سلسلة الرسائل التربوية ...

المشير
مركز المشير للاستشارات التعليمية و التربوية

الاستشارات الهاتفية ضوابط وتنبيهات

كتبه : د. أحمد بن عبدالرحمن القاضي

ح أحمد بن عبدالرحمن القاضي ، ١٤٢٦ هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
القاضي ، أحمد عبد الرحمن
الاستشارات الهاتفية ضوابط وتنبيهات./ أحمد عبدالرحمن القاضي . - عنيزة ، ١٤٢٦ هـ
١٧ص ؛ ١٤سم
ردمك : ٧_٦٦٢_٤٩_٩٩٦٠
١ - الفتاوى الشرعية_أسئلة وأجوبة ٢ - الهاتف - استخدام أ.العنوان
ديوي ٢٥٩ ١٤٢٦/٥٩٦١
رقم الإيداع : ١٤٢٦/٥٩٦١
ردمك : ٧_٦٦٢_٤٩_٩٩٦٠

بسم الله الرحمن الرحيم

إن الحمد لله نحمده ، ونستعينه ، ونستغفره ، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ، وسيئات أعمالنا . من يهده الله فلا مضل له ، ومن يضلل فلا هادي له . وأشهد أن لا إله إلا الله وحده ، لا شريك له ، القائل : (﴿ لَّا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَٰلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا ﴾)(النساء:١١٤) . وأشهد أن محمداً عبده ورسوله ، القائل : (خير الناس أنفعهم للناس)رواه الدارقطني والضياء المقدسي ، وحسنه الألباني ... أما بعد :

فقد فتح الله تعالى لعباده ، في الآونة الأخيرة ، من أبواب رحمته ما لم يكن لهم بالحسبان ، وهيّء لهم من أسباب الفرج ما يرفع الحرج ، أو يدفعه ، أو يخففه . فقد أتاحت وسائل الاتصال الحديثة ؛ من هاتف ، وإنترنت ، وبريد ، أن يصل العديد من الناس إلى مبتغاهم من الفتيا ، والمشورة ، من أهل الاختصاص ، بطرق ميسورة ، مستورة . وقد كان كثير منهم ، لا سيما النساء ، وأهل البوادي ، والمناطق النائية ، والبلاد الخالية من العلماء ، يتخبطون في الجهل ، ويتهوكون في تصرفات منافية للعقل . فصار قصارى جهد أحدهم الآن أن يلتقط الهاتف ليستفتيَ من شاء من طلبة العلم في مسألة يستحي من ذكرها كفاحاً ، أو يسارر بعض ذوي الرأي والمشورة ، في مشكلة ألمّت به يبتغي بذلك حلاً وإصلاحاً . وقد نتج عن ذلك ، بحمد الله ، حل مشاكل كثيرة ، ورفع الجهل عن فئام من الناس المغيبين عن صوت العلم والموعظة . فلله الحمد أولاً وآخرا . قال تعالى : (مَّا يَفْتَحِ اللَّهُ لِلنَّاسِ مِن رَّحْمَةٍ فَلَا مُمْسِكَ لَهَا ۖ وَمَا يُمْسِكْ فَلَا مُرْسِلَ لَهُ مِن بَعْدِهِ ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ)(فاطر:٢) .

وكان من ثمرات هذا الأمر أن تمت الاستفادة من كثير من طلبة

العلم ، والمختصين النفسيين والاجتماعيين ، وأهل الرأي والعقل . ونظراً لبكارة التجربة ، نسبياً ، وتفاوتها من شخص لآخر ، ومن جهة لأخرى ، كان من المفيد أن يجري الحديث بين الممارسين لهذه الأعمال بصفة شخصية ، وبين القائمين على تنظيمها من خلال جهات معلنة؛ وتبادل الخبرات فيما بينهم .

تعريف الاستشارة :

لغةً : قال الجوهري : (المَشُورَةُ : الشورى ، وكذلك المَشْوَرَة ، بضم الشين . تقول منه : شاورته في الأمر ، واستشرته ، بمعنى)الصحاح:٧٠٥/٢ .

