واقع ممارسة المصلحين لمهارات الوساطة الأسريّة

دراسة ميدانية مطبقة على المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة

The situation of the practice of family mediation skills among conciliators: A field study applied to conciliators in the conciliation offices of the Personal Status Court in Jeddah

الباحثة

سلوى محمد الخوّاري

باحثة دكتوراة قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية–جامعة القصيم

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة المصلحين لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة خلال العام 1441 هـ وتكونت عينة البحث من (14) من المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة خلال العام 1441 هـ. وتم تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) لتحقيق أهداف الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت الدراسة أهم النتائج التالية: المصلحون يمارسون مهارات الوساطة الأسرية إجمالاً عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وهذه المهارات هي: مهارة إدارة النزاع ومهارة الاتصال ومهارة التفاوض ومهارة حل المشكلة ومهارة إدارة الحوار.

الكلمات المفتاحية: المصلحين، مهارات الوساطة الأسريّة، مكاتب الصلح، محكمة الأحوال الشخصية

Abstract

This study aims to identify the situation of the practice of family mediation skills by conciliators in reconciliation offices in personal status courts. The study population consisted of all conciliators in the conciliation offices of the Personal Status Court in Jeddah during the year 1441 AH and the research sample consisted of (14) conciliators in the conciliation offices of the Personal Status Court in Jeddah during the year 1441 AH. The study tool (the questionnaire) was designed to achieve the objectives of the study following the descriptive analytical approach. The study showed the following most important results: Reconciliators practice family mediation skills in general when doing family mediation in reconciliation centers in personal status courts at a level of very high, and these skills are conflict management skill, communication skill, negotiation skill, problem solving skill and dialogue management skill.

Keywords: conciliators, family mediation skills, conciliation offices, personal status court

أولا: المقدمة:

إن المتغيرات المجتمعية المتلاحقة، بل والمتصارعة تؤثر بدورها على وحدات المجتمع ونظمه والتي من بينها الأسرة فدائما ما تأتي تلك التغيرات بمتغيرات لها تداعياتها على الأسرة وأفرادها، بل ومقومات أدائها لوظائفها الأساسية وبخاصة وظيفتها الاجتماعية، وهذا ما أضحى معه أهمية السعي لتطوير وتغيير أساليب العمل مع الأسرة ورعايتها من قبل مختلف الجهود المجتمعية الساعية لتحقيق الرعاية الاجتماعية للأسرة. وبعد إنشاء محاكم الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية وما تتضمنه من مكاتب المصالحة المعنية بتسوية النزاعات الأسرية والتي تعتبر من مظاهر الاهتمام المجتمعي واستجابة طبيعية لأهمية السعي إلى تطوير أساليب رعاية الأسرة، مستهدفة العمل مع المشكلات الأسرية في ظل تلك المتغيرات المجتمعية. وتعد مكاتب (المصالحة) الوساطة الأسرية إحدى المؤسسات القانونية التي يمكن اللجوء إليها عن طريق تعيين طرف محايد يكون هو الوسيط حيث تعتبر الوساطة وسيلة بديلة لحل النزاعات وذلك بتدخل شخص ثالث في العملية لا يقرر الحل بدلا عن الأطراف، بل يساعدهم للوصول إلى حل نابع منهم وذلك كبديل لوصولهم إلى التقاضي فهي مرحلة قبلية قبل عرض النزاع على القضاء. والمصالحة لن تمنع كلية المشكلات الأسرية والقضايا المتراكمة أمام المحاكم، إلا أنها تطرح حلولا وتصل لاتفاقات بين الأزواج وأفراد الأسرة حيال مشكلات قد يطول الزمن بها أمام المحاكم للفصل فيها، لذلك يمكن القول بان المصالحة تمثل وسيلة للتواصل والاتصال بين أطراف النزاع بما يقرب بسهولة من حل حاسم

للنزاع بينهم، كما تسهم أيضا في بناء علاقات إيجابية بناءه مستقبليا بين أطراف النزاع.

ثانيا: مشكلة الدراسة:

بناءً على ما سبق فإن المصالحة تعمل كآلية لفض وتسوية النزاعات والصراعات من خلال إطار تشريعي يتيح لها الظهور وحرية الحركة ألا وهي المحاكم. وبحكم عمل الباحثة في محكمة الأحوال الشخصية وجدت عدة شكاوى من المستفيدات من ممارسة عمل المصلحين، والذي جعلها تتساءل هل المصلحين لديهم المهارة اللازمة للقيام بالوساطة الأسرية، وهل المصلحين يمارسون مهارات الوساطة الأسرية التي اتفقت عليها أغلب الدراسات، مهارات الاتصال، ومهارات إدارة الحوار، ومهارات التفاوض، ومهارات إدارة النزاع ومهارات حل المشكلة .وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في تحديد واقع المصلحين في ممارسة مهارات الوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

(1)الأهمية العلمية:

تنبع أهمية هذه الدراسة حيث يمكن أن تكون هذه الدراسة وحدة بناء تسهم في معرفة أهم المهارات التي ينبغي أن يتمتع بها المصلحين الاجتماعيين عموما والمصلحين في مجال الاسرة خصوصا.

(2)الأهمية العملية:

تفيد هذه الدراسة المصلحين الأسريين في وضع برامج خاصة لهم لتمنيه المهارات اللازمة لمن يتصدر لهذا المجال المهم في المجتمع. كذلك تكمن أهمية الدراسة في أن نتائج هذه الدراسة قد تساهم في توجيه أنظار القائمين على إدارة مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة بشأن تعيين مصلحين اجتماعيين يتمتعون بهذه المهارات.

رابعا:أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على واقع ممارسة المصلحين لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة. ويتفرع من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية وهي:

1. تحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارة الاتصال عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة.
2. تحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة الحوار عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة.
3. تحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارة التفاوض عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة.
4. تحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة النزاع عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة.
5. تحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارة حل المشكلة عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة.

خامسا: تساؤلات الدراسة:

وفقًا لأهداف الدراسة تم صياغة تساؤل رئيسي وفقًا لما يلي:

ما واقع ممارسة المصلحين لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز الصلح في محاكم الأحوال الشخصيّة؟

وينبق منه عدد من التساؤلات تتحدد فى:

1. ما واقع ممارسة المصلحين لمهارة الاتصال عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟
2. ما واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة الحوار عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟
3. ما واقع ممارسة المصلحين لمهارة التفاوض عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟
4. ما واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة النزاع عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟
5. ما واقع ممارسة المصلحين لمهارة حل المشكلة عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

سادسا: مفاهيم الدراسة:

1-مفهوم الوساطة: Mediation

الإصلاح بين الناس والوساطة كلمتان متطابقتان في المعنى إلا أن الإصلاح مصطلح شرعي والوساطة مصطلح إداري قانوني وكل منهما يناسب أن يعرف به الآخر، والإصلاح بين الناس كمصطلح شرعي هو السعي والتوسُّط بين المتخاصمين لأجل رفع الخصومة والاختلاف عن طريق التراضي والمسالمة تجنُّبًا لحدوث البغضاء والتشاحن و إبراث الضغائن (عبدالنور،2008) بينما تعني الوساطة تدخُّل في النزاع بين حزبين أو جماعتين أو فردين لمساعدتهم على تسوية الخلافات والوصول إلى مقارنات أو الوصول إلى اتفاقيات تحقق الرضا المتبادل بين الطرفين، ويستخدم الأخصائيون الاجتماعيون مهاراتهم الفردية والتوجهات القيمية في أشكال عديدة من الوساطة بين الجماعات أو بين الأطراف في حالات الطلاق (السكري، 2000).

