متطلبات تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

إعداد

دكتورة : أحلام عبد المؤمن على محمد

استاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

أولا : المقدمة ومشكلة الدراسة

تعتبر الأسرة الخلية الاولى التى يتكون منها البنيان الاجتماعى وهى اساس استقرار الحياة الاجتماعية ، وهى من أهم المؤسسات الاجتماعية لما لها من أثر فى حياة الانسان . وهى اكثر النظم الاجتماعية تأثيرا وتأثرا بالنظم السائدة فى المجتمع ، لذا يجب الاهتمام بها وبكل عناصرها حتى تصبح قادرة على القيام بوظائفها على الوجة الاكمل . وعلى الرغم من الاهتمام العالمى والمحلى بشئون الأسرة الا انها لازالت تعانى من مشكلات اقتصادية واجتماعية وعاطفية ، وفى الآونة الأخيرة فقدت الأسرة الكثير من وظائفها نتيجة العديد من التغيرات التى طرأت عليها مما أفرز العديد من المشكلات التى دعت الى إنشاء محكمة (محكمة الأسرة) لمواجهة والبت فى هذه المشكلات بأسرع وقت ممكن بعد أن كانت تأخذ وقتا طويلا بالاضافة الى تنقل القضايا من محكمة لآخرى والتى ينتج عن هذا التنقل تعارض الاحكام والقررات التى تصدر عن المحاكم بدرجاتها فى مسائل الاحوال الشخصية بالاضافة الى بطء وتعقد اجراءات التقاضى مما كان له اثرا سلبيا على رافع الدعوى .

وحيث ان الشريعة الاسلامية أوجبت حماية الأسرة ورعايتها ولن تكون الرعاية الا بتكريمها وتوفير كل ما تحتاجه من أجل أداء رسالتها فى جمع شمل أفرادها واعطاء كل ذى حق حقه ، وهذا لا يتحقق الا عن طريق تيسير اجراءات التقاضى .

لذلك تقوم مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة المختصة محليا بنظر الدعوة التى ترفع اليها من أحد أفراد الأسرة دون غيرها والتى تتعلق بأى دعاوى خاصة بالأسرة " اثبات نسب أو توثيق ، أو طلاق أو تطليق أو التفريق أو الفسخ ، وكذلك دعاوى النفقة والحضانة والرؤية وتوفير سكن للأم الحاضنة " وهذه الدعاوى توضع فى ملف خاص بكل أسرة ترفع أمرها الى هذه المحكمة .

وتضم محكمة الاسرة قضاة مؤهلين ومدربين متخصصين للفصل قى قضايا الأسرة ويعاونهم فى ذلك أخصائيين اجتماعيين ونفسيين وقانونيين لبحث كافة المنازعات من خلال دراسة

احوال الأسرة وبذل الجهد للتوفيق بين الأطراف المتنازعة وذلك بعد الاجتماع بأطراف النزاع وسماع أقوالهم ثم يقوم المختصيين بتبصيرهم بجوانبها المختلفة والآثار المترتبة عليها وعواقب التمادى فى ذلك كما يقدم لهم النصح والارشاد (١) .

والاخصائى الاجتماعى كأحد المتخصصين الذين يعملون مع الحالات المتنازعة أمام محكمة الأسرة فإنه يسعى الى تقديم يد العون والمساعدة لكل أطراف النزاع للحفاظ على كيان الأسرة .

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التى اهتمت بالأسرة ، والتى تعمل على تزليل الصعوبات و المخاطروالضغوط التى تتعرض لها الاسرة ومواجهة مشكلاتها مستخدمة الاساليب العلاجية المختلفة معتمدة فى ذلك على موارد الاسرة والمجتمع (٢) . وهى تعكس وضعا مهما فى ممارسة العمل المهنى المتخصص فى مجال أحوال ومشكلات الأسرة ، وهذا ما يقره تاريخ الممارسة المهنية حيث دأبت على تقديم الخدمات المتنوعة للأسرة وأفرادها ، فضلا عن أن المهنة سرعان ما تستجيب لكل تغيير يطرأ على الأسرة بنائيا ووظيفيا . وذلك بهدف صون كرامة الأسرة والحفاظ على وحدتها والحفاظ على أفرادها .

وتسعى الخدمة الاجتماعية فى اطار النسق القانونى والذى يتمثل فى محكمة الأسرة الى تقديم الخدمات الاجتماعية للأسرة وفق القرارات القانونية التى تسعى الى تدعيم وتقوية متطلبات التدخلات المهنية من خلال التمسك بالقوانين والالتزام بمحتواها وبما يدعم الدور الذى يقوم به الاخصائى الاجتماعى (٣) .

والاخصائى الاجتماعى هو ذلك المهنى المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المختلفة والتى منها المجال الأسرى متمثلا هنا فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وهو الاداة التى من خلاله يتم تحقيق اهداف المهنة وذلك عن طريق الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية مما يساهم بدورة فى تحقيق الأستقرار .

وفى ضوء ذلك يجب التركيز على النهوض بمستوى أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين فى مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية والتى منها محكمة الأسرة والتى تهدف الى مساندة

الأسرة للتغلب على المشكلات التى تواجهها خاصة فى ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة وما تتسم به من سرعة الامر الذى يكسب النهوض بمستوى اداء الاخصائى الاجتماعى اهمية خاصة .

ويعد الاداء المهنى للاخصائى الاجتماعى عصب ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية خاصة فى اطار المتغيرات المجتمعية التى يتعرض لها المجتمع ، وفى ضوء هذه التغيرات السريعة لم يعد أداء الاخصائى الاجتماعى لدوره كافيا وكما ينبغى والقيام بالتكليفات والمسئوليات المهنية ، مما جعل كافة المتخصصين فى الخدمة الاجتماعية يهتمون بدراسة والبحث فى كيفيية مساعدة الاخصائى للقيام بهذا الدور لمواكبة تلك التغيرات ، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طرديا مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية ودرجة الفعالية تتناسب مع ما لدى الاخصائى الاجتماعى من معرفة ومهارات ودرجة الالتزام بقيم واخلاقيات المهنة (٤) ، وهذا ما تناولته الدراسات السابقة والتى أكدت على أن هناك قصور فى الاداء المهنى للاخصائى الاجتماعى فى المجالات المختلفة والتى منها دراسة "فيرنيسا (٥) والتى أكدت على أن القصور الذى يواجه الاخصائى الاجتماعى يعود بشكل أساسى الى عدم الالمام بالنواحى الادارية والمعرفية وضعف الدافعية ، وتوصى الدراسة بضرورة معالجة اوجة القصور فى الاداء المهنى للاخصائى الاجتماعى بما يحقق الاداء المنشود . كما أشارت دراسة " بروشينك (٦) على ان الاداء الوظيفى يحتاج الى تطوير وتحسين ، ويتم ذلك عن طريق التغلب على المعوقات التى تواجهه وخاصة ان تلك المعوقات ترجع الى قصور القدرات والامكانات والجوانب المعرفية لدى العاملين فى المؤسسات الحكومية والاهلية ، لذا توصى الدراسة بضرورة تطوير الاداء الفعلى وتقديم الدعم الاجتماعى المطلوب وقياس العائد من ذلك على النسق المستهدف . كما توصلت دراسة " يوسف عبد الحميد(٧) الى ان الاداء المهنى يحتاج الى تطوير وتحسين مستمر خاصة فى ظل التغيرات الهائلة والمستمرة فى المعارف الانسانية وما يترتب على ذلك من تغييرات مستمرة فى نظم العمل وما يستوجبه من ضرورة اعداد وتنمية أو تطوير الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى لمواجهة تلك التغييراتواستيعابها والتكيف مع مقتضياتها .

ومما سبق يتضح ان هناك قصورا فى اداء الاخصائى الاجتماعى لدوره ويرجع ذلك الى عدم المامه بالنواحى الادارية والمعرفيةة ونقص القدرات ، لذا يجب الاهتمام بتدريب الاخصائيين الاجتماعيين وقد أكد على ذلك محمد حسين (٨) فى دراسته حيث توصلت الى ضرورة تفعيل الاهتمام بتدريب الاخصائيين الاجتماعيين وذلك خلال الممارسة للتعامل مع كل جديد يواجههم مما يؤدى الى تطوير ادائهم المهنى . كما اوصت دراسة نبيل ابراهيم (٩) بضرورة اجراء المزيد من الدراسات الخاصة بالأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين فى مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية لمعالجة المشكلات الناتجة عن قصور الاداء وذلك من خلال تفعيل برامج التدريب المقدمة وتعظيم الاستفادة منها . كما أشارت دراسة مدحت محمد (١٠) الى ضرورة التركيز على فعالية البرامج التدريبية التى تسهم فى مساعدة الاخصائيين الاجتماعيين على توظيف الاساليب المهنية للخدمة الاجتماعية وزيادة مهاراتهم وكفاءتهم المهنية مما يساهم بدورة فى تطوير ادائهم المهنى .

لذا فإن الاخصائى الاجتماعى فى حاجة الى مزيد من التدريبأثناء عمله خاصة فى إطار المستجدات المعاصرة ، لذلك يجب أن يتضمن برنامج التدريب عناصر تتعلق بتلك التغيرات حتى يتناسب الجهد التدريبى مع الأساليب المستخدمة بما يحقق تحسين الأداء المهنى (١١) .

كما اكدت بعض الدراسات على ان القصور فى الاداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين راجع الى ضعف الجانب المهارى لهم وعدم المامهم الكافى بالمهارات المهنية اللازمة لتطوير وتحسين أدائهم الفعلى .