قال ابن فارس : (الشين والواو والراء أصلان مطردان : الأول منهما إبداء شيء وإظهاره وعرضه ، والآخر : أخذ شيء ... قال بعض أهل اللغة : من هذا الباب : شاورت فلاناً في أمري ، قال : وهو مشتق من شور العسل ، فكأن المستشير يأخذ الرأي من غيره)معجم مقاييس اللغة:٥١٩ . اصطلاحاً : استنباط المرء الرأي من غيره فيما يعرض له من مشكلات الأمور . ويكون ذلك في الأمور الجزئية التي يتردد المرء بين فعلها وتركها .الذريعة للراغب:٢٩٤ .

وأما الاستشارة الهاتفية : فهي طلب المشورة ، عن طريق الهاتف . وتمتاز على الاستشارة المباشرة بسقوط الكلفة والحرج اللذين يعتريان المستشير ، فيمنعانه من البوح بما يستحى منه ، أحياناً . وتقصر الاستشارة الهاتفية عن المباشرة بعدم تمكن المشير من إدراك القرائن المحتفة بحال المستشير من ملامح وعلامات يستدل بها أهل الفراسة .

فضل الاستشارة :

قال تعالى : (وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ)(آل عمران:١٥٩) ، وقال : (وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ)(الشورى:٣٨) . وقال صلى الله عليه وسلم لعائشة في قصة تخيير أزواجه :

(إني سأعرض عليك أمراً ، فلا عليك ألا تعجلي فيه حتى تشاوري أبويك)رواه أحمد ، وأصله في الصحيحين .

واستشار النبي صلى الله عليه وسلم أصحابه في مواطن كثيرة : في لقاء المشركين يوم بدر ، وفي أسراهم ، وفي حادث الإفك .

وعن عمر بن الخطاب ، رضي الله عنه ، قال : (الرجال ثلاثة : رجل ترد عليه الأمور ، فيسددها برأيه ، ورجل يشاور فيما أشكل عليه ، وينزل حيث يأمره أهل الرأي ، ورجل حائر بائر لا يأتمر رُشدا ولا يطيع مُرشدا) أدب الدنيا والدين:٢٦٠ .

وقال علي رضي الله عنه : (نعم المؤازرة المشاورة ، وبئس الاستعداد الاستبداد)كسابقه .

وقال عمر بن عبدالعزيز : (إن المشورة والمناظرة بابا رحمة ، ومفتاحا بركة ، لا يضل معهما رأي ، ولا يفقد معهما حزم)كسابقه .

وقال الحسن : (والله ما استشار قوم قط ، إلا هدوا لأفضل ما بحضرتهم ، ثم تلا : وأمرهم شورى بينهم)فضل الله الصمد في شرح الأدب المفرد:٢٥٨ .

وقال ابن العربي : (الشورى ألفة للجماعة ، ومسبار للعقول ، وسبب إلى الصواب ، وما تشاور قوم إلا هدوا)تفسير القرطبي:٢٥/١٦ .

المستشار :

١ - العلم : فالحكم على الشيء فرع عن تصوره وإدراكه . وحقيقة العلم ، عند الأصوليين ، إدراك الشيء على ما هو عليه إدراكاً جازماً . فعدم الإدراك بالكلية جهل بسيط . وإدراكه على خلاف ما هو عليه جهل مركب . وإدراكه مع احتمال ضد مرجوح ظن ، ومع احتمال ضد راجح وهم ، ومع التساوي شك .

والمقصود بالعلم هاهنا علمان :

أولاً : العلم بالشرع : فالشريعة الإسلامية مشتملة على جميع المصالح الدنيوية والأخروية قال تعالى : (مَّا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِن شَيْءٍ)(الأنعام:٣٨) ، وقال : (وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ)(النحل:٨٩) . ولأجل ذلك أحال الله على أهل العلم ، فقال : (فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِن كُنتُمْ لَا تَعْلَمُونَ)(النحل:٤٣) ، وقال : (وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَىٰ أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنبِطُونَهُ مِنْهُمْ)(النساء:٨٣) . فلا شك أن المتضلع في الشريعة ، المستنير بنور الكتاب والسنة ، تنشأ عنده أهلية للنظر ، وإصابة الحق ، بسبب اعتصامه بنصوص الوحيين .

