبين من الجدول (6) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) بين متوسطات درجات الأمهات في المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس العلاقات الأسرية تعزى لمتغير العمل، حيث بلغت قيمة الإحصائي "ف" (٦٣,٠٢٠)، وهي ليست دالة إحصائية، مما يعني أنه لا يوجد فروق تعزى لاختلاف درجة تأثير البرنامج الإرشادي باختلاف متغير العمل للأمهات.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على ما يأتي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) في تحسين العلاقات الأسرية لدى أمهات المجموعة التجريبية تعزى للتفاعل بين البرنامج الإرشادي ومتغير العمل للأمهات، وللتحقق من مدى صحة الفرضية فقد استخدم تحليل التباين الثنائي المشترك لفحص ذلك التفاعل ويظهر الجدول (٧) تفصيلاً لتلك النتائج.

## جدول (٧)

## نتائج تحليل التباين الثنائي المشترك

## بين متغيرات المعالجة التجريبية والعمل في مستوى العلاقات الأسرية

الدالة	"ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
*0.000	22.162	40.019	1	40.019	القياس القبلي
*0.000	475.589	808.745	1	808.745	المجموعات
0.000	63.020	113.797	1	113.797	العمل
0.000	85.067	104.853	3	104.853	المجموعات X المستوى التعليمي X العمل
		3.972	25	99.315	الخطأ
			29	1694.583	الكلية

يتبين من الجدول (٧) بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ) في تحسن العلاقات الأسرية لدى أمهات المجموعة التجريبية تعزى للتفاعل بين البرنامج الإرشادي والعمل للأمهات، حيث بلغت قيمة الإحصائي "ف" = (٨٥,٠٦٧)، وهي ليست دالة إحصائية، مما يعني انه لا يوجد تفاعل بين متغيرات المعالجة التجريبية (البرنامج الإرشادي) والعمل في مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات.

## الفصل الخامس

### المناقشة والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الإتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية، وقد أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أثر البرنامج التدريبي لمهارات الإتصال وحل المشكلات في تحسين مستوى العلاقات الأسرية لدى أسر أمهات المجموعة التجريبية وهذا واضح من المقارنة بين المجموعتين .

وتمت مناقشة النتائج وفقاً لتسلسل أسئلة الدراسة وعلى النحو التالي:

#### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

أظهرت نتائج السؤال الأول وجود أثر للبرنامج الإرشادي الجمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات أدى إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية لدى أسرهن، ويمكن عزو ذلك إلى تفهم وادراك أمهات المجموعة التجريبية لمفهوم العلاقات الأسرية وعلاقتها بمهارات الاتصال وحل المشكلات مما أدى بالتالي إلى تغيير مفاهيمهن حول ما يعانيه أفراد الأسرة من اضطراب التواصل الأسري الذي ينعكس على علاقاتهن الأسرية، حيث تناول البرنامج الإرشادي تدريبات خاصة للتعامل مع الأفكار والمشاعر والسلوكيات السلبية التي يمارسها الأزواج فيما بينهم ويمارسها الآباء مع الأبناء كذلك فإن البرنامج الإرشادي قد اهتم بعدد من مهارات الإتصال حيث إن امتلاك الفرد لمثل هذه المهارات قد يؤدي إلى التحسن في تفاعله مع الآخرين بالإضافة إلى اهتمام البرنامج بمهارات حل المشكلات مثل مهارة تحديد المشكلة، ثم تطوير واستخدام الحلول المقترحة للحل، واشتماله على الأبعاد المعرفية والسلوكية للموقف المشكلة، حيث يستخدم أسلوب حل المشكلات في التعامل مع مشكلات الحياة اليومية كما يستخدم في اتخاذ القرارات ولا سيما عندما تظهر المشكلات داخل الأسرة، فتصبح المشكلات عملية مهمة تشمل كل أعضاء الأسرة ووظائفها (Cox& Davis, 1999) وحيث إن الاستخدام المنظم الواعي لأسلوب حل المشكلات يؤدي إلى نتائج أكثر فاعلية وخاصة عندما يرتبط استخدام مهارات حل المشكلات بقرارات هامة في حياة الإنسان كالقرارات الأسرية.

وهذا يتفق بشكل عام مع العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى فاعلية مثل هذه البرامج التدريبية مثل دراسة أيونس (Iwaniece,1997) ودراسة ويبستر (Webster, 1994) ودراسة عارف (٢٠٠٢)

ويمكن عزو ذلك إلى أن التدريب على مهارات الإتصال المتعددة مثل الرسائل اللفظية، الإصغاء والتعاطف، والتعبير عن المشاعر وعكسها، والتغذية الراجعة بالإضافة إلى مهارة حل المشكلات، وكذلك تلقي الأمهات في المجموعة التجريبية تدريبات سلوكية، تمثلت في لعب الأدوار، والنمذجة، والتدريبات المنزلية، كان العنصر الفعال في تحسن مستوى العلاقات الأسرية لديهن.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كوينجهام وآخرين (Coaningham, et al., 1995) التي أشارت نتائجها إلى أن تحسن أداء الآباء على مهارات الإتصال وحل المشكلات أدى إلى تحسن العلاقات الأسرية بين الوالدين من جهة وبين الوالدين والأبناء من جهة أخرى.

وكذلك اتفقت مع دراسات كل من هاوهلوج وآخرين (Hahlweg, et al., 2004) ودراسة جورجى (Gorgey, 1998) ودراسة والر وآخرين (Whaler, et al., 1993) ودراسة تومبسون وآخرين (Thompson et al., 1993) ودراسة وينمان وآخرين (Weinman et al., 1992) التي أشارت نتائجها جميعا إلى فاعلية برامج التدريب الإرشادية على مهارات الإتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات والتفاعلات الأسرية لدى الأفراد الذين يتعرضون لبرامج التدريب.

#### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

أظهرت نتائج السؤال الثاني عدم وجود أثر لمتغير العمل لدى الأمهات في درجة تأثير البرنامج الإرشادي لمهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين العلاقات الأسرية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن البرنامج الإرشادي قد اشتمل في تدريباته على المهارات التي تستطيع جميع الأمهات تطبيقها سواء أكانت امرأة عاملة أم ربة بيت، كما أن النماذج التدريبية والأمثلة كانت متنوعة بحيث تناولت عدة مواقف أسرية كان منها عرض بعض المشكلات الأسرية التي تتعرض لها الأم العاملة وكيفية حلها. كما يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن المشاركات ليس لديهن أية اتجاهات سلبية نحو عمل المرأة بل على العكس ركزت معظم المشاركات على كيفية التعامل مع الأزواج والأبناء في ظل الظروف المتغيرة وخاصة للمرأة العاملة لجعل العلاقة أقوى بينها وبين أفراد أسرتها، على الرغم من أن المشاركات يسلمن بوجود آثار سلبية لعمل المرأة على العلاقات الأسرية مما ينعكس على التوافق الزوجي والأسري لأسباب معروفة منها: ضيق الوقت والشعور بالتقصير بالاهتمام بالزوج والأولاد، بالإضافة إلى الإنهاك الجسدي والنفسي للمرأة العاملة وصعوبة الالتزام بمتطلبات القيام بالدور

المزدوج للمرأة كربة بيت وامرأة عاملة، إلا إننا يمكن أن تفسر— هذه النتيجة بالفوائد الإيجابية لعمل المرأة من حيث زيادة دخل الأسرة مما يساعد على تلبية احتياجات أفرادها بالإضافة إلى أن الاتصال والاحتكاك بالآخرين يولد مهارات جيدة للتواصل مما ينعكس بصورة حسنة على العلاقات الأسرية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الدسوقي (٢٠٠٠) في عدم ظهور أثر دال إحصائيا لمتغير العمل لدى الأمهات في اتجاهاتهن وعلاقاتهن الأسرية، حيث تقاربت مستويات اتجاهات الأمهات العاملات وغير العاملات نحو تربية الطفل والحياة الأسرية والعلاقات الأسرية.

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة جرين (Green, 1991) في أن عمل المرأة خارج المنزل لا يعد من أكثر العوامل تأثيرا على التوافق الزوجي، ومع دراسة الشطي (١٩٩٨) التي أشارت إلى أن عمل المرأة نتيجة الظروف الجديدة لم يؤثر على دورها في المنزل وعلى العلاقات الأسرية.

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة رضا (١٩٩٩) في أن العمل بالنسبة للمرأة له إيجابيات حيث وجد أن مجموعة العاملات أميل للإستقرار الأسري وأن الدور المناسب للمرأة هو أن تكون أما وزوجة وإمرأة عاملة، حيث لا يؤثر عملها على علاقاتها الأسرية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسات كل من دانتيل وآخرين (Dental, etal., 1985) ودراسة يغمور (١٩٩٩) ودراسة زوزو (٢٠٠٠) والتي أشارت إلى وجود أثر لمتغير العمل لدى الأمهات في علاقاتهن الأسرية فبعض هذه الدراسات أشار إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات العاملات كدراسة دانتيل وآخرين (Dental, etal., 1985) وارتباط عمل المرأة ارتباطا موجبا بالتوافق الزوجي للوالدين كما في دراسة يغمور (١٩٨٢). كما تختلف مع دراسة زوزو (٢٠٠٠) التي أشارت إلى الآثار السلبية لعمل المرأة المتمثلة في تأثيرها على الحياة الأسرية والعلاقات الأسرية وتعدد مسؤوليات المرأة العاملة يصيبها بالإرهاق والضغط النفسي مما يؤثر على الوفاء بالتزاماتها البيتية، كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة شتيوي وآخرين (٢٠٠٤) والتي أشارت إلى وجود سلبيات لعمل المرأة يتركز أهمها في عدم قدرة المرأة على القيام بواجباتها اليومية.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

أظهرت نتائج السؤال الثالث عدم وجود أثر للتفاعل بين متغيرات المعالجة التجريبية (البرنامج الإرشادي) والعمل في مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن البرنامج التدريبي قد ركز في تدريباته على تطبيق هذه المهارات على جميع الأمهات بغض النظر عن طبيعة أدوارهن كربات بيوت أو عاملات، وقد تعزى النتيجة إلى التدريبات الفعالة كمهارة التغذية الراجعة، ومهارة السؤال، والأمثلة التي تناولت مشكلات العلاقات الأسرية في ظل الظروف والمتغيرات المعاصرة وخاصة خروج المرأة للعمل وإسهامها في زيادة الدخل الأسري وأثر ذلك على التزاماتها البيئية والمهنية.

كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى مستوى الدافعية العالية التي أقبلت عليها الأمهات المشاركات في التفاعل مع جلسات وتدريبات البرنامج، حيث تم تدريب الأمهات على مهارة الإصغاء، والتي أشارت معظم الأمهات إلى أنهن لا يحسن استخدامها، وكذلك تم تدريبهن على مهارة التعاطف والتقبل للأزواج والأبناء، وقيام الأمهات بمهارات تدريبية تطبيقية داخل الجلسة الإرشادية، ثم طلب منهن أن يقمن بتطبيقها داخل المنزل، وعند كل لقاء كانت الأمهات يقدمن تقريراً شفوياً يعبر عن مدى اختلاف أسلوب التفاعل والتواصل بينهن وبين أزواجهن وأبنائهن؛ مما أدى إلى تحسن العلاقة بينهم وانعكس التدريب للأمهات على الآباء والأبناء، وأدى إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة. كما أن التدريب الفعال على أسلوب حل المشكلات وتطبيق مهارات حل المشكلات في الحياة الواقعية وإشراك أفراد الأسرة في مناقشة واقتراح وتنفيذ الحلول المقترحة ساعد الأمهات على أن يكن أكثر استبصاراً عند التعامل مع المشكلات الأسرية مع أزواجهن أو أبنائهن، كما أن توزيع الأدوار أثناء التنفيذ للحلول والمتابعة والتقييم للحل من خلال الإجتماع الأسري أدى إلى إشراك أفراد الأسرة في هذه الخطوات وتناول عدة مشكلات أسرية سواء أكانت دراسية، إنفعالية، سلوكية في البيت أم المدرسة أم العمل أدى إلى زيادة الحوار والتواصل بين جميع أفراد الأسرة مما انعكس إيجابياً في تحسين العلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة برلسون وآخرين (Burleson, et al., 1997) التي أشارت إلى أن تحسن مستوى التفاعل الأسري تعتمد على مستوى دافعية الوالدين لإستخدام مهارات الإتصال ولا يعتمد على المستوى التعليمي أو المهني للوالدين، واتفقت كذلك مع نتائج دراسة روتر (Rutter 1999) في عدم وجود أثر للتفاعل بين متغيرات المعالجة التجريبية (البرنامج الإرشادي) للتدريب على مهارات الإتصال وحل المشكلات) والمستوى التعليمي والمهني للآباء، وأيضاً اتفقت مع

نتائج دراسة عارف (٢٠٠٢) التي أشارت إلى عدم وجود أثر للتفاعل بين البرنامج التدريبي في تحسين التواصل اللفظي بين الأزواج، والمستوى التعليمي والعمل للزوجات.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة دانتييل وآخرين (Dental, et al.,1985) والتي أشارت إلى تحسن مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات العاملات من ذوات المستويات التعليمية المتوسطة والمرتفعة واللاقي تعرضن لبرنامج تدريبي لتحسين العلاقات الأسرية، مما يشير إلى وجود تفاعل بين المتغيرات البرنامج التدريبي والمستوى التعليمي والعمل للأمهات.

كما تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة فيرهالست وآخرين (Verhalst et al.,1985) والتي أشارت إلى أن تدني المستوى التعليمي والمهني للوالدين يلعبان دوراً واضحاً في المشكلات التي يعاني منها الأبناء مما ينعكس على طبيعة العلاقات الأسرية فيما بينهم، بينما كانت الإفادة من البرنامج التدريبي أكثر للوالدين الأقل في المستوى التعليمي والمهني، مما يشير إلى وجود تفاعل بين متغيرات البرنامج التدريبي والعمل للوالدين.

لقد أبرزت نتائج هذه الدراسة فعالية البرنامج التدريبي لمهارات الإتصال وحل المشكلات، مما يشير إلى أن المهارات والإستراتيجيات التي تضمنها برنامج التدريب على مهارات الإتصال وحل المشكلات كانت هي العامل الرئيس في تحسن مستوى العلاقات الأسرية بشكل عام لدى الأمهات اللاتي تعرضن للبرنامج التدريبي، هذا التحسن انعكس إيجابياً على تفاعل الآباء والأبناء حيث تحسن مستوى التفاعل الأسري بين أعضاء الأسر التي تعرضت أمهاتها للبرنامج الإرشادي وخاصة على بعدي العلاقة الزوجية والعلاقة الوالدية، وهذا ما أشارت إليه التقارير الذاتية للأمهات بعد تطبيق البرنامج بأسبوعين، فالبرنامج التدريبي تضمن التدريبات السلوكية حيث استهدفت هذه التدريبات التركيز على التعزيز الإيجابي للأمهات ولسلوكياتهن الإيجابية، بينما استهدفت التدريبات المعرفية العمل على تعديل أساليب التفكير التي تستخدمها الأمهات ويمكن أن تفسر النتائج الإيجابية التي حققتها هذه الدراسة في امتلاك الأمهات اللاتي شاركن بالبرنامج التدريبي، لدافعية جيدة حيث تقبلن فكرة المشاركة، وكن يعانين من مشكلات أسرية نتيجة اضطراب علاقاتهن الأسرية وافتقارهن إلى الأساليب والمهارات التي يمكن أن تساعدن على التخفيف من هذه الإضطرابات والمشكلات وتعلمهن مهارات حياتية جيدة في كيفية التعامل مع مشكلات الحياة اليومية، وهذا ما كشفت عنه نتائج الإختبار القبلي، لذلك فإن الدافعية العالية التي أقبلت بها الأمهات على التواصل والإستمرار في البرنامج، والرغبة الأكيدة في الإفادة والتي تمثلت في التزامهن بالتطبيق وإنجاز الواجبات البيتية والتقارير الذاتية المطلوبة منهن، كل ذلك ساعد على أن تكون الأمهات أكثر فعالية في التفاعل والتواصل داخل البرنامج من حيث المناقشة، وتبادل

الأفكار، والهموم والمشكلات، والمشاركة في التدريبات والتغذية الراجعة، كذلك يمكن الإشارة إلى أن التصميم التجريبي للدراسة والذي اشتمل على مجموعة ضابطة يؤكد على أن التحسن في مستوى العلاقات الأسرية لدى الأمهات يعود للمعالجة التجريبية.

ويمكن الإشارة هنا إلى مجموعة من نماذج التقارير الذاتية التي قدمتها الأمهات خلال فترة تطبيق البرنامج الإرشادي وبعد انتهائه على الشكل التالي.

قالت إحدى الأمهات: "عندما سمعت عن البرنامج تحمست كثيرا، لأنني أحب أن تكون علاقتي بزوجي وأبنائي متينة، وهناك أمور كثيرة تدربت عليها خلال الجلسات الإرشادية، كنت أمارسها في تعاملتي مع زوجي وأبنائي، ولكن بعشوائية دون علم مني أنها مهارات لها أثر فعال، واكتشفت أن لدى نقص في بعض المهارات الإتصالية وأسلوبي لحل المشكلات لذلك دعم هذا البرنامج لدى أمور كثيرة منها: التواصل غير اللفظي، الإصغاء، حل المشكلات، وسررت لأنني كنت أمارس بعض هذه المهارات دون علم من أنها علم يدرس ويتعلمه الآخرون، وقد حاولت تطبيق كل ما تعلمته في الجلسات الإرشادية مع أفراد عائلتي وقد وجدت تجاوبا كبيرا من زوجي وأبنائي لم أكن أتوقعه، إنني سعيدة بهذا البرنامج وأتمنى أن تتكرر مثل هذه البرامج الناجحة والمفيدة".

وقالت أم أخرى: "كنت أختلف كثيرا مع زوجي حول أسلوب التعامل مع ابننا الأكبر، فأنا أشعر أن زوجي سلبي ولا يحب أن يأخذ أي قرار ولا يستطيع أن يقول "لا" لأي أحد من أصدقائه أو أقاربه وقد تعلمت أسلوب التواصل التوكيدي ومهارة التعبير عن المشاعر والحوار الفعال واستمتعت كثيرا بأسلوب حل المشكلات وقد طبقت على مشكلتي مع زوجي بعد أن شرحت له الأسلوب وعندما اتفقنا على تجربة بعض الحلول كانت النتائج رائعة، أود منكم تكرار مثل هذه البرامج للآباء والأبناء أيضا، فجهل الآباء والأمهات بهذه الأساليب والمهارات هو الأساس لكل المشكلات الأسرية".

وقالت أم أخرى: "لم أكن أتوقع أن هناك مهارات حياتية مهمة يمكن أن أتعلّمها في هذا البرنامج، فقد كنت غير متحمسة في البداية، ولكن مع حضوري للجلسات وتشجيع الأخريات لي، بدأت أشعر أن ما يقال وي طرح في الجلسات هو ما يحدث معي فعلا، فقد تعلمت الكثير من البرنامج، وحاولت تطبيق ذلك مع أفراد عائلتي، وأنا الآن أشعر بالراحة وأن الأمور أخذت في التحسن".

وقالت أم أخرى: "قبل حضوري للبرنامج كان لدي شعور باليأس من حياتنا الزوجية، فلم نعد نتحدث مع بعضنا بعضا إلا ويتحول الحديث إلى عراك وخلاف، ولم أكن أفهم حقيقة مشاعري نحو زوجي فهو عصبي جدا، وللأسف فقد انعكست الخلافات على أبنائي فكان الجو متوترا ومشحونا في معظم الأوقات، ولكن بعد حضوري البرنامج بدأت أفكر وأشعر بطريقة مختلفة وأحسست بأن الأمل

قد عاد إلي بوجود حل لمشاكلي الزوجية، لقد كانت المهارات رائعة وأتمنى أن تتواصل هذه البرامج لفائدتها الكبيرة، أرجو أن تعلمونا بكل ما هو جديد في هذا المجال".

وقالت أم أخرى: "لقد حاولت جاهدة أن أوفق بين التزاماتي العائلية ووظيفتي، وقد كنت أعيش في صراع ما بين تحقيقي لذاتي في عملي وبين التزاماتي العائلية، وربما يعود ذلك لشخصيتي فأنا أرغب دائماً أن أطلع على كل ما يدور حولي سواء في عملي أو بيتي، وعندما حضرت البرنامج تعلمت أن الكثير من مشكلاتي مع عائلتي تعود لطريقتي في التفكير، وقد استفدت كثيراً من طريقة تغيير الأفكار غير العقلانية، والحوار الناجح، والتعبير عن المشاعر، كما استفدت كثيراً من أسلوب حل المشكلات فتوزيع الأدوار ومشاركة أفراد الأسرة في تحمل بعض المسؤوليات قد أراحتني كثيراً، شكراً لجهودكم ولجهود المرشدة التي أفادتني كثيراً بمناقشاتها للواجبات البيتية ولصبرها وتحملها للمشاركات أثناء التدريب، لقد لمسنا الجانب المشرق من الحياة".

وقالت أم أخرى: "كنت أعتقد بأنني أمتلك مهارة الإستماع الفعال، ولكنني اكتشفت أنني أستعمل هذه المهارة دون المهارات الأخرى، فزوجي اعتاد أن أكون مستمعة دائماً أو منسحبة من الحوار، وكان يفسر- انسحابي بأنه اقتناع بما يقول، بينما كنت أستمع لابنتي ولكن كنت في الوقت نفسه مشغولة بأمر البيت وكان استماعي لمشاكلها يشكل عبئاً كبيراً علي لأنني كنت أستمع وأنا مشوشة وغير مركزة، ولكن بعد مشاركتي مشاعري بصدق واستخدام عبارة (أنا..) وجدت نفسي- أكثر هدوءاً وسعادة مع زوجي وابنتي وصديقاتي أيضاً".

بينما قالت أم أخرى: "لما بدأت الجلسات كنت أشعر بأن همومي ومشاغلي تشغلني وحدي وعندما تفاعلت مع المجموعة وجدت أن ما أحمله من أفكار ومشاعر تشاركني فيها زميلاتي في المجموعة، وقد ناقشنا مشكلتي وهي أنني أكمل الآن دراستي بعد الثانوية العامة وأرغب بالعمل لأساهم في تحسين وضع أسرتي لكنني أخشى أن يؤثر هذا على متطلبات بيتي فأنا أخشى من عدم قدرتي على الوفاء بجميع التزاماتي وأخشى- الشعور بالذنب، وقد استفدت كثيراً من المناقشات التي دارت في الجلسات وتعلمت أسلوب التواصل الفعال وحل المشكلات وكيفية توزيع الأدوار ومشاركة أفراد الأسرة في وضع الحلول وتنفيذها، لقد كنت أشعر سابقاً بأني وحيدة والآن اكتسبت خبرة وثقة من وجودي مع مجموعتي، وأتمنى أن تتكرر هذه البرامج لتوعية الآباء والأمهات بأساليب فعالة وناجحة".

## التوصيات:

- تقترح الباحثة في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة التوصيات التالية:
- ١- تنوع الأساليب الإرشادية والتي يمكن من خلالها مساعدة الأسر التي تعاني من اضطراب العلاقات الأسرية من اختيار الأسلوب الإرشادي المناسب لاحتياجات وقدرات أفرادها.
  - ٢- التواصل مع المؤسسات الحكومية والخاصة التي تهتم برعاية الأسرة بهدف تعميم البرنامج التدريبي لتدريب أكبر عدد ممكن من الأمهات.
  - ٣- بناء برامج إرشاد جماعية لتدريب جميع أفراد الأسرة: الوالدين والأبناء على مهارات الاتصال وحل المشكلات ودراسة فاعليتها.
  - ٤- دراسة بعض المتغيرات التي لم تتعرض لها الدراسة الحالية، والتي يتوقع أن يكون لها تأثير على العلاقات الأسرية مثل: عدد سنوات الزواج، المستوى الإقتصادي والإجتماعي للوالدين، وحجم الأسرة.
  - ٥- إجراء دراسة لبيان مدى فاعلية استخدام برنامجين إرشاديين لتدريب الأمهات أحدهما قائم على مهارات الإتصال والآخر على أسلوب حل المشكلات وقياس أثرهما في تحسين العلاقات الأسرية.
  - ٦- العمل على تثقيف الأسرة العربية بأهمية التواصل الأسري والتوعية الإعلامية بالتكيف للأدوار الأسرية الجديدة بسبب خروج المرأة للعمل وضرورة الإسهام في توافر الخدمات المساندة للأسرة والمرأة العاملة.

## المراجع

### المراجع باللغة العربية

- إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٤). العلاج النفسي- السلوكي المعرفي الحديث أساليبه وميادين تطبيقه. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو أحمد، نسر-ين (٢٠٠٤). التغييرات في العلاقات الأسرية داخل العائلة العربية. رسالة دكتوراة. كلية الآداب. جامعة حيفا.
- أبو داهش، علي (٢٠٠٤)، المشكلات الاجتماعية في الرياض:أسبابها وأثرها في العلاقات الأسرية. دراسة ميدانية، الرياض: مكتب الاجتماع.
- أبو عواد، وفاء (١٩٩٥). فاعلية برنامج تدريبي في تعديل السلوك في زيادة مهارات الأمهات في حل مشكلات أطفالهن السلوكية داخل المنزل. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية ، عمان، الأردن.
- أمين، فاروق (١٩٨٣). دراسة حول واقع الأسرة البحرينية، سلسلة دراسات، البحرين ، ص. ١٨. البحرين.
- إسماعيل، محمود (٢٠٠٣). مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير. ط١. جمهورية مصر- العربية: الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- الببلاوي، فيولا (١٩٨٧). مقياس الرضا الزوجي. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- بنات، سهيلة (٢٠٠٤). أثر التدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات وخفض مستوى العنف الأسري. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- ثابت، ناصر (١٩٨٣). المرأة والتنمية والتغيرات الاجتماعية المرافقة. الكويت: ذات السلاسل
- جلال، سعد (١٩٨٤). علم النفس الاجتماعي. الطبعة الثانية، الاسكندرية: دار المعارف
- جمعية مراكز الإنماء الاجتماعي (٢٠٠٥). التقرير الإداري المختصر من (١/١-٢٠٠٤/٦/٣١)، عمان.
- حجازي، مصطفى (٢٠٠٠). الصحة النفسية منظور دينامي تكاملي في البيت والمدرسة. المركز الثقافي العربي، بيروت.
- حسن، منال (١٩٩٥). فاعلية برنامج تدريبي منظم للأمهات لزيادة مهارتهن في التعامل مع أوجه النمو المختلفة لصغار الأطفال. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- حلمي، جلال (١٩٨٩). علم الاجتماع الأسري. الإسكندرية: دار المعرفة
- حلمي، جلال (١٩٩٥). دراسات عربية في الاجتماع الأسري: "جمهورية مصر- العربية والإمارات المتحدة نموذجاً"، ط١، الإمارات العربية المتحدة: دار القلم، دبي، ص ٣٠
- الخشاب، أحمد (١٩٩٨). علم الاجتماع الأسري. الإسكندرية: دار المعرفة.
- الخطيب، جمال (١٩٩٦). العلاقات الأسرية وأثرها على الأبناء . العربي ، المجلد ٣٩ ، العدد ٤٤٧ ، ص ص ١٦٨ - ١٧٤ .
- الخطيب، جمال (٢٠٠١). أولياء أمور الأطفال المعاقين واستراتيجيات العمل معهم، وتدريبهم، ودعمهم. أكاديمية التربية الخاصة، الرياض.
- الخولي، سناء (١٩٨٣). الزواج والعلاقات الأسرية . الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الخولي، سناء (١٩٨٤). الأسرة والحياة العائلية. بيروت: دار النهضة العربية.
- الدباغ، هالة (١٩٩٠). أثر برنامج تدريبي في الفاعلية الوالدية على اتجاهات الأمهات في التنشئة الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الدسوقي، محمد (٢٠٠٠). اتجاهات الأمهات نحو تربية الطفل وحياة الأسرة. المؤتمر السنوي الثاني للطفل المصري، القاهرة: مركز دراسات الطفولة ، جامعة عين شمس.
- دكر، برت (٢٠٠٠). فن الاتصال. ترجمة عبد الرحمن الشمراقي، ط١. المملكة العربية السعودية: دار المعارف للتنمية البشرية.
- رضا، هادي (١٩٩٩). عدم الإستقرار الأسري: دراسة ميدانية بين الزوجات المتفرغات وربات البيوت والعاملات في المجتمع الكويتي، حوليات كلية الآداب، جامعة الكويت.
- الرفاعي، ناريمان (١٩٨٩). فاعلية برنامج ارشادي في بعض المشكلات الشائعة بين الأزواج والزوجات المصريات. رابطة التربية الحديثة، كلية التربية، بنها، العدد ٧، ص ص ٦١-٦٠
- الرفاعي، نعيم (٢٠٠١). الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف. جامعة دمشق، سوريا.
- زوزو، فريدة (٢٠٠٠). أثر عمل المرأة خارج البيت على استقرار بيت الزوجية . ماليزيا نموذجاً: رسالة ماجستير . كلية الآداب. جامعة العلوم الإسلامية - ماليزيا.
- السلطي، ناديا (١٩٩٤). أشكال التفاعل والسلوك العدواني، لدى طلبة الصفين السابع والثامن الأساسين في مدارس محافظة عمان الكبرى التابعة لوكالة الغوث الدولية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

- سمور، قاسم (١٩٩٧). دراسة تنبؤية لقياس درجة التوافق الزوجي في ضوء عدد من المتغيرات، أبحاث اليرموك، سلسلة ٧١.
- سيف الدين، هند (١٩٩٦). التواصل الإنساني بين اللغة وحوار الجسد. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- شتيوي، موسى، وريكات، عايد، العموش، أحمد (٢٠٠٤). اتجاهات المواطنين الأردنيين نحو عمل المرأة. دراسة ميدانية، وزارة التخطيط، مديرية التنمية البشرية - عمان.
- الشطي، عدنان (١٩٩٨). الإتجاه نحو بعض وظائف الأسرة الكويتية. حولية كلية الآداب. الحولية ١٨، الرسالة ١٢٧، جامعة الكويت.
- الشناوي، محروس (١٩٩٦). العلمية الإرشادية والعلاجية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- ضمرة، جلال (٢٠٠٤). أثر برنامج اشرافي قائم على اكتساب المهارة على الفعالية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- عارف، نجوى (٢٠٠٠). برنامج إرشادي مقترح لتحسين التواصل اللفظي بين الأزواج في المجتمع الأردني فيضوء بعض المتغيرات الديمجرافية. رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر.
- العبادي، زياد (٢٠٠٠). مقياس انماط التنشئة الأسرية كما يدركها الأبناء. اللجنة الوطنية للسكان. مشروع وثيقة السياسة والاستراتيجية الوطنية للسكان في الأردن وخطة العمل المفتوحة، الأردن.
- عبد الوهاب، سميرة (٢٠٠٣). طبيعة العلاقة الأسرية بين الأزواج في المجتمع الكويتي: دراسة ميدانية، الكويت.
- عثمان، ابراهيم (١٩٨٩). الأصول في علم الاجتماع. بيروت: مؤسسة الكميل.
- عثمان، حسين (٢٠٠٠). استمارة أساليب التواصل الشخصي . المجلس الوطني للأسرة. الأردن.
- العزة، سعيد (٢٠٠٠). الإرشاد الأسري نظريته وأساليبه العلاجية، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- علي، هانم (١٩٨٥). السلوك المشكل لدى أطفال ما قبل المدرسة وعلاقته ببعض المتغيرات الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا، جامعة عين شمس.
- عمر، ماهر (١٩٩٢). سيكولوجية العلاقات الاجتماعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- غيث، محمد (١٩٩٢)، قاموس علم الاجتماع، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية ، ص ٤٣٧.
- الفقي، حامد (١٩٨٤). مفاهيم العلاج النفسي- الأسري وأنماط التفاعل داخل الأسرة المريضة: النشأة والتطور. حوليات كلية الآداب، الحولية الخامسة، جامعة الكويت.

