واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة

إعداد

د/ أماني محمد رفعت قاسم

الأستاذ المساعد بكلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان – قسم خدمة الفرد

أولاً: مدخل وتحديد مشكلة الدراسة:

تقع الخلافات بين الناس ويحدث الخصام بين جميع فئات المجتمع ، بين الرجل وزوجته وبين القريب وقريبه وبين الجار وجاره وبين الشريك وشريكه، وهذا أمر طبيعي وحتمي ومشاهد لا يمكن إنكاره وأسبابه كثيرة لا حصر لها، وغالبا ما تكون هذه الخلافات في بداياتها اختلاف بسيط يمكن تلافيه لو أحسن الناس التصرف، ويتحول الحال ؛ فبعد المحبة والصفاء تحل العداوة والبغضاء وبعد القرب والوصال تكون القطيعة والهجران.

فلا يخلو بيت من حدوث مشكلات وخلافات زوجية وأسرية ، وهذه من طبيعة البشر إذا اجتمعوا ، فكل شخص له طبيعته وسماته النفسية والجسدية ، وفي الحياة من الشجون والأعباء ما يجعل الحياة مشوبة بشيئ من الكدر ، قال الله تعالى ﴿ لقد خلقنا الإنسان في كبد ﴾(سورة البلد:آية٤) ، وإن كان كثير من هذه المشكلات التي تعتري البيت والأسرة يمكن حلها وتجاوز أثرها بما يكون بين طرفي الخلاف من تفاهم واصطلاح إلا أن هناك خلافات ونزاعات تستحكم بين الطرفين فتستدعي تدخلاً من خارج البيت ، وهنا يأتي دور الساعين بالصلح الراغبين في لمّ شتات الأسرة من أقارب وأصدقاء سواء كان ذلك عن طريق تقديم المشورة لأحد طرفي النزاع أو بالتدخل المباشر وسماع ما لدى الطرفين ثم طرح الحلول الملائمة .

وقد لا يوفق المصلحون في التوصل إلى حل يرضي طرفي النزاع الأسري لإصرار كل واحد منهما على رأيه ومطالبته بحقه الذي يرى أحقيته به ، فهنا وحين يستحكم الخلاف لا يبقى إلا اللجوء إلى السلطة القضائية لتتولى فض النزاع بما لديها من صلاحية البت والحكم .

ونظرا للأهمية التي تحتلها الأسرة في المجتمع، فقد حظيت باهتمام مختلف العلوم الاجتماعية بهدف الوصول إلى أطر نظرية تساعد في فهم وتحليل وتفسير الأوضاع الأسرية السوية وغير السوية المسببة للنزاعات الأسرية، وكيفية مساعدة الأسرة وتهيئة كافة الظروف التي تمكنها من أداء وظائفها بشكل فاعل في ضوء المتغيرات المجتمعية والعالمية الراهنة.

ومن جهة أخرى تسعى المجتمعات المختلفة على تباين أيديولوجياتها إلى اتخاذ كافة التدابير التي من شأنها تهيئة الظروف والأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتشريعية التي تساعد بل وتدعم الأسرة في القيام بوظائفها ومواجهة ما يعترضها من التحديات والمنازعات التي تنشأ بين أعضاء الأسرة.

والإصلاح 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 والتوسط بين المتخاصمين لأجل رفع الخصومة والاختلاف عن طريق التراضي والمسالمة تجنبا لحدوث البغضاء والتشاحن وإيراث الضغائن[1]. أما الوساطة فهي أسلوب من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات يقوم بها شخص محايد يهدف

إلى مساعدة الأطراف المتنازعة للاجتماع والحوار والسعي لتقريب وجهات النظـــر وتقييمهـــا، بهدف محاولة التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفان .

ويشترط فيمن يقوم بالوساطة أن يكون محايداً وهذه من أهم الصفات وأكثرها تأثيرا فـــي عملية الوساطة لذا وجب أن يحرص على أن ينظر إليه الطرفان بوصفه شخص محايد لا يميل مع أيهما، ويجب أن يسعى إلى ترسيخ هذا المفهوم لان الميل يفقده الفاعلية والقدرة على الإقناع والتأثير . وأن يمتلك مهارات العمل في مجال النزاع عالما بالوقائع محيطا بالقضية وملابساتها باحثا عن مسبباتها عارفا بطرق معالجة المشكلات ووضع الحلول والتسويات العادلة المقترحة سواء كانت في مجال المشاكل الزوجية أو غيرها من الأمور الحياتية بين المواطنين .

والوساطة الأسرية "Family Mediation" كممارسة اجتماعية فهي موجودة منذ القدم في كافة المجتمعات الإنسانية، وهي تمارس في إطار أيديولوجية كل مجتمع، أما الوساطة الأسرية كممارسة مهنية متخصصة لتسوية النزاعات الأسرية تعتبر أسلوب حديث نســبياً، حيــث بــدأ 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 أنشــئت فــي الولايــات المتحدة الأمريكية مؤسسات عديدة للوساطة الأسرية مثل Family Mediation Association والجمعية القومية لحل النزاع National Association for Conflict Resolution بهــدف تطوير برامج الوساطة الأسرية على أسس علمية ومعايير ومبادئ مهنية ومتابعة تطبيقها(٢).

وفي فرنسا عندما بدأت تعمل المحكمة بقانون الأسرة أواخر الثمانينات ، وبدأ تقديم الوساطة الأسرية بواسطة مهنيين متخصصين في حل النزاعات الأسرية ، تم إنشاء مؤسســة للوســاطة الأسرية سميت باسم Association pour la mediation Familiale وكان هــدف هــذه المؤسسة هو ضمان جودة التدريب وضمان تطبيق الشــروط المهنيــة الضــرورية لممارســة الوساطة الأسرية ، كما اعتمدت العديد من الدول برامج مهنية للتدريب على ممارسة الوساطة الأسرية مثل فرنسا وسويسرا وبلجيكا وألمانيا والمملكة المتحدة. وفي عام ٢٠٠٠م كان هنــاك ٨٢ برنامج للتدريب على ممارسة الوساطة الأسرية في أوروبا(٣).

ولقد مرت الأسرة المصرية في العصر الحديث بعدد من التغيرات التي أثرت على بنائهــا ووظائفها وعلاقاتها بما عداها من نظم ومؤسسات اجتماعية، وتستند هذه التغيرات إلى جملة من العوامل والمتغيرات. إلا أن القانون والتشريع في مجال الأحوال الشخصية يلعب دوراً فاعلاً في معالجة مشاكل الأسرة بقصد رأب الصدع وإعادة توازن العلاقات الاجتماعية من أجل مزيد من التفاعل المتزن والحفاظ على الخلية الأولى للمجتمع.

ومواكبة لهذه التغيرات المعاصرة تعرضت أحكام الأسرة في القانون شأنها شأن كثير من الأحكام لتغييرات جوهرية مثل: صدور القانون رقم ٤٤ لسنة ١٩٧٩ ثم إلغائه بموجب حكم المحكمة الدستورية العليا في ١٩٨٥/٥/٤، ثم صدور القانون رقم ١٠٠ لسنة ١٩٨٥ بشأن بعض الأحكام الخاصة بالأحوال الشخصية، ثم صدور حكم المحكمة الدستورية العليا بتاريخ ٦ يناير ١٩٩٦م بعدم دستورية بعض أحكام هذا القانون الأخير، ثم صدر القانون رقم ٣ لسنة ١٩٩٦ بشأن تنظيم إجراءات مباشرة دعوى الحسبة في مسائل الأحوال الشخصية، مروراً بالقانون رقم ١ لسنة ٢٠٠٠ بشأن تيسير إجراءات التقاضي في مسائل الأحوال الشخصية (الخلع) وصولاً إلى القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ بخصوص محكمة الأسرة.