وليس معنى ذلك أن لا يتصدى للمشورة إلا العلماء ، أو طلبة العلم المتمكنين ، بل المقصود أن يتوفر في المشير حدٌ أدنى من العلم الشرعي ، يمكنه من تبصير المستشير بحقوق الله ، ويحجزه عن تعدي حدوده .

ثانياً : العلم بالحال : وهو إدراك الواقعة ، محل الاستشارة ، إدراكاً جيداً ، مبنياً على معطيات صحيحة ، خالياً من المؤثرات الآتية .

٢ - العقل : العقل في اللغة : (الحجر والنهي)الصحاح:١٧٦٩/٥ . فالعقل هاهنا وصف زائد على مجرد ما يميز الإنسان عن الحيوان ، أو الطفل ، أو المجنون ، مما يكون شرطاً في سائر العبادات . بل هو وصف شريف يتحلى به أفراد من الناس ، ناتج عن سعة الأفق ، وبعد النظر ، والتأمل في العواقب ، وحسبان الآثار ، وتمييز خير الخيرين ، وشر الشرين ، والأناة . وقد قيل :

إذا كنت في حاجة مرسلا ... فأرسل حكيماً ولا توصه
وإن باب أمر عليك التوى ... فشاور لبيباً ولا تعصه

وربما كان حظ المرء من العلم وافراً ، لكن لا يوازيه عقل راجح ، فيضل .

٣ - التجربة : إن مما يذكي العقل ويسدده التجارب والمراس . قال أبو الأسود الدؤلي :

وما كلُ ذي لبٍ بمؤتيك نصحه ... ولا كلُ مؤتٍ نصحَه بلبيب
ولكن إذا ما استجمعا عند صاحب ... فحقٌ له من طاعة بنصيب

قال القرطبي : (وصفة المستشار في أمور الدنيا أن يكون عاقلاً مجربا وادّاً في المستشير . ونقل عن بعضهم : شاور من جرب الأمور ، فإنه يعطيك من رأيه ما دفع عليه غالياً ، وأنت تأخذه مجاناً)تفسير القرطبي:١٦١/٢-١٦٢ .

٤ - التقوى : إن مقامَ المشورة يتطلب قدراً من استشعار مراقبة الله ، وخشيته في الغيب . فقد يتسلل إلى نفس المستشار حظ من حظوظ النفس بسبب حاجة المستشير إليه ، فيشير عليه بأمر له فيه غرض ، وقد يُطيف به طائف من الشيطان بسبب النجوى مع النساء ، فيفقد صوابه . ولا يعصمه من ذلك إلا تقوى الله . فإن آنس المستشار من نفسه ضعفاً أو هوى ، فالنجاء ، النجاء . (مثال) .

٥ - الأمانة : عن أبي هريرة ، رضي الله عنه ، قال قال النبي صلى الله عليه وسلم : (المستشار مؤتمن)رواه أبو داود والترمذي ، وصححه الألباني . فهو مؤتمن على أسرار من يستشيره من الناس . فلا يحل له إن يفشيها ؛ لا تصريحاً ، ولا تلميحاً ، ولا تمثيلاً متضمناً لذكر علامة فارقة ، تؤدي بمستمعه إلى معرفة المقصود . أما ما كان على سبيل المثال العام ، أو مع أمن التعيين من قبل المستمعين ، واحتيج إليه لبيان حقيقة ، أو التدليل على ظاهرة ، فلا بأس إن شاء الله .

٦ - النصح : يتعين على المستشار أن يمحض المستشير خالص نصحه ،

فعن أبي هريرة ، رضي الله عنه ، قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (حق المسلم ست ... وذكر الثالثة : وإذا استنصحك فانصح له)رواه مسلم . وعنه أيضاً : (من استشارهُ أخوه المسلم ، فأشار عليه بغير رُشده فقد خانه)رواه أحمد ، والحاكم وصححه ، ووافقه الذهبي ، وصححه أحمد شاكر .