حيث تمثل المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية القاعدة الاساسية للتأثير على سلوك عملائهم والتى تستند فى ذلك على معارفه وقدراته والتطوير وعلى استخدام علاقاته لمختلف الاشخاص وفى مختلف الاماكن وكذلك مهارة الاخصائى الاجتماعى فى استخدام الاساس المعرفى ومهارات الآخرين الذين يتعامل معهم (١٣) . ومن هذه الدراسات دراسة "نبيل محمد(١٣)" والتى توصلت الى ضرورة اكساب الاخصائيين الاجتماعيين العديد من المهارات التى تساعدهم على تحقيق اهداف المنظمات التى يعملون بها وذلك من خلال البرامج التدريبية والاعداد المهنى لهم . كما

اشارت دراسة" ايمن اسماعيل وأشرف غيث (١٤)" الى ضرورة تطوير وتنمية المهارات والانشطة الادارية التى ينبغى أن تتوافر لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين فى المنظمات الاجتماعية ، وضرورة التأكيد على توفير المهارات والرغبة فى اكتسابها ، كما أوصت الدراسة بأن تكون هذه المهارات معيارا من معايير تقييم الاخصائيين الاجتماعيين العاملين فى هذه المنظمات . وقد توصلت دراسة سعيد عبد العزيز(١٥) الى أن إعداد الاخصائى الاجتماعى يتطلب تزويده بالمهارات التى تجعله قادر على العمل بصورة علمية منظمة تهدف الى تحسين مستوى الأداء . كما أشارت دراسة سحر فتحى (١٦)الى ضرورة صقل خبرات ومهارات الاخصائيين الاجتماعيين وتعريفهم بالأساليب الحديثة للعمل واطلاعهم على كل ما هو جديد فى مجال الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية . كما أكدت دراسة فتحى احمد (١٧) على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق البرنامج التدريبى وكل من المعارف المهنية والمهارات والخبرات الخاصة بالاخصائيين الاجتماعيين . كما أشارت دراسة هاشم مرعى (١٨) الى أن تطوير الأداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين بجمعيات تنمية المجتمع يتطلب تزويدهم بمجموعة معارف خاصة بالإعداد المهنى وبالممارسة العامة ، فضلا عن ضرورة توفير العديد من المهارات والقيم الانسانية والمهنية اللازمة لأداء الأدوار على أكمل وجة .

ونظرا لماتمثلةالمهارات المهنية من أهمية فى إعداد الاخصائى الاجتماعى العامل فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فإن مقومات بناء هذه المهارات تتمثل فى (١٩) :

١ – الإستعداد الشخصى من حيث الجوانب النفسية والاجتماعية .

٢– تفاعل وإنصهار المعارف المرتبطة بالقيم الموجهة والاخلاقيات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وذلك فى إطار الأستعداد الشخصى .

٣ – الجوانب المعرفية التى تتعلق بالحقائق الاساسية فى العلوم الانسانية المتعلقة بدراسة الافراد والقوة السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة فيهم .

٤ – تنمية الصورة لدى الذات والآخرين من الممارسين مما يعكس الثقة فى القدرات لديهم وثقتهم فى قدرات الآخرين على الأداء والممارسة .

٥ – المشاهدة والمحاولة فى إطار التوجية والأشراف من خلال مشاهدة مهارات وقدرات الممارسين المهنيين فى مواقف مختلفة ومحاولة تنمية قدراته التدريبية على ممارسة المهارات فى مواقف مختلفة

٦ – الحقائق العلمية التى تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية والعمليات الاساسية المرتبطة بها .

وفى ضوء ذلك يجب تعظيم الاهتمام بتدريب الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة على المهارات المهنية وذلك بوصفها إحدى متطلبات الأداء المهنى المنشود وذلك وفقا لنتائج الدراسات السابقة والتى اكدت فى مجملها على ضرورة اكساب الاخصائيين الاجتماعيين العامليين فى مختلف المجالات المهارات المهنية . ونظرا لأهمية الهدف الذى أنشأت من أجله محكمة الأسرة وخاصة مكاتب تسوية المنازعات الأسرية فى مصر فقد تم اجراء العديد من الدراسات التى اهتمت بالتعرف على محاكم الاسرة وطبيعة العمل الذى يقوم به الاخصائى الاجتماعى ومكاتب تسوية المنازعات الاسرية ودور الاخصائى فيها سواء داخل المكتب أو كخبير اجتماعى ضمن هيئة المحكمة والمهارات والوسائل التى يستخدمها للتعامل مع الأطراف المتنازعة والكشف عن المعوقات التى تواجهه .ومن هذه الدراساتدراسة عصام محمود (٢٠) والتى هدفت الى تقويم دور الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى محكمة الأسرة ، وقد توصلت الى ضرورة توافر مقومات عقلية ونفسية فى الاخصائى الاجتماعى حتى يتمكن من التعامل مع المواقف الشديدة والمعقدة ، كما انه فى حاجة الى تذويدة بمهارة كتابة التقارير وعرض المشكلات الأسرية . كما توصلت الى الصعوبات التى تواجة الاخصائى الاجتماعى فى المحكمة وهى صعوبات راجعة الى اعداد الاخصائى الاجتماعى مثل عدم تدريبه على التعامل مع المشكلات الأسرية ، وعدم المامه بقوانين الأحوال الشخصية ، وكذلك صعوبات راجعة للمؤسسة نفسها تتمثل فى كثرة القضايا المسندة للأخصائى الاجتماعى ، وصعوبات راجعة لأطراف النزاع . وكذلك دراسة عماد حمدى (٢١) والتى هدفت الى التعرف على دور الاخصائى الاجتماعى

المتوقع بمحكمة الأسرة وكذلك التعرف على المعوقات التى تواجهه عند التعامل مع المشكلات الأسرية ، وقد توصلت الى ان هناك معوقات ادارية ومهنية تعوق الاخصائى الاجتماعى عن اداء دورة . كما جاءت دراسة سسعاد حلمى (٢٢) والتى هدفت الى تحديد العوامل المؤثرة على اداء الاخصائى الاجتماعى لأدواره كممارس عام بمحكمة الأسرة ، وقد توصلت الى أن اسباب التقاضى ترجع الى التسلط والقسوة ، فتور العلاقات بين الزوجين ، النبذ والاهمال ، هجر أحد الزوجين لمنزل الزوجية ....، وكل عامل من هذه العوامل يتطلب دور مختلف عن الدور الآخر والذى يقوم به الاخصائى الاجتماعى . كما هدفت دراسة مرفت احمد (٢٣) الى التخفيف من حدة المشكلات الاسرية فى ظل قانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ ، وقد توصلت الى ان معدل نجاح الاخصائى الاجتماعى فى العمل مع مشكلات الطلاق اكثر من الخلع مستخدما ادوار متعددة كالمعالج والوسيط والممكن ، كما توصلت ايضا الى ان الاخصائى الاجتماعى يواجه بصعوبات اثناء عملة بمحكمة الاسرة منها عدم وضوح الدور وقلة الخبرة وضعف المستوى المعرفى لديهم وعدم توافر الاماكن المناسبة لاجراء المقابلات مع العملاء . كما توصلت دراسة ايمان حامد (٢٤) والتى هدفت الى تقويم دور العمل الفريقى بمحكمة الأسرة وقد توصلت الى ان مستوى العلاقات بين اعضاء الفريق بمكتب تسوية المنازعات الأسرية مرتفع وتوفر الثقة بينهم كما اوضحت اهمية دور الاخصائى الاجتماعى بمحكمة الأسرة .

تعليق على الدراسات السابقة

١ – قد أوضحت الدراسات السابقة ان هناك قصور فى الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين ، وهذا القصور يكون فى الجوانب المهارية والمعرفية ، كما اوضحت ايضا ان هذا القصور لا يكون فى مجال بعينه بل شمل مجالات متعددة منها المجال الطبى ، المدرسى ، الشباب ، تنمية المجتمع

٢ – أكدت بعض الدراسات على ضرورة الاهتمام بكل من "الاعداد المهنى للاخصائى الاجتماعى ، البرامج التدريبية ، برامج التعليم المستمر " وذلك لتحقيق التحسين المستمر للاداء المهنى له وتحقيق التنمية المهنية فى الجوانب المعرفية والمهارية والقيمية .

٣ – ضرورة التعاون بين فريق العمل بمحكمة الأسرة لتحقيق الهدف "تسوية المنازعات " .

٤– أكدت بعض الدراسات على ضرورة الاهتمام بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين فى كافة مجالاتها وذلك لتحسين أدائهم المهنى .

٥ – أظهرت بعض الدراسات ان هناك صعوبات تعوق الاخصائى الاجتماعى عن اداء عمله لذا يجب الوقوف على هذه الصعوبات التى تعوق الاخصائى الاجتماعى عن اداء عمله بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية وذلك للتصدى لها .

وبناءا على ما سبق يمكن القول بأن مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد فى ممارستها على ما لدى الاخصائى الاجتماعى من مهارات مهنية ، ومعرفية ، وقيمية ، وحيث انه لاتوجد دراسة تناولت كيفية تحسين الاداء المهنى للاخصائى الاجتماعى الذى يتعاملمع طرفى النزاع بمكاتب تسوية المنازعات بمحكمة الاسرة فى ظل قانون الحوال الشخصية الجديد "قانون الأسرة ١٠ لسنة ٢٠٠٤"، كما ان الاخصائيين الاجتماعيين خريجى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ممن يعملون بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية تنقصهم الخبرات والمهارات والمعارف التى تمكنهم من العمل بهذه المكاتب كما انهم فى حاجة الى التدريب فى هذا المجال خاصة وان المدة المحددة للتسوية (صلح أو عدم الصلح كما يتم تناوله فيما بعد) لا تزيد عن ١٥ يوما الا اذا طلب أحد أطراف النزاع فترة آخرى فتمد ١٥ يوما أخرى وبعدها يكتب التقرير ، وهذا يتطلب من الاخصائى حتى يتمكن من كسب الثقة وتكوين علاقة مهنية وجمع المعلومات الخاصة بموضوع النزاع واستخدام أحد النماذج أو النظريات أو المداخل فى الخدمة الاجتماعية بما يمكنه من تحقيق التسوية دون اللجوء للقضاء خبرة ومعارف ومهارةبما يمكنه من أداء الدور المنوط له بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية .

لذا تسعى هذه الدراسة الى تحديدمتطلبات تحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة على النحو التالى :

١- مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على متابعة كل ما هو جديد والذى يتعلق باستخدام المداخل والنماذج المهنية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية .

٢- مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق المهارات المهنية والتى تساهم فى تسوية المنازعات .

٣- اكسابه الخبرات التى تتماشى مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التى يمر بها المجتمع والتى تؤثر بدورها على الأسرة .

٤- تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف التى تتعلق بأنساق الممارسة بما يساهم فى التصدى للمشكلات الأسرية وتسوية النزاع .

٥- إكساب الأخصائيين الاجتماعيين القيم التى تمكنهم من العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

ثانيا : أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يلى :

١- تحسين وتطوير الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيينالعاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسريةبمحكمة الأسرة لا يتأتى الآ عن طريق تحديد والوقوف على متطلبات هذا التحسين والتطوير .

٢- تطبيق واستخدام الاخصائيين الاجتماعيين للمهارات والمعارف امرا ضروريا ومهما حتى يتمكن من تسوية المنازعات الأسرية مع الحفاظ على كيان وكرامة الأسرة لذا يجب مساعدة الاخصائى الاجتماعى على صقل هذه المهارات بعد تحديدها .