وحرصاً على استقرار صفو الأسرة المصرية والمحافظة على الروابط الوثيقة التي تجمع بين أطرافها، استحدث قانون إنشاء محاكم الأسرة رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٤م مرحلة للتسوية الودية في المنازعات الأسرية تسبق مرحلة التقاضي، وتتولاها مكاتب تتبع وزارة العدل، وعهد إلى تلك المكاتب بدور بالغ الأهمية الغرض منه هو محاولة إزالة أسباب الشقاق والخلاف بين أفراد الأسرة ورأب الصدع في نسق الأسرة، فإذا تعذر ذلك فقد يتيسر الاتفاق على الاجراءات التي يمكن بها لكل طرف أن يحصل على حقوقه دون الالتجاء إلى إجراءات التقاضي بقدر المستطاع، وبذلك يكون اللجوء إلى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية قبل رفع الدعوى وجوبياً في الدعاوي التي يحددها القانون في مرحلة التسوية الودية في المنازعات الأسرية التي تسبق مرحلة التقاضي(٤).

وتشير الباحثة إلى أن مهنة الخدمة الاجتماعية تُعد من المهن والتخصصات الإنسانية الموجودة بالمجتمع والتي تهتم بمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة المشكلات وإشباع الحاجات الإنسانية وتحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم وتحقيق التوافق بين الفرد والجماعة وبين البيئة التي يعيش فيها، ولقد اهتمت مهنة الخدمة الاجتماعية منذ زمن بعيد بالأسرة ، فهي تسعى إلي تحسين الأداء الاجتماعي للأسرة وأفرادها على حد سواء، وذلك من خلال مساعدتهم في التغلب على المواقف والمشكلات التي تواجههم . كما ارتبطت طريقة خدمة الفرد بصفة خاصة بمشكلات الأسرة وأفرادها للدرجة التى معها قد تأسست الطريقة فيما يعرف بخدمة الفرد الأسرية كاطار لعمل خدمة الفرد مع الأسرة.

وتعتبر النزاعات الأسرية مجالاً خصباً لعمل الأخصائي الاجتماعي حيث أن تسوية الخلافات والنزاعات التى تحدث فى نسق الأسرة تعد من أساليب المعالجة الأكثر فعالية للمشكلات الأسرية إذا تمت على أسس علمية حتى تحقق الهدف منها، وتسوية النزاعات الأسرية تتطلب ممارسة الوساطة بين طرفي النزاع الأسري، وترتبط الوساطة الأسرية بتطبيق العديد من المهارات التفاعلية من أجل تسوية الخلافات والنزاعات الأسرية والوصول بها الى

حلول فعلية، ويعتبر المجال الأسري من أهم مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، فالأخصائي الاجتماعي في تعامله مع الخلافات والنزاعات الأسرية يمكنه القيام بدوراً فعالاً فى تضييق مجال النزاع وتقليل السلوك العدوانى من جانب طرفي النزاع، وهى مهمة عسيرة تحتاج إلى إعداد ودراية وحنكة فى الاتصال وفى ايجاد منافذ يجد فيها كل من الطرفين فرصة طبيعية لإشباع الحاجات المتصارعة.

والوساطة الأسرية كممارسة مهنية متخصصة أحد الموضوعات التى حظيت بأهتمام واسع من الباحثين والمهتمين بالعلوم والمهن الاجتماعية والانسانية، وارتباطاً بأهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الأسري، وفي ظل ما طرأ على المجتمع من متغيرات معاصرة في إجراءات التقاضي بقضايا الأحوال الشخصية، أصبح للأخصائي الاجتماعي دوراً في إطار النسق القانوني والذي تشكله هنا محكمة الأسرة، حيث يساهم النسق القانوني من تدعيم وتقوية متطلبات التدخلات المهنية وبما يدعم أهمية الدور الذي يؤديه الأخصائي الاجتماعي بمحكمة الأسرة.

وقيام الأخصائي الاجتماعي بدور الوسيط لمساعدة نسق الأسرة في مرحلة التسوية الودية في المنازعات الأسرية التي تسبق مرحلة التقاضي، والذي يشمل تحسين عملية التواصل وإدارة الحوار والتفاوض لتقؤيب وجهات النظر في موقف النزاع الأسرى أثناء عملية الوساطة الأسرية للوصول لحل مناسب يقبله طرفي النزاع، يرتكز على معارفه المهنية ونموها مع زيادة القدرات المهارية الخاصة بما يمكنه من تحقيق أهداف ايجابية عند قيامه بالوساطة الأسرية.

هذا وفي ضوء الطرح السابق فانه يمكن تحديد مشكلة الدراسة الراهنة في رصد وتحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.

ثانيا: الدراسات السابقة :

لقد اهتمت العديد من الدراسات في الخدمة الاجتماعية بدراسة مقومات الممارسة المهنية بمحاكم الأسرة ودور الأخصائى الاجتماعي وما يتضمنه من مهارات مهنية تمكنة من التعامل مع طرفي النزاع في نسق الأسرة بصور متوازنة بمرحلة التسوية الودية في المنازعات الأسرية التي تسبق مرحلة التقاضي، وستتناول الباحثة فيما يلي عرض لبعض تلك الدراسات لمزيد من الوضوح لجوانب المشكلة البحثية:

- **دراسة "Greg Mantle & Alan Critchley": 2004"(٥)** حول الخدمة الاجتماعية والوساطة الأسرية بمحكمة الأسرة المرتكزة على الطفل، وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور الوساطة الأسرية المرتكزة على الطفل في تخفيف حدة النزاعات الأسرية، وتوصلت نتائجها إلى

تحديد دور التوسط فى تسوية النزاعات الوالديه فيما يرتبط بالطفل وخاصة جوانب رعاية الطفل وحضانته، كما توصلت الدراسة إلى نموذج ممارسة مهنية للوساطة الأسرية من منظور الخدمة الاجتماعية وذلك بالربط بين معارف ونظريات ومهارات الخدمة الاجتماعية ومعارف ونظريات ومهارات الوساطة الأسرية.

- **دراسة "عبد الناصف شومان:٢٠٠٥م"**[٦] 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، وطبقت الدراسة على عينة مكونه من (٤٧) أخصائي اجتماعي بطريقة الحصر الشامل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة بمراكز محافظة الجيزة وعددهم (١٦) مكتب، وتوصلت الدراسة إلى تحديد أهم المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزوجية والتي تمثلت 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 "محمد السيد علي:٢٠٠٦م"**[٧] حول معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة، وأوضحت الدراسة أن هناك معوقات مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين ومعوقات مرتبطة بنسق المحكمة – و معوقات مرتبطة بطرفي النزاع ، وان تلك المعوقات تؤثر سلباً على مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة، وأوضحت النتائج أن تطبيق الأخصائيين لمهارات الممارسة المهنية بصورة ايجابية يساهم في التغلب على تلك المعوقات ويقلل من تأثيراتها السلبية في الأداء المهني للأخصائي بمحكمة الأسرة.