- فهمي، نهى (١٩٩٨). العلاقات القرابية في المجتمع المحلي والحضري. دراسة وصفية. الإمارات العربية المتحدة.
- القصير، عبد القادر (١٩٩٩). الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، دار النهضة، ص ١٨٠.
- كازدين، ألان (٢٠٠٠)، الإضطرابات السلوكية للأطفال والمراهقين، القاهرة: دار إرشاد.
- كفاي، علاء الدين (١٩٩٩). الإرشاد والعلاج النفسي- الأسري، المنظور النفسي- الإتصالي. القاهرة: دار الفكر العربي.
- لجنة اصلاح ذات البين (٢٠٠٣). دراسة إحصائية، المحكمة الشرعية السنية، بيروت، لبنان.
- مؤمن، داليا (٢٠٠٠). فاعلية برنامج إرشادي في حل المشكلات الزوجية لدى عينة من المتزوجين حديثاً. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- مرسي ، كمال (١٩٩١). العلاقة الزوجية والصحة النفسية في الإسلام وعلم النفس. الكويت: دار القلم
- المطوع، جاسم (٢٠٠٠). سلسلة البيوت السعيدة. الامارات: دار البلاغ .
- المطوع، جاسم (٢٠٠٤). المشكلات الزوجية لدى عينة من السيدات. دراسة ميدانية، الكويت.
- منصور، عبد المجيد ، الشريبي، زكريا ، صادق، يسرية (٢٠٠٣)، الطفل ومشكلاته النفسية والتربوية والإجتماعية، الأسباب وطرق العلاج، القاهرة: دار قباء.
- المهيري، موزة (٢٠٠٥). الأسرة العربية في مهد العولمة. دراسة غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات.
- موسى، رشاد (٢٠٠٠). المشكلات الدراسية لطلبة جامعة الملك فيصل. القاهرة: كلية التربية، جامعة الأزهر، ٧٩، ص ١ - ٤٢ .
- نصر الله، عمر (٢٠٠١). مبادئ الاتصال التربوي والإنساني. عمان: دار الفكر، الأردن.
- وافي، علي (١٩٥٨). عوامل التربية . القاهرة: مكتبة النهضة.
- الياسين، جعفر (١٩٨١). أثر التفكك العائلي في جنوح الأحداث. بيروت: عالم المعرفة.
- يغمور، هناء (١٩٩٩). أثر عمل المرأة السعودية المتعلمة على التوافق في الحياة الزوجية: دراسة ميدانية على العاملات وأزواجهم في مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الاردن.
- اليونسييف (٢٠٠٠). تقرير تقييمي لمشروع الرعاية الوالدية. مكتب الأردن.

- AL-Najjar, A. (1996). **Adolescents Perception of Family Functioning in The United Arab Emirates Adolescence**. The Conference of Arab Families , **The United Arab Emirates**, 31 , 433,442.
- Aman, M. And Werry, J. (1994). The Revised Behavior Problem Checklist In Clinic attenders and non-attenders: Age, education and sex effects. **Journal of Clinical Child Psychology**. 13,237-242
- Anderson, S.A. & Nuttall, P. (1987). Parents and Adolescent Relations, **Journal of Family relations** ,Vol. 36 Issue, 1,pp 40 – 45
- Andrews, D.W., Soberman, L.H., and Dishion, T.J. (1995). High – Risk Teen and their Parents Toward a school – Based Intervention. **Journal of Education and Treatment of Children**. 18 , 478 – 498.
- Atwater, E. (1985): **Psychology of adjustment, personal growth in a changing world** (eds.) N.J.: Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs.
- Authier, J. (1991). Showing warmth and empathy in Hargie. **A Handbook of Communication Skills**, (3<sup>rd</sup> ed ). (pp. 441 – 465). Great Britain: Billing and Sons Ltd. Worcester.
- Azar, S.T, Robinson, D.R, Hekimian, E. & Twentyman, C.T (1994). Unrealistic Expectations and Problem Solving Ability in Maltreating and Comparison Mother. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, 52, pp. 687 – 691
- Azar, S.T. & Siegle, B.R. (1990). Behavioral Treatment of Child Abuse. **Journal Behavior Modification**, 14, pp 279 – 300
- Barclay, D. & Houts. (1990). **Parenting Skills: A Review and Development Analysis of Training Content**. Broks/Cole ,N/A

- Barth R.P., Courllney, M., Bertick, J.D., & Albert, V (1994). **From Child Abuse To Permanency Planning**, New York: Alpine.
- Bennun, L. (1988). **Systems Theory and Family Therapy**. in E. street and W. Dryden (eds) Family therapy in Britain, Milton, Keynes: Open university press.
- Bradburg, T.N. and Fincham, F.D. (1987). **Assessment of Affect Marriage**, In: **O'Leary, D.K. Assessment of Marital Discord: an integration for research and clinical**. (pp. 59-108) Hillsadle: Lawrence Erlbaum Association, Publishers.
- Brems, C.Baldwin,M. & Baxter, S. (1993). **Empirical Evaluation of A Self Psychologically Oriented Parent Education Program Family Relation**. 42,26-30.
- Bruch, A. M., Levo,, C.L. Arisohn, A.B. (1984). Conceptual Complexity and skill in marital communication, **Journals of marriage and the family** . Vol. 46.
- Burleson, B. & Denton, W.H. (1997). **The Relationship Between communication skill and Marital Satisfaction, Some Moderating Effects**. Journal of marriage & Family, vol. 59, Issue 4, pp 884 – 903.
- Conningham, C.E., Bremner, R., M. (1995), large Group Community-Based printing programs for Families of Preschoolers at Risk for Disruptive Behavior disorder. Utilization, cost Effectiveness, and Outcome. **Journal of Child Physiology and Psychiatry**, 36, 1141-1159.
- Campbell, A. Converse, P.E and Rodgers W.L (1976). **The Quality of America Life**, New York, Sage .

- Christensen, A. And Heavey, C.L. (1990). Gender and social structure in the demand/withdraw pattern of marital conflict. **Journal of Personality and Social Psychology**. 59 (1), 73-81.
- Clayton, E & Ladd, Tucker, (2000). Psychological Self-Help. **Journal Mental Health Net**.
- Corey, G. (1996). **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy**. Brooks/Cole, Publishing Company.
- Cormier & H. Cormier. L. (1985). **Interviewing Strategies For Helpers Fundamental Skills and Cognitive behavioral intervention. (2<sup>nd</sup> ed)**. California : Wads Worth Inc.
- Cox, Ruth. P; & Davis, Lind Lindsey, (1999). Family Problem Solving: Measuring the Elusive Concept. **Journal of Family Nursing**. Vol. 5. Issue,3, pp. 322 – 361.
- Dattilio, F.M., Epstein, N.B., and Baucom, D.H. (1998). An introduction to Cognitive , Behavioral Therapy with Couples and Family. In Dattilio, F,M. (eds) **Case Studies in Couple and Family Therapy**, N.Y., The Guilford Press.
- Defliur, L. and Everette, E. (1986). **Understanding Mass Communication**. Boston, In sighting Miffin Company.
- Dental, W. Sheila, M. and Waksman, S. (1985). The Portland Problem Behavior Checklist: Sex and age differences in teacher rated behavior problems. **Journal of Psycho Educational Assessment**.3, 203-214
- Dore, M.M. & Lee, J.M. (1999). The Role of Parent Training With Abusive and Neglectful Parent. **Family Relations**. Vol, 48, Issue 3, pp.313-326.

- Duck.S. (1992). **Human Relationships**. (2<sup>nd</sup> edition) London: Sage.
- Elkin, D. (1999). Systems issues, groups and family, in Elkin, D. & others (PP. 232-247). **Introduction to clinical psychiatry**. (1<sup>st</sup> ed.) NY. The Guilford Press.
- Ellis, A., Crawford, T. (2000). **Making Intimate Connection, 7 Guide lines for Great Relationships and Better communication**. Impact Publishers, Inc.
- Epstein, N.B., Baucom, D.H. and Daiuto, A. (1989). Cognitive Behavioral Couples Therapy In: W. Halford and H. Markman (eds). **Clinical Handbook Of Marriage and Couples Interventions**. (pp. 416 – 449). John Wiley and Sons Ltd.
- Family IQ (2005). The National Association of therapeutic Wilderness Camps. **Journal of clinical family psychology** (online) Available : <http://serach.epnet.com/>
- Fox, R. A., Fox, T. A., & Anderson, R, C. (1990). Measuring the Effectiveness of the (Star) Parenting Program With Parent Of Young Children. **Psychological Reports**. 68, 35040.
- Franzoi, S.L., Davis, M.H. and Young, R.D. (1985). The effects of private self – consciousness and perspective taking on satisfaction in close relationships. **Journal of Personality and Social Psychology**. 48: pp 1584 – 94
- Ginsberg, B.C. and Vogelson, E. (1977). **Premarital relationship improvement by maximizing empathy and self-disclosure: the PRIMES program** In: Gurney B.G. **Relationship enhancement: Skill training programs for therapy, problems prevention and enrichment**. 268-288 SF: Jossey, Bass Publishers .

- Gordan, T. (1999). **Parent Effectiveness Training. Workshop.** New York: Wyden.
- Gorgory, W. (1998). **Unilateral marital Intervention Training Spouses to Train Mothers in Communication Skills.** Educational Resources Information Center. Vol: 14.No. 4.
- Gottman, J.M. (1999): **Psychology and the study of marital processes.** Annu.Rev. Psychol, 49, 169-97.
- Green, M. (1991). **Marital communication.** New Jersey: prentice-hall, INC.
- Gregory S. Kennst, A., (1993). Family Interaction Patterns and Children's Conduct Problem at Home and School: A Longitudinal perspective, **School psychology review.** (on – line). Available: [http:// search. epnet.com/](http://search.epnet.com/).
- Hahlweg, K., Revenstorf, D., Schinler, L (2004). Effective if Behavioural marital Therapy on couple communication and problem-solving skills, **Journal for consulting and clinical psychology.** Vol. 52, no.4, (PP:533-566).
- Halford W.K., Bouma, R. Kelly, A., And Young, R.M. (1999). Individual psychopathology and marital distress. **Behavior Modification.** 23, 197-216.
- Halford, W. K, Hahlweg, K, & Dunne, M. (1990). The Cross Cultural Consistency of Marital Communication Associated With Marital Distress. **Journal of Marriage and the Family.** 52, 487-500.
- Hancock, T., Kaiser, A & Elizabeth. M. (2003). Teaching Parent of Preschoolers at High Risk. **Topics in Early Childhood Special Education.** Vol. 22, Issue. 4. pp. 191-212.

- Henggeler, S.W, and Borduin, C.M. (1990). **Family therapy and beyond- Amultsystemic approach to treating the behavior problems of children and adolescents.** CA: Brook/Cole/Publishing company
- Irwin, J. (1982). Human Language and Communication. In G.H. Shames, & E.H Wiig (Eds). **Human Communication Disorders.** Columbus: Charles, E. Merrill Pub. Co., PP. 21-22.
- Jones, E., and Wallois.C. (1989). Spouses impressions of rules for communication in public and private marital conflicts. **Journal of Marriage & the family.** 57, 957-967.
- Kazdin, L.M. Segal, L.S. and Bass, A.K. (1992). **Marriage and Family Training Programmes.** Philadelphia: J.B. Lippincott.
- Kendall, B.C and Norton – Ford J.O (1982). **Clinical Psychology, Scientific and Professional Dimensions.** New York. John Wiley and Sons.
- Klenowski, D. (1986). Parentenal Training program and family relations. **Journal of family consulting.** Vol. 22, No. 19.
- Iwaniece, D. (1997), **Evaluating parent Training for Emotionally Abusive and Neglectful Parents: Comparing Individual Versus Individual and Group Intervention.** Research on social work Practice, 7, 329-349.
- L'abate, I.k Young, L.k Young, L. (1998). **Case book structured enrichment programs for couples and families,** new yourk: Bruner/Mazel Publisher.

- Landis, H.P. (1979). **Making the most marriage** . N.Y.: Hill Book.
- Long, E.C.J., and Andrews, D.W. (1990). Perspective taking as a predictor of marital adjustment. **Journal of Personality and Social Psychology**. 59, 126-131.
- Mackmon, W (2005). The Healthy Worker Woman. **Journal of clinical woman psychology**, 12, 230 – 244
- Markman, H. Renick, & Stanley, S. (1993). Preventing marital Distress Through Communication and Conflict management. **Journal of Consulting and Clinical psychology**. 61,70-77
- Mathews, L.S., Wickrama, K.A.S, and Rand, D.C. (1996). Predicting marital instability from spouse and observer reports of marital interaction. . **Journal of Marriage & the family**. 58, 641-655
- Mccubbin, H. Dahl, B.B. (19986). **Marriage and individuals and life cycles**. John wiley and son, Inc.
- Melby,J., Conger, R. & Lorenz, F. (1995) Effects of Parental Behavior on Tobacco Use by Young male Adolescents. **Journal of Marriage & the family**. 55,349-454.
- Middlemiss, W. (1996). **Parental Educational program: Effectiveness and Retention**. Psychological Reports. 78, pp. 1307-1310.
- Montgomery .B. (1988).Communication of personal relationships: **Theory, research and interventions**. New York. N.A
- Mullin, E. & Quigley, K. (2000). **A Controlled Evaluation of the Impact of A parent Training**. **Journal of family counseling**.
- Nelson, W, & Levant, R. (1991). An Evaluation of A Skills Training Program for Parents in Stepfamilies .**Family Relation**. 40, 291-296.

- 
- Noller, P. (1993). Gender and Emotional Communication in Marriage: Different Cultures of Differential Social Power. **Journal of Language and Social Psychology**. 12, 132-152.
- Noller, P.E , Fitzpatrick, M. (1993). **Communication in Family Relationships**. Prentice Hall, Inc
- Okun, B.F. (1991). **Effective Helping. Interviewing, and Counseling Techniques**, Brooks/Cole.
- Olson, H.D., Olson, K.A. (2000). **Empowering couples, Building on your Strengths**, Minnesota: Life innovations, Inc.
- Paterson, G.R., Hops, H. and Weiss, R.L. (1975): Interpersonal skills training for couples in early stages of conflict. **Journal of Marriage & the family**,37, 295-302.
- Pines, A.M. (1996). **Couple burnout. Causes and Cures** N.Y.: Routledge.
- Riesch, K, Henriques & Chanchong. (2003). Effects of Communication Skills Training on Parents and Young Adolescents From Extreme Family Type. **Journal of Child and Adolescent Psychiatric**. Vol. 16, Issue, 4, 162-171.
- Rintoul B., Thorne J. Wallace Ina. (1998). **Factors in Child Development**. Prepared for: U.S Department of Health and Human Services.
- Rueter, Martha, A. Conger Rand, D. & Ramisetty Mikler, Suhasini. (1999). Assessing the Benefits of A Parenting skills training program, A theoretical Approach to Predicting Direct and Moderating Effects. **Family Relation's**. vol. 48, Issue 1, 67 – 78.

- Rutter, M.I. (1999). **Psychosocial Disturbances in Young People**. Challenges for Prevention, Institute of Psychiatry, London. Scandinavica, 72, 108-110
- Segal, L. and Bavelas, J.B. (1983). Human system and communication theory. In Wolman, B.B., and Stricker, G. (Eds.) **Handbook of family and marital therapy**. 61-76 N.Y. : Plenum Press
- Sereno, K.K., & Nortensen, C.D. (1970). **Foundation of Communication Theory**. New York: Harper & Row Pub., P.5.
- Shahin, Zinab, (1988). **Rural Women And Development the Cost of Omkhinan and Seila Finish Eguption Reserch Workshop the Rate of Non – Formal Education in Rural Development**. Aug 22 – 23, Helsinki Finland ed Paiva Elovainic National Center for Social and Educational Research (Cairo). Dept Of Social Policy University Of Helsinki
- Sieburg, E. (1985). **Family communication an integrated system approach**. Gardner Press. Inc.
- Strand, S. Whaler. (2000). Momentum in child compliance and opposition. **Journal of Child and Family Studies**. (on – line). available: <http://search.epnet.com/>.
- Straus, M.A, Gelles, R.J. and Steinmetz, S.K. (1980). **Behind closed doors: violence in the American family**. N.Y.: Anchor Press Edition
- Thayer, Lee (1963). On Theory Building in communication: some Conceptual Problems. **Journal of Communication**. 13, PP. 216-235.

- Thompson, R. Grow, C. & Ruma. (1993). Evaluation of A Practical Parenting Program with Middle – and low-Income Families. **Family Relation**. 42,21-25.
- Verhalst, F.C, Akkerhuis, G.W. and Alt. hous M. (1995). **Mental health in Dutch children** : A Cross-cultural comparison, Act Psychiatric,
- Wahler, R, Cartor, P. & Fleischman, J. (1993). The Impact of Synthesis Teaching and Parent Training with Mother of Conduct – Disorder Children. **Journal of Abnormal Child Psychology**. 21, 425-440.
- Watts, E.R. Ed. (2000). **Techniques in marriage and family counselling**. Vol. 1, the American counselling Association.
- Webster-Startton, C. (1994). Advancing Videotape Parent Training: A Comparison Study. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**. 62, 583-593.
- Weinman, M, Schreiber, N & Robinson. (1992). Adolescent Mothers: Were There Any Gains in A parent Education Program?. **Family & Community Health**. 15, 1-10.

## الملاحق

## ملحق (١)

## التقييم الذاتي للتواصل الأسري

ضعي دائرة حول الرقم الذي يعكس كيف تشعرين تجاه كل جملة من الجمل الآتية في الوقت الحالي:

سليمي	إيجابي
١- أنا لا أفهم أهدافي وأهداف الطرف الآخر	١- أنا أفهم أهدافي وأهداف الطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٢- أنا لا أشجع الطرف الآخر	٢- أنا أشجع الطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٣- أنا لا أستمع للطرف الآخر	٣- أنا أستمع للطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٤- أنا لا أفهم وأعرف مشاعر الطرف الآخر	٤- أنا أفهم وأعرف مشاعر الطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٥- أنا متشائم	٥- أنا أستطيع أن أفهم إيجابيات المهمة في أي موقف
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٦- حوارتي مع الطرف الآخر صادق وصريحاً	٦- حوارتي مع الطرف الآخر صادق وصريح
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٧- أنا أؤمن بأنني مسئول عن ثقتي بنفسي	٧- أنا أؤمن بأنني مسئول عن ثقتي بنفسي
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٨- أنا أفضل في التخطيط وفي توصيل أهدافي	٨- أنا أخطط وأوصل نواياي وأهدافي بطريقة واضحة
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٩- أنا ضحية لسلوبي واقتناعاتي	٩- أنا أعرف وأختار سلوبي واقتناعاتي
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
١٠- أحل مشاكلتي مع الطرف الآخر	١٠- أحل مشاكلتي مع الطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
١١- أقضي وقتاً طويلاً مع الطرف الآخر	١١- أقضي وقتاً طويلاً مع الطرف الآخر
١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١

نحن لا نتقاسم مسؤولية الحياة الزوجية					١٢- نتحمل ونتقاسم مسؤوليات الزواج				
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
لا نعرف كيف نرفه وسنعد بعضنا					١٣- نحن نسعد ونحظى بالمرح بطرق مختلفة				
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠

ضعي دائرة حول الرقم الذي يوضح درجة رضاكي الحالي في الأمور الآتية:

غير راض=١	راض بدرجة=٥					راض جدا =١٠				
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٤- العمل (إذا كنت سيدة عاملة)
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٥- تنظيم الأعمال المنزلية
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٦- التفاعل الاجتماعي مع الطرف الآخر
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٧- التفاعل الاجتماعي مع الآخرين
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٨- إظهار الحب
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١٩- العلاقة الزوجية
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢٠- الروحانيات ومعنى الحياة
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢١- تربية الأطفال
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢٢- الترفيه والإبداع
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢٣- ميزانية الأسرة
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢٤- قضاء وقت مع بعضكما البعض (الكم والكيف)

أرجو الإجابة عن الأسئلة التالية

- ٢٥- ما الذي أريده من زوجي؟.....
- ٢٦- ما الذي أريده من أسرتي؟.....
- ٢٧- كيف نرغب في التصرف كزوج وزوجة؟.....
- ٢٨- كيف نرغب في التصرف كوالدين؟.....
- ٢٩- كيف نرغب في معاملة أحدنا الآخر ومعاملة أطفالنا؟.....
- ٣٠- ما بيئة المنزل التي نرغب فيها؟.....

## ملحق (٢)

## الصورة الأولى لمقياس العلاقات الأسرية

الأستاذ : الدكتور الفاضل

الدراسة بعنوان بناء برنامج لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية.

يتضمن مقياس العلاقات الأسرية عدد من الفقرات تصف طبيعة التفاعلات الأسرية القائمة بين أفراد الأسرة والتي تشمل ثلاثة أبعاد هي:

١- العلاقة الزوجية.

٢- العلاقة الوالدية.

٣- العلاقة بين البناء.

الأستاذ/الدكتور الفاضل أرجو من حضرتكم التكرم بقراءة فقرات المقياس وإبداء رأيكم في صلاحية هذه العبارات لقياس المطلوب. وأية آراء أخرى ترونها مناسبة.

شاكرين تعاونكم

الباحثة : سهام سليم أبو بلان

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

## أسماء محكمي مقياس العلاقات الأسرية

جامعة عمان العربية للدراسات العليا	أ.د. نزيه حمدي
جامعة عمان العربية للدراسات العليا	أ.د. عبد الرحمن عدس
جامعة عمان العربية للدراسات العليا	د. عطا الخالدي
جامعة عمان العربية للدراسات العليا	د. قاسم سمور
جامعة البترا	أ.د. محمود عطا
الجامعة الأردنية	أ.د. رياض ملكوش
الجامعة الأردنية	د. محمد العبيدي
الجامعة الأردنية	د. ميادة الناطور

## مقياس العلاقات الأسرية

عزيزتي الأم

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة العلاقات الأسرية وأساليب التواصل بين أفراد الأسرة، وقد تم اختيارك ضمن العينة

المختارة لأغراض هذا البحث

وفيما يلي مجموعة من الفقرات التي تتعلق بجوانب العلاقات بين أفراد الأسرة،

يرجى قراءة كل فقرة ووضع إشارة (x) في العمود المقابل لها لبيان مدى انطباق تلك الفقرة على

وضعك

أرجو أن تتسم إجابتك بالدقة والصراحة والموضوعية التامة علماً بأن المعلومات الواردة في

المقياس سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكن تعاونكن

كلية متوسطة

ثانوي

أساسي

المستوى التعليمي :

لا

نعم

هل تعمل الأم خارج المنزل :

الباحثة سهام سليم أبو بلان

## مقياس العلاقات الأسرية

الرقم	العبارة	غالباً	أحياناً	نادراً
١.	أشترك مع زوجي في حل مشاكلنا الأسرية .			
٢.	يصرحنا أبنائنا بمشكلاتهم الشخصية.			
٣.	يتعاون أبنائي في حل مشكلاتهم			
٤.	عندما أختلف وزوجي فإني أفضل الانسحاب وعدم مواصلة الحوار.			
٥.	نستخدم الضرب أحياناً كأسلوب للتربية.			
٦.	اشعر أن أبنائي يفتقدون مشاعر الحب بينهم.			
٧.	يحترم زوجي وجهة نظري و إن كان غاضباً مني.			
٨.	نحدد لأبنائنا علاقاتهم الاجتماعية.			
٩.	يحترم أبنائي آراء بعضهم البعض.			
١٠.	يتفهم زوجي حقيقة مشاعري			
١١.	نهتم كوالدين بفشل أحد أبنائنا الدراسي			
١٢.	أشعر أن علاقة أبنائي ببعضهم حميمة.			
١٣.	يخبرني زوجي بمدى أهميتي له.			
١٤.	أتفق وزوجي على أسلوب تربية الأبناء			
١٥.	يمارس ابني الأكبر سلطته على إخوته الصغار.			
١٦.	ننظر أنا وزوجي إلى بعضنا عندما نتحدث			
١٧.	نعامل أبنائنا كأفراد ناضجين.			
١٨.	أشعر أن مشاعر الغيرة تعيق تواصل أبنائي.			
١٩.	أثق بقدرة زوجي على حل مشكلاتنا الأسرية.			
٢٠.	نتدخل باختيار النشاطات اليومية لأبنائنا.			
٢١.	يتساعد أبنائي في حل واجباتهم المدرسية.			
٢٢.	يمثل زوجي ركناً أساسياً في حياة أسرتي.			
٢٣.	يصغي لي زوجي عندما أتحدث إليه.			
٢٤.	نشرك أبنائنا في اقتراح الحلول للمشكلات الأسرية التي تواجهنا			
٢٥.	يشعر بعض أبنائي أن تدخل إخوته يحد من حرته الشخصية			
٢٦.	يستشيرني زوجي في حل مشكلاته.			

الرقم	العبارة	غالباً	أحياناً	نادراً
٢٧.	يعاني أبناؤنا من فقد الثقة بنا كوالدين.			
٢٨.	يتشاور أبناؤنا في اتخاذ القرارات لحل مشكلاتهم			
٢٩.	يظهر زوجي مشاعر الرضا تجاه أعمالي الجيدة.			
٣٠.	نعمل على تلبية احتياجات أبناؤنا الضرورية.			
٣١.	يتقبل أبناؤنا بعضهم بعضاً.			
٣٢.	أختلف مع زوجي حول كيفية إدارة المنزل			
٣٣.	نكافئ أبناؤنا لقيامهم بعمل جيد			
٣٤.	يستمتع أبناؤنا لبعضهم عند مناقشة مشكلاتهم			
٣٥.	يتقبلني زوجي كما أنا.			
٣٦.	تميز أحد أبناؤنا في التعامل			
٣٧.	عندما يختلف أبناؤنا في الرأي يفضل أحدهم الانسحاب			
٣٨.	أستطيع وزوجي حل مشكلاتنا دون أن يفقد أحدا السيطرة على انفعالاته.			
٣٩.	نعلم أبناؤنا أسلوب الحوار الناجح			
٤٠.	يثق أبناؤنا ببعضهم.			
٤١.	أجد صعوبة في فهم مشاعر زوجي.			
٤٢.	نسمح لأبناؤنا بالتعبير عن آرائهم و مشاعرهم بحرية.			
٤٣.	يتحمل أبناؤنا مسؤولية رعاية إخوتهم الصغار			
٤٤.	أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري الحقيقية لزوجي.			
٤٥.	نتفهم كوالدين مشكلات أبناؤنا المتعلقة بمراحلهم النمائية.			
٤٦.	نتدخل بتحديد نوع الدراسة ومهنة المستقبل لأبناؤنا.			
٤٧.	يمارس أبناؤنا بعض النشاطات والهوايات مع بعضهم.			
٤٨.	يناقش أبناؤنا قوانين الأسرة فيما بينهم			
٤٩.	زوجي محاور جيد			
٥٠.	نحرص على مناقشة أمورنا اليومية مع أبناؤنا.			
٥١.	ينتقد أبناؤنا سلوكيات بعضهم البعض.			
٥٢.	حديثي مع زوجي شيق وممتع			
٥٣.	نخصص وقتاً لممارسة النشاطات والهوايات مع أبناؤنا.			