٣- أن أهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بالأسرة بصفة عامة وتسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة بصفة خاصة يشير الى ضرورة اكساب الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل بهذه المكاتب القيم والمبادئ التى تساعده على تحقيق هذا الهدف بما يتفق مع عادات وتقاليد الأسرة فى اطار من السرية .

ثالثا :اهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق هدف رئيسى مؤداه " تحديد متطلبات تحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العامليبمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة ". ولتحقيق الهدف الرئيسى يجب تحقيق الاهداف الفرعية التالية :

١ – تحديد المتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة.

٢ – تحديد المتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة .

٣ – تحديد المتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة .

٤ – تحديد المعوقات التى تعوق الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة عن اداء دورهم .

٥ – وضع تصور مقترح لمتطلبات تحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة.

رابعا : تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للاجابة على تساؤل رئيسى مؤداة " ما المتطلبات اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة. ولتحقيق الهدف الرئيسى يجب تحقيق الاهداف الفرعية التالية :

١– ما المتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة.

٢ – ما المتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة .

٣ – ما المتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيينالعاملين بمكاتب تسوية الكنازعات الأسرية بمحكمة الاسرة .

٤ – ما المعوقات التى تعوق الأخصائيين الاجتماعيين عن اداء دورهم بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

خامسا : مفاهيم الدراسة

تتضمن هذه الدراسة المفاهيم التالية : المتطلبات ، الأداء المهنى ، مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فى ظل قانون الأحوال الشخصية رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٤ .

١ – مفهوم المتطلبات

يشير مفهوم المتطلبات الى " الشئ الذى يشترط توافره او يحتاج اليه (٢٥) او " هو الشئ الذى يستلزم وجوده ويجب توفيره والاذعان له (٢٦) . يقصد هنا بالمتطلبات ما يجب توافره لتحسين الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى بمحكمة الأسرة كعضو فى فريق العمل من متطلبات معرفية ومهارية وقيمية .

٢ –مفهوم الأداء المهنى

ويقصد به " قيام الموظف بواجباته على الوجة المقبول ، وبأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض (٢٧) .

كما يقصد بالأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى بأنه " قدرته على القيام بمسئولياته الوظيفية طبقا لمدى كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التى تؤثر فى البيئة المحيطة (٢٨) .

ويقصد هنا بالأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى بأنه الجهود والأنشطة المهنية التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى والتى تمكنه من القيام بتنفيذ المهام والتكليفات التى تلقىعلى عاتقه بأعلى معدلات الانجاز وفى أقل وقت ممكن معتمدا فى ذلك على ما لدية من خبرات ومعارف ومهارات وقيم تمكنه من القيام بهذه المهام والتكليفات بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فى ظل قانون الأحوال الشخصية الجديد كأحد أعضاء فريق العمل .

٣ -مفهوم مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

تعرف بأنها تنظيم قضائى يقوم على قضاه مؤهلون ومتخصصون واخصائيون اجتماعيون ونفسيون ، ونيابة متخصصة لشئون الأسرة ومكاتب لتسوية النزاعات الأسرية التى تقوم بأداء دور توفيقى إصلاحى أبتغاء إنهاء المنازعات صلحا لما استطاعت الى ذلك سبيلاوهى التى تختص بالصراعات بين أفراد الأسرة مثل " الطلاق ، والخلع ، والعنف الأسرى ، والوصايا على الأطفال ، والرؤية ، والحضانة ، والمواريث .....الخ ، والتى تم انشاؤها وفقا لقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ (٢٩) .

ولقد أنشأتمحكمة الأسرة بصفة عامة ومكاتب تسوية المنازعات الأسرية بصفة خاصة نتيجة لاختلاف المشاكل الأسرية عن غيرها من المشاكل ، فهى ليست صراعا بين غرباء أو خصوم ، ولكنها بين أفراد أسرة واحدة بينهم صلات كرمتها الديانات وعلاقات يسعى المجتمع لصيانتها وتهدف محاكم الأسرة الى (٣٠) :-

١ - عدم وصول النزاع الى المحكمة ، ومحاولة تفادى ذلك حرصا على العلاقات الأسرية .

٢ – فض النزاع والخلاف بين الأطراف مع الحفاظ على العلاقة التى تسود بينهم ، حيث أن العلاقات الأسرية هى اساس عمل مكاتب تسوية المنازعات الأسريةبمحكمة الأسرة .

٣ – يسعى قاضى محكمة الأسرة الى اعطاء الحق لأصحابه مع الإبقاء على علاقة طيبة بين الأطراف .

٤ _ تبصير الأطراف بحقوقهم وواجباتهم وبعواقب الخلاف دون الحاجة الى محامى مما يخفف عبء الأتعاب عن الأسرة ويقوم بهذا الدور الأخصائى الاجتماعى.

ويقصد بالأحوال الشخصية "هى كل ما له صلة بالأنسان منذ ولادته وحتى وفاته ، وهى أيضا كل ما يتعلق بشخص الانسان كالأهلية والرشد ، والولاية ، والخلع ، والطلاق ، والنسب ، والميراث والوصية ، وغير ذلك (٣١) " .

مكاتب تسوية المنازعات الأسرية"وهى التى أنشأت وفقا لقانون رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٤ (٣٢) حرصا على صفوة الأسرة والمحافظة على الروابط الوثيقة التى تجمع أطرفها ، وقد استحدثها قانون انشاء محاكم الأسرة رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٤ كمرحلة للتسوية الودية فى المنازعات الأسرية تسبق مرحلة التقاضى . وتتولاها مكاتب تسوية المنازعات الأسرية تتبع وزارة العدل . وعهد الى تلك المكاتب بدور بالغ الأهمية الغرض منه هو محاولة ازالة أسباب الشقاق والخلاف بين أفراد الأسرة ورأب الصدع . فاذا تعذر ذلك فقد يتيسر الاتفاق على الاجراءات التى يمكن بها كل من طرفى النزاع أن يحصل على حقوقه دون الالتجاء الى اجراءات التقاضى بقدر المستطاع ، وبذلك يكون اللجوء الى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية قبل رفع الدعوى وجوبيا فى الدعاوى الآتية :

دعاوى التطليق بكافة أنواعها وتشمل الخلع .

- النفقات والأجور . - مسكن الزوجية . - المتعة

-حضانة الصغير وحفظة ورؤيته وضمة والانتقال به .

-دعاوى المهر والجهاز والشبكة . - الاعتراض على انذار الطاعة .

- دعاوى الحبس عند الامتناع عن أداء النفقات والأجور .

وتوجد بعض الارشادات للتعامل مع مكاتب تسوية المنازعات الأسرية والتى تتمثل فى (٣٢) :

يجب تقديم طلب التسوية فى المنازعات المتعلقة بالأحوال الشخصية فيما عدا التى لا يجوز فيها الصلح ، والدعاوى المستعجلة ومنازعات التنفيذ والأوامر الوقتية الى المكتب الواقع فى دائرة محكمة الأسرة المختصة على النموذج المعد لذلك بدون رسوم . ولا يلزم فى شأنه الاستعانة بمحام ، ويجب أن يتضمن طلب التسوية البيانات التالية :-

١- اسم مقدم الطلب وسنه ومهنته وحالته الاجتماعية ومحل الأقامة ووسيلة الأتصال .

٢- بيات عن حالة الأسرة وأفرادها .

٣ – أسماء كل طرف من أطراف النزاع وبياناته الشخصية وحالته الاجتماعية ووسيلة الأتصال به .

٤ – بيان عن طبيعة النزاع ، ووجهة نظر مقدم الطلب لتسويته والمستندات المؤيدة لها إن وجدت.

ويتسم مكتب تسوية المنازعات الأسرية بما يلى :-

١ – اللجوء الى مكتب تسوية المنازعات الأسرية بدون رسوم.

٢- لا يلزم الاستعانة بمحام امام مكتب التسوية .

٣ – اجراءات التسوية سرية ولا يترتب عليها آى أثر قانونى فى حال فشلها .

٤ – الحضور بشخص مقدم الطلب امام مكتب التسوية يعزز من فرص التصالح .

٥ – يجيز أعتبار الطرف الذى يتغيب عن الحضور امام مكتب التسوية رافضا للتسوية .

٦ – مدة تسوية النزاع الأسرى ١٥ يوما يجوز مدها ١٥ يوما أخرى باتفاق الطرفين .

٧- عند انتهاء التسوية بالصلح يحرر محضر بالصلح له قوة الحكم ويجوز التنفيذ بمقتضاه .

ولا يختص مكتب تسوية المنازعات الأسرية بنظر المنازعات التى لا يجوز الصلح فيها ومنها المسائل المتعلقة بالأهلية والنسب ومخالفة قواعد الميراث أو أنصبة المواريث والتصالح على غير حق للغير وكل ما يخالف النظام العام والآداب . فإذا لم تسفر الجهود عن تسوية النزاع وديا فى جميع عناصره أو بعضها ، وأصر الطالب على استكمال السير فيه ، تحرر هيئة المكتب محضرا بما تم من اجراءات ، ويوقع من أطراف النزاع أو الحاضرين عنهم وترفق به تقارير الأخصائيين الاجتماعيينوالنفسيين والقانونيين وتقرير رئيس المكتب ، ويرسل المحضر وجميع مرفقاته الى قلم كتاب محكمة الأسرة المختصة التى ترفع اليها الدعوى وذلك فى موعد غايته سبع أيام من تاريخ الطلب . ولقد استحدث المشرع مرحلة لتسوية المنازعات الأسرية تسبق مرحلة اللجوء الى المحكمة حيث جرى نص المادة (٥) كما يلى (٣٣) :-

- تنشأ بدائرة كل محكمة جزئية مكتب أو اكثر لتسوية المنازعات الأسرية يتبع وزارة العدل ويضم عددا كافيا من الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الذين يصدر بقواعد اختيارهم قرار من وزير العدل بعد التشاور مع الوزراء المعنيين .
- يرأس كل مكتب أحد ذوى الخبرة من القانونيين أو غيرهم من المتخصصين فى شئون الأسرة المقيدين فى جدول خاص يعد لذلك فى وزارة العدل ، ويصدر بقواعد واجراءات وشروط القيد فى هذا الجدول قرار من وزير العدل .
- تتولى هيئة المكتب (الاخصائى الاجتماعى والاخصائى النفسى والاخصائى القانونى كلا على حده)الاجتماع بأطراف النزاع وبعد سماع اقوالهم تقوم بتبصرهم بجوانب النزاعالمختلفة وأثاره وعواقب التمادى فيه ، وتبدى لهم النصح والارشاد فى محاولة لتسوية النزاع وديا حفاظا على كيان الأسرة .
- يجب ان تنتهى التسوية خلال خمسة عشر يوما من تاريخ تقديم الطلب ، ولا يجوز تجاوز هذه المدة الا باتفاق الخصوم ، فاذا تمت التسوية يتولى رئيس مكتب تسوية المنازعات الأسرية اثباته فى محضر يوقعه أطراف النزاع ، ويلحق بمحضر الجلسة التى تم فيها ، وتكون له قوة السندات واجبة التنفيذ .