- **دراسة " Jennifer Martin& Kathy Douglas** : 2007"[٨] بعنوان الخدمة الاجتماعية وتسوية النزاعات الأسرية" وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الخدمة الاجتماعية في تسوية النزاعات الأسرية. وأوضحت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين يقومون بدور أساسي وواضح في تقديم خدمات تسوية النزاعات الأسرية ، كما أوضحت النتائج أن التغيرات الحديثة في التشريعات الأسترالية والتوجهات الحديثة في اعتماد دور الوسيط الأسرى انعكست على تعليم وممارسة الوساطة الأسرية، وأشارت الدراسة إلى أن هناك عدد من المهنيين يعملون في تقديم تسوية النزاعات الأسرية وهم، المحامون، الأخصائيون النفسيون، والأخصائيون

الاجتماعيون، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمة الاجتماعية تسهم في معرفة ودراسة تأثير العوامل البيئية سواء السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية على النزاعات الأسرية.

- **دراسة " عادل عزت:٢٠٠٧م"**[٩] حول الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية، وهدفت الدراسة التعرف على المسئوليات التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي بتلك المكاتب، والتعرف 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 الاساسية التي يرى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب المنازعات الأسرية اهمية وضرورة اكتسابها وتنميتها هي المهارات التنظيمية ومهارة إدارة الصراعات ومهارة التفاوض ومهارة حل المشكلة .

- **دراسة " فوزي الهادي:٢٠٠٧م"**[١٠] هدفت الدراسة تحديد مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعميلة الوساطة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وأوضحت أن مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات المنازعات الأسرية جاءت بمستوى متوسط، إلا إنه يقترب جداً من المستوى الضعيف، حيث حصل على قوة نسبية **(٥٠,٠%)** فقط، وهذا وفق استجابات عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات المنازعات 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، وأيضا الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي لتحقيق المهام الأساسية .

- **دراسة " عائشة عبد الرسول:٢٠٠٧م"**[١١] هدفت الدراسة التعرف على أهم المعوقات البنائية التي تواجه العمل المهني بمكاتب تسوية المنازعات بمحاكم الأسرة المصرية والتي نشأت بحكم قانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤. وكذلك التعرف على أهم المعوقات الوظيفية التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي في القيام بدوره،، وتوصلت الدراسة الى ان هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه الأخصائيين في الريف والحضر في مكاتب التسوية أهمها المعوقات الإدارية، والمعوقات الوظيفية، ومعوقات تنفيذ الأحكام، معوقات العلاقة بين فريق العمل، معوقات تتعلق بمهارات ومعارف الأخصائيين.

- **دراسة " نهلة السيد و أماني سعيد:٢٠٠٧م"**[١٢] هدفت الدراسة تحديد معوقات أداء الأخصائي الاجتماعي لعمله مع فريق العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وتناولت الدراسة المعوقات التي تتعلق بالنواحي الميدانية، والمعوقات التي تتعلق بالإعداد النظري للأخصائي الاجتماعي، والمعوقات الإدارية لعمل الأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة. وأوضحت نتائج الدراسة أن أسباب تلك المعوقات قد ترجع إلى عدم فهم البعض من أعضاء فريق العمل لدور الأخصائي، وقد أوصت الدراسة بتزويد بأهمية ثقل الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد من مهارات وأساليب التعامل مع الحالات الفردية من خلال الارتباط الوثيق بين مكاتب تسوية المنازعات والمهارات العلمية المتخصصة في مجال الخدمة الاجتماعية ومن خلال الندوات والدورات التدريبية وورش العمل.

- **دراسة " محمد أبو المجد:٢٠٠٨م"**[١٣] 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 ٨٣,٥٤%، وكذلك مهارة المقابلة بنسبة ٨١,٨٨%، ومهارة التفاوض ٨٤,٥١%، ومهارة حل المشكلة كانت بنسبة ٧٣,٣٧% .

- **دراسة " نادية الجرواني و منال عبد الستار:٢٠٠٨م"**[١٤] هدفت الدراسة إلى تحديد المتطلبات الشخصية للأخصائي الاجتماعي اللازمة لتفعيل أداءه بمكاتب التسوية، وكذلك تحديد متطلبات الممارسة المهنية اللازمة لتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمكاتب التسوية . توصلت الدراسة إلى أنه هناك العديد من المتطلبات لتخطيط وتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمكاتب التسوية تتمثل في المتطلبات الشخصية للأخصائي الاجتماعي، متطلبات الممارسة المهنية ، والمتطلبات الإدارية .

- **دراسة " سحر فتحي:٢٠٠٩م"**[١٥] هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع العلاقة التكاملية بين أدوار الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي في أداء الخطوات المهنية بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، كذلك وصف وتحليل واقع العلاقة بين أدوار الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي بتلك المكاتب من خلال الوقوف على أبعاد التكامل الثلاثة والتي تتضمن "التنسيق– التعاون المتبادل– الاتصال" ، في عملية إنجاز المهام المهنية الموكلة إليهما لحسم النزاع وإجراء الصلح بين الاطراف المتنازعة، والوقوف على أهم الصعوبات التي تحول دون تحقيق تكامل العلاقة بينهما بما يعود بالفائدة على حسم المنازعات واستقرار الأسرة . وقد أوصت الدراسة بتفعيل العلاقة التكاملية بين الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي بمكاتب التسوية، حيث أنهما أكثر التصاقاً ولديهما أساليب وتكنيكات ومهارات مشتركة يمكن معها تذويب الخلافات ورأب الصدع في الأسرة من خلال مراعاة تعيين ذوي المهارة ويفضل الحاصلين على

درجة الماجستير والدكتوراه لضمان توفر الخبرة في الممارسة والمهارات التي يتطلبها طبيعة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية.

- **دراسة " نبيل أبو الحسن:٢٠١٠م"**[١٦] هدفت الدراسة تحديد ووصف معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الأسري، وذلك في إطار تحديد ووصف المعايير المرتبطة بممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية التوسط الأسري، وتحديد ووصف المعايير المرتبطة بالتزام الأخصائي الاجتماعي بأخلاقيات وقيم ومبادئ الممارسة المهنية في مجال التوسط الأسري، وتحديد ووصف المعايير المرتبطة بمهارات الممارسة المهنية في مجال التوسط الأسري، وكذلك تحديد ووصف المعايير المرتبطة بالمعارف والخبرات المهنية لدى الأخصائي الاجتماعي للممارسة المهنية في مجال التوسط الأسري، والمعايير المرتبطة بعلاقة الأخصائي الاجتماعي بفريق العمل في مجال التوسط الأسري، وتوصلت الدراسة إلى انه لاتوجد فروق دالة إحصائيا بين الممارسين في جودة ممارسة عملية التوسط الأسري، وفي معياري التزام الأخصائي الاجتماعي بأخلاقيات وقيم ومبادئ الممارسة المهنية، وفي معيار قدرة الأخصائي على تطبيق مهارات الممارسة المهنية في مجال التوسط الأسري.