كما يشير مفهوم الوساطة إلى العملية التي يتم العمل بها في حال نشوب خلاف أو نزاع، سواء كان ذلك بين فردين أو جماعتين، بهدف تخفيف التوتر القائم والتركيز على عوامل تحقيق الحلول لتفادي النظام القانوني، وجلب الأطراف نحو قبول التسوية بعيدًا عن التقاضي في القضايا التي فشلوا في علاجها (Marsh, 2005).

وفي عملية الوساطة يساعد الوسيط أطراف النزاع على التوصل إلى قرارهم الخاص بشأن مواقف النزاع المعقدة، والتوصُّل إلى الطريقة المقبولة لإصلاح الأضرار وتقليل الخسائر خلال السعي لتسوية موقف النزاع. وتعني الوساطة الأسرية، تلك العملية التطوعية التي تحقق للطرفين أو الزوجين الذين على وشك الانفصال أو الطلاق الفرصة لإجراء ترتيبات معينة تتيح لكل منهما التوصُّل لتسوية الأوضاع المالية أو غير المالية الهامة (Airson, 2005).

وهي بذلك تتضمن إجراءات يتخذها الأخصائيون الاجتماعيون، والمحامون، ومهنيون آخرون لتصفية النزاع بين الزوجين بعيد عن إجراءات الخصومة في قاعات المحاكم، والهدف هو مساعدتهم على عمل تسوية مقبولة منهم، وتفهُّم طبيعة صعوباتهم الزوجية، والموافقة على حصول كل طرف على حقوقه الشرعية وديًا (السكري، 2000).

والوساطة الأسرية «Family Mediation» كممارسة اجتماعية فهي موجودة منذ القِدَم في كافة المجتمعات الإنسانية، وهي تُمَارَس في إطار أيديولوجية كل مجتمع، أما الوساطة الأسرية كممارسة مهنية متخصصة لتسوية النزاعات الأسرية تعتبر أسلوب حديث نسبيًا، حيث بدأ تطبيق هذا الأسلوب بشكل مهني في التعامل مع النزاعات الأسرية مع بداية الثمانينات في العديد من دول أوربا الشرقية / الشمالية / الغربية، ودول أمريكا الشمالية، وقد أنشئت في الولايات المتحدة الأمريكية مؤسسات عديدة للوساطة الأسرية مثل Family Mediation Association والجمعية القومية لحل النزاع National Association for Conflict Resolution بهدف تطوير برامج الوساطة الأسرية على أسس علمية ومعايير ومبادئ مهنية ومتابعة تطبيقها(Milne, et el, 2002)

2-الوساطة في الخدمة الاجتماعية:

تعتبر عملية الوساطة عملية ليست جديدة، وليست غريبة المنشأ فقد كانت جزءًا من الثقافات القديمة ولها تقاليد راسخة في تلك الثقافات- وقد أصبح الاهتمام بالوساطة في نهاية القرن العشرين ظاهرة تسترعي الانتباه، ذلك أن عدم الرضا عن التكاليف المالية، والإنهاك الانفعالي، والتمزُّق الناتج عن إجراءات المحاكم المناوئة مثل التقاضي، جعل الوساطة بمثابة حجر الزاوية لحركة الحلول البديلة للمنازعات، ومن بين الأحداث الهامة التي تدل على نمو الوساطة، تزايد استخدام الوساطة كخطوة ثانية هامة بعد المفاوضات وقبل التحكيم أو التقاضي لحل الشكاوى، وأيضًا لجوء الكثير من القضاة الآن إلى الأمر باستخدام الوساطة قبل نظر القضية في المحكمة، حيث إن عملية الوساطة هي العملية التي يمكن من خلالها أن يساعد طرف ثالث شخصين أو أكثر على التوصُّل إلى حل نابع منهم بشأن قضية أو أكثر من القضايا المتنازع عليها، ويمكن استخدام الوساطة بديلاً عن التقاضي بمساعدة الأطراف المعنية في حل أوجه النزاع، وفي الوساطة لا تتخذ الوسطاء القرارات لتلك الأطراف –كما يحدث في التحكيم أو القضاء- ولكنهم يساعدون الأطراف المتنازعة عن طريق بناء عملية للاتصال والتفاوض تسمح لهم بتحليل المشكلة وإيجاد الحلول، وفي النهاية الاتفاق على مجموعة من الخطوات التي يجب اتخاذها لحل المشكلة (سليكيو، 1999).

3-عوامل نجاح الوساطة الاسرية ما يلي:

1. إخلاص المصلحين لمهمتهما في الوساطة، ورغبتهما في الإصلاح.
2. كفاءة المصلحين ورجاحة عقليهما، ومهاراتهما في تناول موضوع الشقاق، وفي بحث أسبابه.
3. ثقة أفراد الأسرة المتخاصمين في المصلحين ورضاهما عنهما وقبولهما لقراراتهما، وتعاونهما وصراحتهما في إعطاء المعلومات عن الخلافات الأسرية.
4. رغبة أفراد الاسرة في الإصلاح، وعلاج أسباب الشقاق، وإخلاصهما النية في ذلك، فنجاح الوساطة مرهون أيضًا بإرادة المتخاصمين.

4-الركائز الأساسية لعملية الوساطة:

أ- **الوعي/ التمكين**: في أثناء المقابلات الفردية يكون التركيز من الوسيط على تحقيق الوعي المتزايد لدى كل طرف بمصالحه الخاصة، ومشاعره، ووجهات نظره، واحتياجاته، ورغباته، والأمور الحساسة التي تثيره، وأيضًا تفهمه للأسباب التي حالت دون تحقيق اتفاق سابق مع الطرف الآخر، ومن هنا يقوم الوسيط بدعم وعي الفرد بالموقف. وأيضًا تمكين الأطراف من التعامل مع الموقف، وذلك بتدريبهم على كيفية تحليل المشكلة والاتصال والتفاوض مع الطرف الآخر.

ب- **الفهم/ الاعتراف**: لا يكفي أن يكون كل طرف على وعي بموقفه. ولكن يجب فهم موقف الطرف الآخر، وهذا ما يحققه الوسيط من خلال طلبه إعادة ما سمعه الطرفين من الطرف الآخر، وكذلك طلب فحص الواقع القائم، وذلك حتى يمكن للوسيط معرفة ما إذا كان كل طرف يقدر حقًا مصالح الآخر واحتياجاته، ويتفهم مقترحاته أم لا. وثمة شكل أكثر تقدُّمًا من هذه الركيزة هو مقدَّرة الطرف (أ) على الإقرار المعلَّق باحترام وتقدير حقوق ومصالح واحتياجات الطرف (ب).

ج- **الاتفاق / الصلح**: أما الركيزة الثالثة من ركائز الوساطة فهي تمكين الأطراف من التوصُّل إلى اتفاق من أي نوع لحل المشكلة، أو اتخاذ خطوات لتنفيذ خطة أو حل للنزاع.