- واذا لم تسفر الجهود عن تسوية النزاع وديا فى جميع عناصره أو بعضها وأصر الطالب على أستكمال السير فيه يحرر محضر بما تم منها ويوقع من أطراف النزاع أو الحاضرين عنهم ويرفق به تقارير الأخصائيين وتقرير من رئيس المكتب وترسل جميعها الى قلم كتاب محكمة الأسرة التى ترفع اليها الدعاوى وذلك فى موعد غايته أسبوع .
- كما نص القانون على أن حضور الخبيرين (الاجتماعى والنفسى) جلسات النزاع وجوبيا فى دعاوى الطلاق والتفريق الجسمانى والفسخ وبطلان الزواج وحضانة الصغير ومسكن حضانته وحفظه ورؤيته وضمه والانتقال به والطاعة . والا ترتب على عدم حضورهما أو أحدهما البطلان.

سادسا :الاجراءات المنهجية

١-نوع الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية ، حيث تهدف الى تقرير خصائص مشكلة معينة ودراسة ظروفها المحيطة مع تسجيل دلالاتها وتصنيفها وذلك بهدف وصف مجتمع الدراسة .وفى ضوء ذلك تسعى هذه الدراسة الى محاولة تحديد متطلبات الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فى ضوء قانون الأحوال الشخصية رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ وذلك للوصول الى مقترحات مرتبطة بأهداف الدراسة .

المنهج المستخدم :

(ا) تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعى الشامل لكافة الأخصائيين الجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

(ب) منهج المسح الاجتماعى بالعينة على عينة من الخبراء والأكاديميين المهتمين بهذا المجال.

أدوات الدراسة :

(أ) أستخدمت الباحثة مقياس متطلبات تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

(ب) دليل مقابلة لعينة من الخبراء والاكاديميين المهتمين بالأسرة ومشاكلها .

(أ) اجراءات تصميم المقياس

- مرحلة جمع وصياغة العبارات

تم الإطلاع على الكتابات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وكذلك الاطلاع على المقاييس ذات الصلة بطبيع الدراسة ، وفى ضوء ذلك تم تحديد مؤشرات المقياس فى :

١. البعد الأول : المتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين لأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى.
٢. البعد الثانى : المتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى .
٣. البعد الثالث : المتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى .

- وفى ضوء هذه المؤشرات قامت الباحثة بوضع عبارات لقياس تلك المؤشرات وقد بلغ عددها ٦٥ عبارة موزعة على المؤشرات الثلاث للمقياس.

- التأكد من صدق المقياس

وذلك بعرض المقياس على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ، وبناءا عليه تم أستبعاد بعض العبارات التى لم تحصل على ٨٠% من موافقة المحكمين وبالتالى أصبح عدد العبارات (٥٢) عبارة . وقد قامت الباحثة بوضع تدرج ثلاثى بحيث تكون الأستجابة لكل عبارة بأوافق تعطى ثلاث درجات ، و بإلى حد ما درجتان ، وبلا أوافق درجة واحدة .

- حساب ثبات المقياس

وذلك بتطبيقه على عينه من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية وبعد خمسة عشر يوما تم إعادة تطبيقه عليهم وتم حساب ثبات المقياس بإستخدام ارتباط بيرسون وكانت النتيجة ٠.٨٧ للمقياس ككل وكذلك البعد الثالث وبالنسبة للبعد الأول كانت النتيجة ٠.٨٦ أما البعد الثانى فكانت نتيجة الثبات ٠.٨٨ .

(ب) **اجراءات تصميم دليل المقابلة** مع عينة من الخبراء والأكاديميين المهتمين بالأسرة ومشاكلها

– الهدف من دليل المقابلة يتمثل فى التعرف على وجهات نظرهم وآرائهم حول متطلبات تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وقد تمثلت ابعاد الدليل فى :

* ما المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .
* ما مقترحات سيادتكم نحو تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

٤– مجالات الدراسة

(أ)– المجال البشرى

* بلغ عدد الأخصائيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة (٥٣) اخصائى .

* عينة من الأكاديميين والخبراء بلغت (١٢) وذلك لمعرفة آرائهم حول كيفية تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

(ب) المجال المكانى :

تم تطبيق الدراسة على مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة بمحافظتى القاهرة والجيزة ، وقد بلغت ٣٦ مكتب .منهم٢٤ مكتب بمحافظة القاهرة وهذه المكاتب هى " مصر الجديدة ، المطرية ، الويلى ، المرج ، السلام ، الزيتون ، عين شمس "، وهؤلاء يتبعون محكمة مصر الجديدة ."وشبرا والساحل ، روض الفرج ، الأزبكية ، الشرابية ، بولاق "وهولاء يتبعون محكمة مدينة نصر . " السيدة زينب ، باب الشعرية " الجمالية ، الموسكى ، الخليفة ، البساتين عابدين ، مصر القديمة ، الدرب الأحمر " وهولاء يتبعون محكمة جنوب القاهرة الأبتدائية . " وحلوان، المعادى ، القاهرة الجديدة " وهؤلاء يتبعون محكمة حلوان الأبتدائية . اما المكاتب التابعة لمحافظة الجيزة وعددهم ١٢ مكتب فهى " الدقى ، العجوزة ، أوسيم ، بندر الجيزة ، الصف ، البدرشين ، الوراق ، الشيخ زايد ، ٦ أكتوبر ، العياط ، بولاق الدكرور ، العمرانية .

(ج) المجال الزمنى : تم اجراء الدراسة الميدانية فى الفترة ٢٠١٥/٣/١ حتى ٢٠١٥/٧/٣٠ .

سابعا– عرض وتحليل نتائج الدراسة

١–وصف مجتمع الدراسة

جدول رقم (١) يوضح خصائص مجتمع الدراسة

م	الصفة	الاستجابة	التكرار	النسبة
١	النوع	ذكور	١٥	٢٨.٣١
		اناث	٣٨	٧١.٦٩
٢	السن	٢٥ أقل من ٣٠	١٩	٣٥.٨
		٣٠ أقل من ٣٥	٢٢	٤١.٥
		٣٥ أقل من ٤٠	٨	١٥.٢
		٤٠ فأكثر	٤	٧.٥
٣	سنوات الخبرة فى هذا المجال	أقل من ٥ سنوات	٣٢	٦٠.٤
		٥ الى أقل من ١٠	١٤	٢٦.٤
		١٠ فأكثر	٧	١٣.٢
٤	المؤهل الدراسى	_ بكالوريوس خدمة اجتماعية	٤٢	٧٩.٣
		_ دبلوم دراسات عليا	٧	١٣.٢
		_ ماجستير	٤	٧.٥
٤	الحالة الاجتماعية	_ أعزب	٣	٥.٧
		– متزوج	٤٧	٨٨.٧
		_ أرمل	٢	٣.٧
		– مطلق	١	١.٩

يتضح من الجدول السابق ان نسبة الاناث العاملات بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية تفوق نسبة الذكور ، حيث بلغت نسبتهن ٧١.٦٩% ، فى حين بلغت نسبة الذكور ٢٨.٣١% ، وذلك للأهمية العنصر النسائى فى هذا العمل حيث أن أحد طرفى النزاع من السيدات وهن يحرجن من التحدث بحرية مع الرجال ، وهذا ما أشار اليه المشرع من ضرور ة أن يكون أحد الأخصائيان (الاجتماعى والنفسى)العاملان بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية من النساء ، كما يتضح أيضا

ان أكبر نسبة منهم يقع فى الفئة العمرية ٣٠ الى أقل من ٣٥ سنة حيث بلغت نسبتهم ٤١.٥%، تليها الفئة العمرية التى تقع بين ٢٥ واقل من ٣٠ ونسبتهم ٣٥.٨% وهذا يدل على ان الفئة العمرية التى تعمل بهذه المكاتب من الشباب قليل الخبرة للعمل فى هذا المجال على الرغم من أنهم يعايشون ظروف المجتمع وتغيراته . أما الفئة التى لديها الخبرة والدراية بهذه الأمور والتى تقع فى الفئة العمرية ٤٠ سنة فأكثر فقد بلغت نسبتهم ٧.٥ %.لذا فان العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية معظمهم من ذوى الخبرة المحدودة . وهذا ما أكدت عليه نسبة من لديهم خبرة فى هذا العمل ممن تقل خبرتهم عن خمس سنوات حيث بلغت نسبتهم ٦٠.٤ % ، فى حين أن نسبة من لديهم خبرة فى العمل بمكاتب التسوية قد بلغت ٢٦.٤ % . اما بالنسبة لما يتعلق بالمؤهل الدراسى نجد ان النسبة الاعلى ٧٩.٣ % حاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية ، وان الاخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على ماجستير فنسبتهم ٧.٥ % فقط " وان الماجستيرالذى تم حصولهم عليه ليس فى مجال الأسرة " ، وفيمل يتعلق بالحالة الاجتماعية نجد أن النسبة الأعلى ٨٨.٩ % متزوجين وهذا يساهم فى تفهم المشاكل الأسرية ويدركون أهمية الأسرة والحفاظ عليها ولكن تنقصهم الخبرة .