- **دراسة " منال فاروق سيد:٢٠١٠م"**[١٧] هدفت الدراسة التعرف على الدور الفعلي لمكاتب المنازعات الأسرية في حل الخلافات الزوجية، و الدور المتوقع لمكاتب المنازعات الأسرية في حل الخلافات الزوجية، ووصف الصعوبات التي تواجه أداء مكاتب المنازعات الأسرية لدورها، ووضع تصور مقترح لدور مكاتب المنازعات الأسرية من منظور إسلامي . وتوصلت إلى عدم أداء مكاتب تسوية المنازعات الأسرية للدور الفعلي الذي يجب أن تؤديه من وجهة نظر الأسر المترددة على المكتب وإجراءات الحصول على الخدمة، وبدرجة نسبية من وجهة نظر المسئولين والمتخصصين حيث يحقق من وجهة نظرهم الأهداف المتعلقة بخطة العمل وإثبات الخلاف وإعداد التقارير والإحصائيات للوصول إلى إنهاء التسوية، واشارت الدراسة للدور المتوقع لمكاتب المنازعات الأسرية والتي ترغب الأسر المترددة في أدائه من وجهة نظرهم، واظهرت الدراسة وجود معوقات تواجه مكاتب المنازعات الأسرية في تحقيق أهدافها كصعوبة متابعة الحالات.

- **دراسة " حنان عبد الرحمن:٢٠١٠م"**[١٨] 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 مهاراة الاتصال والتفاعل الأسري، ومهارة تكوين العلاقات المهنية، ومهارة حل المشكلة، ومهارة الإرشاد والتوجيه، هي مهارات تعتبر الأساس في عملية الدراسة والتحليل 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 " مروة محمد عثمان: ٢٠١٠م"**[١٩] وتحدد هدف الدراسة في توصيف وتقويم واقع الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية الملحقة بمحاكم الأسرة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وأهمية الإعداد المهني المستمر بهدف تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد في مجال العمل بمحكمة الأسرة وتسوية المنازعات الأسرية .

- **دراسة "Brianna L. Nelson: 2013"**[٢٠] بعنوان الوساطة في حالات الطلاق وآثاره على الأطفال، وهدفت الدراسة إلى تحديد فعالية الوساطة في حالات الطلاق على الأطفال، وأوضحت نتائج الدراسة أن للطلاق آثارا سلبية على الأطفال، كما أنه يعتبر بمثابة أزمة أسرية، ومن ثم فإن دور الوسيط الأسرى في تعليم الوالدين وإكسابهم معارف حول النزاعات الأسرية والطلاق وآثارها السلبية على الأطفال يحقق نتائج فعالة في عملية الوساطة الأسرية.

كما أوضحت نتائج الدراسة أن الوسيط الأسرى يجب أن يكون موضوعيا، ويجب أن يستخدم مهارات الاتصال الفعال، كما يجب أن يركز الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسرى على اهتمامات الأطفال وأوجه رعايتهم وحضانتهم، ويقدم معلومات للوالدين حول مراحل نمو الطفل واحتياجات كل مرحلة.

وأوصت الدراسة بأنه من أجل تقديم خدمات جيدة وفعالة في مجال الوساطة الأسرية، فإن الأخصائيين الاجتماعيين يجب أن يقوموا بتقديم برامج التعليم الوالدي لتزويد الوالدين بمعارف ومعلومات حول آثار الطلاق على الأطفال واحتياجات الأطفال لأوجه الرعاية المختلفة نتيجة الطلاق، وأيضا يجب تنمية مهارات الوسيط الأسري وأن يلتزم بالمعايير الأخلاقية التي تضمنها الميثاق الأخلاق الصادر عن الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW).

- **دراسة "Miguel Garcia Luis: 2013"**[٢١] بعنوان" الوساطة الأسرية: القدرات والمهارات في تدريب الخدمة الاجتماعية" وهدفت 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 للمتدربين

في الخدمة الاجتماعية للعمل كوسيط أسرى هي: مهارة إدارة النزاعات، المهارات التحليلية للعلاقات الاجتماعية والشخصية، ومهارة العمل الفريقي.

أما بالنسبة للمهارات الخاصة فقد تمثلت في الأتي: 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 تقييم الاهتمامات والاحتياجات لدى طرفي النزاع، وتحديد وتحليل الخلافات أو النزاعات، ومهارة بناء الثقة والقدرة على التفاوض، مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

من خلال الطرح السابق واستعراض بعض الدراسات التي تناولت الوساطة الأسرية وأهمية ممارستها وفق أسس مهنية لخفض الصراع وتحسين الاتصال بين طرفي النزاع في نسق الأسرة ، حتى يمكن الوصول إلى خلق تسوية ودية، هذا بالإضافة إلى خفض التكاليف الاجتماعية والاقتصادية الناتجة عن الانفصال أو الطلاق وخفض الوقت المستغرق في تسوية النزاع الأسري، يمكن للباحثة بلورة مجموعة من النقاط توضح الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في إطار الاشارة إلى أهمية الدراسة الراهنة:

١. أن مهنة الخدمة الاجتماعية قد تأسست في جانب كبير من تطبقاتها على الأخذ بعملية الوساطة كمنطلق لها في تحقيق أهدافها مع وحدات الممارسة المهنية، في إطار ممارسة الأخصائي الاجتماعية لدوره كوسيط.

٢. أن أن تسوية الخلافات والنزاعات التى تحدث فى نسق الأسرة تعد من أساليب المعالجة الأكثر فعالية للمشكلات الأسرية، وهي تتطلب أهمية الأخذ بجهود مهنية يكون لها الفاعلية والملاءمة وتدعيم الدور المهني للأخصائى الاجتماعي، وبذلك تعد عملية الوساطة هدفاً ووسيلة في نفس الوقت للخدمة الاجتماعية بصفه عامة وخدمة الفرد بصفه خاصة للعمل من خلالها لتسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٣. أن الوساطة أصبحت خلال العقدين الماضيين منهجاً أو مفهوماً واسع التداول، ذلك لقدرتها على تخفيض الصراعات والنزاعات الأسرية، وقد ارتبط هذا المفهوم بالعمل بمحكمة الأسرة، وتقدم عملية الوساطة هنا الأرضية أو المدخل الجيد للخدمة الاجتماعية في عملها مع الأسرة والمنازعات الأسرية[٢٢].

٤. أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة عليهم تطوير تطبيقات عملية الوساطة وأساليبها ومهاراتها ومجالاتها، فهي تساهم في تمكين الأخصائى الاجتماعي من تحقيق الفاعلية والسرعة وقلة التكاليف لتسوية المنازعات الأسرية.

٥. أهمية الوساطة في تطبيق المهارات الضرورية اللازمة لطرفي النزاع الأسري لتفادي المنازعات المستقبلية في نسق الأسرة، وذلك في إطار تطبيق الأخصائي الاجتماعي لمهارات الوساطة الأسرية من خلال تعاملة مع طرفي النزاع بمحكمة الأسرة.

٦. الأهمية والفاعلية التى تمثلها عملية الوساطة في ممارسة الخدمة الاجتماعية بصفه عامة وفي العمل مع المنازعات الأسرية بصفة خاصة، الأمر الذي يتطلب التعرف على واقع استخدام الأخصائي لمهارات الوساطة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يمكن تحديد هدف رئيسي للدراسة الراهنة يتمثل في: تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية وفقاً لما يلي:

١) تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال في قيامه بالوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.
٢) تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة الحوار في قيامه بالوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.
٣) تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة التفاوض في قيامه بالوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.
٤) تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة النزاع في قيامه بالوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.
٥) تحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة حل المشكلة في قيامه بالوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.

رابعاً: النظريات الموجهة للدراسة:

تنطلق الدراسة الراهنة من منظور متكامل وهو ينتقي من المداخل والنظريات ما يتناسب مع تحقيق أهدافها، وهذا المنظور يعتمد على ثلاثة نظريات هي:

١- نظرية الدور:

يعرف الدور بأنه الممارسة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بحكم إعداده المهني سواء مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، ويشير الدور إلى الجانب الدينامي للمركز فبينما يشير المركز إلي مكانة الفرد في النسق الاجتماعي فان الدور يشير إلي نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذا يتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه

الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة التي يتعامل معها القائم بالدور في ضوء مستويات السلوك المرتبطة بثقافة معينة(٢٣).