5-أهمية الوساطة لحل النزاع في الممارسة المهنية:

بداية تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أنه ثمة مبدأين أساسيين يحكمان إدارة النزاع أو الصراع وهما: فهم الآخرين، والتركيز على أن يفهمك الآخرين، حيث أنه إذا أتحنا الفرصة لفهم الطرف الآخر وأوضحنا له مرادنا فمن المؤكد أنه سيبذل جهدًا حتى يصغي وينصت إلينا بدوره: لذا فعلى الوسيط عند العمل مع مواقف النزاع ضرورة التركيز والإصغاء الجيد لمشكلات الأطراف المتنازعة حتى يتمكن من الحصول على تعاونهم معه لتسوية النزاع بدلاً من اتخاذهم مواقف عدائية، وكذلك فإنه في حالة نشوب نزاع أو صراع يسعى كل طرف لتغليب مصلحته على مصالح الطرف الآخر، لذا من الأهمية أن يقوم الأخصائي الاجتماعي كوسيط بالخطوة الأولى لحل الصراع، وهي الفهم الجيد لحاجات ورغبات كل طرف ووزنها بمعيار الدقة والحيادية لتحقيق الموازنة بين المصالح والرغبات المتعارضة والتي تشكِّل حجر الزاوية لحل النزاع، وتلك هي المهارة التي يجب أن تنمي بصورة مستمرة لدى المهنيين العاملين مع المشكلات الاجتماعية وبخاصة العاملين بالخدمة الاجتماعية.

وتمكِّن عملية الوساطة الأخصائي الاجتماعي من فهم كل البنود محل النزاع والتي يقدمها الأفراد، كما يقوم أيضًا بمحاولة فهم وجهات نظرهم ومساعدتهم على الاستفادة من عملية الوساطة لتسوية النزاع، حيث إن الأخصائي الاجتماعي خلال عملية الوساطة يمكنه استكشاف اهتمامات الأطراف وحاجاتهم، وهذا ما يزيد قدرته على فهم موقف النزاع، وبالتالي إمكانية توعية وزيادة إدراك أطراف النزاع تجاه الموقف، ومساعدتهم على الاستمرار في التعبير عن آرائهم بالطريقة التي تساعدهم على فهم مشاعرهم والتحكُّم فيها، كما يساعد الأخصائي الاجتماعي كوسيط الأطراف المتنازعة على فهم القضايا محل النزاع واكتساب الخبرة المستقبلية في التعامل مع مواقف أخرى جديدة.

6-أخلاقيات الممارسة المهنية:

1. يجب أن يلتزم الوسيط الأسري بالموضوعية والحيادية بمعنى تخلِّي الوسيط عن أحكامه الذاتية على الأشياء سواء بالكلمة أو الفعل.
2. يجب أن يتجنب الوسيط الأسري حدوث أي نوع من اللبس والغموض في عملية التوسُّط الأسري.
3. يجب ألا يستخدم الوسيط الأسري المعلومات الخاصة بالطرفين لأغراض شخصية.
4. يجب ألا يرتبط الوسيط الأسري بعلاقة شخصية بأي طرف من الطرفين.

7-تشكيل محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي:

تعتبر محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي من ضمن محاكم الدرجة الأولى، التي نص النظام عليها في المادة رقم (9) من نظام القضاء السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/78، وتاريخ 1428/9/19هـ على أنه

«تتكون محاكم الدرجة الأولى من عدة محاكم هي: المحاكم العامة، المحاكم الجزائية، محاكم الأحوال الشخصية، المحاكم التجارية، المحاكم العمالية».

كما نصت المادة (21) من النظام على أنه: تؤلَّف محكمة الأحوال الشخصية من دائرة أو أكثر، وفي كل دائرة قاض فرد أو أكثر وفق ما يحدده المجلس الأعلى للقضاء، ويجوز أن يكون من بينها دوائر متخصصة بحسب الحاجة.

وتتضمن هذه المادة ثلاثة أحكام:

- إن محكمة الأحوال الشخصية تتألَّف من دائرة واحدة أو أكثر.
- إن كل دائرة تتألَّف من قاض فرد، أو أكثر أي قاض، أو اثنين أو ثلاث وفق رأس المجلس الأعلى للقضاء.
- تجيز هذه المادة أن يكون من بين الدوائر، دوائر متخصصة حسب الحاجة، وهنا كانت النواة الأولى لاستحداث قسم الخدمة الاجتماعية بمحاكم الأحوال الشخصية بالمملكة العربية السعودية (السعوي، 2009م: 112).

8-اختصاصات محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي:

ويقصد باختصاصات المحاكم هو: تخويل ولي الأمر أو نائبه لجهة قضائية سلطة قضاء الحكم في قضايا عامة أو خاصة أو معينة، وفي حدود زمان ومكان معينين، أو هو تقدير الجهة القضائية في فصل نزاع من المنازعات، ويعتمد في تحديد الاختصاص من جانب المصلحة العامة، ومصلحة الخصوم أنفسهم (الخرجي، 2007م: 36، 37).

وقد جاء في المادة رقم (33) من نظام المرافعات الشرعية السعودي ما نصه تختص محاكم الأحوال الشخصية بالنظر في الإثبات الزواج، وإثبات الطلاق، والخلع، وفسخ النكاح، وإثبات الرجعة، والحضانة، وإثبات النفقة، وإثبات الزيارة للأبناء، وإثبات الوقف وهو الحبس والمنع، وإثبات الوصية، وإثبات النسب، إثبات الغيبة وتكون للمرأة التي غاب عنها زوجها أو هجرها مدةً طويلةً من غير عذر مقبول، فلها إثبات ذلك لتضررها من غيبته لها، وهجره إياها، مع تقديم الزوجة الدلائل التي تثبت دعواها بغيبة زوجها أو هجره لها، وإثبات الوفاة، وإثبات حصر الورثة، إثبات تعيين الأوصياء، توكيل الأخرس الذي لا يعرف القراءة والكتابة، وتزويج من لا ولي لها أو من عضلها أولياؤها (عبدالحميد، 2007م: 422).

وتهدف محاكم الأحوال الشخصية إصلاح حال الأسرة وتعزيز استقرارها وتيسير إجراءات التقاضي في مجال الأحوال الشخصية، وتقوم هذه المحاكم على حقيقة وهي أن علاقات وخلافات الأسرة لها سمات خاصة، فالخلافات والمنازعات الأسرية ليست صراعًا بين غرباء أو خصوم، ولكنها بين أفراد ينتمون للأسرة نفسها وبينهم صلات كرَّمتها الأديان وعلاقات يسعى المجتمع لصيانتها.

وإن كان إنشاء هذه المحاكم يعتبر مهما، فمن الأولى أن نهتم بتدعيم ممارسة أداء المصلحين في هذا المجال، ومن أهم بنود هذا التدعيم هو الاهتمام بجانب المهارات التي يجب أن يمارسوها في العمل في هذه المؤسسات، وأن عدم اكتساب المصلحين المهارات اللازمة لعلمهم بمحاكم الأحوال الشخصيّة وعدم محاولة تذليل العقبات التي تواجههم ستكون لها نتائج سلبية، وهناك ضرورة لإمداد المصلحين بالمقومات العلمية والمهنية والمهارات الخاصة بالعمل في مكاتب الصلح الملحقة بمحاكم الأحوال الشخصية.