٢ – النتائج الخاصة بالاجابة على التساؤل الرئيسى للدراسة والذى مؤداة " ماالمتطلبات اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات السرية بمحكمة الأسرة " والذى تحقق من خلال الاجابة على التساؤلات الفرعية كما يلى :

(ا) النتائج الخاصة بالاجابة على التساؤل الفرعىومؤداة" ماالمتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة "

جدول رقم (٢) يوضح اهم المعارف التى يجب أن يلم بها الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكتب المنازعات الأسرية

م	العبارة	اوافق	الى حدما	لا اوافق	مجموع الاوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
١	يتطلب العمل بمكتب المنازعات الأسريةالألملم بالجوانب التشريعية الخاصة بالأسرة	٢٧	١٩	٩	١٢٨	٢.٤٢	١
٢	يتطلب العمل الألمام بقوانين الأحوال الشخصية	٢٧	١٩	٩	١٢٨	٢.٤٢	١
٣	ضرورة المام الاخصائى الاجتماعى بكل ما يتعلق بالأسرة المعاصرة	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٦	٢
٤	يتطلب العمل الألمام بالمشكلات التى تتعرض لها الأسرة	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
٥	ان يكون لدى الاخصائى الاجتماعى القدرة على تحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة موضوع التسوية	٣٢	١١	١٠	١٢٨	٢.٤٢	١
٦	يجب ان يتوافر لدى الاخصائى الاجتماعى المعارف والمعلومات حول طبيعة العمل الفريقى	٢٦	١٤	١٣	١١٩	٢.٢٥	٤
٧	ضرورة عقد دورات تدريبية تتعلق بالعمل فى هذا المجال	٢٧	١٩	٩	١٢٨	٢.٤٢	١

٨	ضرورة الاستفادة من الدراسات السابقة فى هذا المجال	٢٦	١٤	١٣	١١٩	٢.٢٥	٤
٩	القدرة على ترتيب العوامل المسببة للمشكلة حسب أهميتها	٣٢	١١	١٠	١٢٨	٢.٤٢	١
١٠	الالمام بالأضرار المترتبة على عدم تسوية المنازعات حتى يستطيع تبصير الأسرة بها	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
١١	تشجيع اطراف النزاع على التعبير الحر عن اسباب النزاع	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
١٢	توضيح اهمية تسوية النزاع وديا دون اللجوء للقضاء	٢٦	٢٠	٧	١٢٥	٢.٣٦	٣
١٣	امداد الأسرة بالمعارف حول اهمية الحفاظ على كيان الأسرة	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
١٤	ضرورة اختيار الأساليب المهنية للوصول الى تسوية النزاع	٢٦	١٤	١٣	١١٩	٢.٢٥	٤
١٥	القدرة على اجراء المقابلات مع طرفى النزاع	٢٦	٢٠	٧	١٢٥	٢.٣٦	٣
					١٨٨٤	٣٥.٥	

يتضح من الجدول السابق والذى يوضح استجابات الأخصائيين الأجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية الأسرية بمحكمة الأسرة حول المتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين أدائهم المهنى أن مجموع الأوزان لهذا المؤشر بلغت (١٨٨٤) وبقوة نسبية (٨٠%) ووزن مرجح (٠.٧٩) . وهذا يدل على أن استجاباتهم جاءت قوية جدا فى ضوء القوة النسبية ، وهذا يدل على ضرورة مراعاة هذه المتطلبات لتحسين أدائهم بمكاتب التسوية الأسرية بمحاكم الأسرة .

ولقد جاءت أكثر المتطلبات اهمية وفى الترتيب الأول اللألمام بالجوانب التشريعية الخاصة بالأسرة حيث حصلت على وزن مرجح(١٢٨)ونسبة مرجحة (٢.٤٢) وقد تساوت معها استجاباتهم والتى تشير الى ضرورة اللالمام بقوانين الأحوال الشخصية وكذلك اللالمام بالمشاكل الأسرية وأيضا قدرة الأخصائى على جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وترتيب الاسباب التى تؤدى الى حدوث المشكلة وهذا يتفق مع ما توصلت اليه دراسة هاشم مرعى وسحر فتحى وعصام محمود وكذلك توضيح وامداد الأسرة بأهمية الحفاظ على كيان الأسرة وأيضا ضرورة عقد الدورات التدريبية التى تتعلق بهذا الدوروهذا ما أكدت عليه دراسة كلا من فرنسيا وبروشيك وهاشم مرعى ومدحت محمد .

وقد جاء فى الترتيب الثانى المتطلب الذى مؤداه ضرورة اللالمام بكل ما يتعلق بالأسرة المعاصرة بوزن مرجح (٢.٣٩٦) وقد تساوت معها اللالملم بالأضرار المترتبة على عدم التسوية حتى يستطيع تبصير الأسرة بها ، وأيضا تشجيع أطراف النزاع على التعبير الحر عن اسباب النزاع ، وهذا ما أكد عليه الخبراء .

(ب) النتائج الخاصة بالاجابة على التساؤل الفرعى الثانى والذى مؤداة " ماالمتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الاداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

جدول رقم (٣) يوضح المتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية

م	العبارة	اوافق	الى حدما	لا اوافق	مجموع الاوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
١	يجب ان يكون لدى الاخصائى الاجتماعى العامل بمكتب تسوية المنازعات الأسرية القدرة على كسب ثقة طرفى النزاع	٢٩	١٤	١٠	١٢٥	٢.٣٦	٤
٢	يتطلب العمل بمكتب تسوية المنازعات القدرة على التعاون مع فريق العمل	٢٨	١١	١٤	١٢٠	٢.٢٦	٦
٣	يتطلب العمل القدرة على اقامة علاقة مهنية مع طرفى	٣٩	١١	٣	١٥٢	٢.٨٦	١

	النزاع						
٤	الموضوعية فى التعمل مع طرفى النزاع	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	2
٥	ان يكون لديه القدرة على حسن الاصغاء	٣٢	١١	١٠	١٢٨	٢.٤٢	2
٦	ان يكون لديه القدرة على ضبط النفس	٢٧	١٤	١٢	١٢١	٢.٢٨	٥
٧	القدرة على مناقشة موضوع النزاع مع طرفى النزاع لتحديد الاسباب	٢٨	١٦	٩	١٢٥	٢.٣٦	٤
٨	ان يكون لديه مهارة استخدام عمليات خدمة الفرد (دراسة وتشخيص وعلاج)	٣٥	١٢	٦	١٣٥	٢.٥٤	٣
٩	المهارة فى جمع المعلومات فى أسرع وقت	٣٩	١١	٣	١٥٢	٢.٨٦	١
١٠	ان يكون لديه المهارة فى استخدام اساليب التسجيل الجيد	٢٧	١٤	١٢	١٢١	٢.٢٨	٥
١١	ان يكون لديه مهارة اقناع طرفى النزاع بضرورة تسوية النزاع	٢٦	٢٠	٧	١٢٥	٢.٣٦	4
١٢	المهارة فى تبصير طرفى النزاع بحقوق وواجبات كل منهما خاصة فى حالة عدم الصلح	٣٣	١٢	٨	١٣١	٢.٢٦	٦
١٣	الحيادية فى التعامل مع طرفى النزاع	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	٢
١٤	ان يكون لديه مهارة حل المشكلة	٣٩	١١	٣	١٥٢	٢.٨٦	١
١٥	ان يكون لديه مهارة الملاحظة	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
					١٩٧٤	٣٧.٢	

يتضح من الجدول السابق ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة حول المتطلبات المهارية ان هذه الاستجابات تتوزع توزيعا احصائيا حسب مجموع الأوزان لهذا المؤشر (١٩٧٤) وان القوة النسبية (٨٢.٣ %) واوزن المرجح (٨٣) ووفقا لذلك ترى الباحثة ان هذه الاستجابات جاءت قوية جدا مما يؤكد على أهمية وضرورة توافر المهارات التى تساهم بدورها فى تحسين الأداء المهنى لهم ، وهذا يتفق مع ما جاءت به استجابات الخبراء والاكاديميين الذين أكدوا على ضرورة توافر المهارات (التى تم عرضها فى العبارات السابقة) كما أكدت على ذلك دراسة هاشم مرعى ، وايمن اسماعيل ، وسحر فتحى وأشرف عيث وسعد عبد العزيز . وقدجاءت أكثر العبارات قوة عبارة " ان يكون لدى الاخصائى الاجتماعى المهارة فى تكوبن علاقة مهنية مع طرفى النزاع بمتوسط مرجح (٢.٨٦) وتساوت معها عبارة ضرورة توافر مهارة التسجيل لدى الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكاتب التسوية ،ثم جاء فى الترتيب الثانى " ضرورة ان يتوافر لدى الاخصائى الاجتماعى مهارة استخدام عمليات خدمة الفرد من دراسة وتشخيص وعلاج " بمتوسط مرجح (٢.٥٤) ، وقد تساوت العبارات رقم (٤، ٥، ١٣) وقد جاءت هذه العبارات فى الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢.٤٢) وقد تساوت العبارتين (١،٧ ، ٩ ، ١١) فى الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢.٣٦) وقد جاء فى الترتيب الخامس العبارتين (٦) بمتوسط مرجح (٢.٣٨) اما العبارتين (٢ ، ١٢) فقد جاءت فى الترتيب السادس حيث حصلت على متوسط مرجح قدره (٢.٢٦) . ويتضح مما سبق اهمية ان يكون لدى الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة المهارات السابقة والتى تتضمنتها وأشارت اليها عبارات المقياس كأحد المتطلبات المهنية اللازمة لتحسين الأداء المهنى له مما يساهم بدوره فى تيسير العمل خاصة وان المدة المحددة للتسوية ضيقة جدا (١٥ يوم) .