الرقم	العبارة	غالباً	أحياناً	نادراً
٥٤.	يشعر أبنائي بالرضا عن علاقتهم ببعضهم.			
٥٥.	أقترح زوجي حلاً ممكناً للمشكلة التي تواجهنا			
٥٦.	يشارك أبنائنا في تنفيذ الحلول المقترحة لمشكلاتنا الأسرية.			
٥٧.	يتفهم أبنائي احتياجات بعضهم البعض			
٥٨.	أنتفح زوجي حول علاقاتنا بالأصدقاء.			
٥٩.	نقيم الحلول لمشكلاتنا الأسرية بمشاركة أفراد الأسرة			
٦٠.	. يتواصل أبنائي بشكل جيد مع بعضهم.			
٦١.	أشعر بالرضا عن علاقتي الزوجية.			
٦٢.	يشعر أبنائنا بالرضا عن حياتنا الأسرية			
٦٣.	نساعد أبنائنا في واجباتهم المدرسية			
٦٤.	عندما نعبر عن أفكارنا أو أحاسيسنا نقول أنا أعتقد، أو أنا أشعر			
٦٥.	نناقش أبنائنا في قوانين الأسرة			
٦٦.	نصغي لأبنائنا عندما يتحدثون			
٦٧.	أنا وزوجي على اطلاع بالعديد من نماذج الرعاية الوالدية			

## ملحق (٣)

## الصورة النهائية لمقياس العلاقات الأسرية

الرقم	العبارة	غالباً	أحياناً	نادراً
١.	أشترك مع زوجي في حل مشاكلنا الأسرية .			
٢.	يصارحنا أبنائنا بمشكلاتهم الشخصية.			
٣.	عندما أختلف وزوجي فأني أفضل الانسحاب وعدم مواصلة الحوار.			
٤.	نستخدم الضرب أحياناً كأسلوب للتربية.			
٥.	يحترم زوجي وجهة نظري و إن كان غاضباً مني.			
٦.	نحدد لأبنائنا علاقاتهم الاجتماعية.			
٧.	يحترم أبنائي آراء بعضهم البعض.			
٨.	يتفهم زوجي حقيقة مشاعري			
٩.	أشعر أن علاقة أبنائي ببعضهم حميمة.			
١٠.	يخبرني زوجي بمدى أهميتي له.			
١١.	أتفق وزوجي على أسلوب تربية الأبناء			
١٢.	يمارس ابني الأكبر سلطته على إخوته الصغار.			
١٣.	ننظر أنا وزوجي إلى بعضنا عندما نتحدث			
١٤.	أثق بقدرة زوجي على حل مشكلاتنا الأسرية.			
١٥.	نتدخل باختيار النشاطات اليومية لأبنائنا.			
١٦.	يمثل زوجي ركناً أساسياً في حياة أسرتي.			
١٧.	يصغي لي زوجي عندما أتحدث إليه.			
١٨.	نشرك أبنائنا في اقتراح الحلول للمشكلات الأسرية التي تواجهنا			
١٩.	يشعر بعض أبنائي أن تدخل إخوته يحد من حريته الشخصية			
٢٠.	يستشيرني زوجي في حل مشكلاته.			
٢١.	يعاني أبنائنا من فقد الثقة بنا كوالدين.			
٢٢.	يتشاور أبنائي في اتخاذ القرارات لحل مشكلاتهم			
٢٣.	يظهر زوجي مشاعر الرضا تجاه أعمالي الجيدة.			
٢٤.	يتقبل أبنائي بعضهم بعضاً.			
٢٥.	أختلف مع زوجي حول كيفية إدارة المنزل			
٢٦.	نكافئ أبنائنا لقيامهم بعمل جيد			
٢٧.	يستمتع أبنائي لبعضهم عند مناقشة مشكلاتهم			
٢٨.	يتقبلني زوجي كما أنا.			
٢٩.	تميز أحد أبنائنا في التعامل			
٣٠.	عندما يختلف أبنائي في الرأي يفضل أحدهم الانسحاب			
٣١.	أستطيع وزوجي حل مشكلاتنا دون أن يفقد أحدنا السيطرة على انفعالاته.			
٣٢.	نعلم أبنائنا أسلوب الحوار الناجح			
٣٣.	يثق أبنائي ببعضهم.			
٣٤.	أجد صعوبة في فهم مشاعر زوجي.			

الرقم	العبارة	غالباً	أحياناً	نادراً
٣٥.	نسمح لأبنائنا بالتعبير عن آرائهم و مشاعرهم بحرية.			
٣٦.	يتحمل أبناؤنا مسؤولية رعاية إخوتهم الصغار			
٣٧.	أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري الحقيقية لزوجي.			
٣٨.	نتفهم كوالدين مشكلات أبنائنا المتعلقة بمراحلهم النمائية.			
٣٩.	نتدخل بتحديد نوع الدراسة ومهنة المستقبل لأبنائنا.			
٤٠.	زوجي محاور جيد			
٤١.	حديثي مع زوجي شيق وممتع			
٤٢.	نخصص وقتاً لممارسة النشاطات والهوايات مع أبنائنا.			
٤٣.	يشعر أبناؤنا بالرضا عن علاقتهم ببعضهم.			
٤٤.	يشارك أبنائنا في تنفيذ الحلول المقترحة لمشكلاتنا الأسرية.			
٤٥.	أنتفق وزوجي حول علاقاتنا بالأصدقاء.			
٤٦.	نقيم الحلول لمشكلاتنا الأسرية بمشاركة أفراد الأسرة			
٤٧.	. يتواصل أبنائنا بشكل جيد مع بعضهم.			
٤٨.	أشعر بالرضا عن علاقتي الزوجية.			
٤٩.	يشعر أبنائنا بالرضا عن حياتنا الأسرية			
٥٠.	نساعد أبنائنا في واجباتهم المدرسية			
٥١.	عندما نعبر عن أفكارنا أو أحاسيسنا نقول أنا أعتقد، أو أنا أشعر			
٥٢.	نناقش أبنائنا في قوانين الأسرة			
٥٣.	نصغي لأبنائنا عندما يتحدثون			
٥٤.	أنا وزوجي على اطلاع بالعديد من نماذج الرعاية الوالدية			

## ملحق (٤)

## البرنامج التدريبي

## الجلسة الأولى

## تمهيد وتعارف

## الأهداف:

- إتاحة المجال للتعارف بين المشاركين والمرشد.
- التحدث عن أهداف البرنامج وما يمكن تحقيقه.
- مناقشة دور المرشد وتوقعات المشاركين من هذه اللقاءات.
- توضيح ومناقشة مفهوم مهارات الإتصال.
- تحديد عناصر الإتصال وأنواع التواصل الإنساني.
- واجب بيئي.

## الإجراءات:

- إتاحة المجال للتعارف بين المشاركين والمرشد:
- لما كانت الجلسة الأولى هي جلسة تهدف إلى بناء العلاقة بين المشاركين والمرشد
- يستقبل المرشد المشاركين في مكان قد أعد خصيصا لتنظيم اللقاءات، ويطلب المرشد من المشاركين الجلوس بشكل دائري لتحقيق أكبر قدر من التواصل البصري بين أفراد المجموعة.
  - يقول المرشد: "أرحب بكم جميعا في اللقاء الأول من برنامج الإرشاد الجمعي الذي أعد لتدريبكم على بعض المهارات التي تحتاجون إليها في حياتكم اليومية" ومن ثم يقوم بالتعريف على نفسه بقوله "أنا المرشدة ... أعمل في .....
  - يطلب المرشد من كل فرد أن يعرف على نفسه وطبيعة عمله، أهدافه، طموحاته، هواياته، وأن يشارك أي فرد إذا كان لديه أي استفسار من أحد المشاركين الآخرين وذلك بهدف إيجاد جو للتواصل بين الأفراد.

• يشكر المرشد المشاركين واستعدادهم للتعاون ويشرح طبيعة البرنامج بقوله " إن هذا البرنامج يستخدم أسلوب الإرشاد الجمعي، وهو أسلوب دلت الدراسات على أنه ذو فاعلية في معالجة العديد من المشكلات التي يواجهها الأفراد في حياتهم، كمشكلات القلق، العزلة، تأكيد الذات، التوتر، وغيرها من المشكلات، وإن الإرشاد الجمعي يعني اجتماع مجموعة من الأفراد تتوافر عندهم نفس المشكلة، وإن وجودهم كمجموعة وتفاعلهم واستماعهم إلى مشكلات بعضهم البعض يساعد على التخفيف من حدة المشكلات التي يواجهها الفرد والطريقة التي يفكر فيها بمشكلته.

ويضيف المرشد قائلاً: " في الإرشاد الجمعي لا بد أن نكون حريصين على أن ينال كل فرد من المجموعة المساعدة التي يحتاجها".

ثم يوضح المرشد خلال هذا اللقاء للمشاركين كيفية اللقاءات، وأكد ضرورة الإلتزام بالمواعيد والمواظبة على حضور الاجتماعات الإرشادية، وضرورة تنفيذ ما يتفق عليه أفراد المجموعة من تدريبات تتعلق بأساليب واستراتيجيات الضبط الذاتي.

• يوزع المرشد نشرة تعريفية بالبرنامج ملحق (٥)

- التحدث عن أهداف البرنامج وما يمكن تحقيقه:

يوضح المرشد للأفراد المشاركين أن الهدف من البرنامج هو التعريف بموضوع مهارات الإتصال وحل المشكلات ومدى أهميتها في استمرار العلاقات بين الأفراد أو انقطاع العلاقات بينهم، وكذلك يوضح للمشاركين استراتيجيات وأساليب مهارات الإتصال وحل المشكلات المستخدمة للتفاعل مع الآخرين، ويذكر المرشد أن التزام الأفراد المشاركين وتعاونهم ومدى رغبتهم في تحسين مهارات الإتصال وحل المشكلات لديهم، هذا كله سوف يساعد على تحقيق أهداف البرنامج ويشير المرشد هنا إلى أن البرنامج صمم لتدريب الأمهات على مهارات الإتصال وحل المشكلات أو مهارات الإتصال تعنى الوسائل والأساليب التي يستخدمها الأفراد في تفاعلهم مع الآخرين وتؤثر على حياتهم، ويذكر المرشد بعض المهارات الإتصال مثل مهارة السؤال، ومهارة الإصغاء، ومهارة التعبير عن المشاعر، ومهارة السلوك اللفظي وغير اللفظي، ومهارة التغذية الراجعة.

أما مهارة حل المشكلات: فهي مهارة تكيفية عامة تمكن الفرد من التعامل مع مدى واسع من المشكلات وتشير إلى العمليات التي يستخدمها الفرد لتحديد المشكلات، ثم تطوير واستخدام الحلول لحل المشكلات. ثم أكد المرشد على أهمية الإلتزام بحضور الجلسات الإرشادية في موعدها المحدد، وضرورة الإلتزام كذلك بتنفيذ ما يطلب من أفراد المجموعة من الواجبات المختلفة.

- مناقشة دور المرشد وتوقعات المشاركين من هذه اللقاءات:

● يبدأ المرشد بتوضيح دوره في المجموعة الإرشادية بقوله: "إن دوري كمرشد للمجموعة، هو قائد لهذه المجموعة، مشارك أحيانا فعال دائما، منظم لأفكار ومناقشات الأفراد، مصغ، ومنسق لأدوار الأعضاء، ومدرب للمهارات التي سوف يتضمنها البرنامج". ويستعين المرشد ببعض الفقرات في النشرة التعريفية ملحق (٥).

● ثم يشير المرشد إلى أن الدور الأكبر يقع على عاتق الأفراد المشاركين ويقول: "إن كل فرد في هذه المجموعة يتمتع بحرية التعبير عن أفكاره ومشاعره انفعالاته، سواء الإيجابية أو السلبية، في جو ودي متسامح، قابل للنقاش بين أفراد المجموعة، وإن على الفرد مسئولية ذاتية داخل الجماعة، ومسئولية جماعية كعضو من أعضائها.

● ويطلب المرشد من الأفراد المشاركين إن يتحدث كل منهم عن توقعاته حول البرنامج، وما هي الأشياء التي يعتقدون أنهم سوف يحققونها من خلال اشتراكهم بالبرنامج.

● لأن ذلك يساعد على تحديد التوقعات الخاطئة وتصحيحها في مقابل تثبيت التوقعات الصحيحة وتعزيزها، ويوضح المرشد كذلك للمشاركين التوقعات الممكنة من الإرشاد الجمعي، وما هو متوقع منهم من تفاعل ونشاط داخل المجموعة، كما يعمل على توفير جو ملائم للإرشاد الجمعي، وتحقيق الفائدة المتوقعة منه، ويشير كذلك إلى واجبات كل فرد مشارك وحقوقه في المجموعة ويركز على أهمية وضرورة الإحترام المتبادل، والإصغاء الفعال، والمشاركة الإيجابية وأداء التدريبات، واحترام المواعيد.

- يقول المرشد لأفراد المجموعة: "أنا في كل جلسة سوف نقوم بالتدريب على مهارة محددة داخل الجلسة، وسأقوم بنمذجتها لوحدي أو مع أحد الأفراد المشاركين حسب طبيعة المهارة، ثم تقومون بنمذجتها داخل الجلسة وسيطلب من كل فرد منكم أن يطبق ويتدرب على هذه المهارة، خلال الفترة الفاصلة بين اللقاءين، ويحتفظ كل منكم بسجل يومي لتسجيل ملاحظاته اليومية حول إيجابيات وسلبيات المهارة".

- توضيح ومناقشة مفهوم مهارات الإتصال وأنواع التواصل الإنساني.

- يوزع المرشد نشرة " الإتصال ومهارات التواصل " ملحق (٦)

ثم يقدم المرشد توضيحا لمفهوم مهارات الإتصال، بقوله: مهارات الإتصال هي أساليب ووسائل تستخدمها أثناء التفاعل مع الآخرين وتتضمن جانبيين، رسائل لفظية، ورسائل غير لفظية، ولكن عندما لا تمتلك هذه المهارات أو لا نعرف متى وكيف نستخدمها فإنها تسبب لنا مشكلات مع الآخرين سواء في المدرسة أو البيت أو العمل أو العلاقات الشخصية، وتنعكس على جميع أمور حياتنا.

ورغم أن مهارات الإتصال هي التي تشكل الأساس لكل الحياة الإنسانية، وهي التي تميز الإنسان عن بقية الكائنات الأخرى، وهي وسيلة التفاعل الأساسية في حياتنا، إلا أن هناك نتائج متنوعة تنتج من تفاعلنا مع الآخرين، فقد تكون نتائج الإتصال إيجابية ويستمر التفاعل وقد تكون النتائج سلبية ويؤدي ذلك إلى مشكلات وتفاقم العلاقات مع الآخرين.

ويوضح المرشد أن مهارات الإتصال عملية تفاعل متبادلة بين مرسل ومستقبل، وهي موجهة نحو كل الأفراد، وهناك معاني مختلفة لعملية الإتصال، فالبعض يرى أنها " عملية ينقل فيها المرسل الرسالة للمستقبل بفهم متبادل أو مشترك، حيث أن العامل المهم في الإتصال هو الفهم المشترك"، وأن " الإتصال عملية اجتماعية تعني التقاء وتفاعل بين طرفين أو أكثر".

ويبين المرشد للمشاركين أن هناك عناصر مهمة لعملية الإتصال لا بد أن تتوفر حتى تتم عملية الإتصال وهي:

- المرسل
- الرسالة
- قناة الإتصال
- شخص مرسل إليه (المستقبل)
- الفهم المشترك
- التغذية الراجعة

ويقدم المرشد أمام المجموعة نموذجاً لعناصر عملية الإتصال مع أحد المشاركين، ويجري تدريباً على تحديدها.

- ثم يقوم المرشد بتعريف أنواع التواصل الإنساني
  - ١- التواصل التوكيدي: وهو التعبير عن الأفكار، المشاعر، الرغبات، الذات، باستخدام ضمير المتكلم "أنا" ويقصد بالتوكيد: إعطاء الفرد نفسه الحق في أن يكون، دون انتهاك حقوق الطرف الآخر (المستقبل).
  - ٢- التواصل السلبي: يتم بعدم رغبة المرسل التعبير عن ما يفكر أو يشعر به ويتم بتجنب مواجهة وحل المشكلات بشكل إيجابي.
  - ٣- تواصل عدائي: أن يسيء المرسل إلى المستقبل ويهينة، وتتسم عبارات المرسل بالقاء اللوم والإتهامات ويؤدي إلى اتساع الفجوة بين الطرفين.
- ويوضح المرشد تأثير نمط التواصل على العلاقة بين المرسل والمستقبل ومستوى الألفة بينهما كما في الشكل التالي: نمط التواصل:

المرسل	المستقبل	نمط العلاقة	من يكسب	مستوى الألفة
سلبي	سلبي	مملة	الإثنان يخسران	منخفض
سلبي	عدائي	مسيطرة	أنا أكسب أنت تخسر	منخفض
عدائي	عدائي	متضاربة	الإثنان يخسران	منخفض
توكيدي	توكيدي	حيوية/ تنمو	الإثنان يكسبان	مرتفع

- ويجري المرشد تدريباً من خلال لعب الدور لأنماط التواصل من خلال تقسيم المشاركين مجموعات ويقوم أفراد المجموعة باختيار نمط من الأنماط السابقة لأدائه أمام الآخرين ثم يقوم الأفراد في المجموعات الأخرى بتحديد نوع النمط والتفريق بين فحوى الرسالة (ماذا قلت؟) وبيان تأثيرها (كيف قلته وما هو تأثيرها على الطرف الآخر؟).
- يوضح المرشد للمشاركين مهارات الإتصال التي سوف يتم التدرب عليها وهي: الإتصال غير اللفظي، الإصغاء الفعال، التعبير عن المشاعر، والتغذية الراجعة.

واجب بيتي:

راقبي نفسك خلال الأيام القادمة وحدد أسلوب تواصلك في المواقف التي مرت عليك:

الرقم	التاريخ	الموقف	الأسلوب	النتائج
-١				
-٢				
-٣				
-٤				
-٥				
-٦				
-٧				

## الجلسة الثانية

### الإتصال غير اللفظي

#### الأهداف:

- تعريف المشاركين مفهوم الإتصال غير اللفظي وأهميته.
- توضيح بعض أنواع وأمط الإتصال غير اللفظي.
- تطبيق المشاركين مهارة الإتصال غير اللفظي.
- واجب بيتي.

يناقش المرشد مع المشاركين الواجب البيتي، ويستمع إلى آرائهم ويعزز الإستجابات الإيجابية ويقوم بتعديل بعض المفاهيم الخاطئة التي تكون قد ارتبطت في أذهان بعض المشاركين. يوضح المرشد للمشاركين بأن هناك نوعين من الإتصال، الأول اللفظي والثاني غير اللفظي، وهما مرتبطان مع بعضهما البعض، ويهدفان إلى إيصال المشاعر والمفاهيم والإتجاهات للفرد المستقبل، وأن مهارة الإتصال غير اللفظي تعد مهارة هامة لأنها تصدر بشكل تلقائي عن الفرد ودون أي تحضير أو إعداد وهذا ما يميزها عن الرسائل اللفظية التي يمكن للفرد التحضير والإعداد لها والتي تكون لديه قدرة على ضبطها.

يستمع المرشد لآراء وملاحظات المشاركين، وكيف ينظرون إلى الفروق بين الإتصال اللفظي وغير اللفظي.

يقول المرشد للمشاركين " إن الإتصال غير اللفظي يتضمن أشكالاً متعددة، قابلة للملاحظة من قبل الآخرين، ويعكس أحيانا جوانب من شخصية الفرد وهي:

١- الحركات الجسدية، مثل تعبيرات الوجه، وحركة العينين، وحركات الرأس، وحركات الأيدي والأقدام.

٢- اللغة غير السوية، مثل: الصوت، من حيث نبرته، وسرعته وحدته.

٣- حركات الفرد وانتقاله من مكان لآخر ومدى اقترابه أو بعده عن الشخص المقابل

• يوزع المرشد نشرة الإتصال غير اللفظي، ملحق (٧) ويوضح الأبعاد الخمسة للسلوك غير

اللفظي

- يقسم المرشد أفراد المجموعة إلى ثلاث مجموعات وطلب من كل مجموعة استخدام الإتصال غير اللفظي، وتفسير الآخرين لمعنى الحركات والإيماءات التي قام بها أحد أفراد المجموعة. يناقش المرشد مع أفراد المجموعة ما يلي:

١- هل تعبر الرسائل غير اللفظية عن الإنفعالات؟

٢- هل تساعد الرسائل غير اللفظية الفرد على التعبير عن ذاته؟

٣- ما مدى قدرة الفرد على ضبط الرسائل غير اللفظية؟

\*يقوم المرشد مع الأفراد المشاركين بتطبيق أسلوب لعب الدور، ضمن موقف محدد ويقوم المرشد بارسال رسائل غير لفظية نحو الفرد المشارك، ثم عكس الدور، وبعد ذلك يطلب من المشاركين تسجيل الرسائل غير اللفظية، وتحليلها وتفسيرها وكذلك يطلب منهم أن يحدد أفراد المجموعة الرسائل غير اللفظية التي لا تتفق مع الرسائل اللفظية ويناقش المجموعة بذلك.

- يطلب المرشد من الأفراد المشاركين أن يقوم كل اثنين من المشاركين بممارسة لعب الدور واستخدام مهارات الإتصال غير اللفظي، ويشرف المرشد على تطبيق الأفراد المشاركين، ثم يجري نقاشا حول إيجابيات وسلبيات الرسائل غير اللفظية.

• واجب بيتي:

يطلب المرشد من المشاركين تسجيل بعض الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمونها:

الإتصال غير اللفظي					الإتصال اللفظي	الموقف
الوقت	الهيئة	المكان	الصوت	الحركات		

### الجلسة الثالثة

#### تفنييد بعض المعتقدات المتعلقة بالتواصل الزوجي والأسري

##### الأهداف:

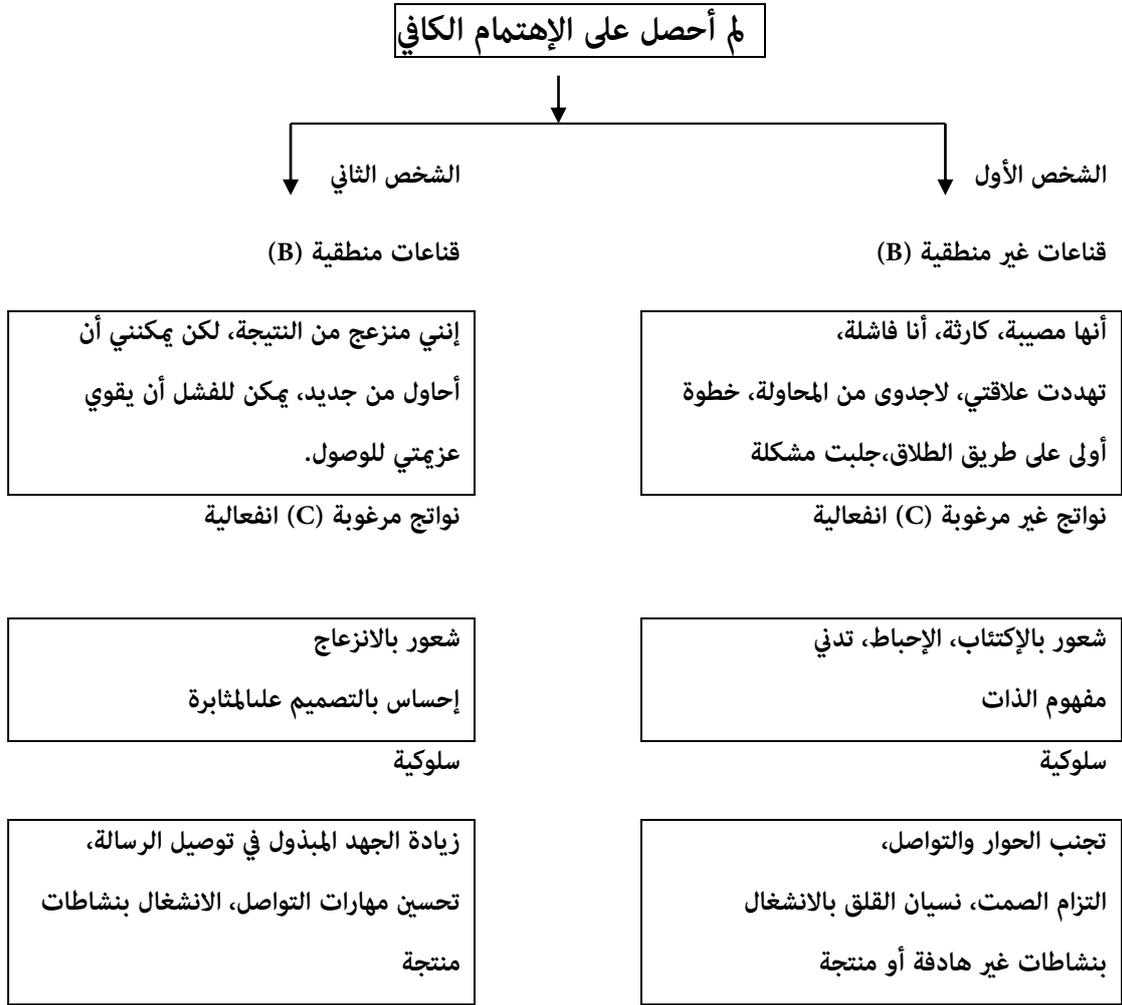
- أ- تفنييد بعض المعتقدات التي تخص التواصل الزوجي والأسري وهي:
- ١- تعتقد بعض الأمهات أن التواصل والتعبير عن المشاعر، قد يكون الخطوة الأولى على طريق الطلاق، لذا قد يفضلن الصمت على اعتبار أن التواصل يعتبر مهدداً وخطراً على العلاقة، لأنه قد يجلب المشاكل، وبالتالي الطلاق، فالصمت أفضل وأسلم.
  - ٢- تعتقد بعض الأمهات أن الأسلوب المتوارث في التفاعل والتواصل مع الأزواج والأبناء هو الأنسب في جميع الأحوال.
  - ٣- تعتقد بعض الأمهات أن التعبير عن المشاعر العاطفية للزوج قد تفهم بطريقة غير صحيحة.
  - ٤- تعتقد بعض الأمهات أن فتح باب الحوار مع الزوج أو الأبناء واستشارتهم في معظم الأمور يضعف هيبة الزوج كرب للأسرة
  - ٥- تعتقد بعض الأمهات أن الإلحاح والإصرار في طلباتهن، ستؤدي بالزوج أن ينجز ما يطلب منه، وأن هذا واجبه كزوج، وبالتالي لا يحتاج لإظهار التقدير والشكر.
- ب- تعريف المشاركين بنموذج ABCDE لتفنييد ودحض المعتقدات المطلقة.
- ج- تطبيق المشاركين لمهارة دحض وتفنييد المعتقدات غير المنطقية.
- د- واجب بيتي.

## الإجراءات:

- يناقش المرشد مع المشاركين الواجب البيتي، ويستمع إلى آرائهم ويعزز الإستجابات الإيجابية ويقوم بتعديل بعض المفاهيم الخاطئة التي تكون قد ارتبطت في أذهان بعض المشاركين.
- يوضح المرشد للمشاركين أن تنفيذ المعتقدات أسلوب من أساليب الإرشاد العقلاني الإنفعالي الذي ينطلق من نظرية (أليس) التي ترى بأن المشكلات الإنفعالية أو السلوكية تنتج عن عوامل معرفية، وأن القنوات المطلقة التي تتخذ طابعا وجوبيا حادا هي سبب الإنفعالات أو التصرفات الخاطئة. ويعمل المرشد في هذا الأسلوب على مساعدة المسترشد كي يلاحظ العلاقة بين القنوات المطلقة الموجودة لديه والمشكلات الإنفعالية أو السلوكية التي يعاني منها. ويمكن للمسترشد أن يتخلص من الإضطراب السلوكي أو الإنفعالي ويصبح أكثر حرية عندما يتخلص من القنوات غير المنطقية ويحل محلها أفكار منطقية.
- يقوم المرشد بعرض نموذج لتنفيذ المعتقدات من خلال نموذج ABCDE كما هو مبين في الشكل (أ) وهو على النحو التالي:
  - ١- يتعرض الإنسان لأحداث متعددة في حياته اليومية يرمز لها (A) وهي الحرف الأول من Activating Events
  - ٢- يقوم الإنسان بتفسير هذه الأحداث وإعطائها معنى باستخدام نظام المعتقدات أو القنوات الموجودة لديه ويرمز لها (B) الحرف الأول من Belief system
  - ٣- يشعر الإنسان بالغضب أو الإكتئاب أو الإنزعاج أو الهدوء ويتصرف بعصبية أو بإتزان، ويرمز لهذه المشاعر والتصرفات (C) الحرف الأول من consequences
 فإذا قامت الأم بالتواصل مع الأب والتعبير عن مشاعرها ولم يعرها الأب الإنتباه الكافي أو تحول الحوار إلى صراع فإن هذا يمثل الحدث (A) وهي تفسر— هذا الحدث وتعطيه معنى باستخدام القنوات والمعتقدات الموجودة لديها (B). فإذا أدركت الحدث بأنه مهدد وخطر على العلاقة وبأنه دليل على "أنني فاشلة" ولا أمل لي بالحصول على الإهتمام فإن النتيجة (C) سوف تكون الشعور بالإكتئاب وتجنب الحوار والتواصل والتزام الصمت أما إذا أدركت الحدث بأنه مزعج ودليل على " أنني لم أنجح بإيصال رسالتي، ويجب أن أحسن مهارتي في التواصل" فإن النتيجة سوف تكون شعورا معتدلا بالإنزعاج مع اتخاذ اجراءات لمعالجة الوضع.

## الحدث A

## Activating event



شكل (أ)

- يعتمد السلوك والانفعال على المعتقدات والقناعات التي يستخدمها الفرد في فهم الأحداث وتفسيرها
- يقوم المرشد بدحض الأفكار والقناعات غير المناسبة واثبات خطئها ويرمز لهذه الخطوة (D) وهي الحرف الأول من Dispute، ولكي يتم دحض هذه الأفكار، يعمل المرشد أولاً على التعرف عليها من خلال تدريب المشاركين على تسجيل الحديث مع الذات Self-Talk، يطلب المرشد من المشاركين أن يسجل كل منهم حدثاً مزعجاً وماذا حدث نفسه حوله (B) وما نتج عن ذلك (C). ويوضح المرشد أن الانفعالات غير المرغوبة والتصرفات غير المرغوبة ليست ناتجة عن الحدث (A) بل عن طريقة فهم الحدث وتفسيره (B). وتتضمن القناعات غير المنطقية عبارات وجوبية.
  - يوضح المرشد أن هذه الوجوبيات تتعلق بالذات والآخر والعالم ويعمل على إبراز خطئها وما يترتب عليها من نواتج سلبية.