سابعا:الدراسات السابقة:

دراسة عامر (2008): عن ممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة أجراها تحدثت هذه الدراسة عن تقويم لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة وتوصلت إلى ارتفاع نسبة ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية لمهارات الاتصال والمقابلة والتفاوض وحل المشكلة كما توصلت إلى وجود بعض الصعوبات التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي ومن أهمها عدم الاستقرار الوظيفي وعدم توافر المكان المناسب للعمل مع الحالات وقلة الدورات التدريبية وعدم وجود توجيه.

دراسة شومان (2005) حول المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزوجية بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية، واستهدفت تحديد أهم المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع نسق الأسرة لمساعدتها على تسوية النزاعات، واعتمدت الدراسة على مقياس المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، وطُبِّقَتْ الدراسة على عينة مكوَّنة من (47) أخصائي اجتماعي بطريقة الحصر الشامل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة بمراكز محافظة الجيزة وعددهم (16) مكتب، وتوصلت الدراسة إلى تحديد أهم المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزوجية والتي تمثَّلت في (تكوين العلاقة المهنية – مهارة الاتصال – التقدير – الإقناع – حل المشكلة – الملاحظة) وفي ضوء النتائج توصلت الدراسة إلى تصور مقترح من منظور نظريتي النسق والدور في تنمية المهارات اللازمة لعمل أخصائي خدمة الفرد مع النزاعات الزوجية بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية.

دراسة عيد (2007) حول الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية، وهدفت الدراسة التعرُّف على المسئوليات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بتلك المكاتب، والتعرُّف على تكنيكات العمل المهني التي يجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي بتلك المكاتب، والمهارات التي يجب يعتمد عليها الأخصائي في القيام بدوره مع نسق الأسرة والوصول لحل مناسب لطرفي النزاع الأسري، وأوضحت الدراسة أن مسئوليات الأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية تتمثل في تبصير أطراف النزاع بأهمية إنهاء الخلافات بصورة ودية، ومنع تداعيات استمرار النزاع أمام المحاكم، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن ترتيب المهارات الأساسية التي يرى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب المنازعات الأسرية أهمية وضرورة اكتسابها وتنميتها هي المهارات التنظيمية ومهارة إدارة الصراعات ومهارة التفاوض ومهارة حل المشكلة.

دراسة الهادي (2007) هدفت الدراسة تحديد مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وأوضحت أن مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات المنازعات الأسرية جاءت بمستوى متوسط، إلا أنه يقترب جدًا من المستوى الضعيف، حيث حصل على قوة نسبية (0.50%) فقط، وهذا وفق استجابات عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات المنازعة الأسرية بمكاتب تسوية المنازعات بمحاكم الأسرة. وخلصت الدراسة بعرض إطار لكيفية ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات المنازعات الأسرية، وذلك وفق الإطار النظري والنتائج الميدانية لها، من خلال التناول للمراحل الأساسية لعملية الوساطة، ومهام كل مرحلة، وما تتطلبه من مهارات، وأيضًا الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي لتحقيق المهام الأساسية.

دراسة أبو المجد (2008) هدفت الدراسة التقويم لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة، وأظهرت النتائج أنه توجد العديد من المهارات يمارسها الأخصائيين بمحاكم الأسرة،

وأوضحت النتائج أن ممارسة مهارة الاتصال كانت بنسبة عالية وبقوة نسبية 83.54% وكذلك مهارة المقابلة بنسبة 81.88%، ومهارة التفاوض 84.51%، ومهارة حل المشكلة كانت بنسبة 73.37%.

دراسة عبد الرحمن (2010) هدفت الدراسة إلى تحديد المهام والمسئوليات التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي والنفسي بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وتحديد الجوانب المهنية المشتركة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي والنفسي بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية، وأهم المهارات اللازمة لتفعيل الأداء المهني المشترك بين الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي، بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية، كذلك الوقوف على أهم المعوقات التي تؤثر على الأداء المهني المشترك، والتوصل إلى تصور مقترح لتفعيل المهام المهنية المشتركة بينهما بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية. وأثبتت نتائج الدراسة أن مهارات الاتصال والتفاعل الأسري، ومهارة تكوين العلاقات المهنية، ومهارة حل المشكلة، ومهارة الإرشاد والتوجيه، هي مهارات تعتبر الأساس في عملية الدراسة وعملية المساعدة والإرشاد. وفي المرتبة الثانية تأتي مهارات المحادثة والإفراغ الوجداني، ومهارة التفاوض، ومهارة التخطيط للحياة الأسرية، وهي تحتاج للتدريب المستمر عليها حتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي والنفسي إتقانها واكتسابها وممارستها أثناء قيامه بالعمل مع طرفي النزاع.

دراسة Gracia (2013) هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المهارات والقدرات التي تعتبر كمتطلب في تدريب الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الممارسين في مجال الوساطة الأسرية. وأوضحت نتائج الدراسة أن أهم المهارات العامة التي يجب أن يتم إكسابها للمتدرِّبين في الخدمة الاجتماعية للعمل كوسيط أسري هي: مهارة إدارة النزاعات، المهارات التحليلية للعلاقات الاجتماعية والشخصية، ومهارة العمل الفريقي، أما بالنسبة للمهارات الخاصة فقد تمثلت في الآتي: مهارة فهم النزاع وطبيعته، مهارة الاتصال والتفاوض مع طرفي النزاع، القدرة على إدارة عملية الوساطة الأسرية من حيث طبيعته وتكنيكاته، أما بالنسبة للمهارات الاجتماعية فتمثلت في: مهارة الاستماع الجيد، ومهارة تقديم الاهتمامات والاحتياجات لدى طرفي النزاع، وتحديد وتحليل الخلافات أو النزاعات، ومهارة بناء الثقة والقدرة على التفاوض، مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

ثامنا:الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1)نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة لنوع الدراسات الوصفية وهذه يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية حيث تهدف إلى وصف وتحديد واقع ممارسة المصلحين لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيَّة.

(2)منهج الدراسة:

تعد هذه الدراسة على المسح الاجتماعي باعتباره أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية لجمع البيانات والمعلومات بصورة كافية ودقيقة عن الافراد او جمهور معين للتعرف على احتياجاته.

(3)أدوات جمع البيانات:

تم الاستعانة باستبيان مهارات الوساطة الأسرية المستخدمة في دراسة قاسم ( ) أماني محمد رفعت قاسم والذي صممته أثناء قيامها لدراسة علمية بعنوان: واقع استخدام الاخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة. وتم تعديل وحذف بعض البيات الأولية بالإضافة إلى تغيير صياغة العبارات لتتناسب مع الدراسة الحالية.