(ج) النتائج الخاصة بالاجابة على التساؤل الفرعى والذى مؤداة " ماالمتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

جدول رقم (٤) يوضح المتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية

م	العبارة	اواف ق	الى حد ما	لا اوافق	مجموع الاوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
١	يتطلب العمل فى مكتب تسوية المنازعات مراعاة الفروق الفردية للمتنازعين	٢٧	١٤	١٢	١٢١	٢.٢٨	٣
٢	احترم سرية المعلومات الخاصة بطرفى النزاع	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
٣	الايجابية فى التعامل مع طرفى النزاع	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
٤	الموضوعية فى التعامل مع طرفى النزاع	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
٥	ا لتعاون مع اعضاء فريق العمل	٢٦	١٤	١٣	١١٩	٢.٢٥	٤
٦	ضرورة احترام الاخصائى الاجتماعى لطرفى النزاع	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
٧	يجب على الاخصائى الاجتماعى تقديم المشورة والنصح لطرفى النزاع	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
٨	كسب ثقة طرفى النزاع	٢٥	١٨	١٠	١٢١	٢.٢٨	٣
٩	الحفاظ على حقوق طرفى النزاع	٢٧	١٩	٩	١٢٨	٢.٤٢	١
١٠	العدالة فى تسوية النزاع	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
١١	مشاركة طرفى النزاع فى القرار	٢٧	٢٠	٦	١٢٧	٢.٣٩٦	٢
١٢	عدم اجبارهم على الصلح	٢٨	١٩	٦	١٢٨	٢.٤٢	١
١٣	المرونة فى التعامل مع طرفى النزاع	٢٥	١٨	١٠	١٢١	٢.٢٨	٣

يتضح من الجدول السابق ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة حول المتطلبات القيمية ان هذه الاستجابات تتوزع توزيعا احصائيا حسب مجموع الأوزان لهذا المؤشر (١٦٣٠) وان القوة النسبية (٧٩%) والوزن المرجح (٠.٧٨٩) ووفقا لذلك ترى الباحثة ان هذه الاستجابات جاءت قوية جدا مما يؤكد على أهمية وضرورة توافر القيم التى تساهم بدورها فى تحسين الأداء المهنى لهم ، وهذا يتفق مع ما

جاءت به استجابات الخبراء والاكاديميين الذين أكدوا على ضرورة توافر القيم (التى تم عرضها فى العبارات السابقة) كما أكدت على ذلك دراسة فتحى السيسى وهاشم مرعى ، وايمن اسماعيل ، وسحر فتحى . وقدجاءت أكثر العبارات قوة عبارة " ان يكون الاخصائى الاجتماعى ايجابيا فى التعامل مع طرفى النزاع" بمتوسط مرجح (٢.٤٢) وقد تساوت معها عبارة " الموضوعية فى التعامل مع طرفى النزاع " ثم جاء فى الترتيب الثانى " ضرورة احترام الاخصائى الاجتماعى لطرفى النزاع" وأيضا عبارة " سرية المعلومات " بمتوسط مرجح (٢.٣٩٦) ، وقد تساوت العبارات رقم (١، ٨، ١٣) وقد جاءت هذه العبارات فى الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢.٢٨) وقد جاء فى الترتيب الرابع عبارة " ضرورة التعاون مع فريق العمل " بمتوسط مرجح (٢.٢٥) ويتضح مما سبق اهمية ان يكون لدى الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة القيم السابقة والتى تتضمنتها وأشارت اليها عبارات المقياس كأحد المتطلبات المهنية اللازمة لتحسين الأداء المهنى له مما يساهم بدوره فى تيسير العمل .

(د) النتائج الخاصة بالاجابة على التساؤل الخاص بالمعوقات التى تعوق تحسين الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فقدجاءت على النحو التالى

جدول رقم (٥) والذى يوضح الصعوبات التى تعوق الأخصائى الاجتماعى عن اداء عمله بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

م	العبارة	ك	النسبة
١	كثرة الحالات المعروضة علي الاخصائى الاجتماعى للتسوية	٥٣	١٠٠
٢	تنوع حالات التسوية	٣٨	٧١.٧
٣	ضيق الكان الذى يتم فيه مقابلة طرفى النزاع	٥٣	١٠٠
٤	ضيق الوقت المحدد لتسوية النزاع	٥٣	١٠٠
٥	قلة عدد الخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية	٥٣	١٠٠
٦	عدم اتاحة الفرصة للألتحاق بدورات تدريبية فى هذا التخصص	٥١	٩٦.٢٢
٧	عدم التقيم بصفة دورية للأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى لتحديد جوانب القوة وجوانب والضعف	٤٧	٨٨.٧

يتضح من الجدول السابق ان استجابات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة حول الصعوبات التى تعوق تحسين أدائهم المهنى جاءت بنسبة ١٠٠% والتى ترجع كثرة الحالات المكلف بها الأخصائى الاجتماعى ، وأيضا قلة عدد

الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بهذه المكاتب ، وكذلك ضيق الوقت المتاح والمحدد للتسوية وهو (١٥ يوم) وكذلك ضيق المكان الذى تتم فيه مقابلة طرفى النزاع وهذا ما أكدت عليه دراسة عصام محمود وأيضا دراسة بوشيك ، يلى ذلك استجاباتهم حول عدم اتاحة الفرصة للألتحاق بدورات تدريبية بما يساهم فى تحسين أدائهم المهنى فى هذا المجال بنسبة ٩٦.٢٢%، يليها عدم اجراء التقييم بصفة دورية من قبل الاخصائى الاجتماعى فقد جاءت بنسبة ٨٨.٧% ، اما تنوع الحالات فقد جاءت بنسبة ٧١.٧% وعلى الرغم من أنها آتت فى الترتيب الثالث الا أنها حصلت على نسبة مرتفعة كصعوبة تعوقه عن الاداء المهنى كما ينبغى .

٣ – النتائج الخاصة بالمقابلات شبة المقننة مع الخبراء والاكاديميين حول المتطلبات اللازمة لتحسين الاداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

(ا) النتائج الخاصة بالمتطلبات المعرفية الالازمة لتحسين الاداء المهنى للآخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة من وجهة نظر الخبراء والاكاديميين المهتمين بذلك

جدول رقم (٦) والذى يوضح نتائج المقابلات شبة المقننة مع الخبراءوالاكاديمين حول المتطلبات المعرفية الخاصة بتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

م	العبارة	ك	النسبة	الترتيب
١	ضرورة معرفة اساليب الممارسة المهنية الحديثة والتى تتواكب مع التغيرات التى طرأت على الأسرة	١٢	١٠٠	١
٢	معرفة والألمام بالمشكلات التى تتعرض لها الأسرة	١٢	١٠٠	١
٣	ضرورة معرفة أهداف وخدمات مكاتب تسوية المنازعات الأسرية	١١	٩١.٧	٢
٤	ضرورة معرفة القوانين والتشريعات الخاصة بالأسرة	١١	٩١.٧	٢
٥	ضرورة عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب التسوية	١٠	٨٣.٣٣	٣
٦	تحديث أساليب التدريب بما يتفق مع طبيعة المشكلات التى يتعامل معها الاخصائى الاجتماعى بمكاتب التسوية	١٠	٨٣.٣٣	٣
٧	التدريب على كتابة التقارير	١٢	١٠٠	١
٨	الاستفادة من الدراسات والبحوث السابقة فى هذا المجال	٩	٧٥	٤
٩	اجراء الدراسات التطبيقية فى هذا المجال	٩	٧٥	٤

يتضح من خلال المقابلات شبة المقننة التى أجرتها الباحثة مع الخبراء والاكاديمين أن المتطلبات المعرفية الخاصة بالممارسة المهنية والتى تسهم بدورها فى تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العامليين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية فقد جاء فى الترتيب الأولوبنسبة ١٠٠% على" ضرورة المام الاخصائى الاجتماعى بأساليب الممارسة المهنية الحديثة وكذلك مشكلات الأسرة وأيضا ضرورة التدريب على كتابة التقارير والتى فى ضوءها تتحدد الحقوق والواجبات لكل طرف من أطراف النزاع " وهذا ما أكدت عليه دراسة هاشم مرعى وسحر فتحى وعصام محمود كلا فى مجال التطبيق، وجاء فى الترتيب الثانى بنسبة ٩١.٧% أرائهم على ضرورة " معرفة الأخصائى الاجتماعى بأهداف مكاتب تسوية المنازعات الأسرية والخدمات التى تقدمها وكذلك الألمام بالقوانين والتشريعات الخاصة بالأسرة " يلى ذلك فى الترتيب الثالث ضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات حتى يتمكنوا من أداء دورهم بكفاءة وبسرعة لضيق الوقت المحدد للتعامل مع طرفى النزاع بنسبة ٨٣.٣٣ % وأيضا تحديث أساليب التدريب بما يتفق مع تنوع وتعدد المشكلات الأسرية والتى يتعامل معها الأخصائى ، يلى ذلك ضرورة " اجراء الدراسات والبحوث فى هذا المجال بالأضافة الى الاستفادة من نتائج الدراسات والبحوث السابقة فى المجال وذلك بنسبة بلغت ٧٥% .وهذا ما أكدت علية دراسة كلا من فتحى السيسى ويوسيف محمد ومحمد حسين مدحت محمد ومرفت احمد .

(ب) النتائج الخاصة بالمتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة من وجهة نظر الخبراء والاكاديميين

جدول رقم (٧) والذى يوضح نتائج المقابلات شبة المقننة مع الخبراء والاكاديمين حول المتطلبات المهارية الخاصة بتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

م	العبارة	ك	النسبة	الترتيب
١	ان يكون لديه مهارة المناقشة والحوار	١١	٩٢.٧٧	٢
٢	أن يكون لديه مهارة الأقناع	١٢	١٠٠	١
٣	أن يكون لديه مهارة الانصات	١٢	١٠٠	١
٤	ان يكون لديه مهارة التوجية والارشاد	١٢	١٠٠	١
٥	أن يكون لديه مهارة التسجيل الجيد	١٢	١٠٠	١
٦	القدرة على ترتيب العوامل والأسباب التى أدت الى النزاع	١٢	١٠٠	١
٧	المهارة فى تكوين علاقات مهنية مع طرفى النزاع	١١	٩٢.٧٧	٢

٨	المهارة فى كتابة التقارير	١٢	١٠٠	١

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد شبة اتفاق تام بين الخبراء والاكاديميين حول اهمية المتطلبات االمهارية والتى لابد ان تتوافر لدى الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وذلك بنسبة ١٠٠% وذلك فيما يتعلق بمهارة اقناع طرفى النزاع للتسوية وكذلك مهارة الانصات لطرفى النزاع وأيضا التوجية والارشاد لتوضيح الأضرار المترتبة على عدم التسوية وكذلك مهارة التسجيل وترتيب العوامل والاسباب المسببة للنزاع حتى يتمكن من اقناع طرفى النزاع بهذه المسببات وكيفية التغلب عليها خاصة وان الفترة المحددة لذلك محدودة جدا ، وتساوت معهم ايضا مهارة كتابة التقارير والتى فى ضوءها تتم التسوية ، وقد جاءت عبارة توافر مهارة المناقشة والحوار مع طرفى النزاع فى الترتيب الثانى بنسبة ٩٢.٧٧% وذلك يرجع لضيق الوقت واتفقت معها مهارة تكوين علاقة مهنية مع طرفى النزاع . وهذا كله يتفق مع استجابات الاخصائيين الاجتماعيين حول المتطلبات االمهارية اللازمة لتحسين الأداء المهنى لهم عند العمل فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وذلك يتفق أيضا مع نتائج العديد من الدراسات السابقة .