- يستمع المرشد لآراء المشاركين حول تطبيقهم لنموذج ABC<sub>0</sub>
- يوضح المرشد القناعات المنطقية والأثر المترتب على استخدامها ويرمز لهذه الخطوة (E) وهي الحرف الأول من Effect وهي تتضمن بيان أثر التغير على الجوانب المعرفية والذي يظهر في التفكير المنطقي (الإيجابي)، والجوانب الإنفعالية ويظهر بالإنفعالات المناسبة للموقف، والجوانب السلوكية ويظهر بالقيام بإجراءات تمكن من حل المشكلة.
- يقوم المرشد بتوزيع المشاركين إلى مجموعات لمناقشة وتفنيد المعتقدات الأخرى ويطلب من كل مجموعة القيام بلعب الدور حيث يقوم شخص بتبني المعتقد الخاطئ ويقوم شخص آخر بدحض وتفنيد هذا المعتقد . ويقوم المرشد بتقديم التغذية الراجعة للمشاركين أثناء التدريب وتصحيح الأخطاء وتعزيز العبارات الذاتية المنطقية والتفكير الإيجابي للمشاركين والتعامل مع المشكلة بطريقة فعالة.
- واجب بيتي:

- ١- استخدم نموذج المفكرة المبينة فيما يلي التسجيل الأحداث المزعجة التي تمر بك خلال أسبوع، سجلي الحدث، والحديث مع الذات وما يتضمنه من قناعات والنواتج الإنفعالية والسلوكية لذلك

الحدث (A)	القناعات والحديث مع الذات (B)	النواتج الإنفعالية والسلوكية (C)

- ٢- اعملي على مراجعة القناعات والحديث مع الذات الملاحظة مدى وجود الوجوبيات الجامدة قبلها.
- ٣- اعملي على دحض القناعات الخاطئة (D)، وضعي مكانها قناعات منطقية أكثر مرونة وفكر بالإنفعالات والتصرفات التي تنتج عن القناعات الصحيحة (E).
- ٤- ضع القناعات الصحيحة على شكل عبارات ذاتية كما في قائمة التأكيدات الإيجابية في الملحق (٤) واعملي على استخدامها عندما تواجه أحداثا مزعجة في المستقبل، لاحظي أثر ذلك على انفعالاتك وتصرفاتك.

## الجلسة الرابعة

### الإصغاء التعاطفي

#### الأهداف:

○ توضيح مفهوم الإصغاء والتعاطف

○ نمذجة الإصغاء - التعاطف

○ واجب بيتي

#### الإجراءات:

- يراجع المرشد الواجب البيتي، ويقدم التغذية الراجعة ويصحح الأخطاء.
- يقوم المرشد بتوزيع نشرة الإصغاء الفعال، ملحق (٩)
- يوضح المرشد للمشاركين أن الإصغاء يعني الإنتباه إلى الشخص المتحدث من خلال الإتصال البصري، ويساعد ذلك الفرد على فهم المعنى بشكل أكثر دقة، فعندما تستمع لشخص آخر بشكل جيد فإنك تفهم ما يقول وتفهم مشاعره وهذا يؤدي إلى بداية جيدة.
- يضيف المرشد " إن الإصغاء الجيد يساعد الفرد على أن يتطلع وأن يعزز أفكاره وخطه، وآماله، واهتماماته فهو يساعد الفرد على تجميع معلوماته، وتشكيل خطط جيدة في حل مشكلاته.
- يستمع المرشد إلى آراء المشاركين، ويطلب من أحد المشاركين أن يتطوع لعمل نموذج للإصغاء أمام المجموعة، ويقوم المرشد بدور المصغي، ويطلب من المشارك أن يتحدث لمدة خمس دقائق، يظهر المرشد علامات الإصغاء الفعالة، كالإنتباه، والتركيز، والإتصال البصري، والإيماءات.
- يقسم المرشد المشاركين إلى مجموعات صغيرة، كل مجموعة تتكون من شخصين ويطلب أن يكون أحد الفردين في المجموعة متحدثاً والآخر مصغياً لمدة خمس دقائق.
- بعد إجراء التمارين يناقش المرشد أفراد المجموعة ويطلب من كل فرد مصغ أن يذكر آخر جملة قالها الفرد المتحدث، ثم يطلب من الأفراد عكس الأدوار.
- يطلب المرشد من كل فرد أن يناقش زميله بالأمثلة التالية:

\* هل شعرت بأنه يصغي إليك؟

\* ما الذي يجعلك تشعر بأنه يصغي إليك؟

\* كيف تعرف أنه أصغى إليك أو لم يصغ؟

- يدير المرشد الحوار مع الأفراد المشاركين مشيراً إلى أهمية الإصغاء، ودوره في التفاعل الأسري، والتكيف في العلاقات الإجتماعية، ويذكر أن الإصغاء عمل صعب، لذلك فإنه يتطلب التدريب المستمر فالتحدث سهل، لكن الإصغاء عمل يحتاج إلى تدريب.
- يوضح المرشد للأفراد المشاركين أن التعاطف جزء من عملية الإصغاء، فالتعاطف يتكون من جزأين: المشاعر، والمحتوى، وأن التعاطف يعني قدرة الفرد على فهم أفكار ومشاعر شخص آخر وهي تعني الفهم من خلال عملية الإصغاء ويظهر الفهم من خلال إستجابة الفرد المصغي للفرد الآخر.
- يركز المرشد على أنه عندما يريد الفرد أن يظهر تعاطفاً أو إصغاء تعاطفياً مع شخص آخر، فله أن يفهم أفكاره ومشاعره والموقف الذي يكون فيه.
- يطلب المرشد من أحد المشاركين الجلوس أمامه وطلب منه الحديث وحاول المرشد أن يقدم نموذجاً حياً أمام المجموعة حول كيفية الإصغاء التعاطفي من خلال وضعية الجلوس، والإهتمام بما يتحدث به، ويظهر مستوى التركيز من خلال إعادة بعض جمل المشارك.
- يناقش المرشد الأفراد بالنموذج الذي قدم لهم ويوضح لهم أن حديث المشارك تضمن جانبين هما:
  - المشاعر
  - المحتوى أو المواقف
- يركز المرشد على أنه لا يمكن أن تفهم الموقف دون فهم مشاعر الفرد، ويوضح للمشاركين أن الفرد خلال التطبيق عبر عن مشاعره بكلمات مثل: حزين، سعيد.... الخ، ومن خلال بعض الجمل مثل أشعر بالحزن، ومن خلال التعبيرات غير اللفظية مثل: تعبيرات الوجه، حركات الجسم، نغمة الصوت.

### واجب بيتي:

يعطي المرشد الأفراد مجموعة من الجمل، ويطلب من الأفراد المشاركين كتابة موقف يتضمن الإصغاء وكيفية التعاطف، وتحديد الكلمات أو الجمل، وتخيل الحركات غير اللفظية التي يمكن استنتاجها من تلك العبارات.

- أحسست مؤخرا بأن أبنائي يتشاجرون كثيرا.
- أعتقد بأن علاقتي أصبحت غير جيدة مع زوجي.
- إنني وحيدة وأنت من النادر أن تعتذر عن اجتماعات المساء.
- يلح أبنائي علي كثيرا بشأن مشكلاتهم المدرسية والشخصية.
- يا الهي، لقد أنجزت كثيرا خلال هذا اليوم.

العبرة	الحركات غير اللفظية	الكلمة أو الكلمات	كيفية الإصغاء

## الجلسة الخامسة

### بناء مهارة الإصغاء الفعال

#### الأهداف:

- التعرف على مهارات الإصغاء الفعال، دائرة الإصغاء، قوانين الإصغاء.
- تدريب المشاركين على دائرة الإصغاء
- واجب بيتي

#### الأساليب:

- ١- إستعمال دائرة الإستماع. شكل (ب)
- ٢- إستخدام قوانين المستمع /المتحدث the speaker listener technique

#### الإجراءات:

- يراجع المرشد الواجب البيتي، ويناقش الصعوبات ويصحح الأخطاء.
- يقدم المرشد شرحا موجزا عن دائرة الإصغاء وقوانين الإصغاء.

#### دائرة الإستماع وتتكون من العناصر التالية:

- ١- التواجد/ الحضور attend
- ويقصد به التواجد الجسدي، أن يكون وضع جسم المستمع مقابل المرسل، وأن يكون هناك تناظر بين الإثنين، وتهيئة بيئة مناسبة للإستماع.
- ٢- إدراك / المعرفة acknowledge
- إدراك ما يرسله المرسل، فهذا الإدراك والتركيز يساهم في خلق جو من التفاهم والتقدير وإظهار الإحترام والقبول لكل ما يرسله المرسل.
- (التقبل لا يعني الموافقة) كن مع المرسل ولا تكن ضده.

## الدعوة invite

يقصد به أن تقول أو تفعل شيئاً يشجع المرسل على الإستمرار في الحديث، فكلما استمر الحديث كلما أصبحت الصورة أوضح.

## ٣- الإيجاز/ التلخيص summarize

ويقصد به إعادة ما قاله المرسل بدقة، بحيث لا يزيد المستقبل ولا يقلل من محتوى الرسالة الأصلية، فهي عملية تأكيدية بأن الرسالة وصلت بدقة، بغض النظر عن موافقة المستقبل عل ما تحويه أو عدم موافقته، ولا يتم مقاطعة المرسل إثناء تقديم الإيجاز بل يجب أن ينتظر حتى ينتهي من حديثه.

## ٤- الأسئلة المفتوحة ask open question

أسئلة مثل ماذا شعرت - ماذا ستفعل - متى هذا حدث. الأسئلة المفتوحة هي التي تبدأ ب(من - أين - متى - كيف).

## التواجد



شكل (ب)

دائرة الإصغاء

## قوانين الإصغاء

## ١- قانون المتحدث:

١- تحدث عن نفسك لا تحاول أن تقرأ أفكار المستمع.

٢- لا تستمر في الحديث وتعيد وتكرر.

٣- بعد الإنتهاء توقف ودع المستمع يوجز ما قلته.

## ٢- قانون المستمع المصغي:

١- إعادة صياغة ما سمعته.

٢- ركز على الرسالة كما سمعتها دون تفسيرات خارجية من عندك.

## ٣- قانون للطرفين:

١- المتحدث له الساحة.

٢- المتحدث يحتفظ بالساحة خلال إعادة المستقبل لما قاله.

٣- المستمع لا يقدم حلولاً لما يسمعه.

- يتم خلال الجلسة التدريب على هذه المهارات، يطلب المرشد من المجموعات تبادل الواجب البيتي وتمثيل المواقف بلعب الأدوار وتطبيق مهارات دائرة الإصغاء وقوانين الإصغاء.
- يتابع المرشد التدريب ويصحح الأخطاء ويعزز الأداء الجيد.

## الواجب البيتي :

التدريب على التمرين في البيت على مواضيع لا تسبب توتراً بين أعضاء الأسرة، يطلب من كل أم أن تأخذ معها لوحة دائرة الإصغاء للتدريب عليها مع أفراد الأسرة.

اليوم	الطرف المشارك	دائرة الإصغاء	قوانين الإصغاء	ما هو شعورك

## الجلسة السادسة

## التعبير عن المشاعر:

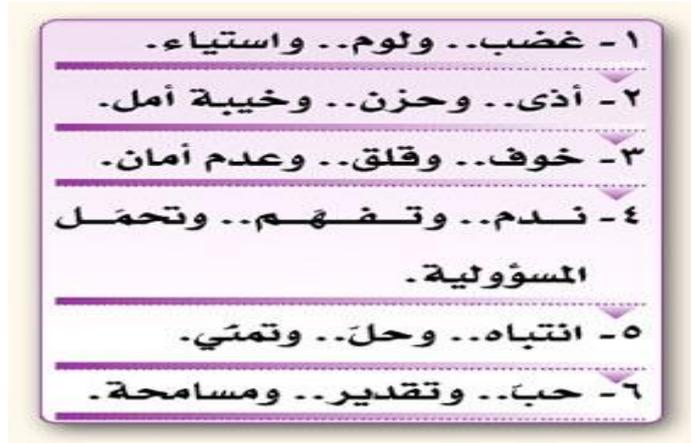
## الأهداف:

- توضيح أهمية التعبير عن المشاعر والإفصاح عن الذات في العلاقات الإنسانية.
- التعرف على الفرق بين المشاعر والأفكار والتصرفات.
- التعرف على أنواع المشاعر الأساسية وتعلم التفريق بينها. مشاعر الخوف، مشاعر الغضب، مشاعر الحزن، مشاعر السعادة.
- تدريب المشاركين على التعبير عن المشاعر السلبية بطريقة مقبولة (التركيز على السلوك وليس الشخصية) وأن لا يتبعه انتقاد.
- واجب بيتي

## الإجراءات:

- يقوم المرشد بمراجعة الواجب البيتى السابق وتقديم التغذية الراجعة المناسبة.
- يوضح المرشد للمشاركين أن التعبير عن المشاعر : هو إظهار ما يشعر به الإنسان بطريقة صادقة ومقبولة اجتماعيا، فالإنسان له الحق في أن يعبر عن مشاعره سواء أكانت إيجابية أم سلبية، إذ أن إظهار هذه المشاعر يساهم في تحقيق الانسجام بين ما يقوله الفرد وما يشعر به. كما أن التعبير عن المشاعر الإيجابية (الفرح، السرور، الرضى...) تجاه ما يقوم به الآخرون نحونا يزيد من قيامهم بهذا السلوك في المرات القادمة. التعبير عن المشاعر السلبية (الضيق، الغضب...) من تصرفات الآخرون نحونا يقلل من قيامهم بهذه التصرفات.
- يقدم المرشد مشهدا تمثيليا، ثم يقوم بمناقشة المشاركين بالمشهد موضحا أهمية التعبير عن المشاعر والإفصاح عن الذات في العلاقات الإنسانية عامة وفي العلاقات الأسرية بشكل خاص.
- يوضح المرشد الفرق بين المشاعر والأفكار والسلوك مدعما شرحه ببعض الأمثلة فيقول: "إن المشاعر هي الإستجابات التلقائية الفسيولوجية، والتي تنتج عن الأفكار وتحرك السلوك وتنقسم إلى: أ- مشاعر إيجابية: وهي التي تحمل سمات إيجابية، مثل "أنا سعيدة معك" "أنا أعجبني أكلك". والتعبير عن المشاعر الإيجابية يجب أن لا يتبعه أي انتقاد أو كلمة لكن ب -

- ومشاعر سلبية: وهي التي تحمل سمات سلبية بغيضة، غير محببة مثل "أنت إنسان غير مسؤول" "أنا تعيس معك".
- أما الأفكار: فهي رسالة من العقل تعبر عن رغبة أمنية، توقع، تقييم، مقارنة، وصف، مثل "أتمنى أن يسود الوفاق أجواء أسرتي"، "تعاون أبنائي مع بعضهم يسعدني".
- وأما السلوك: فهو تصرف أو عمل يمكن أن يرى أو يسمع
- يطلب المرشد من المشاركين تطبيق هذه المفاهيم على ما شاهدوه في الموقف السابق ويتابع المرشد أداء المجموعات ويصحح الأخطاء.
- يقوم المرشد بتوزيع نشرة "رجال ونساء يرسمون خارطة المشاعر"، ملحق (١٥) ويوضح للمشاركين أن هناك أنواع للمشاعر الأساسية للإنسان لا بد أن نميزها فيقول: "هناك خارطة للمشاعر تساعد الشخص على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين، مثل الخوف، الغضب، الحزن، السعادة، الحب. وتبعاً لخارطة المشاعر فإن الإنسان عندما يشعر بالضيق أو عدم الإتزان في المشاعر، فإنه يمر بستة درجات للمشاعر في آن واحد، كما هو مبين في شكل (ج)



## شكل (ج)

## خارطة المشاعر

يضيف المرشد قائلاً: "وفي كل مرة يريد الإنسان التعمق في مشاعره والنظر إلى الحقيقة الكاملة (الدرجات الست) حتى يعلم حقيقة ما يشعر به وعليه أن يبدأ من الأعلى وبعدها يستمر بالنزول، وأن هنالك فروق بين استخدام المرأة والرجل لهذه الخارطة، فالرجل يحتاج إلى وقت أطول للإتصال بمشاعره الحقيقية، إلا أن تعلم مهارة التعبير عن المشاعر يعني معرفة ركوب، المصعد الكهربائي والنزول إلى جميع درجات المشاعر، وفي أثناء ذلك إيصال الحقيقة الكاملة للنفس وللطرف الآخر".

- يقسم المرشد المشاركين إلى مجموعات ويطلب منهم التدرب على خارطة المشاعر من خلال لعب الدور، ثم يعرض المشاركين الأدوار ويتابع المرشد الأداء ويعزز الإستجابات الجيدة. ويقوم بتصحيح الأخطاء.

- الواجب البيتي:-

○ راقبي نفسك وأفراد عائلتك خلال الأيام القادمة وحدد ما يلي:

اليوم	الموقف	أفكار	مشاعر	سلوك

## الجلسة السابعة

التدريب على التعبير عن المشاعر:

## الأهداف:

- التدريب على التعبير عن المشاعر الإيجابية.
- التدريب على التعبير عن المشاعر السلبية بطريقة فعالة.
- واجب بيتي

## الإجراءات:

- يطلب المرشد في بداية الجلسة عرض مواقف من الواجب البيتي السابق، ويشرح فكرة التدريب على تمارين "ماذا أيضا" أو "ماذا بعد".
- وهو أن يسأل المستقبل المرسل "ماذا أيضا" أو "ماذا بعد" عندما يبدأ في التعبير عن مشاعره، والغرض منها تشجيعه على الإستمرار والإسترسال في التعبير، وبأن المستقبل يريد أن يعرف أكثر.
- يطبق المرشد مثلا أمام المشاركين، ثم يعطي فرصة لتطبيق التمرين بينما يقوم المرشد بالمتابعة وتقديم التغذية الراجعة.
- يوزع المرشد نشرة "أمثلة للعبارات المتداولة" ملحق (١١) ويشير إلى النقاط التالية مع التوضيح بأمثلة:

١- التعبير عن المشاعر التي تخص المتحدث شخصيا باستخدام ضمير "أنا" ملحق (١١)

٢- التعبير عن مشاعر المتحدث الآن وليس المستقبل.

٣- عند التعبير عن المشاعر، إظهار الإهتمام بمشاعر الطرف الآخر.

٤- الإبتعاد عن كلمات التعميم "أنت دائما" "أنت كل مرة" "أنت نادرا".

٥- الإبتعاد عن التصرفات التالية من المستمع عند حدوث عملية التعبير عن المشاعر:

١- التفسير Interrupt أي محاولة تفسير ما يقوله المرسل.

٢- التصحيح Correct مثال: الزوجة: أنا متضايقه من تأخيرك.

الزوج: لا "أنت لست متضايقه من تأخيري، أنت تعبانه من شغل البيت.

٣- إعطاء النصائح Give Advice مثال: الأم: "أحمد لم لا تساعد أختك في واجباتها، لديك وقت فراغ اغتنمه".

٤- إصدار الأحكام Judge مثال: الأم: "ليلي أنت كسولة، ما الذي أخرك في النوم لهذا الوقت؟".

٥- إنكار المشاعر Dismiss My Feelings مثال: الزوجة: أنا متضايقه لأن والدتك لا تحترم وجودي.

الزوج: أنت فقط تضخمين الموضوع.

#### ٦- الشكوى المتبادلة Cross Complaining

وهي مقابلة الشكوى بشكوى، وهذا تبادل سلبي للتعبير عن المشاعر، ويؤدي إلى دائرة لا تنتهي من النتائج السلبية، والشعور بالإحباط والتوتر.

- يقسم المرشد المشاركين إلى مجموعات ثنائية، ويطلب التدرب على العبارات المتداولة بتبادل الأدوار، ويشير المرشد قبل التطبيق إلى الأساليب التالية:

- عند التعبير عن المشاعر الإيجابية:

١- عبر بالضبط عما يسعدك من الطرف الآخر.

٢- المحافظة على تعبيرات وجه ودية.

- عند التعبير عن المشاعر السلبية:

١- قل بالضبط ما فعله الطرف الآخر من تصرف يضايقك.

٢- عبر عن شعورك.

٣- الابتعاد عن النبذة والجلسة الإستفزازية.

- الواجب البيتي:

طبق المهارات التي تدرّبت عليها في حياتك اليومية ودون ملاحظاتك في الجدول التالي:

اليوم	التعبير عن المشاعر الإيجابية	التعبير عن المشاعر السلبية	مدى الإستفادة من المهارات

## الجلسة الثامنة

## مهارة السؤال

## الأهداف:

- توضيح معنى السؤال، وكيفيته، وأهميته.
- تدريب المشاركين على استخدام أمثلة (ماذا، أين، متى، من، كيف)
- أنواع الأسئلة المفتوحة والمغلقة.
- واجب بيتي.

## الإجراءات

- يناقش المرشد مع المشاركين تدريبات التعبير عن المشاعر، ويعزز التدريبات الإيجابية، ويقوم بتعديل التدريبات التي يواجه الأفراد فيها صعوبات أثناء مواقف حياتهم العادية.
- يوضح المرشد للمشاركين، أن السؤال يلعب دوراً أساسياً في مهارات الإتصال، فهو يحدد أحيانا استمرار عملية التفاعل والإتصال بين الأشخاص، وقد يؤدي إلى انقطاع الإتصال أحيانا، فالطريقة التي يسأل بها الفرد، تحدد مدى استجابة الفرد الآخر للسؤال، كما أن السؤال يهدف إلى اكتشاف انفعالات واتجاهات المتحدث الآخر ولمساعدة طرفي الإتصال على التعمق لفهم الشخص والبيئة، وتعمل الأسئلة على فتح آفاق جديدة للنقاش، كما تساعد الفرد على الوضوح والتحديد.
- يوضح المرشد للمشاركين أنواع الأسئلة المختلفة، ويركز على أن هناك أنواعاً مختلفة من الأسئلة، فهناك الأسئلة المباشرة، مثل هل تناولت طعامك اليوم؟ إن هذا السؤال محدد ومحصور بإجابة نعم أم لا، ولا يعطي فرصة للفرد الذي يجيب عن السؤال أن يكون لديه مساحة من النقاش.
- هناك أسئلة غير مباشرة مثل لماذا لا تشعر بالإرتياح؟ هذا السؤال غير واضح في هدفه، وما المقصود به؟ فهذا النوع من التساؤل، يشعر الفرد المجهب بالإرتباك وعدم معرفة ما المقصود أو الهدف من السؤال، قد يؤدي إلى عدم استجابة الفرد أو إلى استجابة غير واضحة وبالتالي الإنسحاب وانقطاع الإتصال.

- وهناك أسئلة خفية تحمل معنى باطنيا في داخلها، وقد تكون من أكثر الأسئلة التي تؤدي إلى انقطاع الإتصال بين الأفراد، وذلك لأن المعنى الخفي يحمل في طياته شيئا سيئا إلى الفرد الموجه إليه السؤال، مثل سؤال الأب لابنه عندما يتأخر مساء في العودة إلى المنزل بأن يقول له، هل هذا التأخير بسبب صعوبة المواصلات؟! إن هذا السؤال، يحمل معنى، خفيا يقول إن التأخير له سبب آخر، ويقصد الأب بذلك استهتار الإبن بقوانين الأسرة والعودة مبكرا.

● يقوم المرشد بتقسيم المشاركين إلى مجموعات ويطلب من كل فرد من المجموعة أن يوجه إلى الفرد الآخر أسئلة مباشرة وغير مباشرة خفية، ويطلب من المشاركين أن يسجل كل منهم مشاعره السلبية أو الإيجابية نحو كل سؤال، ومدى استعداداه لمواصلة الحوار.

● يطلب المرشد من أحد المشاركين أن يتطوع ليتحدث عن موضوع ما لمدة خمس دقائق ثم يطلب من أفراد المجموعة أن يكتب كل منهم عدة أسئلة تتضمن الأنواع المختلفة المباشرة وغير المباشرة (الخفية)، أسئلة تبدأ ب (ماذا، أين، متى.. الخ)، بعد ذلك يناقش المرشد مع الأفراد المشاركين النقاط التالية:

#### ١- أهمية السؤال كمهارة:

يستمتع المرشد لآراء المشاركين ويحدد الإيجابيات والسلبيات ويركز على أن السؤال هو مفتاح الإتصال، فأسلوب السؤال وصياغته طرحه هي أساسيات في عملية استمرار الإتصال بين الأفراد.

٢- أسئلة لماذا، ماذا، كيف، يستمتع المرشد لآراء المشاركين ثم يوضح أن مثل هذه الأسئلة لها جانبان؛ الأول إيجابي بأنها تكون محددة وواضحة ومباشرة، فالفرد الذي يسأل يكون أكثر تحديدا وتفصيلا، والثاني سلبي وذلك يعتمد على الأسلوب الذي يطرح به السؤال، فقد يكون أسلوبا قاسيا يحمل معنى التهديد، وقد يكون يحمل معنى الإتهام أكثر من كونه سؤال. ويركز المرشد على أهمية كون السؤال صادقا.

● يوضح المرشد للمشاركين أن هناك نوعين من الأسئلة أيضا:

٣- الأسئلة المفتوحة: وهي الأسئلة التي تعطي مجالا واسعا للفرد المجيب للتحدث، ويشجع الفرد على اكتشاف أفكاره ومشاعره، ويتيح له من خلال ترك الحرية له ليجيب بطرق مختلفة، وتعطي هذه الأسئلة مساحة كبيرة للفرد الذي يسأل ويتيح له أن يعرف أكبر قدر من المعلومات.

يعطي المرشد أمثلة على الأسئلة المفتوحة.

- هل يمكنك أن تخبرني أكثر عن علاقتك بأصدقائك؟
- كيف تشعر الآن بشأن عملك الجديد؟
- ماذا تتصور أن يكون الوضع؟
- من أين تحب أن تبدأ النقاش؟

٢- الأسئلة المغلقة: هي الأسئلة التي تركز على جواب محدد، ولا تعطي مساحة للفرد الذي يحب أن يكشف أفكاره ومشاعره ويعطي المرشد أمثلة على الأسئلة المغلقة.

- أين سهرت البارحة؟
- لماذا تواجه مشكلات في التواصل مع أبنائك؟
- هل تشعر بأنك ناجح كأب مع أبنائك؟

\* يطلب المرشد من اثنين من المشاركين بأن يتحدث الأول في موضوع لمدة ثلاث دقائق ويطلب من الثاني أن يوجه له أسئلة مفتوحة ثم أسئلة مغلقة، ويناقش المرشد ذلك مع أفراد المجموعة.

- واجب بيتي:
- يعطي المرشد الأفراد المشاركين واجبا بيتيا من خلال نص محدد ويطلب منهم كتابة أسئلة مباشرة وغير مباشرة وأسئلة خفية، وأسئلة مغلقة، وأعطاهم النص التالي:

" تشعري كأم أنك منحت أبنائك الكثير من الحرية، ولكنك بدأت تشعري أنهم أصبحوا يسيئون استخدام هذه الحرية، وحاولتي أن توضحلي لهم ذلك، إلا أنهم اعتبروا ذلك تدخلا في أمورهم الخاصة، وأنت لا تحبين أصدقاءهم، وأنت ترغبين في متابعتهم، وأن تعرفي إلى أين يذهبون وكيف يمضون أوقاتهم، وتحاولين التواصل معهم، ومعرفة تغيرهم المفاجئ وأنت لست متأكدة ماذا ستفعلين.

#### نموذج أنواع الأسئلة

نوع السؤال	السؤال (١)	السؤال الثاني (٢)
مباشر		
غير مباشر		
خفي		
مغلق		

## الجلسة الثامنة

## التغذية الراجعة

## الأهداف:

- توضيح ماهية التغذية الراجعة
- وصف الطرق غير الفعالة للتغذية الراجعة
- تدريب الأفراد على الأساليب الفعالة لإعطاء وتلقي التغذية الراجعة
- واجب بيئي

## الاجراءات

- يناقش المرشد مع الأفراد المشاركين الواجب البيئي لمهارة السؤال ويعزز الأداء الجيد، كما يقوم بتصحيح الأخطاء ومناقشة الصعوبات التي واجهت المشاركين أثناء التطبيق.
- يتحدث المرشد بعد ذلك قائلاً إن موضوع الجلسة الآن هو التغذية الراجعة، وقد يكون المصطلح جديداً على بعضكم، وأود قبل أن أوضح معنى هذا المفهوم أن أسمع منكم بعض الإجابات.
- يستمع المرشد لبعض الآراء ويوضح للأفراد أن التغذية الراجعة تعني أن نخبر الشخص الذي نتعامل معه سواء الإبن أو البنت أو الزوج أو أي شخص آخر كيف أثرت كلماته أو أفعاله علينا، أو بمعنى أدق أن التغذية الراجعة هي ردود أفعال صادقة لكيفية تأثير شخص معين عليك، أو انعكاس لإستجاباتك. وعندما نعطي التغذية الراجعة بدقة فهي تعطي فرصة وطريقة للآخرين لفهم أنفسهم بشكل أفضل وتعطيهم فرصة للتغيير والتعديل إذا قرروا هم ذلك.
- يناقش المرشد مع الأفراد المشاركين ويبين لهم إن تقديم التغذية الراجعة يحتوي على ثلاثة أجزاء:

## ١- حدد السلوك وصفه بدقة:

يوضح المرشد للمشاركين بأننا عندما نعطي التغذية الراجعة لا بد أن نحدد ما هو السلوك الذي نقدم له التغذية الراجعة ويعطي المثل التالي:

إذا قام ابنك بعدد من السلوكيات المختلفة خلال يوم الإجازة وبعض هذه السلوكيات كان سيئا مثل عدم ترتيب غرفة نومه، أو سلوكيات إيجابية متعددة مثل: احضار متطلبات المنزل، دراسة ما عليه من واجبات، المشاركة في تعليم أخيه الصغير، فإذا أردنا أن نقدم التغذية الراجعة، لا بد أن نحدد له السلوك، وأن نصف السلوك الذي قام به وصفا دقيقا حتى يكون للتغذية الراجعة معنى وفائدة.

٤- وضح مشاعرك نحو الشخص الذي قام بالسلوك، كأن يوضح الأب أو الأم لابنهم أو ابنتهم أنهم يشعرون بالإنبساط والفخر حول ما قام به من سلوك لشعورهم بأن ابنهم على قدر المسؤولية.