وسوف يتم الاستفادة من نظرية الدور في إطار الدراسة الراهنة من خلال إيضاح المهارات التي يطبقها الأخصائي الاجتماعي في القيام بدوره كوسيط عندما يمارس الوساطة الأسرية لتسوية النزاعات بمحكمة الأسرة ضمن فريق العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية.

٢- نظرية التفاعل:

يشير مفهوم التفاعل بمعناه العام إلي دور متبادل له طابع دينامي، والى علاقة بين متغيرين أو أكثر وهذه العلاقة تنطوي على تأثير متبادل بين المتغيرات المختلفة(٢٤). ويرى أصحاب نظرية التفاعل أن الناس يدخلون في تفاعل جماعي دائما لتحقيق أهدافهم سواء عن طريق عمليات تبادلية أو أنشطة تكاملية متنوعة، ويتم التفاعل في ضوء المعايير المقبولة اجتماعياً، حيث أن الفرد ارتبط بتلك المعايير واندمجت في شخصيته خلال عملية التنشئة الاجتماعية(٢٥).

ويستفاد من هذه النظرية في ضوء الدراسة الراهنة من خلال الاستعانة بالمدخل التفاعلي في تحليل دينامية التفاعل في موقف الوساطة بين طرفي النزاع الأسري وبين الأخصائي الاجتماعي في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وقدرة الأخصائي الاجتماعي في بناء علاقة تفاعلية تأثيرية لتحقيق اهداف الوساطة الأسرية.

٣- نظرية الاتصال :

الاتصال عملية اجتماعية تتم في المجتمع من خلال تفاعل الأفراد والجماعات ، وتتم العملية الاتصالية من خلال خمسة خطوات تتحدد في "وجود فكرة أو خبرة من جانب المرسل – تصاغ بشكل يتناسب مع ثقافة المستقبل – تفسير المستقبل لمضمون الرسالة- استجابة المستقبل لمحتوى الفكرة أو الرسالة – التغذية العكسية وتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل"(٢٦).

ويتم الاستفادة من نظرية الاتصال بما يتفق مع أهداف الدراسة الراهنة في عملية الوساطة الأسرية لمساعدة بين طرفي النزاع الأسري ليصبحا أكثر وعيا بخطورة الموقف وتأثيراته السلبية على نسق الأسرة، وتعزيز عملية التوافق مع المتطلبات الحياتية وتسهيل عملية التغيير من خلال توجيه مهني، لتنمية قدرات طرفي النزاع على التعامل مع المشكلات التي تواجه الأسرة وتؤثر سلبيا التفاعل بين أفراد الأسرة الواحدة مما يؤدي إلى نشوء وتطور النزاعات الأسرية.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١) <u>مفهوم الواقع :</u>

قد تختلف تعريفات الواقع لغة نوعاً ما، ومع ذلك فإن المتأمل يدرك بعض التقارب بينها، الواقع من وقع، ووقع في اللغة تأت بعدد من المعاني منها: السقوط: وقع الشيء من يدي أي

سقط، ومواقع الغيث مساقطه. الوجوب : وقع القول عليهم أي وجب. الثبوت : وقع الحق أي ثبت، التأثير: وقع الكلام في نفسه أثر فيها.الحصول: يقال وقع الأمر[27].

وتعريف الواقع بأنه "الحاصل" هو الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة الراهنة، إذ الواقع هو الحال وما هو حادث وحاصل في الحياة، والمذهب الواقعي يعتمد على الوقائع ويعنى بتصوير أحوال المجتمع.

– وفي إطار ما تقدم فإنه يمكن تحديد مفهوم الواقع بما يتفق مع أهداف الدراسة الراهنة بأنه "تصوير حال عملية الوساطة الأسرية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة فيما يتعلق باستخدام المهارات المهنية محل اهتمام الدراسة الراهنة وهي " مهارة الاتصال _ مهارة إدارة الحوار _ مهارة التفاوض _ مهارة إدارة النزاع _ مهارة حل المشكلة" في مساعدة الأطراف المتنازعة بنسق الأسرة للاجتماع والحوار والسعي لتقريب وجهات النظر وتقييمها، بهدف محاولة التوصل إلى حل وسط يقبله طرفي النزاع الأسري .

٢) <u>مفهوم النزاعات الأسرية :</u>

الاسرة كنسق اجتماعي تحدد لكل فرد بها كنسق فرعي واجباته في ضوء العقائد الدينية وأيديولجية المجتمع، وبالرغم من ذلك فالحياة الزوجية قد تنحرف عن استقرارها، وذلك لأن أي مجتمع لايخلو من المشكلات الاجتماعية التي تعبر عن نفسها في النهاية في صورة مواقف أو مشكلات أو نزاعات تواجه الأفراد والأسر[28].

ويعرف النزاع في دوائر المصادر اللغوية بأنه " إعطاء أسباب أو حقائق لتأييد أو معارضة شيء ما"، أو أنه "المناقشة"، أو المجادلة، أو السجال حول شيء ما أو بخصوصه". خاصة عندما يكون النزاع غاضبا، وممتدا لفترات طويلة. على ضوء ذلك، فإن النزاع يشير إذاً إلى موقف صراعي تواجه أطرافه أحد موقفين أحدهما قابل للتفاوض، بينما الأخر لا يحتمل التوفيق، ومن هنا كانت أهمية وحيوية البحث عن إطار لتحليل وحل المشكلة موضع النزاع[٢٩].

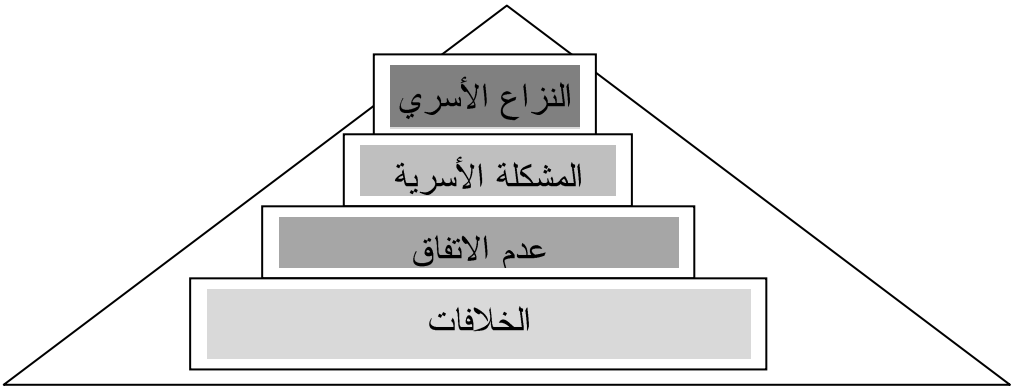
وتعني المنازعات الأسرية في مرادفها، الصراعات الأسرية " والتى توجد لدى الأسرة التى يعيش أفرادها تحت سقف واحد وتكون علاقاتها في الحد الأدنى لها، وكذلك اتصالاتهم، ويفشلون في علاقاتهم معاً[٣٠].

كما تعرف المنازعات الأسرية أن تسود العلاقات السيئة جو الأسرة بسبب النقص في التكامل العاطفي، فيضيق كل من الزوجين بود الآخر بمعني الفشل في التواصل الجيد بين الزوجين[٣١].