ثبات الاستبانة Reliability:

تم التحقق من ثبات الاستبانة عن طريق معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (1): *معاملات الثبات للاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ.*

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
مهارة الاتصال	11	0.880
مهارة إدارة الحوار	12	0.883
مهارة التفاوض	11	0.883
مهارة إدارة النزاع	9	0.865
مهارة حل المشكلة	10	0.877
الاستبانة ككل	53	0.969

الجدول رقم (1) عبارة عن معاملات الثبات بطريق (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة (الاستبانة). بالنسبة للمحور الأول لأداة الدراسة الذي يتكون من (11 عبارة) نجد أن معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.880)، وللمحور الثاني الذي يتكون من (12 عبارة) بلغت (0.883)، وللمحور الثالث الذي يتكون من (11 عبارة) بلغت (0.883)، وللمحور الرابع الذي يتكون من (9 عبارات) بلغت (0.865)، وللمحور الخامس الذي يتكون من (10 عبارات) بلغت (0.877). كما أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغت (0.969) وهي أيضاً قيمة مرتفعة جداً. مما سبق بإنه يمكن التوصل إلى أن استجابات أفراد العينة تمتاز بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي فإن الأداة تمتاز بثبات عالي، مما يجعل الباحثة مطمئنة لإجابات أفراد العينة على الاستبانة وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات الصائبة.

جدول رقم (2): أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
غير مطبق	1	1 إلى < 1.80
تطبيق ضعيف	2	1.80 إلى < 2.60
تطبيق متوسط	3	2.60 إلى < 3.40
تطبيق عالي	4	3.40 إلى < 4.20
تطبيق عالي جداً	5	4.20 إلى 5

وتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

3-إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتحويل الاستبانة إلى استمارة الكترونية حتى تسهل عملية جمع البيانات، وبعد حصول الباحثة على خطابات التعريف من الجامعة وتقديمها للجهات المعنية بالدراسة وبعد الحصول على الموافقات، قامت الباحثة بإرسال الرابط إلى العينة المستهدفة بالدراسة، وتم تلقي الردود من (14) من المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة – وبالتالي تم اعتماد هذا العدد ليمثل حجم العينة.

تم إدخال البيانات إلى البرنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) SPSS الإصدارة 24، ومن ثم تم إجراء التحليل الإحصائي بهدف الوصول للأهداف المرجوة، وذلك عن طريق استخدام العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية.

4-مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة خلال العام 1441 هـ. وعددهم (14) من المصلحين في مكاتب الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة خلال العام 1441 هـ

5-حدود الدراسة:

1. **الحدود المكانية:** مراكز الصلح التابعة لمحكمة الأحوال الشخصيّة بجدة وعددها (14).
2. **الحدود البشرية:** جميع المصلحين العاملين في مراكز الصلح بمحكمة الأحوال الشخصيّة بجدة ويبلغ عددهم (14) مصلحا يشغلون وظائف مختلفة.
3. **الحدود الزمنية:** وهي فترة عمل الدراسة وجمع البيانات والتي استغرقت شهرين تقريبًا من تاريخ 5 أكتوبر إلى 5 ديسمبر /2019م.

تاسعا: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

(1) وصف عينة الدراسة:

جدول رقم (3): التوزيع التكراري النسبي للعينة وفق البيانات الأولية.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	جامعي	9	% 64.3
	فوق الجامعي	5	% 35.7
التخصص	توجيه وإصلاح أسري	3	% 21.4
	علم اجتماع	2	% 14.3
	شريعة	3	% 21.4
	دراسات إسلامية	3	% 21.4
	أخرى	3	% 21.4
عدد سنوات الخبرة في الوساطة الاسرية	أقل من 5 سنوات	8	% 57.1
	من 5 إلى 10 سنوات	6	% 42.9
هل حصلت على دورات في مجال الوساطة الأسريّة	نعم	10	% 71.4
	لا	4	% 28.6
المجموع		50	% 100.0

الجدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري للعينة وفقاً للبيانات الأولية، فيتضح الآتي:

بالنسبة للمؤهل العلمي. نجد أن نسبة (64.3 %) من العينة مؤهلهم العلمي (جامعي)، وأن نسبة (35.7 %) مؤهلهم العلمي (فوق الجامعي). بالنسبة للتخصص. يتضح من الجدول أن كل من التخصصات (توجيه وإصلاح أسري) و (شريعة) و (دراسات اسلامية) والتخصصات الـ (أخرى) جميعها جاءت بنسب متساوية بلغت (21.4 %)

لكل تخصص، بينما نجد أن نسبة (14.3 %) من العينة تخصصهم (علم اجتماع). بالنسبة لعدد سنوات الخبرة في الوساطة الأسرية. يتضح من الجدول أن نسبة (57.1 %) من العينة تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، وأن نسبة (42.9 %) تتراوح سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات) وبالنسبة للدورات في مجال الوساطة الأسرية. يتضح من الجدول أن غالبية العينة بنسبة (71.4 %) أفادوا بأنهم حصلوا على دورات في مجال الوساطة الأسرية، بينما النسبة المتبقية (28.6 %) أفادوا بأنهم لم يحصلوا على دورات في مجال الوساطة الأسرية.

(2)نتائج الدراسة ومنافشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما هو واقع ممارسة المصلحين لمهارة الاتصال عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الأول: مهارة الاتصال، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: مهارة الاتصال مرتبة تنازلياً.

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
3. استمع جيدًا لأطراف النزاع الأسري	4.86	0.36	تطبيق عالي جداً	1
5. استخدم ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية	4.86	0.36	تطبيق عالي جداً	1
9. أيسر الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع	4.86	0.36	تطبيق عالي جداً	1
4. أوجه الأسئلة في الوقت المناسب لتحقيق اتصال فعال	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	4
6. أوضح ما يعبر عنه كل طرف بخصوص النزاع	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	5
7. اتيح الفرصة لكل طرف ليعبر عن رأيه بوضوح	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	5
2. أهيئ البيئة الملائمة للاتصال بين أطراف النزاع الأسري	4.64	0.63	تطبيق عالي جداً	7
8. أحلل موقف النزاع من وجهة نظر الأطراف	4.64	0.50	تطبيق عالي جداً	7
10. أعدل اتجاه الاتصال من السلبي إلى الايجابي بين الأطراف	4.64	0.49	تطبيق عالي جداً	7
1. أحدد هدف الاتصال بين أطراف النزاع بدقة	4.57	0.51	تطبيق عالي جداً	10
11. أعلم أطراف النزاع أساليب الاتصال الجيد	4.21	1.02	تطبيق عالي جداً	11
المحور الأول ككل	**4.68**	**0.51**	**تطبيق عالي جداً**	

الجدول رقم (4) يوضح نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: مهارة الاتصال، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.68) يقع داخل المدى

(4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارة الاتصال عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل عبارة قد تراوحت بين (0.36 – 1.02) وهي قيم أقل من أو تقترب من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على عبارات المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارات (استمع جيدًا لأطراف النزاع الأسري) و (استخدم ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية) و (أيسر الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي لكل بلغ (4.86) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (4. أوجه الأسئلة في الوقت المناسب لتحقيق اتصال فعال) بمتوسط حسابي بلغ (4.79) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت العبارتان (أوضح ما يعبر عنه كل طرف بخصوص النزاع) و (اتيح الفرصة لكل طرف ليعبر عن رأيه بوضوح) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.71) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارات (أهيئ البيئة الملائمة للاتصال بين أطراف النزاع الأسري) و (أحلل موقف النزاع من وجهة نظر الأطراف) و (أعدل اتجاه الاتصال من السلبي إلى الايجابي بين الأطراف) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.64) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (أحدد هدف الاتصال بين أطراف النزاع بدقة) بمتوسط حسابي بلغ (4.57) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الحادية عشر والأخيرة العبارة (أعلم أطراف النزاع أساليب الاتصال الجيد) بمتوسط حسابي بلغ (4.21) ومستوى (تطبيق عالي جداً).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما هو واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة الحوار عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الثاني: مهارة إدارة الحوار، وذلك كما يلي:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: مهارة إدارة الحوار مرتبة تنازلياً.