٥- وضح ما تدفعك مشاعرك للقيام به: مثل أنني فخور بما قمت به، لذلك فإنني أرغب في أن أبين لك مدى استعدادي لمناقشة متطلباتك الجديدة، لأن سلوكك هذا يدل على مدى التزامك ووعيك بالمسؤولية.

— يقسم المرشد المشاركين إلى مجموعات صغيرة، للتدريب على إعطاء التغذية الراجعة الإيجابية، ويطلب من أفراد كل مجموعة أن يتحدثوا مع بعضهم البعض، ثم يطلب منهم أن يناقشوا الأثر الذي يتركه كل منهم على الآخر.

— يطلب المرشد من المجموعات أن يطبقوا النقاط الثلاث السابقة للتغذية الراجعة، ويطلب من أحد الأفراد أن يتحدث مع كل فرد من أفراد المجموعات المختلفة، ويعطي كل فرد منهم تغذية راجعة إيجابية، كأن يتعامل مع كل فرد باسمه، أو النظر إلى الأفراد، أو التحدث مباشرة معهم.

— يناقش المرشد مع الأفراد المشاركين بعض النقاط المتعلقة بتقديم التغذية الراجعة وهي:

○ عندما تقدم التغذية الراجعة، لا بد أن تتحدث عن السلوك الذي نراه، وأن نعمل على تحديده.

- عندما نقدم التغذية الراجعة للآخرين يجب ألا نقيم السلوك بصح أو خطأ.
- تجنب النصيحة، ولا بد أن نكون مباشرين عند تقديم التغذية الراجعة، وأن نتجنب التهكم.

- يستمع المرشد إلى ردود أفعال المشاركين وآرائهم حول هذه النقاط، ويحاول اعطاء تغذية راجعة تدريبية من خلال المناقشات، ومن خلال جعل الأفراد المشاركين يدركون ماذا تعني كلماتهم وأفعالهم لهم.
- واجب بيتي: حددي أجزاء التغذية الراجعة التي تتضمن وصف السلوك، والمشاعر، وسلوك الفرد من خلال تطبيقه على مواقف من حياتك اليومية مع أفراد أسرتك.

#### تحديد التغذية الراجعة

التغذية الراجعة	أجزاء التغذية الراجعة
	وصف السلوك
	وصف المشاعر
	السلوك الذي قمت به بعد انفعال

## الجلسة العاشرة

### أسلوب حل المشكلات

#### الأهداف:

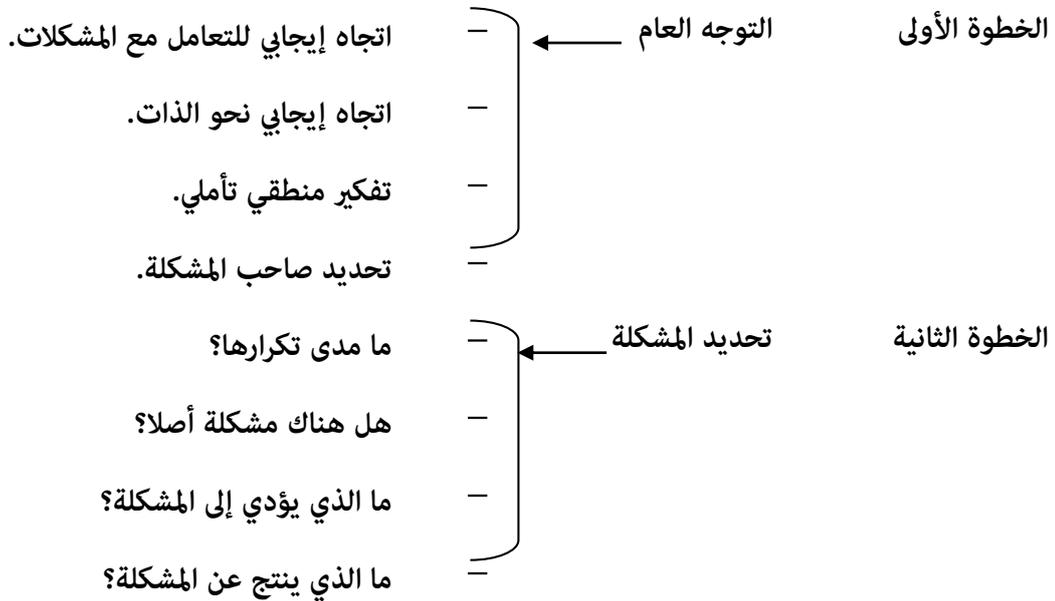
- تعريف المشاركين بأسلوب حل المشكلات، الخطوات، الأهمية.
- تطبيق مقياس حل المشكلات على المشاركين.
- واجب بيتي.

#### الإجراءات:

- يقول المرشد للمشاركين أن المشاكل التي نتعرض لها في الحياة هي جزء من حياتنا، فلا توجد حياة بدون مشاكل بغض النظر عن طبيعة وحجم ونوع المشكلة، إلا أننا في هذا البرنامج، سوف نركز على مشكلات معينة نتعرضون لها في حياتكم، بسبب سوء العلاقات الأسرية وما ينتج منها من توترات نفسية، وسلوكية- واجتماعية.
- يطلب المرشد من المشاركين التعليق أو إضافة بعض الأفكار المتعلقة بطبيعة المشكلات الأسرية وبنقاشها مع أفراد المجموعة.
- يستعرض المرشد بعض القضايا المتعلقة باستراتيجية حل المشكلات، حيث يقول " أن استراتيجية حل المشكلات تتكون من عدة خطوات يمكن الإشارة إليها بشكل سريع. وهي التوجه العام، تحديد المشكلة، توليد البدائل، موازنة البدائل، اتخاذ القرار، التنفيذ والتقييم، وأن هذه الخطوات سيتم تفصيلها في الجلسات اللاحقة".
- يوضح المرشد للمشاركين " أن الكثير منا يعتقد بأنه قادر على حل المشكلات، التي تواجهه، ويشير المرشد إلى ان هذا قد يكون صحيحا إلى حد ما، لأننا أحيانا نحل المشكلات التي تواجهنا بطريقة ليست علمية. ونكون قد تعلمنا بالخبرة، إلا ان مهارة حل المشكلات تعلم الفرد التنظيم في التعامل مع المشكلة وكيفية الوصول إلى الحل المناسب".

- يستمع المرشد إلى آراء المشاركين ويناقشها. ويضيف المرشد إلى أن بعض الأفراد يميلون إلى إنكار المشكلة التي يتعرضون لها، وقد يعتقدون أن ذلك هو حل للمشكلة أو يلقون اللوم على الآخرين، حتى يتجنبوا مواجهة المشكلة، إلا أن ذلك لن يحل المشكلة بل يزيد من تعقيدها.
- يركز المرشد على ضرورة تعلم الفرد، حل المشكلات لأنها تتضمن فوائد متعددة للفرد، كتعلمه الاستقلالية، والاعتماد على الذات، وزيادة الوعي بالمشكلات التي يعيشها الفرد. ومساعدة الفرد على التكيف مع المواقف الحياتية المختلفة.

- يوضح المرشد خطوات استخدام أسلوب حل المشكلات:



- إذا دعمت البيانات التحديد المعطى انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم تدعم البيانات التحديد المعطى، فكر بتحديد مختلف.
- توليد البدائل
- ضع أكبر قدر ممكن من البدائل.
- تجنب عملية تقييم البدائل.
- إذا كانت البدائل كافية ومناسبة انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم تكن البدائل كافية ومناسبة راجع الخطوة الأولى والثانية.

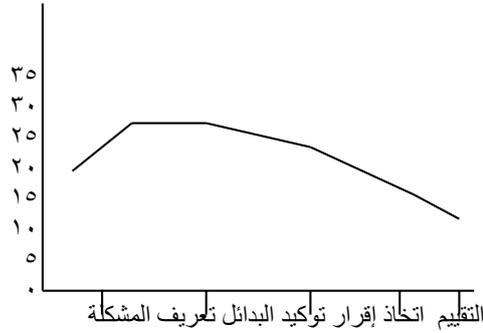
— يوزع المرشد مقياس حل المشكلات الملحق (١٢) على المشاركين ويوضح أنه أداة تساعدنا على معرفة أسلوبنا في تناول المشكلات، ويشرح أداء المشاركين على المقياس، ثم يشرح للمشاركين طريقة التصحيح وتفسير النتائج والعلامات على المقياس الكلي.

— يستخرج كل مشارك الدرجة الكلية وهي تتراوح بين (٤٠-١٦٠).

— يضع كل مشارك إشارة عند الفقرات التي أدت إلى انخفاض الدرجة الكلية لديه.

— يحدد كل مشارك الدرجة الفرعية التي حصل عليها في كل بعد ويمثلها على الرسم البياني

في الشكل (د)



واجب بيتي

احتفظ بالرسم البياني الخاص بك واقترحي مع أفراد أسرتك أجابه على السؤال التالي:

كيف يمكن تحسين مستوى مهارة حل المشكلات ومعالجة جوانب الضعف كما ظهرت في المقياس؟

## التدريب على أسلوب حل المشكلات

## الأهداف:

- تعريف المشاركين بالصعوبات التي تواجه البعض في التعامل مع المشكلات.
- تدريب المشاركين على خطوات حل المشكلات: التوجيه العام، تحديد المشكلة.
- مناقشة معوقات تحديد المشكلة.
- واجب بيتي.

## الإجراءات

- يناقش المرشد المشاركين في الواجب البيتي للجلسة السابقة ويستمع لآرائهم واقتراحاتهم لتحسين مستوى مهارة حل المشكلات ومعالجة جوانب الضعف، كما ظهرت في المقياس، ويعزز المرشد الاقتراحات الجيدة، ويحرص على مشاركة جميع الأفراد في الجلسة.
- يوضح المرشد للمشاركين الصعوبات التي تواجه البعض في التعامل مع المشكلات فيقول: "يستخدم أسلوب حل المشكلات في التعامل مع مشكلات الحياة اليومية كما يستخدم في اتخاذ القرارات، وبعضنا أكثر نجاحاً من البعض الآخر في استخدام مهارات حل المشكلات. وتأتي الصعوبة التي يواجهها البعض في التعامل مع المشكلات من الأسباب التالية:-
- ١- عدم وجود الاستجابات الضرورية للتعامل مع المشكلة. مثلاً عدم معرفة الأم للأساليب التربوية أو المهارات المناسبة لتحسين التواصل الأسري.
- ٢- عدم إدراك الفرد للاستجابة اللازمة والموجودة لديه. مثلاً، الأم العاملة التي تملك الوقت اللازم لالتزاماتها الأسرية إلا إنها لا تنظم وقتها.
- ٣- عدم وجود الدافعية. كأن تفترض الأم بأنه لا يوجد أمل في تحقيقها الطموح العلمي أو المهني دون الإضرار بالاستقرار الأسري.
- ٤- وجود درجة عالية من القلق والتوتر والانفعال تؤدي إلى تعطيل التفكير".
- يقدم المرشد شرحاً مبسطاً لخطوات حل المشكلة فيقول:

"إن كلامنا يستخدم أسلوب حل المشكلات بطريقة ضمنية. إلا ان الاستخدام المنظم الواعي لأسلوب حل المشكلات يؤدي إلى نتائج أكثر فاعلية وخاصة عندما يرتبط استخدام مهارات حل المشكلات بقرار هام في حياة الإنسان بحل الخلاف الأسري". وتسير عملية حل المشكلات حسب الخطوات المبينة فيما يلي:-

١- التوجه العام: إدراك الفرد لوجود مشكلة والاستعداد للتعامل معها بطريقة منظمة منطقية. إدراك الفرد لأهمية قرار حل الخلاف الزوجي أو الأسري والاستعداد للتفكير في الموضوع بشكل عقلائي

٢- تحديد المشكلة: وصف المشكلة بشكل دقيق وجمع معلومات حول نوع المشكلة، الأسباب المتوقعة، والعوامل المساهمة في تخفيف حدة المشكلة والاستعداد للحل. ما تاريخ المشكلة؟ ما الموارد المتاحة للتعامل مع المشكلة؟ إن المعلومات التي تجمع في هذه المرحلة تنطلق من فرضيات مؤقتة تتعلق بالمشكلة والحلول المتوقعة لها، وهي تشكل في عملية توليد البدائل.

توضيح كيفية تحديد المشكلة وعلاقته بحل المشكلات

- يوضح المرشد للأفراد تحديد المشكلة بقوله "إننا نتعرض في حياتنا اليومية لكثير من المشاكل، وأنتم كمجموعة مشاركة قد تكون المشكلات التي تتعرضون لها من النوع المزمن بمعنى أنها مشكلة دائمة، ومرتبطة ومؤثرة ومتأثرة بجميع أفراد الأسرة، وانعكاساتها السلبية قد تؤثر على الجميع. لذلك فإن تعلم مهارة تحديد المشكلة سوف يساعدكم على التعامل مع المشكلات، التي تواجهونها، وما أقصده بتحديد المشكلة هو تعريف المشكلة لأن لكل مشكلة جوانب مختلفة".
- يستمع المرشد لأراء المشاركين ويناقشهم بها، ثم يقول المرشد "عند تعرضك لمشكلة، قرر إذا كانت مشكلة، صنف وافهم المشكلة، لأن فهم المشكلة هو نصف حلها وهنا لابد أن تطرح على نفسك السؤال التالي (هل هناك مشكلة؟) إذا كنت في شك من ذلك اسأل المحيطين بك، ثم أسأل نفسك هل أستطيع التعامل مع المشكلة؟ هل لدي الوقت لعمل شيء تجاه المشكلة؟ هل أضخم أو أقلل من حجم المشكلة؟ هل أنا متفائل أو متشائم بشأن التعامل مع المشكلة؟.

## عوامل مساعدة لتحديد المشكلة

- يطلب المرشد من الأفراد المشاركين إعطاء أمثلة ومناقشتها، ويبين للأفراد أن كيفية تحديد المشكلة يتم من خلال ثلاث عوامل، تساعد الفرد للوصول إلى تحديد للمشكلة وهي:

١- عوامل لها علاقة بالفرد نفسه من حيث مفهوم الفرد لذاته، أفكاره، مشاعره قيمة.

٢- عوامل مرتبطة بالبيئة التي تحدث فيها المشكلة، ونوع المشكلة، ومدى تشعب المشكلة وارتباطها مع أفراد آخرين ومدى تأثر الآخرين وتأثير الآخرين فيها.

٣- عوامل مرتبطة بالمشكلة ذاتها، من حيث طبيعة المشكلة وحجمها.

## تدريب الأفراد على تحديد المشكلة

- يعطي المرشد مثال تطبيقي لما سبق بقوله " تعاني إحدى الأمهات التي لديها مولود جديد من أنها أصبحت تشعر دائماً بالتوتر، وان استجاباتها مع الآخرين، أصبحت تتميز بالعصبية والصراخ، وهذا انعكس على تفاعلها مع زوجها وبنائها الكبار، ولم تعد قادرة على تلبية متطلبات أسرتها المتزايدة".

- يطلب المرشد من الأفراد محاولة تحديد المشكلة ويستمع لآرائهم ثم يقول " أن هذه المشكلة التي عرضتها الأم لها جوانب متعددة لذلك، لابد أن نطبق العوامل المساعدة على تحديد المشكلة.

١- العوامل المتعلقة بالأم (العصبية والتفرقة، الاستجابات السلبية، وشعورها بعدم القدرة على تلبية متطلبات الأسرة).

٢- العوامل المتعلقة بالبيئة (البيئة الأسرية المكونة من الأب، الأبناء، البنات).

العوامل المرتبطة بالمشكلة (وجود المولود الجديد في الأسرة) يضيف المرشد "اننا بذلك نستطيع ان نحدد المشكلة بطريقة علمية تساعدنا، وتسهل علينا التعامل مع المشكلة، يطلب المرشد من الأفراد عرض بعض المشكلات الحقيقية وبنقاشها، وينمذجها، أمام الأفراد المشاركين. ويطلب من بعض الأفراد القيام بالنمذجة لتحديد المشكلة أمام أفراد المجموعة.

تساؤلات عند التعامل مع المشكلة لتحديدها:

أ- رؤية المشكلة To see the problem

- يقول المرشد " عندما تواجهنا مشكلة ما ونحاول تحديدها فإنه لا بد أيضا أن نطرح على أنفسنا بعض التساؤلات من مثل :
    - ما الذي يجعلني أعتقد أنها مشكلة؟
    - ما هي الصعوبات المرتبطة بالمشكلة؟
    - كيف تؤثر هذه المشكلة علي؟
    - ما هي الأشياء التي أتوقع حدوثها إذا استمرت المشكلة؟
- ب- تحديد المشاعر

- ويضيف المرشد في هذا الجانب لا بد أن يطرح الفرد على نفسه الأسئلة التالية:
    - ما هو شعوري حيال هذه المشكلة؟
    - ما هي مخاوفي المستقبلية؟
    - كيف أشعر حيال ذاتي؟
- ج- الرغبة في التغيير

يمكن ان يوجه الفرد لنفسه الأسئلة التالية:

- ما هي دوافعي للتغيير؟
- ما هي دوافعي لتبقى الأمور كما هي؟
- ما الذي يجعلني متخوفا من التغيير؟

د- التفاؤل والتشاؤم حول القدرة على التغيير

يمكن ان يوجه الفرد لنفسه الأسئلة التالية:

- ما مستوى ثقتي بقدراتي على التغيير؟
- ما هي أفكارني حول التغيير؟
- هل هناك نماذج يمكن أن أقلدها في التغيير؟

## - مناقشة معوقات تحديد المشكلة

- يوضح المرشد للمشاركين، أن المشكلات التي تواجهنا نستطيع أحيانا التعامل معها، كما تحدثنا سابقا بارتباطها بالعوامل الثلاثة، ولكن أحيانا نواجه بعض المعوقات في تحديد المشكلة:

## - مقاومة التعامل مع المشكلة

- حيث يرفض أحيانا بعض الأفراد الاعتراف بالمشكلة، وذلك من خلال إلقاء اللوم على الآخرين وإيجاد أعذار كثيرة لعدم مواجهة المشكلة، مثل أن يقول بعض الأفراد " لقد حاولت كل شيء الناس لا يتغيرون".
- مثال: أم عاملة لديها أطفال تواجه صعوبات في التعامل معهم وترفض الأم باستمرار تقبل سلوكياتهم، وتحاول دائما إلقاء اللوم على الزوج، وأنه المسؤول عن ذلك، تقول إحدى الأمهات " مشكلات أطفالي معقدة، لا أستطيع التعامل معها".

## - الثورة ضد الضغوطات

- تكون ردود بعض الأفراد للمشكلات عنيفة، ويحاولون التعامل مع المشكلة بطريقة غاضبة متأثرة ورافضة لكل جوانب المشكلة.
- مثال: تقول إحدى الأمهات "أكره السلوكيات اليومية المتكررة لطفلي".

## - الانسحاب من الموقف

- يميل بعض الأفراد إلى تجنب التعامل مع المشكلة.
- مثال: تقول إحدى الأمهات " لا أستطيع عمل شيء حيال المشكلة، اشعر بالتعب الشديد".

مثال: "زوجي الذي أجبرني على العمل، وهو الذي اختار"

## - تبرير السلوك

- يميل بعض الأفراد إلى إيجاد مخارج لسلوكياتهم
- مثال: أستطيع مواجهة زوجي لكنني لا أرغب في ذلك

## - مهارة تدريبية

- يطلب المرشد من الأفراد المشاركين ان يسجلوا مشكلة أسرية حقيقية واجهتهم ويستخدموا الإجراءات السابقة في تحديد المشكلة على النموذج التالي:

### نموذج (١) تحديد المشكلة

المشكلة	عوامل مرتبطة بالفرد	عوامل مرتبطة بالبيئة	عوامل مرتبطة بالمشكلة

### نموذج (٢) تساؤلات تدريبية لتحديد المشكلة

المشكلة	رؤية المشكلة	تحديد المشاعر	الرغبة التغيير	في التفاؤل والتشاؤم للتغيير

واجب بيتي:

استخدمي نموذج (١، ٢) لتحديد مشكلة واجهت الأسرة خلال الأيام الماضية، حول مشاركة أفراد الأسرة في تحديد المشكلة.

الجلسة الثانية عشرة  
مهارة توليد البدائل وموازنتها

الأهداف:

- توضيح معنى مهارة توليد البدائل.
- مناقشة القواعد التي يجب مراعاتها عند توليد البدائل.
- تدريب المشاركين على كيفية توليد البدائل.
- مناقشة مهارة موازنة البدائل.
- واجب بيتي

الإجراءات

- توضيح مناقشة مهارة توليد البدائل
  - يوضح المرشد للمشاركين مهارة توليد البدائل بقوله " بعد أن تعلمنا في الجلسة السابقة، كيفية تحديد المشكلة التي نريد حلها، لابد أن نتعرف اليوم على مهارة توليد البدائل. وهي خطوة مهمة من خطوات حل المشكلات، لأنها تحتاج إلى تفكير جيد، فما نقصده بمهارة توليد البدائل هو عملية توظيف المعلومات المتوفرة لدينا لإيجاد أكبر عدد ممكن من الخيارات والحلول الممكنة دون تحديد فعالية أي بديل.
  - يستمع المرشد إلى ملاحظات الأفراد، ويثير نقاشاً حول كيفية توليد البدائل، ثم بعد ذلك يضيف " أن الصعوبة في هذه المرحلة، هي أن يقوم الفرد بطرح فكرة، ثم يقوم بإلغائها مثال "لا أستطيع ان أجد حلاً مناسباً". أن التفكير بهذه الطريقة السلبية في اختيار البدائل لحل المشكلة، يمين أن يؤدي إلى عدم التفاعل مع المشكلة أو حلها.
  - يقول المرشد " لابد لكل منا عندما يواجه مشكلة ما إن يقوم بجمع بعض الأفكار من الآخرين، أو من الأصدقاء، أو من خلال ما يسمى بعصف الدماغ، وأن إيجاد بدائل مختلفة يعتمد على ثلاثة مبادئ أساسية هي:
    - ١- الخيارات الكثيرة توجد الأفضل.
    - ٢- ان يدعم الفرد نفسه بأفكار جيدة، ولا يستخدم أقوال مثل هذه فكرة سخيفة، أو غير ملائمة.

٣- الاختلاف الكبير بين الأفكار، أكثر احتمالية لإيجاد حل جيد.

- القواعد التي يجب مراعاتها عند توليد البدائل

أ- توليد الأفكار دون تقييمها.

● يوضح المرشد للأفراد المشاركين "أننا عندما نتعامل مع أي مشكلة، ونبدأ بتوليد الأفكار، نكون حذرين في تقييم أي فكرة، وذلك لأن تقييم أي فكرة يؤدي إلى التقليل من التفكير ببدائل جديدة".

مثال: عند شعوري بالتوتر علي بالاسترخاء إذا قام الفرد بتقييم هذه الفكرة بقوله هذه فكرة صعب تحقيقها، إن هذا التقييم قد يؤدي إلى إحباط الفكرة وعدم قدرة الفرد على ابداع أفكار جديدة.

ب- توليد الأفكار دون تقييمها.

● يستمع المرشد إلى أفكار من الأفراد المشاركين يقول المرشد "عندما تكون هناك مشكلة، فعلى الفرد أن يقترح الكثير من الأفكار، فلا قيود على التفكير. الأفكار الغريبة أو اللامنطقية مقبولة، فليس بالضرورة أن تكون أفكارنا منطقية، لأن الهدف التدريب وليس انتقاء الأفكار في هذه المرحلة".

مثال:

■ توتري يساعدني على التفاعل مع المشكلة.

■ العزلة أفضل من أن أتعامل مع أفراد أسرتي.

- توليد أكبر قدر ممكن من البدائل ومحاولة دمج الأفكار.

● يوضح المرشد للمشاركين بقوله "الأفكار التي يولدها الفرد غير محدودة، وكلما زاد عددها، كلما زادت في اقتراح حلول ممكنة للمشكلة.

- الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين من أفراد أسرتي مفيد.
- التعلم من الأمهات الأخريات اللواتي يعانين نفس المشكلة.
- توتري لا يساعدني على إتقان عملي والعناية بأسرتي.
- تنظيم الوقت، يخفف من توتري.
- ويقول المرشد "بعد توليد عدد غير محدود من البدائل لا بد أن نعمل على دمج البدائل، وتطويرها لن الأفكار الجيدة تكون عادة من تزاوج عدد من الأفكار"، ويبين المرشد كذلك كيف يمكن دمج فكرة واحدة وتطويرها من الأفكار السابقة الأربعة، فتصبح الفكرة كالتالي.
- يمكن تخفيض توتري من خلال التعلم والاستماع وتنظيم الوقت
- يقسم المرشد المشاركين إلى مجموعات ويطلب من كل مجموعة مناقشة مشكلة أسرية وتوليد الأفكار للحل دون تقييمها.
- يستمع المرشد للأفكار المطروحة ويعزز أكبر قدر ممكن من البدائل.
- مناقشة موازنة البدائل
- يذكر المرشد للمشاركين "بأننا تعلمنا كيف نولد عدد كبير من البدائل والقواعد التي يجب اعتمادها عند توليد البدائل، والآن علينا ان نتعلم كيف نوازن بين هذه البدائل حتى نستطيع أن نتخذ القرار المناسب لحل المشكلة التي تواجهنا".

## موازنة البدائل واتخاذ القرار

تبدأ مرحلة موازنة البدائل بحذف البدائل ذات النواتج السلبية الواضحة او ذات الاحتمال الضعيف للنجاح، ويستخدم النموذج التالي في موازنة البدائل:-

الميل لحل	احتمال النجاح	النواتج السلبية		النواتج الإيجابية		البديل	رقم البديل
		البعيدة	القريبة	البعيدة	القريبة		

كثيراً ما تنتهي عملية الموازنة إلى اتخاذ قرار بشأن الحل الأنسب بحيث يتضمن حزمة من البدائل وليس بديلاً واحداً. وبعد اتخاذ هذا القرار يتم وضع استراتيجيات خاصة بتنفيذه.

- يطلب المرشد من المشاركين التدريب على مشكلة واجهتهم ويطبقوا عليها النموذج السابق.
- يتابع المرشد المجموعات ويقدم التغذية الراجعة المناسبة.
- واجب بيتي:
- تعاون مع أفراد أسرتك لتوليد البدائل وموازنتها لمشكلة أسرية مستخدمة المهارات المتعلمة من هذه الجلسة.

## الجلسة الثالثة عشرة

## مهارة إتخاذ القرار

## الأهداف

- توضيح معنى مهارة اتخاذ القرار.
- مناقشة استراتيجيات التنفيذ والتقييم.
- تدريب المشاركين على مهارة اتخاذ القرار والتنفيذ والتقييم.
- مهارة تدريبية.
- واجب بيتي
- توضيح مهارة اتخاذ القرار
- يبين المرشد للمشاركين " ان اتخاذ القرار هو الخطوة الحاسمة في عملية حل المشكلات، وأن اتخاذ القرار لا يكون فجائياً، أو عشوائياً، إنما يكون بعد أن تدرب الفرد على خطوات حل المشكلات". ويضيف المرشد ان اتخاذ القرار يعني اختيار أحد البدائل التي يكون ولدها الفرد سابقاً، وهذا الاختيار يكون من خلال موازنة البدائل.
- يستمع المرشد إلى ملاحظات الأفراد المشاركين ويعلق عليها.
- مناقشة استراتيجيات التنفيذ والتقييم
- وضع استراتيجيات التنفيذ: يتجه التفكير في هذه المرحلة إلى وضع خطة محددة تبين كيفية تنفيذ القرار الذي تم الاتفاق عليه. ويتطلب ذلك وصفا واضحا لآلية التنفيذ يتضمن تحديدا للمهام ومن سوف يقوم بأدائها والجدول الزمني للتنفيذ وآلية المتابعة.

- التقييم: يتم تقييم عملية حل المشكلات في كل خطوة من الخطوات ابتداءً من تحديد المشكلة وحتى التنفيذ، ويستهدف التقييم ملاحظة الأخطاء والعمل على تلافيتها في أقرب فرصة ممكنة. علماً بأن الخطأ قد يظهر في تحديد المشكلة أو في المعلومات التي تم جمعها حول المشكلة أو في تجاوز بدائل مناسبة أو في اتخاذ القرار أو التنفيذ. وعندما يظهر خطأ من أي نوع فإن عملية حل المشكلات تصبح بحاجة إلى مراجعة.

– التدريب على المهارات السابقة

- يطلب المرشد من المشاركين العمل في مجموعات والتدريب على مهارات اتخاذ القرار لحل مشكلة باستخدام النموذج التالي:

نموذج وضع خطة لاستراتيجيات التنفيذ

	أولاً: القرار المتخذ
	ثانياً: آلية التنفيذ
	ثالثاً: تحديد المهمات وأصحابها
	رابعاً: الجدول الزمني للتنفيذ
	خامساً: آلية المتابعة

س: هل يمكنك تنفيذ الخطة الموضوعية؟ إذا كان جوابك لا قومي بمراجعة خطوات حل المشكلات السابقة.

---

س٢: هل لديك أية ملاحظات على هذه الخطوة؟

---

– واجب بيتي:

استخدمي نموذج خطة التنفيذ، للتدريب مع أفراد عائلتك لحل مشكلة أسرية.

## الجلسة الرابعة عشرة أسلوب حل المشاكل الزوجية والأسرية

### الأهداف:

- التعرف على أنواع المشكلات.
- إدراك العوامل المساهمة في تخفيف حدة الخلاف.
- التعرف على الأساليب غير السليمة في حل الخلاف،
- واجب بيتي
- التعرف على أنواع المشاكل الزوجية والأسرية
- يوضح المرشد للمشاركين أن المشكلات لها أنواع:
  - ١- مشاكل أساسية Basic Problems
 

وهي تدور عادة حول الأدوار الزوجية أو الأسرية مثل العمل، تربية الأولاد، مسؤوليات البيت.
  - ٢- مشاكل موقفية Situational Problems
 

وهي تظهر عندما يحاول أحد الأطراف إحداث تغييرات في العلاقة الزوجية أو الأسرية وهي تخص مطلباً معيناً أو تخص موقفاً معيناً.
  - ٣- مشاكل شخصية Personal Problems
 

وهي تظهر بسبب سمات في الشخصية مثل حب السيطرة، العدوانية.
- يناقش المرشد مع المشاركين العوامل التي تخفف من حدة الخلافات ثم يلخصها
  - إدراك العوامل التي تساعد في تخفيف حدة الخلاف
    - ١- الصراحة.
    - ٢- تحديد أسباب الخلاف والتعاون في معالجته.
    - ٣- اهتمام كل طرف بعلاج المشكلة التي بينهما أكثر من اهتمامه بإثبات خطأ الطرف الآخر.
    - ٤- التزام كل طرف بموضوع الخلاف.
    - ٥- الابتعاد عن استعمال الإهانات والتحقير والتسلط بالرأي.