وقد يشير مفهوم المنازعات الأسرية إلى : الخلافات الزوجية المستمرة، والتى تترتب على سيطرة الشعور بالاغتراب على الحياة الأسرية، بحيث تتطلب تقديم مساعدات فنية لتنمية الوعي لدى الزوجين وتبصيرهما بمشكلات الأسرة وأساليب مواجهتها[٣٢].

وتشير الباحثة إلى أن النزاع في بعده الاجتماعي يمكن أن يحدث بين الأفراد، أو بين الجماعات، أو بين الأفراد والجماعات، أو بين الجماعات وبعضها البعض، أو داخل الجماعة أو الجماعات ذاتها. تفسير ذلك يرجع إلى حقيقة أن النزاع في حد ذاته أحد السمات الأساسية لجوانب الحياة الاجتماعية، ويمكن توضيح ظهور النزاع الأسري في إطار الشكل الهرمي التالي:

شكل (١) ظهور النزاع الأسرى



المصدر: اقتراح الباحثة.

وفى ضوء الدراسة الراهنة، فإن موقف النزاع إنما يشير إلى الخلافات والمشكلات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، في ضوء الإجراءات القانونية، وشبه القانونية والمؤسسية المتعلقة بتسوية أو حل النزاع من جانب، ومن جانب أخر تطبيق الأسس والمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الأسري.

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول مفهوم المنازعات الأسرية وفق الدراسة الراهنة في كونها: "تلك الخلافات المؤدية لعدم الاتفاق وظهور المشكلات بين كل من الزوج والزوجة، وأصبح معه صعوبة الحياة الأسرية وسوء العلاقات بالنسق الأسري، وبما يتطلب معه الحاجة لوسيط مهني لتسوية الصدام وتلك الخلافات وتحقيق التوازن الأسري". كما يمكن التعبير عن هذا المفهوم كما يلي:

١. وصول الخلافات وعدم الاتفاق إلى حالة الصدام المؤدي للصراع بين الزوجين.
٢. اظهار الصدام بين الزوجين في شكل مواقف قد توصف بالعدائية فيما بينهما.
٣. تؤثر تلك المواقف على استقرار وتوازن نسق الأسرة، وتظهر تلك المواقف في شكل(الطلاق، الهجر، الحضانة، الرؤية للطفل، النفقة).
٤. طرفي النزاع الأسري يتمثل في الزوج والزوجة، أو ما ينوب عنهم.
٥. تندرج تلك الخلافات تحت أشكال المنازعات وفق تحديد القانون رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٤م، والمنظم للعمل بمحاكم الأسرة.

٣) **مفهوم الوساطة الأسرية :**

فى صورتها التقليدية، تعتمد الوساطة بشكل عام على تدخل وسيط ماهر يمتلك خبرة لتسهيل أو تيسير التفاوض حول تسوية للموضوعات الجوهرية التى يدور حولها النزاع ، وفى الغالب فإن الوسيط يقوم بربط اللقاءات الفردية التى تتضمن كل طرف مع الجلسات المشتركة، وكذلك استخدام العقل والرشادة والإقناع، وضبط المعلومات، واقتراح البدائل لمساعدة الأطراف فى إيجاد تسوية مقبولة مشتركة (٣٣).

كما يشير مفهوم الوساطة إلى العملية التى 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 بعيدا عن التقاضي في القضايا التى فشلوا في علاجها(٣٤).

وتعرف الوساطة الأسرية بأنها طريقة لحل النزاع بواسطة شخص ثالث مؤهل ومعتمد رسمياً ومتبعاً للقواعد المنظمة لعملية الوساطة الأسرية ، يقوم هذا الشخص بتوظيف مهاراته المستحدثة في إدارة المفاوضات من خلال مجموعة من الإجراءات السرية لمساعدة أطراف النزاع على تقريب وجهات نظرهم وتسوية نزاعاتهم بشكل ودي قائم على التوافق والتراضي بعيدا عن التقاضي.وتختلف الوساطة الأسرية عن التحكيم والإرشاد والعلاج الأسري ، على الرغم من أن هذه العمليات تستخدم كجزء من عملية الوساطة الأسرية(٣٥).

كما تعرف بأنها عملية تسهيلية لحل النزاع والتي من خلالها يتدخل واحد أو أكثر من القائمين بالتوسط الأسري في المشكلات الأسرية من أجل مساعدة الأسرة على الوصول إلى الحلول بأنفسهم لهذه المشكلات وأيضاً لمساعدة نسق الأسرة على تغيير أساليب اتصالها وتفاوضها من موقف الخصام إلى موقف المواجهة ثم إلى موقف التعاون والإندماج(٣٦).

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول مفهوم الوساطة الأسرية وفق الدراسة الراهنة بأنها:

١. عملية مهنية يقوم بها الأخصائى الاجتماعي كوسيط بين طرفي النزاع الأسري، بمرحلة التسوية الودية في المنازعات الأسرية التي تسبق مرحلة التقاضي.
٢. تساهم في توفير الاتصال الجيد والفهم المتبادل بين طرفي النزاع الأسري ويركز الاخصائي كوسيط على نقاط الاتفاق والمصالح المشتركة، ملتزما في إدارة النزاع الأسرى بمبادئ الحيادية والموضوعية والسرية وحق تقرير المصير.
٣. يستخدم الأخصائي فيها مهاراته المهنية المرتبطة بعملية الوساطة الأسرية ومنها "مهاراة الاتصال ، مهارة إدارة الحوار ، مهارة التفاوض ، مهارة ادارة النزاع ، مهارة حل المشكلة".

٤. تتم بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة، بهدف التوصل إلى اتفاق ودي وبشكل طوعي بين الأطراف المتنازعة دون اللجوء إلى المحكمة والإجراءات القضائية المعقدة.

٥. تسهم في التقليل من عدد القضايا المنظورة بالمحاكم في حالة التوصل إلى اتفاق ودي وبشكل طوعي لإنهاء المنازعات الأسرية دون الوصول لمرحلة التقاضي.

٤) مفهوم المهارات :

عادة ما يتم تعريف المهارات في عبارات تقنية، تتباين بتباين العلوم والمهن والطوائف التي تتطلبها، ولكن هذه التعاريف ترتكز على مفاهيم مشتركة بين المتخصصين في العلوم والمهن الاجتماعية، والتي تتمحور حول أنها: تنظيم سلوكي مكتسب (خبرة) لحصيلة أفعال وأنشطة، مع قدرة ذهنية، تمكن من تطبيق هذه الحصيلة على عدة واجبات معرفية التطبيق الأفضل(٣٧).

ويقصد بالمهارة " عدة معان مرتبطة ،منها: خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة ، بحيث يؤدى بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء . وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك ،فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان ، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما : أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن(٣٨) .

كما تعرف المهارة بشكل عام على أنها تعني الكفاءة في القيام بعملية معينة أو أداء عمل ما بدرجة من السرعة والإتقان مع اقتصاد الجهد المبذول(٣٩).

وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية تعرف المهارة بأنها القدرة على أداء نشاط معين بفاعلية وباستمرار عبر فترة زمنية(٤٠). كما تتضمن القدرة على استخدام وتطبيق المعرفة المهنية بحيث تعتمد على شخصية الممارس والقاعدة العلمية والتقنية(٤١). كما أنها الاختيار الواعي للمعرفة الوثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي بحسب طبيعة مجال الممارسة ، ثم دمجها مع قيم الخدمة الاجتماعية للقيام بنشاط مهني مناسب(٤٢).