٧ - حسن الإصغاء : ينبغي للمشير أن يصغي إلى الشكوى ، ويستجمع أطرافها ، ولا يعاجل المستشير برأي ، أو تعليق ، أو تخطئة ، أو تصويب ، قبل أن يتم حديثه . فإذا فرغ من عرضه ، ألقى عليه من الأسئلة ما يكشف ما طوى ذكره .

٨ - صفاء الذهن ، وعدم التشوش : أن يكون المستشار حال بذل المشورة في وضع مطمئن ، غير مهموم ، ولا مشغول ، ولا مستعجل ، ولا متشوش بعارض خارجي .

المستشير :

فاوت الله بين عباده في عقولهم ، وعلومهم ، وأخلاقهم ، كما فاوت بينهم في أرزاقهم ؛ ففيهم العالم والجاهل ، والذكي والبليد ، والعاقل والأحمق ، والمطمئن والمنفعل ، بل والصحيح والمعتل . فينبغي للمشير أن يدرك هذا التفاوت ، وأن يخاطب الناس على قدر ما آتاهم الله ، وألا يسوق الكلام سوقاً واحداً ، دون مراعاة للفروق الشخصية . ونذكر هاهنا ، بعض التنبيهات المتعلقة بطبقات مختلفة من الناس :

١ - الأسوياء : وهم عامة الناس الذين يحتكمون إلى معايير ثابتة ، شرعاً ، وعقلاً ، فلا يجد المشير عناءً ، في الغالب ، في إقناعهم ومناقشتهم .

٢ - النساء : النساء ، من حيث الجملة ، دون الرجال في الخصائص

الخِلقية ، والخُلقية ، ولهذا جعل الله شهادة المرأة على النصف من شهادة الرجل ، فقال : (وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِن رِّجَالِكُمْ ۖ فَإِن لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَن تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ)(البقرة:٢٨٢) . ومن مظاهر هذا الضعف : قلة التحمل ، وعدم الضبط ، وغلبة العاطفة التي تحمل على الانتقائية في العرض ، وحجب بعض المعلومات ، والتفوه بذكر أسماء أو جهات تحرج المشير ، أو الرغبة في الحديث والإفضاء فقط فينبغي للمشير أن يكون في تعامله مع النساء حازماً في غير قسوة ، متماسكاً لا تجرفه العاطفة ، تقياً لا يتّبع الهوى . ومن ذلك أن يحذر من الوقوع في تخبيب المرأة على زوجها . وقد قال صلى الله عليه وسلم : (ليس منا من خبب امرأة على زوجها)رواه أحمد وأبو داود والحاكم والبيهقي .

٣ - المنفعلون : يتصل بعض المستشيرين في حالة هياج ، وتأثر ، من جراء موقف آني ، فينبغي للمشير أن يردهم رداً جميلاً ، ويعمل على تهدئته حتى يعود إلى حال السواء ، و إلا طلب منه أن يتصل في وقت لاحق ، لأن التعاطي مع المنفعل لا يعطي رؤية واضحة ، ولا يحقق تقبلاً جيداً . ولهذا أمر النبي صلى الله عليه وسلم الغضبان بالوضوء ، والصمت ، والجلوس إن كان قائماً ، والاستلقاء إن كان جالساً .

٤ - المرضى النفسيون : تعاني شريحة من المستشيرين من أمراض نفسية ؛ عارضة ، أو مزمنة ، كالاكتئاب ، والوسواس ، والشك ، فيمكن للمشير أن يوجههم ضمن مشورته إلى مراجعة الطبيب النفسي ، ويطمئنه بأن ذلك يعينه على اجتياز الأزمة ، ولا يترتب عليه ، بالضرورة ، الوقوع في أسر العقاقير .

٥ - العابثون : يتسلى بعض العابثين بالاتصال على أرقام طلبة العلم ، والمستشارين ، والتظاهر بالوقوع في مشكلة ما ، وربما عمد بعضهم إلى ربط هذا الاتصال بغرفة في (البال توك) بغرض التندر ، كما سمعنا من بعض الإخوة . ويمكن للحاذق كشف هذا التلاعب من لحن القول ، ومجرى الحديث .