- ٦- الابتعاد عن العنف اللفظي والجسدي.
- ٧- النقاط المهمة في حل المشكلات الزوجية والأسرية:
- أ- المشاكل الزوجية والأسرية أمر طبيعي.
- ب- المشاكل الزوجية والأسرية مشاكل قابلة للحل.
- ج- التفكير والتروي قبل اتخاذ القرارات.
- د- كل طرف يتحمل مسؤوليته في المشاكل.
- هـ- تحديد ما تستطيع وما لا تستطيع تنفيذه.
- و- الحلول يجب أن تكون منطقية ومقبولة.
- ز- الحلول يجب أن تكون ممكنة التطبيق والالتزام بها.
- ح- التوقيت عنصر مهم في أسلوب حل المشكلات.
- مهارة أسلوب حل المشاكل الزوجية والأسرية

● التعرف على الأساليب غير السليمة التي قد يتبعها الطرفان في حل الخلاف وهي:

#### ١- التصعيد: Escalation

ويقصد به عندما يبدأ الطرفان في الاستجابة لبعضهما البعض بأسلوب سلبي، مما يجعل الأمور تزداد سوءاً، فالتعليقات السلبية تزيد من حدة الغضب والتوتر والأزواج الذين يحاولون تصعيد الأمور خلال المناقشة ممكن تسميتهم (Explosive-Boilers) الضاغط القابل للانفجار.

#### ٢- التهيب أو التحقير Invalidation

ويقصد به عندما يحاول أحد الأطراف أن يحقر من أفكار ومشاعر وصفات الطرف الآخر.

#### ٣- الانسحاب أو التجنب Withdrawal / Avoidance

ويقصد به إظهار أحد الأطراف عدم الرغبة في الاستمرار في مناقشة الأمور، والانسحاب قد يأخذ شكل ترك الغرفة، التوقف عن الاستمرار في الحوار، الصمت التام خلال المناقشة أو الموافقة السريعة على اقتراحات الآخر لمجرد إنهاء المناقشة، بدون رغبة حقيقية في تحقيق هذه الاقتراحات او المهام، وهذا التجنب لا يحل المشكلة بل يزيد الأمور تعقيداً وتوتراً وانعدام التواصل.

والأزواج الذين يستعملون أسلوب الانسحاب خلال الخلاف يمكن تسميتهم (Silent steamer) الصامت المضغوط. اما إذا كان أحد الأطراف يحاول تصعيد الموقف، بينما الآخر يحاول الانسحاب فهؤلاء يمكن تسميتهم الدائرة الضارة أو الفاسدة ( Vicious Cycles ).

#### ٤- التفسيرات السلبية Negative Interpretations

ويقصد به عندما يقوم أحد الأطراف بتفسير تصرفات وتعبيرات الطرف الآخر تفسيرات سلبية.

#### - الإجراءات

- اختيار موضوع مشكلة يتفق عليه المشاركون وتطبيق الأساليب السابقة
- تراجع المرشد مع المشاركين أسلوب حل المشكلات الزوجية والأسرية والذي يتكون من :
  - ١- تحديد المشكلة: تحديدها من كل طرف.
  - ٢- تعريف المشكلة: ما الذي أعتقد أنه يجري فعليا، وما هي مشاعري نحوه.
  - ٣- توليد البدائل: ماذا أريد لذاتي بشأن ما يجري، وماذا أريد لشريكي وماذا أريد لنا كفريق؟
  - ٤- تقييم البدائل: البدائل يجب ان تكون البدائل جديدة او بدائل سابقة أثبتت جدواها. يجب الابتعاد عن البدائل التي لم تنجح في السابق.
  - ٥- اتخاذ قرار.
  - ٦- تنفيذ القرار.
  - ٧- التأكد من فاعلية الحل.
- استعمال أسلوب "التوقف" أو الابتعاد المؤقت "Time Out" متى تستعمل -كيفية استعمالها- ميزاتهما. وإظهار الرغبة في متابعة الموضوع وإيجاد حل بعد مدة.
- توزيع نشرة تقنيات حل مشكلة من خلال الاجتماع العائلي. (ملحق ١٣)

— واجب بيتي:

إعطاء كل مشاركة النقاط المهمة في التواصل الزوجي والأسري والطب منهم وضعها في مكان واضح وبارز في البيت، ومحاولة تطبيقها، ويتم في الجلسة القادمة مناقشة ما اتبع منها من نقاط.

### النقاط المهمة في التواصل الزوجي والأسري

- ١- الحوار والتواصل هما أساس الحياة الزوجية السليمة والسعيدة.
- ٢- الابتعاد عن جمل مثل : أء- دائما- أنت كل مرة- أنت لا تهتم.
- ٣- أبدأ الجمل بضمير المتكلم "أنا" وتحدث عن مشاعرك أنت، لا تحاول وصف ومشاعر وتصرفات الطرف الآخر.
- ٤- الابتعاد عن قراءة أفكار الطرف الآخر.
- ٥- الابتعاد عن تسمية الطرف الآخر بتسميات سلبية مثل : سلبى-كسول-ضعيف-خامل.
- ٦- الابتعاد عن التركيز على الجوانب السلبية فقط للطرف الآخر.
- ٧- ابحث عن الأمور الإيجابية في العلاقة.
- ٨- تجنب الجمل التي تحمل الإهانة والإساءة والتهديد.
- ٩- الالتزام بموضوع المناقشة والحوار والابتعاد عن التداخل في الموضوعات والانتقال من نقطة إلى أخرى أثناء المناقشة.
- ١٠- أعط كل الاحترام لمشاعر الطرف الآخر مهما كانت مؤلمة بالنسبة لك.
- ١١- لا تهاجم خصال الضعف عند الطرف الآخر.
- ١٢- الالتزام بالحاضر.
- ١٣- لا تسمح للأمور الصغيرة أن تتراكم إلى أن تصبح كرة ثلجية كبيرة، وتتفاقم الأمور وتخرج عن نطاق السيطرة.
- ١٤- لا تكن مجرد متحدث جيد ولكن لا بد أن تكون مستمعا جيدا.
- ١٥- التزام بقواعد الإصغاء الفعال (الحضور-الانتباه-التلخيص-الأسئلة).
- ١٦- إعرف ماذا تريد أن تقول بدقة.
- ١٧- الموضوع أو النقطة التي لم تفهمها إسأل عنها، ولا تحاول تفسيرها و تأويلها أو تحليلها. (لا تقم بدور الطبيب النفسي).
- ١٨- ركز على الأسئلة المفتوحة.
- ١٩- عند التعبير على المشاعر السلبية ركز على التصرفات ولا تحاول الهجوم على الشخصية.

- ٢٠- في حالة ازدياد حدة المناقشة توقف حالا وعد إلى مناقشة الموضوع في وقت آخر يتفق عليه من كلا الطرفين.
- ٢١- عند طرح موضوع معين اجعل جملك محددة وقصيرة، ولا تستمر في إعادة وتكرار الجمل، حتى لو غيرت صياغتها، لأن هذا سيجعل المستمع يمل ويفقد الاهتمام بما تقوله.
- ٢٢- الابتعاد عن الرسائل المزدوجة.
- ٢٣- عندما يعبر أحد الأطراف عن مشكلة ما يجب الابتعاد عن إعطاء النصائح والحكم والتفسير بل التركيز على تبادل الأفكار والاقتراحات.
- ٢٤- الابتعاد عن إلقاء اللوم على الطرف الآخر عند ظهور أي مشكلة أو خلاف.
- ٢٥- عند الانتهاء من المناقشة لا تستمر في اللمز أو التعليق.

## الجلسة الخامسة عشرة

## جلسة ختامية تقويمية

## الأهداف

- مناقشة الأفراد المشاركين بإيجابيات وسلبيات البرنامج.
- تطبيق بعدي لمقياس الدراسة.
- شكر الأفراد المشاركين في البرنامج.
- يناقش المرشد مع المشاركين جلسات البرنامج المختلفة، ويضيف: أعتقد الآن أنكم قد تعلمتم أشياء حول مهارات الاتصال وحل المشكلات والأساليب التي يمكن أن تعيق أو تزيد من مستوى التفاعل مع الآخرين، فأنتم سوف تواجهون مواقف حياتية تشعرون من خلالها أنكم أصبحتم أكثر قدرة على التعامل معها.
- يوزع المرشد نشرة "التواصل الأسري فن راقى" ملحق (١٤).
- يطلب المرشد من المشاركين ان يحتفظ كل منهم بدفتر ملاحظات لتسجيل المواقف التي يعيشها وكيف يتفاعل مع تلك المواقف، فهذا يساعد على استمرار التدريب.
- يناقش المرشد المشاركين بإيجابيات وسلبيات البرنامج، ويستمع لآرائهم وملاحظاتهم حوله، وما هي الفائدة التي حققوها خلال التدريب ويوزع عليهم نموذج تقييم المسترشد للبرنامج، ملحق (١٥).
- ينظم المرشد مع المشاركين قضية المتابعة إذا أمكن ذلك، وذلك من خلال عقد لقاء شهري للمتابعة وللمحافظة على استمرارية التطبيق، وتقديم التقارير الذاتية ونموذج خطتي ملحق (١٦).
- تطبيق الاختبار البعدي لمقياس العلاقات الأسرية.

ملحق (٥)

نشرة تعريفية

البرنامج الإرشادي لتدريب الأمهات على مهارات الإتصال وحل المشكلات.

المقدمة:

الغرض والهدف من هذا البرنامج الإرشادي، هو مساعدة الأمهات على أن يتواصلن ويتحدثن مع أفراد أسرهن بطريقة فعالة، وتحسين أسلوب حلها للمشكلات، دون اللجوء إلى الصراع طويل الأمد، ويتم ذلك خلال مناقشة المسترشد، وإقناعه وتبصيره بأن أمثاله السلوكية، وما يترتب عليها من نتائج سلبية، إنما هي في الأساس تعد انعكاسا لمعتقدات لا عقلانية، أي بناء علاقة زوجية وأسرية ناجحة لانه من خلال التواصل يبدأ الفرد العلاقة ويقويها ويحافظ عليها أو يهدمها.

ما هو المتوقع من البرنامج:

١- تدريب المسترشد على مجموعة من المهارات التي يتوقع المرشد أن تلعب دورا أساسيا في

تحقيق الهدف النهائي، وهذه المهارات هي:-

\*الإستماع الفعال.

\* التعبير عن المشاعر (الإيجابية والسلبية)

\* أسلوب حل المشكلات الزوجية والأسرية.

٢- التعرف على أنواع التواصل ومحاولة اختيار نمط تواصل فعال لكلا الطرفين.

٣- القدرة على الإنفتاح والإفصاح عن الذات للطرف الآخر.

٤- تنفيذ الأفكار والمدرجات غير المنطقية التي تتعلق بالتواصل الزوجي والأسري.

٥- القدرة على التعبير عن المشاعر (الإيجابية والسلبية)

٦- تعلم وإتقان أساليب الإستماع الفعال.

٧- القدرة على إرسال رسائل أكثر دقة ووضوحا.

٨- إتقان التعامل مع المشاكل الزوجية والأسرية ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول.

٩- إدراك الأمهات أن التغييرات الصغيرة التي قد تحدث معهن قد تؤدي إلى تغييرات كبيرة

وجوهريّة ومهمّة في علاقاتهن الزوجية والأسرية.

١٠- بناء علاقة زوجية مشبعة وعلاقات أسرية ناجحة.

عدد الجلسات: ١٥ جلسة بمعدل جلسة أسبوعيا

مدة الجلسة: ٩٠ دقيقة

## تعليمات البرنامج:

١. الحضور في الوقت المحدد.
٢. القيام بالواجبات المنزلية المطلوبة
٣. التركيز على التدريب المتكرر على المهارات التي يتم تعلمها خلال الجلسة وخارجها.
٤. الإستمرارية في حضور جميع الجلسات.
٥. مراجعة الجلسة السابقة ومراجعة مكوناتها الأساسية حتى لا ينساها المسترشد.
٦. ربط كل جلسة بالجلسة السابقة لها، والجلسة الحالية، حتى يكون هناك تواصل بالنسبة للبرنامج.

٧. تلخيص في نهاية كل جلسة لما دار فيها.

٨. مراجعة الواجبات المنزلية.

## دور المرشد:

- ١- المرشد في البرنامج دوره كمعلم ومدرب وملاحظ Coach يعطي تعليمات وتوجيهات في محاولة لتطوير المهارات المعرفية والسلوكية للمشاركين.
- ٢- يقوم المرشد بإلقاء محاضرة مختصرة عن المبادئ والأساليب الخاصة بكل مهارة، وشرحها وإعطاء أمثلة والتدريب عليها، ويدفع المشاركين لممارسة هذه المهارة، أثناء الجلسات، وعندما يثبت المشاركون نجاحهم في تنفيذ المهارة يتطلب منهم التدريب عليها خارج الجلسات.
- ٣- المرشد يعتبر نموذج Model فعال في اتباع أساليب التواصل الجيد من استماع فعال وتقديم تغذية راجعة صادقة وسليمة.
- ٤- عندما يحدث انتقاد من طرف لطرف آخر خلال الجلسة يقوم المرشد بتعليم المشاركين أن الانتقاد يجب أن يركز على السلوك وليس على الشخصية ولكن يمنع الانتقاد الذي القصد منه الهجوم.
- ٥- عند مناقشة موضوع أو مشكلة ما، يجب أن يركز المرشد على التزام بمشاكل ومواضيع تحدث الآن ولا يسمح بالعودة إلى الماضي.
- ٦- التركيز في كل جلسة على موضوع واحد فقط، ولا يسمح المرشد بتشعب المواضيع.

٧- المرشد لا بد أن يكون مستعداً أن يعيد ويراجع المهارات عدة مرات خلال الجلسات، حتى تترسخ لدى المشاركين.

٨- إستخدام مهارة "التوقف Time Out" وتدريب المشاركين عليها عند ظهور الخلاف وارتفاع نبرة الصوت.

٩- من مهام المرشد زيادة التعزيز الإيجابي للمشاركين وتعليمهم تقديم التعزيز الإيجابي لبعضهم البعض.

١٠- الإهتمام بالتغذية الراجعة بين جميع الأطراف.

١١- الإهتمام بالتواصل غير اللفظي ومنها الإهتمام بالتواصل بالعين Eye Contact والتعبير الوجهي Facial expression وخصائص الصوت Quality of Voice .

١٢- يجب على المرشد أن يدرّب المشاركين على أن يركزوا على الحسنات والإيجابيات للطرف الآخر، بدلا من التركيز على العيوب والأخطاء فقط، وأن يدرّبوا أنفسهم على التعبير عن هذه الحسنات والميزات.

والشكل التالي يوضح مهام المرشد خلال جلسات البرنامج:



البرنامج يتوقع أن يخرج بما يلي:

- ١- زيادة الوعي بأهمية التواصل الأسري بعد الإنتهاء من البرنامج.
- ٢- التأثير الإيجابي على العلاقة الزوجية والعلاقات الأسرية بعد انتهاء البرنامج.
- ٣- أن البرنامج فعال لنسبة كبيرة من الأمهات بإختلاف مستوياتهن التعليمية والمهنية.
- ٤- إستمتاع الأمهات المشتركات في البرنامج بالتجربة.
- ٥- لا تأثيرات سلبية للبرنامج.

الباحثة سهام سليم

## ملحق (٦)

## الإتصال ومهارات التواصل

## Communication الإتصال

تعتبر كل من اللغة المنطوقة والإشارة من أهم العمليات الإتصالية في المجتمع، واللغة هي محور الإتصال الأول في كل المجتمعات، سواء أكانت هذه المجتمعات لا تزال في أطوارها الأولى لم تقطعت أشواطاً بعيدة على طريق الحضارة (فريجات، ١٩٩٥).

إن أول تفسير لعملية الإتصال جاء على لسان أرسطو طاليس، قد قسم عناصر الإتصال إلى ثلاثة هي: المتكلم، الحديث أو الكلام نفسه، ثم المستمع (أزرعي، ١٩٨٠).

إن كلمة اتصال في اللغة العربية تعني الوصل أو البلوغ، والفعل منها يتصل، وهذه الكلمة في الإنجليزية مأخوذة من الأصل اللاتيني communis وتعني common أي علم أو مشترك، أما الترجمة الإنجليزية لهذه الكلمة communication فتعني تبادل الأفكار والآراء أو المعلومات عن طريق الكلام، أو الكتابة، أو الإشارة بين طرفين أو مجموعة من الأشخاص (أزرعي، ١٩٨٠؛ محمد، ١٩٨٣).

وترى أوكن (١٩٨٣) Okum الواردة في الزبون (١٩٨٦) أن الإتصال: هو العملية التي تتم بين شخصين أو أكثر، ويقوم كل واحد من المشاركين فيها بنقل مشاعر وأفكار إلى الآخرين، واستقبال مشاعر وأفكار من الآخرين.

إن الإتصال يتم بوسائل متعددة، أهمها الإتصال الكتابي، والشفوي، والرمزي، والسمعي، والبصري، وبتحريك أجزاء من الجسم، والشم، واللمس، أو الذوق، وأن الإتصال نوعان: لفظي يعتمد على اللغة، وغير اللفظي يعتمد على الجسم، والحركة، والإشارة، والصوت، والمكان، وغيرها (أزرعي، ١٩٨٠؛ الزبون، ١٩٨٦).

## كيفية الإتصال:-

لنتصور أن شخصا ما (مرسل) لديه فكرة أو مجموعة من الأفكار (رسالة) يود أن ينقلها إلى شخص آخر (مستقبل) لكي يؤثر فيه.. ففي هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا، ويقوم بجمع المعلومات المتعلقة بهذه الفكرة، ثم يقوم بترجمة الفكرة إلى رمز أو مجموعة من الرموز، وعندما تصل إلى حاسة أو أكثر من حواس المستقبل (السمع - البصر-)، فإنه يقوم بفك الرموز التي تضمنتها الرسالة، ويخرج منها بفكرة، فإذا كانت الفكرة التي خرج بها المستقبل أصبحت مشتركة في الفكرة، بينما إذا حدث وكانت الفكرة التي خرج بها المستقبل غير متماثلة مع الفكرة التي كانت لدى المرسل، حينئذ نقول أن الإتصال قد فشل، أو كأنه لم يحدث؛ لأن المرسل والمستقبل لم يشتركا في الفكرة (كشك، وجمعة، ١٩٨٨).

## أهداف الإتصال:-

يتصل الأفراد معا لتحقيق أهداف مختلفة، وإذا نظرنا للإتصال على أنه عملية يتم من خلالها تفاعل بين طرفين: المرسل و المستقبل، ولكل منهما أهدافه من المشاركة في هذه العملية، فإن المرسل يسعى إلى تحقيق أهداف عديدة مثل: الإخبار، أو الإعلام، أو الإقناع، أو التعليم، أو الترفيه، أما المستقبل فيكون هدفه الأساسي هو فهم الرسالة التي يتلقاها، والعمل على الرد على هذه الرسالة، من خلال تقديم تغذية راجعة تعكس فهما مشتركا للرسالة، وتعمل على استمرار العملية الإتصالية بين المرسل والمستقبل.

### مهارات التواصل

هل سمعتم من قبل أحدا يقول: "أنا لا أستطيع أن أتواصل؟"، الحقيقة أن كل سلوك تقوم به هو عبارة عن تواصل: كلماتنا، ولغة جسدنا، وسكوتنا، وحتى عندما نقول: "أنا فعلا لا أستطيع أن أتواصل"، فنحن في الواقع، وبصورة أدق نقول: "رسالتني لم تصل"، وكثيرا ما تشعر بالإحباط لعدم فهم الآخرين لنا وفي العلاقة الزوجية من الضروري أن يفهم شريك الحياة ما يحاول الطرف الآخر إيصاله، وهذا ينطبق على جميع علاقاتنا مع أفراد الأسرة والآخرين.

## التواصل غير اللفظي

تنظر المرأة إلى زوجها المرتدي حلتة الجديدة والغالية وبتقطيبة على جبينها تقول بصوت رتيب: "تبدو الحلة جميلة عليك"، فما الرسالة التي تريد إيصالها؟ هل الكلمات صادقة أم أنها تحمل في طياتها الإستهزاء؟

إن الكلمات جزء من الرسالة الكاملة التي ترسلها، فالحركة والبسمة والنظرة والحاجب المرتفع واللمسة ونبرة الصوت كلها طرق مختلفة للتعبير، وفي الوقف السابق تبدو المرأة فاقدة للحماس، وقد تكون هذه طريقتها المعتادة في التعبير حتى وإن كانت متحمسة، وقد يفهم الزوج رسالتها لأنه كثيرا ما يكون سلوكنا غير اللفظي غير ملائم مع ما يزيد فعلا التعبير عنه.

وقد أظهرت الأبحاث أن أكثر من ٧٠% من تواصلنا غير اللفظي، وإذا لم تفهم الرسالة، فالإحتمال الأكبر أن هناك خلا في سلوكنا غير اللفظي، لذا يصبح من الضروري أن ننتبه إلى رسائلنا غير اللفظية والتي تعبر عنها بنبرة الصوت واللمس وتعبير الوجه ونظرة العين وحركة الجسم ولكي نقوي من حساسيتنا وقدرتنا على فهم الرسائل غير اللفظية، دعونا نمضي خمس دقائق في هذا التدريب.

اجلسا وجها لوجه وابدأ بحديث يحتوي على رسائل لفظية، ولكن في نفس الوقت حاولا أن ترسلا رسائل غير لفظية تختلف في معناها عن الكلام المنطوق كأن تقول وأنت مقطب الجبين: "لقد استمتعت بمشاهدة الفيلم"، أو تقول بنبرة غاضبة: "بالتأكيد ليس لدي مانع من أروع الأطفال في وقت تسوقك:" إن هذا التدريب سيساعدك على أن تكون أكثر وعيا لتواصلك من خلال سلوكك غير اللفظي.

وفي بعض الحالات قد يبدو سلوكنا غير اللفظي متناقضا تماما مع الكلمات التي نقولها. والمحتمل أن تكون الرسالة غير اللفظية هي الرسالة الحقيقية التي تريد إيصالها، ذلك أن سلوكنا غير اللفظي قد يحمل أفكارنا ومشاعرنا الحقيقية، أما الكلمات المستخدمة فهي تعكس ما يريد الطرف الآخر أن يسمعه. في هذه الحالة، فإن التنبه لسلوكنا غير اللفظي يدلنا على مشاعرنا الحقيقية تجاه الموقف.

## التواصل الفعال

عندما نعيش في بيت واحد، فهذا لا يعني بالضرورة أننا نتواصل بفعالية، ولكي نتعلم كيف نتواصل بطريقة أفضل وتفهم بوضوح ما يريد الطرف الآخر إيصاله لنا، فإن ذلك يتطلب تطوير مهارتنا، لذا علينا أولا أن نبدأ بالرغبة في تأسيس تواصل أفضل في زواجنا والإقناع بأن هذا يمكن أن يحسن بالتالي من أساليب تواصلنا مع أبنائنا، أصدقائنا والآخرين.

والتواصل الفعال يتطلب هذه المهارات:

- \* أن تكون على وعي بأفكارك ومشاعرك الحقيقية، وأن تشرك الآخرين في وعيك هذا.
- \* أن تعبر عن مشاعرك بطريقة صريحة صادقة تنطوي على الإهتمام عن طريق أن تقول ما تشعر به دون إلقاء اللوم على أحد.
- \* أن تشرك الطرف الآخر في فهم المعاني وتحرص على فهم ما يعنيه بدورك.
- \* أن تشرك الآخرين في مقاصدك.
- \* أن تعطي ردود فعل إيجابية.
- \* أن تؤكد على المشاعر الإيجابية من خلال التعبير عن طرق قبولكما وتقديركما لأحدهما الآخر.
- \* أن تعبر عن الأفكار والمشاعر السلبية بطريقة معقولة.

التعرف على أنواع التواصل الإنساني:

(١) تواصل توكيدي: Assertive Communication

وهو التعبير عن الأفكار، المشاعر الرغبات، الذات، مع الإستخدام المتكرر لضمير المتكلم "أنا" وهو يدل على الثقة بالذات، والتصميم على التعبير عن الآراء والمشاعر، ويقصد بالتوكيد، إعطاء الفرد نفسه الحق في أن يكون من يكون دون انتهاك حقوق الطرف الآخر (المستقبل) في أن يكون من يكون، ويشعر المرسل بالرضا عن ذاته ويستطيع أن يحقق أهدافه، ولأن هناك سهولة التعبير عن المشاعر فإن الألفة والمودة تزداد بين المتحدثين.

(٢) تواصل سلبي: Passive Communication

يتسم بعدم رغبة المرسل التعبير عن ما يفكر أو يشعر به، وكثيرا ما يرتبط السلوك السلبي بمشاعر القلق من آراء الآخرين، والإهتمام الزائد بمشاعر الآخرين، والخوف من التعبير عن أي شيء أو التصرف بطريقة معينة منتقدة، ويتسم بتجنب مواجهة وحل المشكلات بشكل إيجابي.

(٣) تواصل عدائي: Aggressive Communication

المقصود هنا أن يسيء المرسل إلى المستقبل ويهينه، وتتسم عبارات المرسل بإلقاء اللوم والإتهامات، ويركز المرسل على الجوانب السلبية للمستقبل، وهذا يؤدي إلى تصاعد الحوار، ويتحول إلى صراع، تاركا أحد الأطراف لمشاعر الإحباط، ويؤدي إلى اتساع الفجوة بين المرسل والمستقبل.

(Olson,Olson,2000,280)

ولكل نوع من هذه الأساليب آثار ونتائج إيجابية وسلبية على علاقاتنا مع الطرف الآخر، ويتم فهم ذلك من خلال التعرف على فحوى الرسالة (ماذا قلت) وتأثيرها (كيف قلت) وما هو تأثيره على الطرف الآخر) إلا أن أفضل هذه الأنواع هو التواصل التوكيدي.

الباحثة سهام سليم

## ملحق (٧)

## الإتصال غير اللفظي

الإتصال غير اللفظي Nonverbal Communication :-

يلعب السلوك غير اللفظي دورا هاما في اتصالاتنا وعلاقاتنا مع الآخرين، ونحن نميل في الإتصال إلى التأكيد على الكلمات المنطوقة، ولكن أغلب معاني الرسالة (٧٠%) أو أكثر يتم نقله بواسطة السلوك غير اللفظي.

ويعرف العالم ناب (Knapp) الإتصال غير اللفظي؛ على أنه كل أحداث الإتصال الإنساني، والتي تتجاوز الكلمات المنطوقة أو المكتوبة.

وهناك خمسة أبعاد للسلوك غير اللفظي لها تأثيرات هامة في الإتصال وهي:-

\* حركات الجسم Kinosisic

\* التعبيرات الصوتية Paralinguistic

\* لغة المكان Proxemie

\* العوامل البيئية Environmental Factors

\* الوقت Time

بالنسبة للبعد الأول وهو الحركة، فيتضمن الإيماءات، وحركات الجسم ولغته، وتعبيرات سلوك العين، طريقة الجلوس، وأيضا الخصائص الجسدية، والتي تبقى ثابتة نسبيا خلال المحادثة مثل: بنية الجسم، والطول، والوزن، والمظهر العام، وتعنى أيضا بكيفية جلوس الفرد وتحركه أثناء استماعه أو تعبيره عن نفسه (Cormier,1985;mattaini,1999).

البعد الثاني: المؤشرات الصوتية، يعتبر الصوت أحد المتطلبات الرئيسة لإتقان مهارة الحديث، فوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ، والوقفات المناسبة، والسرعة المريحة هي من العوامل الضرورية في مهارة التحدث، وترتبط هذه المهارة بالحالة النفسية للمتحدث، فالشخص القلق يتوقف مرارا أثناء الحديث، فضلا عن أن فترة التوقف تكون طويلة نسبيا، والشخص الحزين تكون نبرة صوته منخفضة، وأما الشخص الفرح أو الغاضب فيزداد معدل الحديث عنده.

وتشمل التعبيرات الصوتية: نغمة الصوت وطبقة الصوت، وسرعة الصوت، والوقفات وتتعلق التعبيرات الصوتية بكيفية إيصال الرسالة، وهي تمثل ما تم بشكل جيد ( cormier,and 1999;mattaini,1985; cormier).

البعد الثالث: لغة المكان، يعتبر كل من المكان والمساحة من عناصر البيئة التي تنقل إلينا رسائل غير لفظية عديدة، تحدد أنماط سلوكنا تجاه الآخرين، وتجاه الأشياء المحيطة بنا، ومن هذا يجب علينا أن نفهم هذه الرسائل لتحسين عملية الإتصال، حيث تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التي ترتبط بنا في عملية الإتصال وفي علاقاتنا مع الآخرين ونحن نضع حدودا خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولانسرح للغرباء باقتحامها، ويقسم خبراء الإتصال هذه المناطق إلى أربع مناطق، ويختلف سلوكنا في كل منها تبعا لنوع العلاقة التي تربطنا بالآخرين، ويطلق عليها مناطق التفاعل.