– ومما سبق من تعريفات للمهارة، يتضح أن المهارة يمكن ملاحظتها وقياسها في أداء الفرد ويختلف مستوي الأداء باختلاف درجة إتقان الفرد لهذه المهارة، بل إنها تتطلب من الفرد امتلاك قدراً من المعلومات والمفاهيم والمعارف والاتجاهات التي تلزم الفرد وتوجه سلوكه الأدائي المطلوب، ولابد أن يكون هذا الأداء قوي حتى نحكم علي الفرد بالمهارة فالدقة شرط فيها. وعلى هذا وفي إطار ما تقدم يمكن تناول مفهوم المهارات وفق الدراسة الراهنة بأنها:

١. القدرة على استخدام الأساليب الفنية التي يتطلبها تحقيق الاتصال الايجابي بين طرفي النزاع الأسري.
٢. القدرة على استخدام الأساليب الفنية في إدارة الحوار بين طرفي النزاع الأسري.
٣. الاختيار الواعي للأساليبب الفنية لنجاح التفاوض بين طرفي النزاع الأسري للوصول إلى التسوية الودية في مواقف النزاع.
٤. الكفاءة في عملية إدارة النزاع بصورة ايجابية لإنجاح عملية الوساطة الأسرية.
٥. القدرة على تطبيق الأساليب العلمية والمهنية المرتبطة بحل المشكلة بين طرفي النزاع في عملية الوساطة الأسرية.

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

١- أسس ممارسة الأخصائي الاجتماعي للوساطة الأسرية:

إن ممارسة الوساطة الأسرية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية تقوم على أسس مهنية ومقومات تكون بمثابة القاعدة أو الأساس الذي تبني عليه تلك الممارسة، وممارسة الأخصائي الاجتماعي للوساطة الأسرية تستند على أساس معرفي وأساس قيمي وأساس مهاري، ويمكن تناول أسس الوساطة الأسرية في إطار مهنة للخدمة الاجتماعية فيما يلي:

- **الأساس المعرفي:**

يتحدد الأساس المعرفي في ممارسة الأخصائي الاجتماعي للوساطة الأسرية في مصدرين أساسيين هما :

أ-الاستناد على الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية ويتحدد في المصادر الرئيسية للقاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية وهي: (٤٣)

١. قاعدة علمية توليفة منتقاة من علوم أخري وتمثل تلك القاعدة العلمية داخل المهنة كي تكون صالحة للاستخدام المباشر.
٢. قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العملية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها في مجالات الممارسة المتعددة.
٣. معلومات ناتجة من خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنيا.

ب- الاستناد على الأسس المعرفية للوساطة الأسرية ويمكن تحديدها في:

١. معارف مستقاة من العلوم والمهن الإنسانية والاجتماعية مثل علم النفس وعلم الاجتماع والصحة النفسية، لتمكينه من فهم طبيعة النزاعات وديناميكيات القوة والعنف – وأنماط الاتصال في مواقف النزاع والتفاوض – ديناميكيات التفاوض في مواقف الوساطة – القضايا المرتبطة بالتعددية الثقافية في المجتمع .

٢. التشريعات والإجراءات القضائية والقوانين الخاصة بالوساطة الأسرية مثل قانون الأحوال الشخصية رقم١ لسنة ٢٠٠٠ وقانون محكمة الأسرة رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ والقانون الخاص بإنشاء صندوق تأمين الأسرة رقم ١١ لسنة ٢٠٠٤ وقانون الطفل رقم ١٢ لسنة ١٩٩٦ والاتفاقيات والإعلانات العالمية المتعلقة بحقوق الطفل وحقوق المرأة.

٣. المعارف الدينية "الإسلامية والمسيحية" التي تتعلق بقوانين الأحوال الشخصية.

٤. نتائج البحوث العلمية حول الوساطة الأسرية.

- **الأساس القيمي:**

يتحدد الأساس القيمي في ممارسة الأخصائي الاجتماعي للوساطة الأسرية في مجموعة القيم التي توجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والمبادئ التي يتبعها الأخصائي الاجتماعي في عمله وتتمثل في مبدأ السرية، مبدأ الموضوعية، ومبدأ التقبل، مبدأ العدالة الاجتماعية، مبدأ العلاقة المهنية.

ولقد وضعت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين مجموعة من القيم والمبادئ التي توجه عمل الأخصائي الاجتماعي في ممارسته للوساطة الأسرية وهي تشكل الأساس القيمي، وتتحدد في التزام الأخصائي بعدد من المعايير منها ما يلي: (٤٤)

- الالتزام بالموضوعية والحيادية مع طرفي النزاع الأسري.
- الحفاظ على سرية الموضوعات المرتبطة بالنزاع وألا يصرح لأي شخص أو جهة خارج نطاق طرفي النزاع بأية معلومات أثناء عملية الوساطة الأسرية.
- العمل طوال الوقت لتحقيق التعاون بين طرفي النزاع للوصول إلى نقطة تلاقي تحظى بموافقة ورضا الطرفين المتنازعين.
- العمل على مساعدة الطرفين لإيجاد الفهم الواضح والمتبادل حول موضوعات النزاع للوصول إلى الاتفاق المقبول للطرفين.
- أن يقوم بكتابة الاتفاق الذي تم التوصل إليه ويوقع عليه الطرفين والأخصائي، ويكتب هذا الاتفاق بشكل واضح ويحدد فيه المنازعات والمشكلات التي تم حلها أثناء عملية الوساطة الأسرية.

- **الأساس المهاري:**

المهارة اللأخصائي الاجتماعي ضرورية لممارسته المهنية بصفة عامة وممارسة الوساطة الأسرية بصفه خاصة، وذلك نظراً لما يرتبط بطبيعة وخصوصية الخلافات الأسرية، ويستند الأساس المهاري في ممارسة الأخصائي للوساطة الأسرية على مكونات من العمليات التالية:

١. انتقاء المعلومات المعرفية المرتبطة بالوساطة الأسرية.

٢. التحقق من ارتباطها بقيم الخدمة الاجتماعية.

٣. تطبيقها في الأنشطة المهنية المرتبطة بالوساطة الأسرية.

وتتعدد تصنيفات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ويمكن الإشارة هنا إلى تصنيف" فرانك لونيبرج " لمهارات الخدمة الاجتماعية حيث يقسمها إلى خمس فئات وهي :

- مهارات المقابلة والملاحظة والتسجيل.
- مهارات أنشطة التدخل المهني مثل المهارات في تقديم المساعدة، النصح والتوضيح
- والتدعيم الوجداني والتضامن والمساومة والمدافعة.
- مهارات الارتباط مثل الإعداد للمقابلة والتركيز على بؤرة الاهتمام والمهارة في إصدار الإحكام وملاحظة نغمة الصوت وحركة العين وإيماءات الوجه.
- مهارات التقدير مثل جمع المعلومات ، تحليل وتفسير المعلومات والتعاون المهني وإعداد تقرير تقدير الموقف.
- مهارات الاتصال .

٢- <u>متطلبات قيام الأخصائي الاجتماعي بالوساطة الأسرية:</u>

يشكل الأخصائيون الاجتماعيون القوى المهنية للخدمة الاجتماعية، وهم المسئولين عن القيام بأنشطتها المهنية ، ولقد وضعت مداخل مختلفة للاستفادة من هذه القوى المهنية ارتكزت على تحديد أدوارها والأنشطة المهنية في مجالات الممارسة للخدمة الاجتماعية، وحاجتها إلى الكفاءة والمهارة والعامل التنظيمي والتعاون مع نسق العميل بالإضافة إلي قيامها بأدوار خدمية في إطار تحقيق أهداف الممارسة المهنية(٤٥).