الاستشارة :

١ - التمييز بين : (الحكم) و (الفتوى) و (المشورة) : لابد من التمييز بين هذه المقامات الثلاث . فالفتوى : (إخبار بحكم الله تعالى عن دليل شرعي ، لمن سأل عنه في أمر نازل)الفتيا ومناهج الإفتاء للأشقر:٩ . والقضاء : (إنشاء إباحة أو إلزام في مسائل الاجتهاد فيما يقع فيه النزاع لمصالح الدنيا)الإحكام للقرافي:٢٠ . فالحكم ملزم ، والفتوى غير ملزمة . والحكم يتعلق بالواجبات والمحرمات والمباحات ، ولا يتعلق بالمكروهات والمستحبات ، والإفتاء يتعلق بالجميع . والحكم القضائي خاص بالخصومات والولايات والاستحقاقات ، والإفتاء يكون في العبادات والمعاملات والحقوق والآداب . وأما المشورة فقد تقدم تعريفها بأنها طلب الرأي الصائب فيما يعرض من مشكلات . وعليه فينبغي للمستشار ، والمفتي أيضاً ، أن يتحاشيا التدخل في قضايا الخصومات المتعلقة بالمحاكم الشرعية . وينبغي للمستشار أن يتحاشى الفتيا فيما لا يحسن ، وإن كان يسعه أن يحث المستشير على فعل الأولى ، وإتيان الفضل .

٢ - عدم المكاشفة بالأسماء والعلامات الفارقة : يمكن أن تتحقق المشورة ، بصورة مجردة ، دون إقحام أسماء ، أو ذكر سمات فارقة ، تحرج

المشير ، أو ربما تؤثر في مشورته . ويمكن للمشير أن يعود محدثيه على الالتزام بهذا الضابط ، ويحجزهم عن الوقوع والمساس بالذوات ، والجهات . ويمكن في حالات خاصة أن يحيلهم على أشخاص أو جهات مناسبة .

٣ - الوضوح : المشورة النافعة تتسم بالحزم ، والوضوح ، والتعليل . وهي بهذا الإخراج تريح المستشير ، وتخرجه من دوامة التردد . ففي حديث استشارة فاطمة بنت قيس للنبي صلى الله عليه وسلم قالت : (فلما حللت ذكرت له أن معاوية بن أبي سفيان وأبا جهم خطباني فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : أما أبو جهم فلا يضع عصاه عن عاتقه وأما معاوية فصعلوك لا مال له انكحي أسامة بن زيد فكرهته ثم قال : انكحي أسامة فنكحته فجعل الله فيه خيرا واغتبطت)رواه مسلم .

٤ - التأجيل : قد يلتبس الأمر على المشير ، فلا يفتح له في قضية من القضايا ، فينبغي له أن يستمهل مستشيره ليتأمل ، ويتبصر ، ويضرب له موعدا أجلاً . ولا يليق بالمستشار أن يتعجل في أمر له فيه أناة وفسحة ، لأن المشورة أمانة ودين ، كما قال صلى الله عليه وسلم : (الدين النصيحة قلنا : لمن قال لله ، ولكتابه ، ولرسوله ، ولأئمة المسلمين ، وعامتهم)رواه مسلم .

اللهم أرنا الحق حقاً ، وارزقنا اتباعه ، و أرنا الباطل باطلاً ، وارزقنا اجتنابه ، ولا تجعله مشتبهاً علينا فنضل . وصلى الله وسلم على عبده ونبيه محمد ، وعلى آله وصحبه أجمعين .

كتبه/ د. أحمد بن عبد الرحمن القاضي
عنيزة . في ١٢/٥/١٤٢٥ هـ

المشير
مركز المشير للاستشارات التعليمية و التربوية

ترخيص وزارة التجارة والصناعة رقم ١٠١ بتاريخ : ١٤٢٧/٣/٢٥ هـ
هاتف : ٠٦٣٦٥٧٣٣٢ ، ناسوخ : ٠٦٣٦٥٧٣٣١ ، عنيزة ص.ب : ٢٤٦ ، الرمز : ٥١٩١١
جوال : ٠٥٠٥١٣٢٤٦٨ ، البريد الإلكتروني : al-musheer@al-musheer.com