- المنطقة الأولى. وهي منطقة المودة، وتمتد إلى مسافة ذراع من الجسم، ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات قري أو علاقات حميمة بدخولها، أما إذا اقتحمها أحد الغرباء فغالبا ما نشعر بعدم الإرتياح ونحاول إبعاده عنها.
- المنطقة الثانية. وتدعى المنطقة الشخصية وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى أربعة أقدام بعيدا عن الجسم، وحتى في هذه المسافة نشعر بعدم الإرتياح تجاه الغرباء عند دخولها، ونسمح للأصدقاء فقط بالتواجد فيها.
- المنطقة الثالثة. وتدعى المنطقة الإجتماعية، وتتراوح مسافتها بين ثلاثة وثمانية أقدام من الجسم، وهي المنطقة التي تمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقاتنا الإجتماعية، ويمكن اعتبارها منطقة الإتصالات الرسمية، أما الإتصالات غير الرسمية فتتم في نطاق مسافة أقل نسبيا.
- المنطقة الرابعة. هي المنطقة العامة، وتمتد هذه المنطقة من ثمانية إلى عشرة أقدام بعيدا عن الجسم، وغالبا ما لا تمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة ، ولذلك من السهل علينا أن نتجاهل ما يحدث فيها من تصرفات، وفي هذه المنطقة تزداد أهمية الإتصالات الصوتية، بينما تقل أهمية الإتصالات عن طريق تعبيرات الوجه وحركة العيون (محمد،١٩٨٣).

البعد الرابع: العوامل البيئية، إدراك بيئة الفرد هو جزء مهم من السلوك غير اللفظي؛ لأن الأفراد يتصرفون بشكل انفعالي نحو محيطهم، فقد يكون للبيئة تأثيرات تبعث على الإثارة، أو الملل، أو الإرتياح، أو الضغط، وهذا يعتمد على درجة توافق الفرد أو صلته بالأجزاء المرتبطة بمحيطه ( Cormier and Cormier, 1985 ).

البعد الخامس: إدراك واستخدام الوقت، يعتبر الوقت عاملا مهما في الإرشاد، ويشمل كيفية بدء الجلسات وإنهائها، وأيضا مدة الوقت الذي يمضى في الإتصال حول موضوع أو حدث معين (cormier and cormier,1985).

ويلعب اختيار الوقت المناسب لعقد اللقاءات أو الإجتماعات أو الندوات.... أهمية كبيرة في فعالية عملية الإتصال، فكل فرد لديه وقت للراحة، وأيضا لديه وقت يقضيه في العمل الطويل، وإن اختيار الوقت المناسب للأفراد للحوار أو النقاش في موضوع ما يعتبر أمرا مهما لكفاءة عملية الإتصال (محمد، ١٩٨٣) فاختيار الزوجة للوقت الملائم من أجل الحديث مع زوجها في أمور تخص العائلة مثلا يعتبر أمرا مهما، ويقلل من حصول الصراعات التي قد تؤدي إلى ظهور المشكلة

الباحثة : سهام سليم

## ملحق (٨)

## قائمة التأكيدات الإيجابية

لقد استمتعنا باستخدام تأكيدات يومية للحفاظ على الرضا عن علاقتنا. اختر أحد التأكيدات التالية وكررها لنفسك عشر- مرات على الأقل في مناسبتين مختلفتين يوميا، وبينما تواصل ممارسة الأفكار الإيجابية، ابدأ في ابتكار تأكيدات خاصة بك.

- أعلم أن الزواج السعيد يبدأ من عندي أنا إنني أتقبل نفسي- كما هي حاليا إنني أعرف صفاتي الحسنة كما أنني أزداد علما ووعيا بصفاتي الجيدة التي تسعد شريك حياتي.

- إنني أتقبل شريك حياتي وأعرف صفاته الجيدة، وأزداد إدراكا وعلما بالصفات الطيبة التي تسعدني فيه.

- إنني أتقبل نفسي- على حالها الآن لكنني أدرك أيضا أنني قادر على أن أصبح أكثر حبا لشريك حياتي وأبنائي.

- في كل يوم وكل أسبوع، تكون هناك فرص سانحة للتعبير عن الحب لشريك حياتي ولأبنائي.

- إنني أتقبل مسؤوليتي عن نجاح علاقتي إنني أعرف أن ما أفعله اليوم يمكن أن يصنع اختلافا كبيرا بين كون علاقتي مرضية أو غير مرضية.

- إنني أعلم أن هناك فرصا لتشجيع الطرف الآخر عندما أقوم بتشجيعه، فإنني أوضح له مدى اهتمامي به.

- إنني أرحب بفرصة التغير والنمو، ولكن التغيير بطيء، وقد تكون هناك عقبات مؤقتة، وأنا أعلم حقيقة هذه العقبات إنها مؤقتة.
- إنني أعلم أنني وشريك حياتي لا يمكن أن نكون على وفاق دائم وعندما أكون على خلاف معه سوف أحرص على تخصيص وقت لتسوية هذا الخلاف.
- إنني أزداد وعياً وإدراكاً لكيفية تقوية ودعم علاقتي الزوجية والأسرية وأزداد إدراكاً للسلوكيات التي ينبغي علي تغييرها.
- في كل يوم أختار الكلمات والأفكار والسلوكيات التي تدعم وتقوي علاقتي يمكنني أن أقرر الإتصال بانتباه والإستجابة لما يقوله الطرف الآخر باهتمام وتعاطف وتفهم، ولدي العديد من الفرص التي أظهر بها له أنني أعتني به أهتم لأمره.
- إنني أفهم نفسي بشكل أكثر شمولاً عن طريق فهمي لشريك حياتي ولأبنائي.
- وبينما يزداد فهمك لذاتك وحبك لها، ستكون أكثر قدرة على تلقي الحب من الطرف الآخر ومنحه حبك بالمقابل تقبل المسؤولية عن سلوكك، واعلم أن لديك القدرة على الإختيار، وامتلك شجاعة الإعتراف بأنك لست كاملاً، سوف تكون قادراً قريباً على إظهار حبك لذاتك وفهمك لها، كما أن الإنضباط الذاتي سوف يدعم أيضاً مشاعرك الطيبة تجاه نفسك

الباحثة: سهام سليم.

## ملحق (٩)

## الإصغاء الفعال:

- (١) الإصغاء الفعال يعني الإستماع المتعاطف لكلمات ومشاعر الطرف الآخر.
- (٢) التعرف على عناصر الإصغاء:
- أ- الإنتباه:
- ويقصد به التوافق بين العينين والأذنين وباقي أعضاء الحواس، كي يتاح للمرء استيعاب كل ما هو جار حوله.
- ب- التفهم:
- إن الإصغاء هو نقطة بداية التفهم.
- ج- التذكر:
- تذكر لكل ما يرسل إليك في وقت معين.
- (٣) التعرف على فوائد الإصغاء:
- أ. يساعد في جمع المعلومات.
- ب. يساعد في تكوين علاقة فعالة.
- ج. يساعد في جمع معلومات تساهم في عملية اتخاذ القرارات.
- د. يساعد في الإستجابة الفعالة للرسالة التي أرسلت واستمع لها.
- هـ. الإصغاء يدل على احترام المصغي للمتحدث.
- و. الإصغاء وسيلة لبناء الثقة وتقوية روابط العلاقة.
- (٤) التعرف على أنواع الإصغاء:
- أ. الإصغاء المفرح: Pleasurable Listening
- مشاهدة وسماع الأفلام، الراديو، التلفزيون.
- ب. الإصغاء المميز: Discriminative Listening
- هو الإصغاء الجاد والذي نجد أنفسنا مجبرين له، مثل الإصغاء إلى تعليمات، محاضرة، إعلان، وكلما كان الموقف مهم بالنسبة لنا كلما استخدمنا هذا النوع من الإصغاء.
- ج. الإصغاء الحرج: Critical Listening
- نستعمله عندما نشعر أننا نستمع إلى مصدر أو معلومات غير متحيزة.
- د. الإصغاء التعاطفي: Empathic Listening

هـ. المصغي يحاول أن يتعاطف مع المتحدث، فالإصغاء العاطفي ممكن أن يوصف على أنه (قراءة ما بين السطور) وفي هذه الحالة تتدخل حاستنا للرسالة أو المرسل.

و. الإصغاء المقنع: Persuasive Listening

المصغي ينتظر ثغرة ليقفز منها ويحاول السيطرة على دقة الحديث .

ز. الإصغاء الموجه: Directive Listening

المصغي يركز على الحوار بكل حواسه.

ح. الإصغاء اليقظ: Attentive Listening

المصغي يعطي فرصة كاملة للمتحدث أن يعبر عن ما يريده دون مقاطعة أو طرح أسئلة.

(٥) مظاهر الإصغاء السيئ:

أ. يحاول المستمع قيادة دفة الحديث، وتسلم زمام الأمور والسيطرة على المحادثة.

ب. الإستماع بانفعال وتوتر وعدم النظر إلى المتحدث.

ج. محاولة التلاعب، وقلب وتجاهل المعلومات المعطاة من قبل المرسل.

د. دورة إنتباه قصيرة وإظهار الإهتمام بشيء آخر، غير حديث المرسل.

هـ. تقاطع مستمر للمرسل.

و. الجلسة غير المناسبة.

ز. إيماءات عدوانية.

ح. الشكوى الدائمة من عبارات المرسل.

ط. إستعمال أسئلة لماذا.

ي. محاولة قراءة الأفكار.

ك. محاولة إتمام جمل المتحدث.

ل. التدخل بجمل مثل (وهذا يذكرني.. موضوع آخر) أو (هذا لا شيء دعني أحدثك عما حصل

(لي).

م. نسيان ما هو موضوع الحديث.

الباحثة: سهام سليم

## ملحق (١٠)

لماذا يكره الرجال حديث العواطف في الليل!؟

رجال ونساء يرسمون خارطة المشاعر

واحدة من كبريات شكاوى الرجال عالمياً حول النساء تتمثل في أنهنّ لا يعرفن كيفية الإصغاء لهم في أثناء المحادثة. يبدأ الحوار بينهما.. وتتكلّم المرأة بكلّ حبّ وشغف.. وفجأة يلتفت إليها الرجل قائلاً:  
«أنتِ لا تسمعين ما أقول!»

يحاول الرجل التعبير عمّا في داخله.. وتشعر المرأة بالجزع ونفاد الصبر.. تشعر أنه سيسترسل طويلاً في الكلام ليقول ما في داخله.

نصائح للمرأة

فيما يلي بعض النصائح التي ينبغي للمرأة مراعاتها.. لا سيّما خلال تعاملها مع الرجل:

النصيحة الأولى:

عدم مقاطعة الرجل في أثناء محاولته التعبير عما في داخله.

كثيراً ما نسمع الرجل يقول للمرأة:

«ها أنتِ تقاطعيني كعادتك».

وكثيراً ما تردّ المرأة:

«أنا لا أقاطعك بل أخبرك بما أشعر، ما الذي ترتجيه مني؛ الجلوس بصمت وأنت تتكلم بهذا الشكل!؟» .

لو كان الرجل أميناً في إجابته لقال:

«نعم.. هذا بالضبط ما أريدك أن تفعلي».

تظن المرأة أنّ الرجل لا يرغب سماعها. إلا أنّ ذلك غير صحيح وليس هو السبب دائماً، فالرجال لا يحبّون مقاطعتهم أثناء الحديث، وطبعاً هناك أسباب أخرى يجب أخذها في الاعتبار لأنّ الرجل يحتاج إلى التركيز عندما يحاول الاتصال بمشاعره.

من المعلوم أنّ الرجل يحتاج إلى الكثير من الجهد للاتصال بمشاعره، أكثر بكثير مما تحتاج إليه المرأة، فضلاً عن عدم قدرة الرجل على أداء عمليّن في آن واحد. من هنا يمكن أن ندرك لماذا يكره الرجل مقاطعته أثناء النقاش الهادئ أو الساخن؛ فعندما تقاطع المرأة الرجل أثناء المحادثة تحوّل، بمقاطعتها، تفكيره من التركيز على مشاعره، ولو بشكل مؤقت.

إذا حاول الرجل التفكير والتوغل في مشاعره (هذه مهارة يحاول الكثير من الرجال تطويرها)، وفي الوقت نفسه تقوم المرأة بملامسته فإنّ ذلك يقطع عليه سلسلة أفكاره.

تحاول المرأة بمقاطعتها توضيح نقطة ما، إلا أنّها لا تعلم دور ذلك في قطع عملية التفكير عند الرجل، وتساهم في تكوين حاجز عند الرجل يحجبه عن التركيز.. وهذا ما يزعجه ويضايقه.

الرجل بطبيعته حلالّ مشاكل، لذلك عندما يبدأ بفكرة ما، فهو يحب إكمالها. تتمكن المرأة عادة، وبطبيعتها، الكلام في موضوع ما، والتحوّل فجأة إلى موضوع آخر، وقبل إكمال أيّ من الموضوعين تنتقل إلى موضوع ثالث. وفي النهاية تعود إلى الموضوع الأصلي.

هذا الشيء يثير حنق الرجل ويضايقه؛ فالرجل بطبيعته يحب تحقيق هدف في أسلوب تفكيره، لذلك نراه يفكر بطريقة (الخط المستقيم) عكس طريقة النساء الملتوية، لذلك فعندما يريد الرجل الذهاب من (أ) إلى (ب) في أثناء النقاش، وتقوم المرأة بذكر (ج) أو (د) فإنّ ذلك يجزّ الرجل من الغرض الذي يريد إنجازه، ولا يرى في تلك المقاطعة وسيلة مشاركة في الحديث، بل يراها على أنها محاولة لتوجيه فكره إلى ناحية أخرى بهدف إعاقته عن إنجاز المهمة الأصلية.

يحتاج الرجل إلى الشعور بأنّ عمله صحيح، ويفهم المقاطعة وكأنّ المرأة تقول إنّ عمله غير صحيح. عندما يحاول الرجل التعبير بالكلام فإنه لا يحاول فقط إخراج ما في داخله ولكنه يحاول إتقان العمل، وبالرغم مما قد يعنيه ذلك الرجل، فالحقيقة تقول إنّ الرجل يهتم كثيراً لما يقول، أكثر من اهتمام المرأة بما تقول، لذلك يقوم بترجمة مقاطعة المرأة على أنها معترضة على طريقته وتريد إيقافه عن الكلام قبل أن يتعمق في الخطأ.

الحل:

إصغاء المرأة للرجل دون مقاطعة.

إذا أراد الرجل التعبير عن نفسه فالأجدر بالمرأة ألا تقاطعه، وعليها أن تنتظر إلى أن يكمل كلامه تماماً، وبعدها يمكن لها الكلام والمحاورة. مهمّ جداً أن تفسح له المجال لإنهاء كلامه، وإذا توقفت توقفاً قصيراً - كأخذ نفس عميق.. أو عطاس.. أو ما شابه - عليها عدم المقاطعة، بل تنتظر حتى يكمل حديثه.

على المرأة التأكد من انتهاء الرجل، ويمكن أن يكون ذلك عن طريق سؤال:

«هل هناك شيء آخر تودّ قوله؟» أو «أيّ شيء آخر تودّ إضافته؟» أو أيّ شيء من هذا القبيل.

بعد انتهاء الرجل من حديثه كلياً يمكن للمرأة أن تعبّر عن مشاعرها (هنا تطلب المرأة من الرجل عدم مقاطعتها)، وهذا لا يعني أبداً أن تكون المحاورة دائماً بتبادل الأدوار.

## النصيحة الثانية:

ضرورة تحلّي المرأة بالصبر عندما يعبرّ الرجل عن مشاعره.

هناك خارطة للمشاعر تساعد الشخص على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين، مثل الغضب.. أو الخوف..  
وبعدها عودة إلى حالة الحب.

تبعاً لخارطة المشاعر.. فإنّ الإنسان عندما يشعر بالضيق أو عدم الاتزان في المشاعر، فإنّه يمرّ بست درجات من المشاعر في آن واحد، هي:

عند وجود عنصر- الإزعاج تعتري الإنسان المشاعر القريبة من السطح مثل الغضب أو الأذى، لكن..  
وكأرضية المبنى فإنّ مشاعرنا تبنى طبقات فوق بعضها بعضاً (غضب، لوم، استياء) كلّ هذه تمثل الطبقة الأولى، وهذه المشاعر هي الطريقة التي نحمي بها أنفسنا عندما نشعر بالمهاجمة أو عدم الحب. في أسفل ذلك يقع (الأذى، الحزن، خيبة الأمل) وهي مشاعر أكثر ضعفاً؛ فالأذى يغطي الشعور الأضعف للخوف، والقلق، وعدم الأمان.

عندما يبتعد الإنسان عن هذه المشاعر المركزة ويقترّب من الصميم، يصبح قادراً على الشعور بالندم، ويتمكن من تحمّل المسؤولية لفهمه حقيقة ما ينتابه، بعد ذلك يتصل بنواياه وأمنيّاته. وفي أسفل كلّ من الغضب، والألم، والخوف، والندم يوجد الحب؛ فالمشاعر الأخرى عبارة عن ردود أفعال لما يمرّ به الشخص عندما يتداخل شيء ما مع قابليّته على الشعور بالحب.

النزول من الرأس إلى القلب:

على الإنسان أن يستقلّ المصعد الكهربائي لينزل من الرأس الذي هو الطابق العلوي للمشاعر (غضب ولوم) إلى الطابق الأسفل (حبّ وتفهم).

كلّ مرّة يريد الإنسان التعمّق في مشاعره والنظر إلى الحقيقة الكاملة (جميع الدرجات الست) حتى يعلم حقيقة ما يشعر به - عليه أن يبدأ من الأعلى وبعدها يستمرّ بالنزول.

باستعمال خارطة المشاعر يبدأ الإنسان بالتعبير عن مشاعر الغضب والضيق التي تنتابه، ويهبط إلى الأسفل متوقفاً عند كلّ درجة للتعبير عن تلك الطبقة إلى أن يصل إلى الطابق الأرضي (طابق الحب).

تعلّم مهارة التعبير عن المشاعر يعني معرفة ركوب المصعد الكهربائي والنزول إلى جميع درجات المشاعر، وفي أثناء ذلك إيصال الحقيقة الكاملة للنفس وللطرف الآخر.

توضح الدراسات العالمية أنّ غالبية الرجال عندهم مصاعد أكثر بطناً من مصاعد النساء، وهذا يعني أنّ الرجل يحتاج إلى وقت أطول للاتصال بمشاعره الحقيقية، وهذا السبب هو الذي يدفع المرأة إلى فقد صبرها.

لا يحاول الرجل إزعاج المرأة، والرجال ليسوا بليدين ولا يحاولون مقاومة النساء؛ فالمسألة ببساطة أنهم يستغرقون وقتاً أطول كي يتعرفوا على مشاعرهم، والسبب هو عدم ألفتهم مع عالمهم الداخلي.

النصيحة الثالثة:

على المرأة أن توضح للرجل بأنها تفهم وجهة نظره.

أكثر ما يزعج الرجل هو إساءة فهم المرأة له، وغالباً ما يشعر بذلك، والسبب عدم استيعاب المرأة لمشاعر الرجل وهو يعبر عنها. وتزداد رغبة الرجل في احترام مشاعر المرأة إذا شعر بفهم المرأة لمشاعره. هناك ملاحظات تساعد المرأة في إعطاء الرجل انطباعاتاً جيّداً في الاستماع، منها:

١- ممارسة الاستماع النشط واستنساخ ما تسمعه من الرجل، وهذا فن بسيط من فنون المحادثة يوصي به علماء النفس لمساعدة الأزواج في إصغائهم بصورة أفضل؛ فبعد استماع المرأة للرجل عليها أن تحاول إعادة ما قاله ولكن بصياغة جديدة.

٢- إعطاء الرجل إشارات مرئية ولفظية تشير إلى الاستماع والفهم. يحتاج الرجل إلى الكثير من التشجيع ليتمكن من دخول دائرة مشاعره، وهناك عدّة طرق يمكن من خلالها مساندة الرجل؛ فإذا هزت المرأة رأسها عندما يثبت الرجل نقطة ما يشعر وقتها أنّ رأيه مقبول، وإذا صدر عن المرأة بعض الألفاظ والعبارات (عبارات التعجب.. أو القبول.. أو التفهم) فإنّ كلّ ذلك يساعد الرجل.

النصيحة الرابعة:

ملامسة الرجل.

الملامسة الخفيفة لجسد الرجل تساعد على استمرارية الاتصال بها، وتسمح له بالتعمق في مشاعره، شريطة ألا تكثر المرأة من تلك الملامسات.

وقد أثبتت هذه النصائح فعاليتها ونتائجها الطيبة، وعلى المرأة مشاركة هذه النصائح مع الرجل كي يتمكن هو الآخر من الاستفادة.

أسئلة شائعة حول المحادثة بين الرجل والمرأة

السؤال الأول:

في أثناء الشجار يحاول الرجل إبعاد المرأة عن عالم المشاعر ومفرداته. ما السبب وراء ذلك؟  
يبدأ الشجار والمرأة كثيرة المشاعر.. وينتهي بها المطاف بأن تجد نفسها في موضع دفاع.. ومدعاة  
للسخرية!.

يحاول الرجل في أثناء الشجار جرّ المرأة من (كلام المشاعر) ووضعها في (شجار المنطق والعقل)، أيّ  
سحبها من ميدانها القويّ إلى ميدانه القويّ، فلا الرجل يستطيع مجاراة المرأة في مجال المشاعر.. ولا هي  
تستطيع ذلك في مجال العقل والمنطق.

كثير من الرجال يستخدمون أسلوب المناقشة المنطقية عندما يشعرون بأنهم مهدّدون.. أو ضعفاء.. أو  
خائفون. يحاولون إبعاد المرأة عن المشاعر وجرّها إلى العقل؛ فعندما يشعر الرجل بالتهديد أو الخوف  
يحاول إبعاد المرأة عن قلبها وجرّها إلى تحكيم العقل كي يتمكن من الفوز بالمناقشة وإبقاء السيطرة.  
يلجأ كثير من الرجال إلى هذا الأسلوب، وهو فصل أنفسهم عن مشاعرهم والدخول مع النساء في معركة  
عقل، وهذه الطريقة غالباً ما تضمن لهم الفوز أو عدم الخسارة على الأقلّ. وفي هذه الحالة لا يتمّ حلّ  
المشكلة الأساسيّة.. وتعود المرأة بخفي حنين.. هائجة ومضطربة بينما يذهب الرجل مرتاحاً.

الحل:

على المرأة ألا تتخذ بأسلوب الرجل هذا، وعليها أن تبقى مع قلبها ومتصلة بمشاعرها، فهذه هي ساحة  
قوتها. عليها إفهام الرجل بأنها واعية لأسلوبه هذا، وعليها أن تتذكر أنّ تجنّب الموضوع الأساسي  
للمناقشة هو أفضل ما يصبو إليه الرجل.

السؤال الثاني:

لماذا يكره الرجال الحديث حول العواطف في الليل؟

قبل النوم توذّ المرأة التحدث إلى الرجل حول موضوع يشغل بالها.. تلتفت إليه وتطلب منه المحادثة.  
ينظر إليها بغضب ويقول:

«الوقت متأخر، ألا يمكن تأجيل ذلك حتى الصباح؟»

تلخّ المرأة.. ويزداد الرجل غضباً وتصدر منه عبارات مثل:

- «لماذا تنتظرين دائماً إلى وقت متأخر للتحدّث؟»

- «أنت تعلمين أنّ المحادثة لم ولن تكون قصيرة.. وستستمرين في الكلام».

- «في نهاية اليوم هل يمكن لي أن أحصل على بعض الراحة؟»

- «لماذا يتوجب علينا دائماً الكلام حول بعض الأمور عندما تريدون ذلك؟». أو يوافق الرجل على الإصغاء، وفي أثناء حديثها إما أن ينام.. أو يتصرف ببرود وعدم اكتراث بمشاعر المرأة.. أو يجيب بتأفف وضجر.

ينزعج الرجل من مناقشة قضايا المشاعر في الليل للأسباب التالية:

أ - يشعر الرجل في أثناء الليل بضعف السيطرة؛ فهو عادة ينظر إلى المحادثة على أنها صراع مصغر، وعندما يكون فحوى المحادثة عواطف ومشاعر يشعر بعدم الأرحية، بينما تشعر المرأة بالقوة.  
ب - يخشى الرجل عدم توقف المرأة وبالتالي حرمانه من النوم، ويتصور أنه سيصبح أسيراً ويدب في قلبه خوف يقول له: «ستستمر المرأة في الكلام.. ولن تتوقف.. ولن تحصل على كفايتك من النوم.. وسيؤثر ذلك على عملك غداً»!!.

الحل

على المرأة أخذ موافقة الرجل على المحادثة في وقت متأخر، وقد تضطر إلى التنازل والانتظار إلى الصباح، ويمكن أن تطلب من الرجل الكلام لمدة محددة (يمكن تحديد وقت معين). على المرأة ألا تكتفم مشاعرها السلبية لفترات طويلة وبعدها تخرجها دفعة واحدة في أثناء الليل. عليها مناقشة الأمور عند حدوثها وهي صغيرة كي لا تكبر وتصبح مشكلة مستعصية.

السؤال الثالث:

لماذا يرفض الرجل نصيحة المرأة، ويأتي بعد فترة بفكرتها ويدعي أنها من صنعه هو؟.  
يكون هناك موضوع ما.. تبدي المرأة رأيها فيه.. يرفض الرجل ويعاند.. ويستخف برأي المرأة.. بعد فترة يتكلم حول الموضوع وي طرح رأي المرأة ذاته على أنه من بنات أفكاره!!  
الجواب يكمن في أن الرجال بطبيعتهم يودون الشعور بأنهم على حق؛ فالرجل يؤمن بطبيعته بمبدأ المنافسة حتى مع زوجته، وعندما يكون اقتراح المرأة صائباً يشعر الرجل وقتها أن ذلك خطأ. بعض الأحيان يشعر الرجال أن استسلامهم لفكرة المرأة يعني اعترافهم بأن المرأة أذكى منهم، وبالتالي يشعرون بسيطرتها، وهذا ما لا يرغبون به. يحتاج الرجال إلى شعور الاستقلالية والقيام بأعمالهم بأنفسهم ودون مساعدة، وما يجسد ذلك هو تصرف الولد الصغير الذي يرفض مساعدة الآخرين مثل أمه، ويقول: (أنا أستطيع ربط حذائي بنفسني) أو (بإمكاني ارتداء ملابسني بنفسني).

الحل:

من المهم أن نعلم أن الرجل لا يدرك أنه يتصرف على النحو المذكور، فالرجل الذي يسمع اقتراح المرأة الجيد لا يقول في وعيه: «تبتاً لها.. لم أفكر بذلك قبلها؟! حسناً.. سأنتظر إلى الغد وأتظاهر بأنه اقتراحي»!! ولو حاولت المرأة مناقشة الرجل بخصوص ذلك فإنه سيحلف بأنه لا يتذكر أنها صاحبة الاقتراح. وأفضل نصيحة للمرأة هي أن تناقش هذا الموضوع مع الرجل وتجعله يفهم وجود هذه الحالة عند الكثير من الرجال.

السؤال الرابع:

طلاقة زوجي في تقديري وفي التعبير عن مشاعره تجاهي أقل من تقديري أنا له وطلاقتي في التعبير عن مشاعري تجاهه.. لماذا ذلك؟.

تقضي- المرأة وقتاً طويلاً في تصفيف شعرها.. وفي الاعتناء بمظهرها العام.. وتخرج بعد ذلك وتطلب رأي زوجها قائلة: «ما رأيك بمظهري؟

الحل:.

يلقي الرجل عليها نظرة خاطفة ويقول: (جميلة).. ثم يمضي!

تستاء المرأة وتقول في داخلها: (جميلة!).. ما هذا؟ ألم يستطع إضافة أي شيء آخر؟!.. تتحدث إليه مشتكية عن ملاحظته المختصرة.. يجيبها باستغراب: ألم أقل إنك تبدين جميلة.. ماذا يمكنني أن أضيف؟.

تردّ عليه: إنك لم تلاحظ تسريحة شعري.. أو فستاني.. ولا.. ولا..!

يرتفع صوته قائلاً: هل تعلمين ما مشكلتك؟ لا شيء يقنعك.. كل ما أفعله خطأ ولا يكفي!.

تقف المرأة مذهولة ولا تستطيع إدراك ما يحصل.. أو لماذا يحصل.

ما حصل هو أن الرجال بطبيعتهم لا يلاحظون التفاصيل مثل النساء؛ فمعظمهم لا ينتبهون إلى الألوان، والأشكال، وبقية التفاصيل مثل النساء.

المشكلة أن المرأة وبطريق اللاوعي تتوقع أن يكون إدراك الرجل مثل إدراكها.

يمكن للمرأة تدريب الرجل على ملاحظة التفاصيل. توضح له ذلك من خلال مظهره مثل القميص.. البنطال.. تسريحة شعره.. تناسق ألوان الملابس... وغيرها من الأمور الصغيرة.  
السؤال الخامس:

عندما ينزعج الرجل يغضب ويلتزم جانب الدفاع عن نفسه.. لماذا لا يخبر المرأة عما يزعجه؟  
تكون المرأة جالسة مع زوجها.. تلاحظ انزعاجه.. وتسأله: «ما الأمر»؟  
يجيبها: «لا شيء»؟

تصرّ وتقول: «مظهرك يدلّ على أنك منزعج وغاضب»!!

يرفع الرجل صوته ويقول: «انظري إليّ.. توقفي عن ذلك.. لمّ تراقبيني دائماً مثل الصغير؟ أنتِ على حق فأنا الآن غاضب منك»!!

معظم الأحيان يبدو أنّ الشعور الوحيد عند الرجل هو الغضب.. لماذا؟

يغضب الرجل عندما يشعر بالخوف أو القلق.. ويغضب عندما تؤذيه المرأة.. ويغضب عندما يشعر بالذنب.

إذا عدنا إلى طفولة الرجل نلاحظ أنه، وحتى وقت متأخر، تعلّم عدم جواز إظهار مشاعر الضعف مثل الأذى.. والألم.. والخوف.. أو الاحتياج. بالنسبة للبنات لا بأس أن يشعرن بذلك الشعور.

إذا تصرف الولد على ذلك النحو يُلام ويعنّف. يكافأ الأولاد الذين يبدون الشجاعة والقوّة ويتصرّفون مثل الرجال. لا بأس أن يغضب الولد وأن يتشاجر.. لكن.. لا يجوز له الانهيار والبكاء. تتمكن المرأة من مساعدة الرجل قائلة:

«أنا مدركة لانزعاجك.. أشعر دائماً بالخوف عندما أكون في مثل موقفك هذا». درجة غضب الرجل تدلّ على درجة خوف الطفل الصغير داخله.