(ج) النتائج الخاصة بالمتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية من وجهة نظر الخبراء والاكاديميين

جدول رقم (٨) والذى يوضح نتائج المقابلات شبة المقننة مع الخبراء والاكاديمين حول المتطلبات القيمية الخاصة بتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

م	العبارة	ك	النسبة	الترتيب
١	احترام طرفى النزاع وتقدير ظروفهم	١٢	١٠٠	١
٢	ضرورة مراعاة الفروق الفردية للحالات التى يتعامل معها	١٢	١٠٠	١
٣	العدالة فى التسوية	١٢	١٠٠	١
٤	مراعاة الخلفية الثقافية لطرفى النزاع	١١	٩٢,٧٧	٢
٥	احترام فريق العمل	١٢	١٠٠	١
٦	استثمار جوانب الاتفاق لتحقيق التسوية	١٢	١٠٠	١
٧	مراعاة المبادئ المهنية عند العمل بمكاتب التسوية الأسرية	١٢	١٠٠	١
٨	التعاون فريق العمل	١٢	١٠٠	١

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد شبة اتفاق تام بين الخبراء والاكاديميين حول اهمية المتطلبات القيمية والتى لابد ان تتوافر لدى الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وذلك بنسبة ١٠٠% فيما يتعلق بقيمة ضرورة احترام طرفى النزاع وكذلك مراعاة الفروق الفردية بين الحالات التى يتعامل معها الاخصائى الاجتماعى وايضا العدالة فى التسوية وضرورة احترام فريق العمل والتعاون معهم واستثمار جوانب الاتفاق بين طرفى النزاع حتى تتم التسوية (سواء التسوية بالصلح أو التسوية بالتفريق) دون اللجوء للقضاء ، وقد جاءت عبارة مراعاة الخلفية الثقافية لطرفى النزاع فى الترتيب الثانى بنسبة ٩٢.٧٧% . وهذا كله يتفق مع استجابات الاخصائيين الاجتماعيين حول المتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى لهمعند العمل فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وهذا يتفق أيضا مع نتائج العديد من الدراسات السابقة .

(د) النتائج الخاصة بالمتطلبات التدريبية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة من وجهة نظر الخبراء والاكاديميين

جدول رقم (٩) والذى يوضح نتائج المقابلات شبة المقننة مع الخبراء والاكاديمين حول المتطلبات التدريبية الخاصة بتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

م	العبارة	ك	النسبة	الترتيب
١	تدريب الاخصائى الاجتماعى على التطبيق العملى للمداخل العلاجية مع طرفى النزاع	١٢	١٠٠	١
٢	تدريب الاخصائى الاجتماعى على كيفية اقناع طرفى النزاع	١٢	١٠٠	١
٣	تدريبه على كتابة التقارير	١٢	١٠٠	١
٤	الحاجه الى تدريبه على استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	١٠	٨٥	٣
٥	التدريب على استخدام اساليب التدخل المهنى للعمل مع طرفى النزاع	١٢	١٠٠	١
٦	تطوير الدورات بما يتواكب مع التغيرات المعاصرة والتى تنعكس على الأسرة	١١	٩٢.٧٧	٢
٧	اكساب الاخصائى القيم اللازمة للعمل مع طرفى النزاع	١٢	١٠٠	١

٨	ضرورة الاستفادة من التجارب الناجحة فى مكاتب التسوية الآخرى	١٠	٨٥	٣
٩	التدريب على كيفية جمع البيانات والمعلومات فى أسرع وقت	١٢	١٠٠	١
١٠	التدريب على التقيم الدورى للأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى	١١	٩٢.٧٧	٢
١١	التدريب على ترتيب البيانلت والعلومات المسببة لحدوث النزاع وتحليلها	١٢	١٠٠	١
١٢	التدريب على استخدام الأساليب الحديثة المتنوعة للتعامل مع المشاكل الأسرية	١٠	٨٥	٣

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد شبة اتفاق تام بين الخبراء والاكاديميين حول اهمية المتطلبات التدريبية والتى لابد ان يتدرب عليها الاخصائى الاجتماعى ليكتسب المهارات والقيم والأساليب المعرفية وكيفية تطبيقها مع اطراف النزاع الذين يتقدمون لمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وذلك بنسبة ١٠٠% وفى الترتيب الأول العبارات جاءت الاستجابة التىتتعلق بتدريب الاخصائى الاجتماعى على كيفية اقناع طرفى النزاع بالتسوية (صلح أو عدم الصلح) بدون اللجوء للقضاء وكذلك اكساب الاخصائى الاجتماعى القيم اللازمة للعمل مع طرفى النزاع وأيضا كيفية التعامل مع طرفى النزاع مهما كان سبب النزاع وأيضا كيفية جمع البيانات والمعلوملت فى أسرع وقت وكيفية ترتيبها وتحليلها حسب أهميتها فى احداث المشكلة ، وأيضا تدريب الاخصائى الاجتماعى على استخدام الأساليب العلاجية الحديثة مع طرفى النزاع وكذلك استخدام أساليب التدخلالمهنى للتسوية وكذلك التدريب على كتابة التقارير التى فى ضوءها تتم التسوية بين طرفى النزاع بتوفيق الأوضاع والرضا التام بين الطرفين سواء كان ذلك بالصلح أو عدمه بدون اللجوء للقضاء . وقد جاء فى الترتيب الثانى بنسبة ٩٢.٧٧ % ان يتطور تدريب الاخصائى الاجتماعى بما يتواكب مع التغيرات التى تحدث للأسرة وتساوت معها ضرورة تدريب الاخصائى الاجتماعى على التقيم الذاتى لتحديدجوانب القوة والضعف ، وقد جاء فى الترتيب الثالث بنسبة ٨٥% تدريب الاخصائى الاجتماعى على كيفية الاستفادة من التجارب الايجابية الناجحة فى مكاتب التسوية الآخرى وكذلك التدريب على استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات .وهذا كله يتفق مع ما جاء من نتائج استجابات الاخصائيين الاجتماعيين حول المتطلبات اللازمة لتحسين الأداء المهنى لهم عند العمل فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وهذا يتفق مع نتائج العديد من الدراسات السابقة .

ثامنا : النتائج العامة للدراسة والتصور المقترح

١ – لقد اسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

(أ) النتائج التى تتعلق بالمتطلبات المعرفية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية الأسرية بمحكمة الأسرة : فقد أكد كل من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وكذلك الخبراء والاكاديميين على ضرورة :-

- ضرورة المام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية بالقوانيين والتشريعات الخاصة بالأسرة .
- ضرورة المام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية بالمشكلات الأسرية. والأساليب العلاجية المهنية اللازمة للتصدى لهذه المشكلات .
- ضرورةالمامهم بأساليب الممارسة المهنية الحديثة للعمل مع طرفى النزاع .
- الاستفادة من الدراسات والبحوث السابقة فى مجال العمل .
- اجراء البحوث التطبيقية فى مجال العمل .
- التدريب على استخدام النماذج والمداخل الحديثة فى حل المشاكل المسببة للنزاع .
- ضرورة عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية بشكل دورى.

(ب)النتائج الخاصة بالمتطلبات المهارية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية فقد أكد الاخصائيين الاجتماعيين والخبراء والاكاديميين على ضرورة اكسابهم المهارات التالية :

- مهارة الاقناع – التوجية والارشاد – التسجيل
- الانصات – المناقشة والحوار –الملاحظة
- جمع المعلومات والبيانات وترتيبها وتحليلها . – كتابة التقارير
- تكوين العلاقات المهنية . – التقييم

- استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

(ج)- النتائج الخاصة بالمتطلبات القيمية اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية فقد أكد الاخصائيين الاجتماعيين والخبراء والاكاديميين على ضرورة توافر القيم التالية فى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة : -

- مراعاة الفروق الفردية بين طرفى النزاع .
- العدالة فى التسوية
- قيمة احترام طرفى النزاع وتقدير ظروفهم .
- مراعاة المبادئ المهنية
- مراعاة الخلفية الثقافية لطرفى النزاع .
- التعاون واحترام فريق العمل
- استثمار جوانب الاتفاق بين طرفى النزاع للتوفيق بينهم .

٢- التصور المقترح لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة يتمثل فى :

(ا) الأسس التى تم وضع التصور المقترح فى ضوئها :

- أهمية الأسرة وضرورة الحفاظ على كيانها وتماسكها .
- نتائج الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة .
- نتائج الدراسة الميدانية التى قامت بها الباحثة .
- ما يمكن ان تقوم به هذه المكاتب فى تحقيق التسوية دون اللجوء للقضاء .

(ب) اهداف التصور المقترح

يتمثل الهدف العام فى "تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة " وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

- امداد الاخصائيين الاجتماعيين بالمعارف المهنية اللازمة لتحسين أدائهم المهنى بهذه المكاتب .

- تحديد المداخل العلاجية المناسبة التى تتلائم مع طبيعة عمل الاخصائيين الاجتماعيين فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية وتدريبهم على كيفية تطبيقها مع طرفى النزاع .
- تحديد المهارات اللازمة لعملهم فى تسوية النزاع والتى تسهم فى تحسين أدائهم المهنى .
- الاهتمام بالقيم التى يتطلبها عمل الاخصائى الاجتماعى بمكتب التسوية .
- التغلب على الصعوبات التى تعوق الاخصائى الاجتماعى عن اداء دوره بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكمة الأسرة .

(ج) محتوى التصور المقترح

وحتى يتسنى لهذا التصور النجاح يجب مراعاة العوامل التالية :

- حصول الأخصائيين الاجتماعيين على دورات تدريبية قبل عملهم بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية وأثناء عملهم والزامهم بالحضور واعتبار اجتياز هذه الدورات شرطا للعمل بهذه المكاتب وكذلك الترقية والحصول على الحوافز .
- ضرورة احتواء هذه الدورات على المهارات والخبرات اللازمة لتحسين أدائهم المهنى وكذلك تحسين وتطوير الأساليب التدريبية المستخدمة فى هذه الدورات .
- ضرورة التعاون بين أعضاء فريق العمل والتعاون الجاد ، وضرورة فهم كل عضو منهم بالدور الذى يقوم به الاخصائى الاجتماعى .
- ضرورة التغلب على الصعوبات التى تعوق الاخصائى عن اداء دوره (ضيق المكان ، ضيق الوقت ،.....) .

ويتمثل محتوى التصور المقترح فى المتطلبات اللازمة لتحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة :

المعارف والمهارات والقيم .