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
22. أساعد الأطراف على الضبط الانفعالي أثناء مناقشة الخلاف	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
12. أمهد لعقد الحوار بين الأطراف حول موقف النزاع	4.71	0.50	تطبيق عالي جداً	2
17. أتجنب اثارة نقاط الخلاف بين الأطراف في بداية الحوار	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	2
23. لا أسمح لأي طرف بالخروج عن أدب الحوار	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	2
14. احترم حرية عدم الإجابة من قبل الأطراف أثناء الحوار	4.50	0.76	تطبيق عالي جداً	5
18. اطرح نقاط الاتفاق في بداية الحوار	4.50	0.52	تطبيق عالي جداً	5

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
لتقريب وجهات النظر				
20. أوجه موضوع الحوار حال خروج أحد الأطراف عنه	4.50	0.65	تطبيق عالي جداً	5
19. التـــزم بالترتيـــب المنطقـــي في تنـــاول موضوعات الحوار	4.43	0.76	تطبيق عالي جداً	8
13. أزود الأطـراف بمعلومـات عـن الحـوار وأهميته	4.36	0.93	تطبيق عالي جداً	9
21. أعرض نتائج الحوار بدقة لكل الأطراف للوقوف على نتائجه	4.29	0.73	تطبيق عالي جداً	10
15. أحدد مدة زمنية للحوار مناسبة لتحقيق أهدافه	4.21	0.80	تطبيق عالي جداً	11
16. ألتزم بالوقت المحدد لكل طرف في عملية الحوار	3.93	0.99	تطبيق عالي	12
المحور الثاني ككل	**4.47**	**0.67**	**تطبيق عالي جداً**	

الجدول رقم (5) يوضح نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني: مهارة إدارة الحوار، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.47) يقع داخل المدى (4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارة إدارة الحوار عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل عبارة قد تراوحت بين (0.43 – 0.99) وهي قيم أقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على عبارات المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (أساعد الأطراف على الضبط الانفعالي أثناء مناقشة الخلاف) حازت على الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.79) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارات (أمهد لعقد الحوار بين الأطراف حول موقف النزاع) و (أتجنب اثارة نقاط الخلاف بين الأطراف في بداية الحوار) و (لا أسمح لأي طرف بالخروج عن أدب الحوار) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.71) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارات (احترم حرية عدم الإجابة من قبل الأطراف أثناء الحوار) و (اطرح نقاط الاتفاق في بداية الحوار لتقريب وجهات النظر) و (أوجه موضوع الحوار حال خروج أحد الأطراف عنه) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.50) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (التزم بالترتيب المنطقي في تناول موضوعات الحوار) بمتوسط حسابي بلغ (4.43) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة العبارة (أزود الأطراف بمعلومات عن الحوار وأهميته) بمتوسط حسابي بلغ (4.36) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (أعرض نتائج الحوار بدقة لكل الأطراف للوقوف على نتائجه) بمتوسط حسابي بلغ (4.29) ومستوى (تطبيق

عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة (أحدد مدة زمنية للحوار مناسبة لتحقيق أهدافه) بمتوسط حسابي بلغ (4.21) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثانية عشر والأخيرة العبارة (ألتزم بالوقت المحدد لكل طرف في عملية الحوار) بأقل متوسط حسابي بلغ (3.93) ومستوى (تطبيق عالي).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما هو واقع ممارسة المصلحين لمهارة التفاوض عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الثالث: مهارة التفاوض، وذلك كما يلي:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث: مهارة التفاوض مرتبة تنازلياً.

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
30. اتاحة الفرصة لكل الأطراف لعرض مطالبهم بوضوح	4.86	0.36	تطبيق عالي جداً	1
31. أقرب وجهات نظر الأطراف في موضوع النزاع لإنجاح التفاوض	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	2
24. أحدد موضوع النزاع بين الأطراف بدقة	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	3
26. أحدد الفرص المتاحة للتسوية بين الأطراف	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	3
28. أتعرف على الحلول والبدائل المطروحة من قبل الأطراف	4.64	0.50	تطبيق عالي جداً	5
29. اقناع الأطراف بضرورة تقديم تنازل جزئي للوصول للتسوية	4.64	0.63	تطبيق عالي جداً	5
25. أحدد الأهداف المراد الوصول اليها من جلسة التسوية	4.50	0.52	تطبيق عالي جداً	7
32. ابتعد عن التسرع في الحكم على نتائج عملية التفاوض	4.50	1.09	تطبيق عالي جداً	7
33. أوثق ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين في الجلسة التفاوضية	4.50	0.65	تطبيق عالي جداً	7
34. أوضح الآثار الإيجابية لنجاح عملية التفاوض في الموضوعات المطروحة	4.50	0.65	تطبيق عالي جداً	7
27. أحدد الموضوعات التي سيتم طرحها على الأطراف	4.36	0.63	تطبيق عالي جداً	11
المحور الثالث ككل	**4.61**	**0.58**	**تطبيق عالي**	

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
			جداً	

الجدول رقم (6) يوضح نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث: مهارة التفاوض، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.61) يقع داخل المدى (4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارة التفاوض عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل عبارة قد تراوحت بين (0.36 – 1.09) وهي قيم أقل من أو تقترب من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على عبارات المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (اتاحة الفرصة لكل الأطراف لعرض مطالبهم بوضوح) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.86) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (أقرب وجهات نظر الأطراف في موضوع النزاع لإنجاح التفاوض) بمتوسط حسابي بلغ (4.79) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان (أحدد موضوع النزاع بين الأطراف بدقة) و (أحدد الفرص المتاحة للتسوية بين الأطراف) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.71) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارتان (28. أتعرف على الحلول والبدائل المطروحة من قبل الأطراف) و (29. اقناع الأطراف بضرورة تقديم تنازل جزئي للوصول للتسوية) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.64) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارات (أحدد الأهداف المراد الوصول اليها من جلسة التسوية) و (ابتعد عن التسرع في الحكم على نتائج عملية التفاوض) و (أوثق ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين في الجلسة التفاوضية) و (أوضح الآثار الإيجابية لنجاح عملية التفاوض في الموضوعات المطروحة) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.50) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الحادية عشر والأخيرة العبارة (أحدد الموضوعات التي سيتم طرحها على الأطراف) بمتوسط حسابي بلغ (4.36) ومستوى (تطبيق عالي جداً).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما هو واقع ممارسة المصلحين لمهارة إدارة النزاع عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الرابع: مهارة إدارة النزاع، وذلك كما يلي:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع: مهارة إدارة النزاع مرتبة تنازلياً.