المعنى المبطن

هناك فرق كبير بين الرجل والمرأة في مجال المشاعر والتعبير عنها.. قاموساً كلّ من الرجل والمرأة يمثلان بتعابير يقولها أحدهما بمعنى من المعاني في حين يختلف المعنى المبطن لديه. وفي أدناه بعض الأمثلة:

## المعنى المبطن

أحتاج إلى بعض الوقت للوقوف على حقيقة شعوري.. أخشى الإجابة الآن فقد أخطئ فيها. لا أستطيع التفكير بنفس سرعتك عندما يتعلق الأمر بالمشاعر. أشعر وكأنّ واجبي وإصلاحك ولا أعرف كيف. أشعر بالمسؤولية تجاه تألك. لا أعرف كيف أساعدك.

أخشى أن يكون هناك خطأ ما في داخلي. أخشى عدم قدرتي على التغيير نحو الأفضل. بعض الأحيان لا أفهم تصرفاتي.

أخشى ألا تسامحيني. أشعر وكأنني غيبي لأنني أملك. أنا أخجل عندما أقوم ببعض الأخطاء أمامك.

أكره الاعتراف بأنك على حق في أمر ما. أنا غاضب من نفسي إذ لم أتمكن من التفكير بشكل أسرع منك.. والتعريف على ما يجري.. وتقديم الحل المناسب.

## عبارة الرجل

- ١ لا أريد الآن التكلّم في الموضوع.
- ٢ اهدئي فانت كثيرة الانفعال.
- ٣ انظري.. هذا هو وضعي.. فكل الرجال تربوا على هذه الشاكلة.
- ٤ انظري.. لقد اعتذرت.. ما يمكن قوله أكثر من ذلك؟
- ٥ لم تحاولين تصوير الأمور وكأنها غلطتي دائماً.. وماذا عن أخطائك؟

## نقاط مهمة

على المرأة الانتباه للنقاط التالية عند تعاملها مع الرجل:

- ١ إعطاؤه الفرصة الكافية لكي يكون فصيحا في الكلام؛ ف لغة التعبير عن المشاعر عند النساء هي اللغة الأم، بينما تعد عند الرجال لغة ثانوية. هنا على المرأة ألا تتوقع فصاحة الرجل في التعبير عن مشاعره، وأن تقدر رغبة الرجل ومحاولته المرور في تلك الممرات كي يتمكن من التعبير عن نفسه.
- ٢ تقديم المرأة للرجل خارطة المشاعر ومساعدته المرور في تلك الدرجات الست، ويمكنها مساعدته من خلال طرح بعض الأسئلة بصوت هادئ يدل على الحنان والحب، مثل:
  - ◀ هل أنت غاضب مني (أو من شخص آخر).. وما هو السبب؟
  - ◀ ما الذي قمت أنا به (أو شخص آخر).. وسبب لك أنا؟
  - ◀ ما سبب حزنك في هذا الوقت؟
  - ◀ ما سبب قلقك؟
  - ◀ هل هناك شيء ما تخشى حصوله؟
- على المرأة أن تفسح المجال للرجل لإيجاد طريقة للاعتذار وأن يقول لها: (أنا أحيك)، وعندما يصل الرجل لذلك عليها ألا تتهجم عليه وتحاول استجوابه.
- ٣ على المرأة أن تتأكد من أنها تستعمل خارطة المشاعر الخاصة بها عند تحدثها للرجل.

من غير العدل أن نتوقع من الرجل تصرفه ضمن القواعد بينما تقوم المرأة بكسرهما! على المرأة أن تفعل ما تقول، وكلما أكثر من اتباع وإيضاح محاسن المحادثة السليمة فإنها تضرب مثالا حسنا يمكن للرجل أن يحذو حذوه.



خارطة المشاعر

الباحثة: سهام سليم

## ملحق (١١)

## أمثلة للعبارات المتداولة

- ١- أنت لا تهتم بنجاح هذا الزواج.  
أنا أشعر أنك لا تحبني.
- ٢- أنت دائماً الشكوى - نحن تختلف دائماً حول المصاريف أو مشاكل الأولاد.  
أنا أشعر أننا نختلف أكثر من اللزوم حول المصاريف أو المشاكل الأولاد، أحب أن نخفف من  
تجادلنا مع بعضنا البعض، ما رأيك أن نحدد وقتاً لنا للاسترخاء نتحدث فيه في أي شيء ما عدا  
المصاريف أو المشاكل الأولاد.
- ٣- لماذا فعلت هذا معي؟  
أنا أشعر بالغضب أريد أن أتحدث معك.
- ٤- البيت ينقصه أشياء كثيرة وأنت ولا هامك أحد.  
(ما رأيك) أن أخرج معك نعمل مشوار معا ونشتري بعض أغراض للبيت.
- ٥- أنت دائماً بعيد عني.  
أنا محتاجة إليك.
- ٦- أنت لا تقضي وقتاً كافياً معي.  
أنا أحب وأحتاج أن أقضي بعض الوقت معك.
- ٧- أنت دائماً تحب أن تخرجني.  
أنا متألّمة من الداخل.
- ٨- لماذا كل هذا التأخير؟  
أنا شعرت بالقلق عليك واشتقت إليك كثيراً.
- ٩- لماذا كل هذه الكثرة؟  
أنا أشعر أن هناك شيء ضايقك.
- ١٠- أنت دائماً تتأخر في الليل وأنا قاعدة هنا وحدي.  
أنا أشتاق إليك لنحاول أن تأتي مبكراً لنجلس سوياً مع بعضنا البعض ونسترخي أو نتعشى مع  
بعض أو نشاهد فيلم حلو.

الباحثة سهام سليم

## ملحق (١٢)

## مقياس حل المشكلات

يتضمن مقياس حل المشكلات عبارات نصف الطريقة التي يستخدمها الناس عادة في التعامل مع مشكلات الحياة اليومية، يرجى قراءة كل عبارة وبيان مدى انطباقها على طريقتك الخاصة في حل المشكلات بوضع إشارة (√) مقابل العبارة في العمود المناسب، أن هذا المقياس ليس اختباراً للتحصيل أو الشخصية، بل ه أداة تساعدك في معرفة أسلوبك في تناول المشكلات.

يرجي الإجابة بدقة وأمانة، شكراً لتعاونك.

الفقرة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة	لا تنطبق أبداً
١. انظر الى المشكلات كشيء طبيعي في حياة الإنسان.				
٢. أعمل على جميع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني.				
٣. أفكر بالجوانب الإيجابية والسلبية لكفالة الحلول المقترحة.				
٤. أفكر بكافة البدائل التي قد تصلح لحل المشكلة.				
٥. أركز انتباهي على النتائج الفورية للحل وليس على النتائج البعيدة.				
٦. أعتقد بأن لدي القدرة على التعامل على التعامل مع مشكلات الحياة اليومية.				
٧. أحاول تحديد المشكلة بشكل واضح.				
٨. أجد من الصعب التفكير في حلول متعددة للمشكلة.				
٩. أحصر تفكيري بالجوانب الإيجابية للحل الذي أميل إليه.				
١٠. أختار الحل الأسهل بغض النظر عما يترتب على ذلك.				
١١. أستخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات				
١٢. عندما أحس بوجود مشكلة فإن أول شيء أفعله هو التعرف على ماهية المشكلة بالضبط.				

				١٣. أجد تفكيري منحصرا في حل واحد للمشكلة.
				١٤. أحصر - تفكيري بالجوانب السلبية للحل الذي لا أميل إليه.
				١٥. أحرص على تقييم الحلول بعد تجربتها في الواقع
				١٦. أجد صعوبة في تنظيم أفكارى عندما تواجهني مشكلة.
				١٧. أحرص على استخدام عبارات محددة في وصف المشكلة.
				١٨. أجد نفسي منفجلاً حيال المشكلة إلى درجة تعيق قدرتي على التفكير.
				١٩. أحاول التنبؤ بما سوف تكون عليه النتائج قبل أن أتبني حلاً معيناً.
				٢٠. أعيد النظر في الحلول بعد تطبيقها بناء على مدى نجاحها.
				٢١. عندما تواجهني مشكلة فإنني أتصرف دوماً تفكير.
				٢٢. أتفحص العناصر المختلفة للموقف المشكل.
				٢٣. أسأل الآخرين عن رأيهم لكي أتعرف على الاحتمالات المختلفة للحل.
				٢٤. أختار الحل الذي يرضي الآخرين بغض النظر عن فاعليته.
				٢٥. عندما يكون حلي للمشكلة غير ناجح فإنني أحاول معرفة سبب ذلك.
				٢٦. أحرص على تأجيل التفكير في أية مشكلة تواجهني.
				٢٧. عندما تواجهني مشكلة لا أعرف بالضبط كيف أحدها.
				٢٨. لدي القدرة على التفكير بحلول جديدة للمشكلة.
				٢٩. أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد.
				٣٠. أصر على تنفيذ الحل الذي توصلت إليه حتى ندما يظهر لي فشله في حل المشكلة.

			٣١. أتجنب التحدث في الموضوع الذي تواجهني فيه مشكلة.
			٣٢. لا أعرف كيف أصف المشكلة التي تواجهني.
			٣٣. عندما تواجهني مشكلة أفكر بكافة الحلول الممكنة قبل أن أتبنى واحدا منها.
			٣٤. أضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة
			٣٥. ينتابني شعور باليأس والعصبية عندما أجد أن الحل الذي توصلت إليه كان فاشلا.
			٣٦. ينتابني شعور باليأس إذا واجهتني أية مشكلة.
			٣٧. عندما تواجهني مشكلة لا أعرف من أين أبدأ بحلها.
			٣٨. عندما تواجهني مشكلة فإنني أستخدم في حلها أول فكرة تخطر على بالي.
			٣٩. عندما تواجهني مشكلة فإنني أختار الحل الأكثر احتمالا للنجاح
			٤٠. عندما تواجهني مشكلة فإنني لا اشغل نفسي- بتقييم الحلول التي أتوصل إليها.

## طريقة التصحيح وتفسير النتائج:

- عدد فقرات المقياس (٤٠) فقرة.
- الأوزان في حالة الفقرات ذات الاتجاه الموجب:  
لا تنطبق (١) - تنطبق بدرجة بسيطة (٢).  
تنطبق بدرجة متوسطة (٣) - تنطبق بدرجة كبيرة (٤).  
في حالة الفقرات ذات الاتجاه السالب يتم عكس الأوزان.
- الفقرات السالبة على المقياس هي:  
٥، ٨، ٩، ١٠، ١٣، ١٤، ١٦، ١٨، ٢١، ٢٤، ٢٦، ٢٧، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٥، ٣٦، ٣٧، ٣٨، ٤٠.
- تحسب الدرجات الفرعية على المقياس على النحو التالي:-  
١- التوجه العام: تقيسه الفقرات: ١+٦+١١+١٦+٢١+٢٦+٣١+٣٦.  
٢- تعريف المشكلة: تقيسه الفقرات: ٢+٧+١٢+١٧+٢٢+٢٧+٣٢+٣٧.  
٣- توليد البدائل: تقيسه الفقرات: ٣+٨+١٣+١٨+٢٣+٣٨.  
٤- اتخاذ القرار: تقيسه الفقرات: ٤+٩+١٤+١٩+٢٤+٢٩+٣٤+٣٩.  
٥- التقييم: تقيسه الفقرات: ٥+١٠+١٥+٢٠+٢٥+٣٠+٣٥+٤٠.
- تتراوح الدرجة الكلية على المقياس بين (٤٠-١٦٠).
- تتراوح كل درجة فرعية بين (٨-٣٢).
- تفسير العلامات على المقياس كالتالي:-  
(٤٠-٨٠) مؤشر على نقص في مهارة حل المشكلات.  
(٨٠ فما فوق) كفاءة في حل المشكلات.

المرجع: حمدي، نزيه، ١٩٩٨، علاقة مهارة حل المشكلات بالاكتمال لدى طلبة الجامعة الأردنية،  
مجلة دراسات، المجلد (٢٥) عدد (١)

## ملحق (١٣)

## - تقنيات حل مشكلة من خلال الاجتماع العائلي:

تكييف عائلتك لتحل المشاكل يعتمد جزئياً على الطريقة التي ينظر بها أعضاء العائلة للظرف وكيفية استعدادهم للتعامل مع الحدث.

ان استخدام نموذج حل مشكلة سوف يساعد على تحويل اجتماعات العائلة من جلسات إلى اتصال فعال:

## حل مشكلة عائلية:

## خطوة (١) تعريف المشكلة او الخلاف:

- اختيار الوقت عندما يتواجد الجميع الوقت المناسب للحديث.
- التوضيح أنه يتواجد مشكلة والتي يجب العمل على حلها.
- تجنب لوم او التقليل من إعتبار الآخرين.
- استخدام الاستماع النشط لتوضيح نظرة كل شخص للمشكلة.
- تفسير انك تريد أن تجد حلاً مشتركاً بالإمكان الموافقة عليه.

خطوة (٢) إيجاد الحلول الممكنة- استخدام التفكير

- اجعل الأطفال يفكروا أولاً (قد لا يأتوا بشيء، ولكن الاستمرار في السؤال يطور من تفكيرهم ويظهر انك تقيم مساهمتهم).
- التفكير بحرية - البحث عن التعددية- الاستمرار حتى كافة الأفكار تتواجد على الطاولة.
- قبول كافة الحلول دون الحكم عليها، التقييم يأتي لاحقاً يجب أن لا يقول لأي شخص "أن هذا سوف لا يعمل" " هذا غير معقول" "لقد حاولنا ذلك" - وغير ذلك.
- تشجيع الجميع على المساهمة، كلا الوالدين، كافة الأطفال، وتقييم مدخلات الأطفال يحسن من الدافعية لديهم والاعتداد بالذات وينتج الكثير من الأفكار الجيدة والتي سوف لا تحدث أبداً بالنسبة للآباء.

- كتابة كافة الحلول، بحيث بالإمكان تذكرها.
- اختبار القائمة وابعاد الأفكار والتي هي خطرة، مكلفة جدا مستحيلة التخفيف أو الحفاظ عليها وكذلك الأفكار العابرة المجنونة.
- خطوة (٤) اختيار الحل الأفضل
- الحل الأفضل، هو الحل المقبول أكثر بالنسبة لك ولأطفالك. المفتاح هو "إمكانية القبول" لا يوجد الحل الوحيد الصحيح نفس المشكلة سوف يتواجد لها الحلول الأفضل المختلفة في عائلات مختلفة تسمى في اختبار الحلول المتبقية مقابل مشاعر-أحاسيس اطفالك. ويجب الإشارة إلى أن الحل الذي تم اختياره قد لا يكون نهائيا الهدف هو محاولته لفترة ومشاهدة إذا كان يعمل.
- التأكد أن الجميع يفهموا أنه من خلال القبول للحل يتحملوا المسؤولية في تنفيذ الحل وجعله يعمل.
- وهذا سوف يحث الأطفال لجعل أية اتفاقية من السهل تعزيزها
- تعريف احتمالات طارئة، ماذا يحدث إذا أخل شخص ما بالاتفاقية؟ هل تتواجد عقوبة؟ فقدان لامتياز؟ جلسة أخرى لحل مشكلة ... وغيرها
- مناقشة العقوبات في مواضيع. بسبب عدم تنفيذ ما تم الاتفاق عليه من حلول. وهذا يجعل الأطفال يعرفوا الثمن لعدم الالتزام باتفاق، وبالتالي بإمكانهم وزن خياراتهم بطريقة البالغين.

## خطوة (٥) تنفيذ القرار

- الاتفاق على من يعمل ماذا، متى، وكيف، وتحت أي ظروف.
- ما هي المعايير لقياس نجاح؟ هل يتواجد الوقت المحدد للاتفاق؟ طريقة لوضع النهاية لفترة التجربة؟

## خطوة (٦) تقييم النتائج

- ليس كافة الحلول تعمل بشكل جيد. الاختبار من وقت لآخر انك أنت والأولاد سعيدين مع الكيفية التي يعمل بها الحل، الظروف قد تتغير، إذا الحل بحاجة لتغييره او هجره عندها يتم العودة إلى الخطوة (٢). خطوة تشغيل الدماغ.

الباحثة: سهام سليم

## ملحق (١٤)

## التواصل الأسري فن راقى

تعتبر قضية التواصل بين الزوجين صمام الأمان الذي يضمن التماسك الداخلي لبنيان الأسرة، ويمتد أواصر علاقات أفرادها بشكل كبير، مما ينعكس إيجاباً على الطمأنينة النفسية والسكينة الروحية، ويفعل دورها في بناء الإنسان المتزن انفعاليًا.

ترتكز قواعد العلاقات التواصلية الأسرية على وشائج متينة من الود والحب والإخلاص والتعلق والثقة المتبادلة، إنها مهمة لبناء أسرة قوية قادرة على لعب دور فعال في خلق شخصية أفرادها وتطبيعها بقيم ومثل حميدة، أنه لاشيء يعوّض العلاقات العاطفية المتسمة بالود والاحترام في الأسرة، لأنها تعمل على إزالة التوترات وتنفيس الضغوط الانفعالية من جوها.

لقد تعقدت الحياة العصرية نتيجة للتطور التقني والتفجر المعرفي الهائل وثورة المعلوماتية المدهشة، الأمر الذي جعل العالم قرية صغيرة مما جعل حياتنا مليئة بالاضطرابات النفسية وأشكال القلق المختلفة، كل ذلك يلقي على كاهل الأسرة أعباء ومسئوليات جساما لتخفيف وطأة الظروف القاسية عن أفرادها، مما يجعلهما ملاذاً روحياً يلجأ إليه هرباً من صعوبة الحياة العصرية وتعقيداتها.

يلعب التواصل الأسري والتفاهم بين الزوجين دوراً حيويًا في تحفيز قدرات الإنسان على العمل وجعلها أكثر فعالية، ويخلق مقدمات ضرورية لحياة الإنسان الروحية، ويحدد روح الأسرة وأسلوبها والأدبيات المتبعة في التنشئة الاجتماعية للأطفال والمراهقين، كما يحمل في طياته السرور والسعادة، أو على العكس تمامًا يؤدي إلى إثارة الأحقاد والضغائن.

كما تتوقف علاقات الأسرة على اهتمامات الزوجين النفسية وميولهم وحساسيتهم الانفعالية وعلى مشاعر كل منهما تجاه الآخر.

إننا لا نعرف السعادة بمعزل عن الآخرين، ولا نتذوقها دون وجود زوجة وأطفال، وما يقوّي وشائج الأسرة ويمتدّها هو وجود علاقات طيبة بين أفرادها.

ولكن ما العوامل التي تتوقف عليها طبيعة المناخ الأسري؟

إن لكل أسرة خصوصية فريدة تميّزها عن غيرها، لكن خلق مناخ أسري يتوقف على وقت الفراغ، والمستوى الثقافي، والتواصل النفسي، وانطباعات متنوعة. وبمقدور الزوجين أن يرفع أحدهما من شأن الآخر أو يفعل عكس ذلك، لذا فإن المساعدة على إزالة عيوبهما ونقائصهما تتوقف على مستوى ذكاء كل منهما وعلى المودة التي يكنها أحدهما للآخر، لقد أشار المرابي (بيلنسي) إلى أن الاحترام المتبادل للكرامة الإنسانية يولد المساواة، فعندما يسود الاحترام والتكافؤ جو الأسرة، يكف الرجل عن التصرف كالسيد المطلق ذي السلطة والصلاحيات التي لا تناقش ولا تعارض، ولا تبقى المرأة عبدة مغلوبة على أمرها، أما الأسر التي تسيطر فيها علاقات الأناية والاستبداد، حيث لا احترام متبادلا ولا مساواة ولا محبة، كل ذلك يعتبر الأرضية الخصبة لنشوء أشكال مختلفة من الصراع والخلافات. وبهدف تجنب ذلك يترتب على الزوجين أن يعرف كل منهما الآخر بشكل جيد، وسمات طبيعتهما ومزاجهما، وأن يدرك كل منهما أنه شخصية متميزة تختلف عن شخصية الآخر بسماتها ومقوماتها وخلفيتها الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، عند ذلك يمكننا نزع فتيل الأزمات التي يمكن أن تعصف بكيان الأسرة وتماسكها.

#### القواعد الأساسية

- عدم كشف الخصوصيات الأسرية أمام الغرباء.
- ضرورة التقدير والاحترام المتبادلين.
- التخفيف قدر الإمكان من أشكال اللوم والعتاب.
- عدم التحدث عن عيوب الزوج (الزوجة) أو الأطفال أمام الآخرين.
- إمكان التأهب للدفاع عن الزوج (الزوجة) في حال نشوء خلافات مع الأصدقاء والأقارب
- من غير المحبذ لكلا الزوجين توجيه أي ملاحظات بحضور أناس غرباء لأن هذا قد يسبب الأذى لعزة النفس والمشاعر - ليس بالنسبة لهما فقط، بل وحتى الأطفال عامة والمراهقين خاصة.
- الإيمان بالعميقة الأسرية وعدم السماح لأي كان بالتدخل في شؤون الأسرة الداخلية ولو كان من أقرب المقربين والأصدقاء.

- القدرة على ضبط كل من الزوجين انفعالاتهما والتحكم بأعصابهما أثناء ثورات الغضب.
- أن يكون باستطاعة الزوجين التنازل والتساهل، وهذا شرط من الشروط الأكثر أهمية بالنسبة لنجاح العلاقات الزوجية.
- عدم اللجوء إلى أشكال العقاب الشديد لأن الإنسان الذي يدرك المقصود بمنتهى السهولة.
- عدم التسرع في قذف الزوجين، كل منهما الآخر، بكلمات قاسية وفضة، بل على العكس يجب أن تستخدم قدر المستطاع كلمات حسنة وجميلة. إن كلمات المديح والثناء مسألة مهمة جداً وخصوصاً بالنسبة للزوج الشاب، لأنه أكثر صعوبة في التكيف مع دوره كزوج مقارنة بالفتاة التي هي أقدر على التلاؤم مع دورها كزوجة، لذا يترتب على الزوجة الشابة أن تعمل على دفع زوجها ليصبح رب أسرة حقيقياً عن طريق مدحه وتشجيعه، وليس عن طريق إصدار الأوامر والمواعظ والإرشادات التي تقتل لديه الرغبة في فعل شيء ما.
- عدم إطلاق بعض الاستنتاجات والتعميمات التي تتسم بالمغالاة والإطناب، على سبيل المثال (إنك لا تريد أن تفهمني أبداً، إنك تتصرف دائماً على النحو الذي تريده، طلبت منك ألف مرة،....) الزوج يمكن أن يخطئ، وكذلك الزوجة في تصرف ما، فيسارع الآخر إلى إطلاق سيل من التعميمات القاطعة، واصفاً شريكه بالفشل، إن هذا الموقف يمكن أن يجرح كرامة الزوج (الزوجة) جرحاً عميقاً قد لا يندمل أبداً.
- عدم كتمان الإساءة وكتبها داخل الذات، فكلما كشف الزوجان عن حالات الصراع بصورة أسرع كان تأثير ذلك أقل شدة في بنیان الأسرة. ويجب على الزوجين أن يعملوا جاهدين على اتخاذ الخطوة الأولى ليلتقي أحدهما الآخر بهدف المصالحة وإزالة مسببات التوتر التي ولدت الأزمة.
- أن يكون باستطاعة الزوجين التفاهم والمساعدة والتغاضي، وهذا شرط مهم جداً. قام علماء الاجتماع بدراسة شملت مائة من الزوجات بمناسبة اليوبيل الفضي- لزوجهن، تم توجيه بعض الأسئلة المتعلقة بأفضل الطرق والاستراتيجيات التي تقوي العلاقات الأسرية وتمتنتها، فكانت النتائج أن ٧٥% منهن أشرن إلى أن ما يسلح بنیان الأسرة هو الآتي:
  - الاستعداد لمساعدة كل منهما الآخر.
  - العفو السريع.

- توافر سمات مثل النزعة العملية، الاقتصاد المنزلي،....
- أن يضع كل من الزوجين نفسه مكان الآخر ويحاول أن يغوص في عالمه الخاص ويساعده على فهم ما هو جوهري وأساسي، فقد لا يتمكن أحدهما من رؤية تفاصيل الحياة من منظوره الشخصي.
- عدم الاختلاف بسبب أمور صغيرة، وعدم السماح بظهور صعوبات وتعقيدات تولد الصراع، والعمل قدر المستطاع على الإيقاف الآني للخلاف كي لا يتطور متخذًا منحى أشد خطورة، فالإنسان الذي هو الذي يعمل جاهدًا على وقف الخلاف واجتثاث جذوره.
- اتباع سياسة أسرية تتصف بالمرونة والدبلوماسية عن طريق تنشيط المشاركة في المسئوليات الأسرية. إن المحافظة على توازن الأسرة وتقوية دعائمها مسئولية جميع أفرادها، فلو واجهت الزوجة - على سبيل المثال - صعوبة ما سببت لها الإنهاك في الوقت الذي يقف فيه باقي أفراد الأسرة موقف المتفرج يعطون الإرشادات والنصائح التي تؤزم الموقف، وتمهّد لظهور الجفاء والفتور بين الزوجين، فإن هذا يترك أثرًا سلبيًا عسير الزوال.
- أن يرفع دائماً شعار (لا فضاظة ولا خشونة)، وليعلم الزوجان أن لاشيء يحطم سعادتهما مثل الجلافة والقسوة. إن الحب الكبير والحنان والملاطفة والرقّة والثقافة الجنسية والمعاملة الراقية مهمة جدًا لبناء علاقات أسرية سليمة.
- ضرورة الاتفاق على استراتيجيات وأساليب تربوية واحدة بالنسبة لتربية الأطفال وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السليمة، مثل عدم تقديم التعزيز الإيجابي (حلوى، نقود...) بعد عقاب الطفل من قبل أحد الوالدين.
- إن عجز التواصل مع الأطفال يعتبر حقيقة كئيبة في هذا العصر- المعقد. لقد أحصى علماء الاجتماع مدة التواصل بين الأطفال والأبوين، فكانت حوالي ١٥ دقيقة كل يوم، ولكن كيف يمكن أن توفر الوقت الكافي للتواصل بأطفالنا وخصوصًا بالنسبة للأسر العاملة؟ إن المخرج الوحيد لهذه المشكلة هو استخدام يومي عطلة يخصصان بأكملهما للأطفال (القيام برحلات، الذهاب إلى مسرح الأطفال، زيارة المعارض الفنية وحدائق الحيوان...).

- ضرورة العيش بثقة، بهدف البحث عن مصدر السعادة في كل شيء، (في كلام الطفل وخطواته الأولى، في النظرة اللطيفة والحنونة للشريك الآخر، في النجاح في العمل...).
- وفي النهاية علينا العمل بقدر المستطاع على أن تكون هذه السعادة متبادلة، وفي ذلك فن راق للتواصل الأسري يمتن الأسرة ويحصنها ضد مختلف أشكال التفتت والتفكك والضياع.

الباحثة: سهام سليم

## ملحق (١٥)

## تقييم المرشد للبرنامج

الاسم:

تاريخ بدء البرنامج

تاريخ انتهاء البرنامج

عدد الجلسات

كيف كانت مشاركتك في البرنامج؟ (ضع دائرة حول الرقم)

٦	٥	٤	٣	٢	١
فعالة		جيدة			ضعيفة

هل استطاع المرشد ان يساعدك في التعرف على الأمور التالية:

١٠/	علامة:	لا	نعم	١- الاهتمام بالذات
١٠/	علامة:	لا	نعم	٢- الاهتمام بالطرف الآخر
١٠/	علامة:	لا	نعم	٣- تعلم مهارات الإصغاء الفعال
١٠/	علامة:	لا	نعم	٤- تعلم أسلوب حل المشاكل
١٠/	علامة:	لا	نعم	٥- تعلم التعبير عن المشاعر (إيجابية/سلبية)

كيف كانت جودة وفعالية الواجبات؟

هل كان المرشد نموذجاً في الأمور التالية؟

١- مهارات التواصل	نعم	لا	٢- مهارات الإصغاء	نعم	لا	
١- شرح مفاهيم ومهارات التواصل	ممتاز	جيد	أقل من متوسط	ممتاز	جيد	أقل من متوسط
٢- تقييم التغذية الراجعة	ممتاز	جيد	أقل من متوسط	ممتاز	جيد	أقل من متوسط
٣- التوجيه	ممتاز	جيد	أقل من متوسط	ممتاز	جيد	أقل من متوسط

أقل من متوسط	جيد	ممتاز	٤- الاستجابة للأسئلة والملاحظات
أقل من متوسط	جيد	ممتاز	٥- إعطاء الواجبات
أقل من متوسط	جيد	ممتاز	٦- احترام الحدود

١- ما هو أكثر شيء استفدت منه في البرنامج؟

---



---

٢- ما هو أقل شيء استفدت منه في البرنامج؟

---



---

٣- أذكر ملاحظتك عن البرنامج؟

---



---

٤- ماهي نسبة تحسنك في التواصل؟

---



---

٥- ماهي نسبة تحسنك في حل المشكلات؟

---



---

الباحثة: سهام سليم

ملحق (١٦)

خطتي

طرق أستطيع استخدامها للتشجيع

---



---

نقاط قوة أستطيع بها تحسين العلاقة الزوجية

---



---

طرق أستطيع بها توضيح إنني اهتم واقدر الطرف الآخر

---



---

طرق أستطيع بها تحسين طريقة تواصلتي

---



---

طرق فعالة أستطيع بها حل مشاكلي

---



---

أنا مستعد وقادر على تغيير سلوكي بالطرق الآتية:

---



---

مدى تحسني في تطبيق هذه المهارات	انا افعل هذا اكثر	احتاج ان أفعل هذا اكثر	لم أتحسن في
الاستماع للمشاعر			
التواصل بصدق			
التشجيع			
الحوار اليومي			
توصيل الحب			
اللقاءات التشجيعية			
اللقاءات الزوجية			
حل المشاكل بطريقة فعالة			
إظهار سلوك فيه الاهتمام			
اختيار حياة زوجية أحسن			
قضاء وقت مع الطرف الآخر			
الاجتماع الأسري			

الباحثة: سهام سليم