١ – المتطلبات المعرفية ويقصد بها تزويد الاخصائى الاجتماعى بمجموعة من العلوم الاجتماعية والانسانية وما تتضمنه من نظريات ونماذج تساعده على فهم العمل بهذه المكاتب وكيفية التعامل مع المشكلات الأسرية المسببة للنزاع وتسوية النزاع دون اللجوء الى القضاء واقناعهم بذلك والتى تتمثل فى :

- اللالمام بالقوانين والتشريعات الخاصة بالأسرة .
- اللالمام بالنماذج والنظريات التى تسهم فى تسوية النزاع .
- معرفة المشكلات الأسرية والأسباب والعوامل المسببة لها وكيفية التعامل معها .
- المعارف الخاصة بكيفية تطبيق المبادئ المهنية .
- المعارف الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال فى العمل بهذه المكاتب .
- المعارف الخاصة بكيفية اجراء البحوث والدراسات عن المشكلات الأسرية وكيفية التصدى لها والحد منها .

٢ – المتطلبات المهارية وهى تمثل الجانب التطبيقى للمعلومات والمعارف عند الممارسة ، ويوجد العديد من المهارات التى لابد ان تتوافر فى الاخصائى الاجتماعى العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية منها :

- الاقناع – التوجية والارشاد – التسجيل
- جمع البيانات وترتيبها وتحليلها . – التقييم
- تكوين المبادئ المهنية . – كتابة التقارير
- الانصات – الملاحظة – المناقشة والحوار

٣– المتطلبات القيمية وهى المعايير التى يقاس فى ضوءها السلوك وتوجهه ، ولابد ان يلتزم الاخصائى الاجتماعى بالقيم المهنية عند عمله بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة ومنها :

- احترام طرفى النزاع وتقدير ظروفهم . –العدالة
- مراعاة الفروق الفردية للمتازعين . – مراعاة المبادئ المهنية
- التعاون واحترام فريق العمل . – استثمار اوجة الاتفاق بين طرفى النزاع
- مراعاة الخلفية الثقافية بين الاطراف المتنازعة .

وحتى يتحقق ذلك يجب الاهتمام بالتدريب قبل واثناء العمل بهذه المكاتب ، وتتمثل المتطلبات التدريبية لتحسين الأداء المهنى للخصائيين الاجتماعيين العامليين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة فى :

- التدريب على التطبيق العملى للمداخل العلاجية اللازمة للعمل مع طرفى النزاع .
- ضرورة تطوير الدورات التدريبية فى مجال العمل بمكاتب التسوية .
- التدريب على الممارسة الفعلية للمهارات اللازمة لتحسين أدائهم .
- ضرورة تنوع الاساليب التدريبية بما يتواكب مع التغيرات التى يمر بها المجتمع والتى تنعكس بدورها على الأسرة .
- ضرورة التدريب على كيفية العمل ضمن الفريق .
- التدريب على اساليب التدخل المهنى للعمل مع طرفى النزاع لتحقيق التسوية دون اللجوء للقضاء .
- التدريب على كيفية اجراء المقابلات الفردية والجماعية مع المتازعيين .

المراجع

١- محمد عبد اللطيف محمد : اطلالة على قانون الأسرة رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ وقوانين الاحوال الشخصية للمسلمين وغيرهم ، ٢٠٠٤ ، ص ٣ .

2-Roberta R .Greene :Social Work Practice , Belmont , Thomson Books Cole, 2007 , P.30 .

3-Patricia.Chrestopherson : Working with The Cowr,In Karen ,Graen: Generalist Practice with Organization& Communities,Second ,U.S.A,Wads Worth ,2001, P .212.

٤ - كمال أغا : الاخصائى الاجتماعى فى نسق رعابة صحية ، المؤتمر العلمى الخامس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ١٩٩٢ ، ص ص ١٧٢ : ١٧٥ .

5-Veranica Coushed: Management in Social Work ,British Library ,2001 ,p.164.

6- CharronProchownik: Social Support &Health . Outcomes in Children Organization,Unbublish,Dissertation The University of Michigan,2004 ,p .14.

٧- يوسف محمد عبد الحميد العلاقة بين استخدام برنامج تدريبى وتحقيق التنمية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العملين بالمدن الجامعية ، المؤتمر العلمى السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .

٨--محمد حسين البغدادلى : مصادر المشاعر السلبية لدى طلبة الخدمة الاجتماعية تجاة التدريب العملى ، المؤتمر العلمى الثالث . كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهره ، قرع الفيوم ، ١٩٩٩.

٩- نبيل ابراهيم احمد : قياس الاداء الاجتماعى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات المدرسية ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين ، القاهرة ، ١٩٩٢ .

١٠- مدحت محمد أبو النصر : تعظيم عائد التدريب أثناء الخدمة فى المهن المساعدة ، مؤتمر التدريب - المستقبل ، هيئة التعليم التطبيقى ، الكويت ، ١٩٩٣ .

11-Ian Reec 7 SreghenWalicer : Teaching Training & Learning Business Education Publishers Limited ,London ,20002.P.138 .

12- Bruce S .Jonsson : Social Welfare Policy from Theory To Practice, BlmontWadswerth Publishing Company ,1990,P .97 .

١٣– نبيل محمد صادق : استخدام طريقة تنظيم المجتمع فى تنشيط المجالس المحلية ف تنمية القرية المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٠ .

١٤– ايمن اسماعيل ، اشرف غيث : دراسة تحليلية لادراك المستفيدين والاخصائيين الاجتماعيين للمهارات السلوكية والانشطة المهنية المطلوبة فيمن يشغل وظيفة تتعلق بخدمة العملاء ، المؤتمر العلمى الثامن ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٥ .

١٥–سعد عبد العزيز عويضة : تقييم فعالية ممارسات خدمة الفرد فى المجال المدرسى ، المؤتمر العلمى الثالث عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .

١٦ – سحر فتحى مبروك : تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الاداء المهنى لىخصائى الاجتماعى المدرسى ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠١ .

١٧ – فتحى احمد السيسى : مدى فعالية البرنامج التدريبى فى رفع مستوى الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الصم والبكم ، المؤتمر العلم الثامن عشر ، كلية اللخدمة الاجتماعية ، جامعةحلوان ، ٢٠٠٥ .

١٨– هاشم مرعى هاشم : متطلبات تطوير الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين العامليين بجمعيات تنمية المجتمع ، المؤتمر العلمى السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ٢٠٠٥ .

١٩ – رشاد عبد اللطيف وآخرون : التدريب على مهاراتالعمل الاجتماعى ،معارف وخبرات تطبيقية ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى ، جامعة حلوان ، ٢٠٠١ ، ص ٧١ .

٢٠ – عصام محمود محمد : تقويم اداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين فى محاكم الاحوال الشخصية ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٤

٢١ _ عماد حمدى داود : تصور مقترح لدور الاهصائى الاجتماعى بمحكمة الأسرة، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٤ .

٢٢ _ سعاد حلمى عبد الغنى : العوامل المؤثرة على اداء الاخصائى الاجتماعى لأدوارة كممارس عام بمحكمة الأسرة . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٧ .

٢٣ – مرفت احمد ابو النيل : التدخل المهنى للخدمة الاجتماعية والتخفيف من حدة المشكلات الأسرية فى ظل قانون الاحوال الشخصية الجديد ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، ٢٠٠٨ .

٢٤ – ايمان حامد حامد : تقويم دور العمل الفريقى بمحكمة الأسرة فى ظل قانون الأحوال الشخصية الجديد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامغة الفيوم ، ٢٠١٣ .

25 – Webster's Dictionary of The English Languages,Lexicon Publications, Inc ,N . Y .19991 , P . 846 .

26 – Oxford English Dictionary, Clarendon Press , Oxford,1993 .P .2557.

٢٧ _ ابراهيم عبد الهادى : التدريب أثناء الخدمة وعلاقته بالأداء المهنى لممارسة تنظيم المجتمع فى المجال المدرسى ، مجلة الانسانيات ، كلية الآداب ، جامعة الاسكندريه ، ٢٠٠١ ، ص ، ٣٠٠ .

٢٨ _ جمال شحاته حبيب : العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبى للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهنى ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧ ، ص ١٦٩ .

٢٩ – فاروق سيف النصر : المذكرة الايضاحية لمشروع قانون انشاء محاكم الأسرة رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ ، القاهرة ، وزارة العدل ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٧ .

٣٠ –ليلى تكلا : محاكم الأسرة – قضايا شغلتنى وشعلت بها ، القاهرة ، المجلس الأعلى للثقافة ، ٢٠٠٤ . ص ص ٦ : ٢٠ .

٣١–محمد كمال الدين امام : الاحوال الشخصية للمسلمين ، الاسكندرية ، دار المطبوعات الجامعية ، ٢٠١١ ، ص ٢٨ .

٣٢ – وزارة العدل : الدليل الارشادى لمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، جمهورية مصر العربية ، ٢٠٠٤ ، ص ص ٣ : ١٤ .

٣٣ – عدلى أمير خالد : محكمة الأسرة قواعد واجراءات فى ضوء أحكام وقوانين الأحوال الشخصية ، دار الجامعة الجديدة ، الأسكندرية ، ٢٠٠٥ ، ص ص ١١ : ١٥ .

ملخص بحث بعنوان

متطلبات تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

اعداد

أحلام عبد المؤمن على محمد

لقد أفرز الواقع العلمى والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتحول التكنولوجى العديد من المشكلات الأسرية التى دعت بإلحاح الجهات المختصة بإنشاء محكمة الأسرةوفقا لقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ وذلك لمواجهة حالات تعارض الأحكام والقرارات التى تصدر عن المحاكم بدرجاتها فى مسائل الأحوال الشخصية بل وحرصا على كيان الأسرة والحفاظ عليها تم إنشاء مكاتب تسوية المنازعات الأسرية تابعة لمحكمة الأسرة ضمن تشكيل محكمة الأسرة على إنها مرحلة تسبق مرحلة التقاضى ، وتختص هذه المكاتب بنظر الدعوى التى ترفع من أحد طرفى النزاع. وذلك للتوفيق بينهم وحصول كل منهم على حقوقه دون اللجوء الى القضاء ويقوم بالبت فى ذلك مجموعة من المتخصصين (اخصائى قانونى واخصائى اجتماعى واخصائى نفسى) كلا فى تخصصة .

والاخصائى الاجتماعى كأحد المتخصصين الذين يعملون بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية يجب أن يكون معد اعداد علميا وعمليا للعمل بهذه المكاتب ، لذا يجب التركيز على النهوض بمستوى الأداء المهنى لهم وفى ضوء ذلك تمثلت هذه الدراسة فى الاجابة على تساؤل رئيسى وهو "ما المتطلبات اللازمة لتحسين الأداءالمهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة " وقد تحددت هذه المتطلبات فى ضرورة توافر متطلبات معرفية ومهارية وقيمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة وضرورة تدريبهم على ما هو جديد فى هذا المجال بصورة مستمرة .