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
37. أحافظ على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
38. اعـرض موضـوع النـزاع بشـكل جيـد لإدارتـه بصورة ايجابية	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
39. أقلـل حـدة غضـب الأطـراف أثنـاء مناقشـة الخلاف المسبب للنزاع	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
40. التزم بالحيادية والموضوعية في عرض المقترحات	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
43. أغير اتجاهات الاطراف من المنافسة إلى التعاون لتسوية النزاع	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
41. أخفـف حـدة تـوتر وقلـق الأطـراف لتقبـل المقترحات	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	6
35. أعرض موضوع النزاع بصورة موضوعية	4.57	0.65	تطبيق عالي جداً	7
42. أتجنـب التركيـز على الآراء المتعارضـة في عمليـة إدارة النزاع	4.57	0.76	تطبيق عالي جداً	7
36. أوجه كل طرف لاحترام رأي الآخر في موضوع النزاع	4.50	0.65	تطبيق عالي جداً	9
المحور الرابع ككل	**4.70**	**0.52**	**تطبيق عالي جداً**	

الجدول رقم (7) يوضح نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع: مهارة إدارة النزاع، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.70) يقع داخل المدى (4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارة إدارة النزاع عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل عبارة قد تراوحت بين (0.43 – 0.76) وهي قيم أقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على عبارات المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارات (أحافظ على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع) و (اعرض موضوع النزاع بشكل جيد لإدارته بصورة إيجابية) و (أقلل حدة غضب الأطراف أثناء مناقشة الخلاف المسبب للنزاع) و (التزم بالحيادية والموضوعية في عرض المقترحات) و (أغير اتجاهات الاطراف من المنافسة إلى التعاون لتسوية النزاع) حازت على المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي لكل والذي بلغ (4.79) وبمستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (أخفف حدة توتر وقلق الأطراف لتقبل المقترحات) بمتوسط حسابي بلغ (4.71) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارتان (أعرض موضوع النزاع بصورة موضوعية) و (أتجنب التركيز على الآراء المتعارضة في عملية إدارة النزاع) بمتوسط حسابي لكل بلغ (4.57) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة

التاسعة العبارة (أوجه كل طرف لاحترام رأي الآخر في موضوع النزاع) بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ومستوى (تطبيق عالي جداً).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما هو واقع ممارسة المصلحين لمهارة حل المشكلة عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة؟

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الخامس: مهارة حل المشكلة، وذلك كما يلي:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الخامس: مهارة حل المشكلة مرتبة تنازلياً.

العبـارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
44. أحدد المشكلة بين أطراف النزاع بدقة ووضوح	4.79	0.43	تطبيق عالي جداً	1
52. أساعد الأطراف على تنفيذ الحلول المقترحة	4.71	0.47	تطبيق عالي جداً	2
45. أحدد أبعاد المشكلة وتأثيراتها السلبية	4.64	0.75	تطبيق عالي جداً	3
46. أفسّر أسباب المشكلة للأطراف بوضوح وبصورة موضوعية	4.57	0.51	تطبيق عالي جداً	4
48. احدد مقترحات حل المشكلة بما يحقق التقارب بين الأطراف	4.57	0.51	تطبيق عالي جداً	4
51. اعطي كل الاطراف الحرية في اختيار الحل المناسب	4.57	0.65	تطبيق عالي جداً	4
49. أطرح المقترحات والبدائل على الأطراف للمناقشة فيما بينهم	4.50	0.76	تطبيق عالي جداً	7
47. أعرض المشكلة من وجهة نظر كل طرف	4.43	0.76	تطبيق عالي جداً	8
50. أشجع الأطراف على العصف الذهني للوصول لحلول مناسبة	4.43	0.65	تطبيق عالي جداً	8
53. أتابع تنفيذ الحلول لتسوية موقف النزاع	4.14	1.03	تطبيق عالي	10
المحور الخامس ككل	**4.54**	**0.65**	**تطبيق عالي جداً**	

الجدول رقم (8) يوضح نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس: مهارة حل المشكلة، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.54) يقع داخل المدى (4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارة حل المشكلة عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة

بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل عبارة قد تراوحت بين (0.43 – 1.03) وهي قيم أقل من أو تقترب من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على عبارات المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (أحدد المشكلة بين أطراف النزاع بدقة ووضوح) حازت على الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.79) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (أساعد الأطراف على تنفيذ الحلول المقترحة) بمتوسط حسابي بلغ (4.71) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (أحدد أبعاد المشكلة وتأثيراتها السلبية) بمتوسط حسابي بلغ (4.64) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارات (46. أفسّر أسباب المشكلة للأطراف بوضوح وبصورة موضوعية) و (احدد مقترحات حل المشكلة بما يحقق التقارب بين الأطراف) و (اعطي كل الاطراف الحرية في اختيار الحل المناسب) بنفس المتوسط الحسابي لكل بلغ (4.57) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (أطرح المقترحات والبدائل على الأطراف للمناقشة فيما بينهم) بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارتان (أعرض المشكلة من وجهة نظر كل طرف) و (50. أشجع الأطراف على العصف الذهني للوصول لحلول مناسبة) بنفس المتوسط الحسابي لكل بلغ (4.43) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (أتابع تنفيذ الحلول لتسوية موقف النزاع) بأقل متوسط حسابي بلغ (4.14) ومستوى (تطبيق عالي).

من خلال النتائج السابقة، فإنه يمكن تلخيص مهارات الوساطة الأسرية (مهارة الاتصال – مهارة إدارة الحوار – مهارة التفاوض – مهارة إدارة النزاع –مهارة حل المشكلة) في مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة مرتبة تنازلياً.

المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
مهارة إدارة النزاع	4.70	0.52	تطبيق عالي جداً	1
مهارة الاتصال	4.68	0.51	تطبيق عالي جداً	2
مهارة التفاوض	4.61	0.58	تطبيق عالي جداً	3
مهارة حل المشكلة	4.54	0.65	تطبيق عالي جداً	4
مهارة إدارة الحوار	4.47	0.67	تطبيق عالي جداً	5
الدرجة الكلية لمهارات الوساطة الأسرية	**4.60**	**0.59**	**تطبيق عالي جداً**	

الجدول رقم (9) يوضح ملخص نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمهارات الوساطة الأسرية في مراكز المصالحة في محاكم الأحوال الشخصيّة، فمن خلال المتوسط العام والذي يبلغ (4.60) يقع داخل المدى (4.20 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفرد العينة يرون أن المصلحين يمارسون مهارات الوساطة الأسرية إجمالاً عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، كما نجد أن قيم الانحرافات المعيارية لكل محور قد تراوحت بين (0.51 – 0.67) وهي قيم أقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى تقارب الإجابات على المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب المهارات تنازلياً ابتداء بالمهارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاء بالمهارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن (مهارة إدارة النزاع) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.70) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، تلتها في المرتبة الثانية (مهارة الاتصال) بمتوسط حسابي بلغ (4.68) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة (مهارة التفاوض) بمتوسط حسابي بلغ (4.61) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة (مهارة حل المشكلة) بمتوسط حسابي بلغ (4.54) ومستوى (تطبيق عالي جداً)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة (مهارة إدارة الحوار) بمتوسط حسابي بلغ (4.47) ومستوى (تطبيق عالي جداً).

عاشرا:أهم النتائج والتوصيات:

أولاً: أهم النتائج:

بناءً على ما تم التوصل إليه من النتائج لهذه الدراسة فإنه يمكن تلخيص أهم النتائج في النقاط الآتية:

النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة:

2/ نتيجة السؤال الأول: المصلحون يمارسون مهارة الاتصال عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وأن أكثر العبارات ممارسة في مهارة الاتصال من وجهة نظر العينة هي:

- استمع جيدًا لأطراف النزاع الأسري – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- استخدم ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- أيسر الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

3/ نتيجة السؤال الثاني: المصلحون يمارسون مهارة إدارة الحوار عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وأن أكثر العبارات ممارسة في مهارة إدارة الحوار من وجهة نظر العينة هي:

- أساعد الأطراف على الضبط الانفعالي أثناء مناقشة الخلاف – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- أمهد لعقد الحوار بين الأطراف حول موقف النزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- أتجنب اثارة نقاط الخلاف بين الأطراف في بداية الحوار – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
- لا أسمح لأي طرف بالخروج عن أدب الحوار – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

4/ نتيجة السؤال الثالث: المصلحون يمارسون مهارة التفاوض عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وأن أكثر العبارات ممارسة في مهارة التفاوض من وجهة نظر العينة هي:

- اتاحة الفرصة لكل الأطراف لعرض مطالبهم بوضوح – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- أقرب وجهات نظر الأطراف في موضوع النزاع لإنجاح التفاوض – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
- أحدد موضوع النزاع بين الأطراف بدقة – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
- أحدد الفرص المتاحة للتسوية بين الأطراف – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

5/ نتيجة السؤال الرابع: المصلحون يمارسون مهارة إدارة النزاع عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وأن أكثر العبارات ممارسة في مهارة إدارة النزاع من وجهة نظر العينة هي:

– أحافظ على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– اعرض موضوع النزاع بشكل جيد لإدارته بصورة إيجابية – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– أقلل حدة غضب الأطراف أثناء مناقشة الخلاف المسبب للنزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– التزم بالحيادية والموضوعية في عرض المقترحات – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– أغير اتجاهات الاطراف من المنافسة إلى التعاون لتسوية النزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

6/ نتيجة السؤال الخامس: المصلحون يمارسون مهارة حل المشكلة عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وأن أكثر العبارات ممارسة في مهارة حل المشكلة من وجهة نظر العينة هي:
– أحدد المشكلة بين أطراف النزاع بدقة ووضوح – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– أساعد الأطراف على تنفيذ الحلول المقترحة – بمستوى (تطبيق عالي جداً).
– أحدد أبعاد المشكلة وتأثيراتها السلبية – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

7/ النتيجة الكلية لمهارات الوساطة الأسرية: المصلحون يمارسون مهارات الوساطة الأسرية إجمالاً عند القيام بالوساطة الأسرية في مراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصيّة بمستوى (تطبيق عالي جداً)، وترتيبها حسب مستوى الممارسة من وجهة نظر العينة كالآتي:
– مهارة إدارة النزاع – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
– مهارة الاتصال – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
– مهارة التفاوض – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
– مهارة حل المشكلة – بمستوى (تطبيق عالي جداً)
– مهارة إدارة الحوار – بمستوى (تطبيق عالي جداً).

ثانياً: التوصيات:

(1)أهمية التدريب والتعليم المستمر للمصلحين الاجتماعيين لتنميةمهاراتهم المرتبطةبالوساطةمكمهارة الاتصال اللفظى وغير اللفظى.

(2) أنشاء وحدةللتعليم المستمر تابعة للمحاكم المختصةتستهدف زيادةوتنميةمعارف ومهارات المصلحين الاجتماعيين.

(3) تعميم النماذج الناجحة لأدوار المصلحين فممارستهم للوساطة بين المصلحين لدراستها كنماذج تدريبية ونقل الخبرات والتجارب بين ممارسى الوساطة(مع المحافظة على سرية الحالات).

(4) التركيز على إدارة الحوار بين المصلحين وعملائهم سواء فالمقابلات الفردية أو المقابلات المشتركة.

(5) تزويد المصلحين بالمعارف المرتبطة بالتدخل المهنى للخدمة الاجتماعية خاصة مع الخلافات والنزاعات الأسرية، وكيفية وضع خطة علاجية للتدخل المهنى وتنفيذها وتقويمها بمشاركة عملائه.

(6) ضرورة التوضيح والتفسير لتداعيات النزاع الأسرى وآثاره والتحديد الدقيق لمسبباته.

(7)إتاحةالفرصة لكل الأطراف للمطالب وتوضيح الفرص المتاحة للتسوية .

(8) تنمية مهارات التسجيل المهنى وكتابة التقارير للمصلحين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو المجد، عامر محمد السيد. (2008م): **دراسة تقويمية لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة**، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 25، ج4.
2. الخرجي، خالد عبد العزيز. (2007م). **جدوى استحداث قسم الخدمة الاجتماعية بالمحاكم الشرعية من وجهة نظر القضاة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف بن عبد العزيز.
3. السكري، أحمد. (2000م). **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
4. شومان، عبد الناصف يوسف. (2005م). **المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزوجية بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية**، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
5. عامر، محمد السيد أبو المجد. (2008م). دراسة **تقويمية لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة**، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 25، ج4.
6. عبد الحميد، محيي الدين. (2007م). **الأحوال الشخصية بالشريعة الإسلامي**ة، بيروت: المكتبة العلمية ببيروت.
7. عبد الرحمن، حنان يحيى. (2010م). **تصور مقترح لتفعيل المهام المهنية المشتركة بين الأخصائي الاجتماعي والنفسي في تسوية النزاعات والخلافات الأسرية، دراسة ميدانية في إطار خدمة الفرد الأسرية**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، العدد (29)، ج2.
8. عبد النور، محمود محجوب. (2008م). **الصلح وأثره في الفقه الإسلامي**، الرياض، مكتبة المدينة.
9. عيد، عادل عزت محمد. (2007م). **دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية**، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، ج 17، ع1.
10. سيلكيو، كارل أ. (1999م): **عندما يحتدم الصراع**، دليل عملي لاستخدام – الوساطة في حل النزاعات (ترجمة علاء عبد المنعم وفايز حكيم) القاهرة، الدار الدولي للنشر، القاهرة.
11. الهادي، فوزي محمد. (2007م). **مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة في تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني والعشرين.

أولاً: المراجع الأجنبية:

1. Milne, A., Folberg, J & Salem, P. (2004). **Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and applications** (U.S.A: New York, Guilford Publications,
2. Garcia, L. M. (2013). **Family Mediation: Competencies for social work Training,** Journal of Conflict logy, (4) 1.

3. Airson, O. C. (2005). **Social Work Department, Family Mediation**, Malcolm 16 Smith.
4. Marsh, S. R. (2005). **Expanded Use of Institutional Mediatio**n, Mediator and arbitrators in binge a member of National Mediation's Panel.