ومصطلح أخصائي اجتماعي يشير إلى فئة متجانسة من ناحية وحدة المؤهل العلمي الأساسي بالإضافة إلى وحدة الانتماء لمهنة الخدمة الاجتماعية ، ومن ناحية أخرى يشير هذا المصطلح أيضا إلى فئة غير متجانسة من حيث الإعداد المهني ومستوى الأعمال التي تمارس في نطاق المهنة الواحدة(٤٦).

والأخصائي الاجتماعي كوسيط أسري هو ممارس مهني مدرب على مهارات تمكنه من تحقيق الهدف من الوساطة الأسرية، وهو أيضاً بحكم إعداده لدية القدرة على التعمق في دراسة المشكلات التى يعاني منها طرفي النزاع في نسق الأسرة، للتوصل إلى حلول لها بعد التعرف على جذورها بصورة علمية واقعية(٤٧).

هذا ولكي يستطيع الأخصائي القيام بدوره في عملية الوساطة الأسرية بمحكمة الأسرة وتحقيق أفضل النتائج، لابد من توافر مجموعة من المتطلبات المهنية، ويمكن تناولها فيما يلي:

١- الإعداد الجيد للأخصائي الاجتماعي لقيامة بعملية الوساطة الأسرية، ويتحدد هذا الإعداد بكفاءته وتمكنه بما يلي:

- القدرة على تطبيق الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية في المجال الأسري.

- الإلمام بالإجراءات القانونية الخاصة بعملية الوساطة الأسرية بمكاتب تسوية النزاعات بمحكمة الأسرة.
- الإلمام بالعلوم الاجتماعية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية لتمكينه من تحليل وفهم مواقف النزاع الأسري مثل "علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم الاقتصاد .. "
- القدرة على تكوين العلاقة المهنية بمستوياتها المختلفة.

٢- الالتزام بأخلاقيات وقيم ومبادئ الممارسة المهنية في مجال الوساطة الأسرية وهذا يتطلب أن يلتزم بما يلي:

- مراعاة أيديولوجية المجتمع ومرتكزاته الدينية والثقافية والاجتماعية.
- تطبيق الموضوعية في تناول وتحليل موقف النزاع الأسري .
- الإيمان بقيمة وكرامة طرفي النزاع الأسري.
- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالطرفين.

٣- القدرة على التطبيق العملي لمهارات الممارسة المهنية في مجال الوساطة الأسرية ومنها:

- التطبيق العملي لمهارة الاتصال.
- التطبيق العملي لمهارة إدارة الحوار.
- التطبيق العملي لمهارة التفاوض.
- التطبيق العملي لمهارة إدارة النزاع.
- التطبيق العملي لمهارة مهارة حل المشكلة.

هذا بالإضافة إلى أهمية توافر لدى الأخصائي الاجتماعي كوسيط أسري مجموعة من السمات العامة التي يجب توافرها في الوسطاء أهمها: وتتحدد سمات الوسطاء بصفة عامة وفق وجهه نظر أخرى فيما يلي : (٤٨)

١. الوسطاء ينصتون جيداً: فهم يعرفون جيدا كيف يستبعدون وجهات نظرهم الخاصة، ويركزون على المصالح والمشاعر والأفكار وتقارير الأحداث التى يقدمها المتنازعون.
٢. القدرة على اتخاذ موقف حيادي موضوعي: وهذا أيضا يتيح للوسطاء الإنصات الجيد لمصالح الأطراف المعنية بالقضية محل النزاع.
٣. الوعي التام بالانحيازات الشخصية: حيث يجب أن يتوفر لدى الوسطاء الاستعداد للإعلان عن تعارض المصالح إذا وجدوا أنفسهم في موقف قد يمنعهم من الالتزام التام بالموضوعية.
٤. الوسطاء على خبرة بالمشاعر الحادة لدى أطراف النزاع: لذلك فهم لا يتذمرون من تعبير الأطراف المتنازعة عن مشاعر الغضب والخوف وذلك من خلال الاجتماعات الخاصة المشتركة.

٥. التمتع بالتقدير الواقعي لقدراتهم وحدودهم في مساعدة الأطراف على التوصل إلى اتفاق: بمعني تحمل الأطراف مسئولية اتخاذ القرارات ونتائجها، في حين يتحمل الوسطاء مسئولية سير وإجراء عملية الوساطة لضمان العدالة.

٦. يجيد الوسطاء الاتصال: حيث يجيدوا كيفية صياغة أفكارهم ومشاعرهم والتعبير عنها، وأيضا مساعدة الأطراف للتعبير عن أنفسهم.

٧. التميز بالحزم: ففي حين يحتدم الشجار بين الأطراف، لا يتخذ الوسيط موقف السلبية، بل يعمل على سير العملية بشكل بناء من خلال التوجيه للتفاعلات والمواقف.

كما توجد مجموعة من الإجراءات العملية مرتبطة بعملية الوساطة، والتي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي بمحكمة الأسرة تحقيقها للوصول للهدف الأساسي وهو الإصلاح بين طرفي النزاع:

١- إعادة الحوار بين الطرفين خاصة أن كثيراً من الخصومات يحصل فيها قطيعة وهجر وانعدام التواصل وبالتالي سوء الفهم للمواقف .

٢- إقناعهما بضرورة التوصل إلى حل وسط مرضي وتوضيح أن ذلك هو سبيل أن يخرج الجميع متصالحين ومحققين مكاسب من اتفاقهم والتأكيد على أن أساس الصلح وقاعدته هو تنازل من الطرفين عن بعض حقوقهما حفاظا على بقاء حبل المودة وإزالة لأسباب العداوة والضغينة .

٣- السماح لهما بتفريغ كل المشاعر السلبية في منتهى السرية . وإبداء الاخصائي كوسيط شيئا من التعاطف مع كلا الطرفين بهدف تضميد الجراح وتهدئة النفوس وجبر الخواطر .

٤- دفع الجانبين إلى التركيز على القضايا والحقائق بدلا من العواطف والأقاويل والإشاعات.

٥- حمل الطرفين على التركيز على المصالح المتبادلة والأهداف المشتركة والعلاقات الوثيقة والتركيز على نقاط الاتفاق بدلا من الصراعات .

٦- إقناع الطرفين بان عملية المصالحة وإنهاء الخصومة ذات أهمية وستنجح في فض النزاع وقطع الخصومة إضافة إلى إزالة الضغينة والعداوة و عودة العلاقات السابقة الحميمة.

٧- حمل الطرفين على التقدم بحلول مقترحة للنزاع يرضي بها الطرفان وتقريب وجهات النظر وإيجاد مربع اتفاق بين الخصوم.

٨- إقناع الطرفين بأن الطرف الآخر يمكنه أن يرضى ويتواءم مع الاتفاق النهائي.

٣- <u>مهارات الخدمة الاجتماعية المرتبطة بالوساطة الأسرية:</u>

الخدمة الاجتماعية كمهنة تطبيقية ترتبط ممارستها بمجموعة من المتطلبات المهارية، ولقد تناولت العديد من الكتابات إيضاح المتطلبات المهارية لممارسي الخدمة الاجتماعية وانطلاقها من المعرفة الهامة والضرورية للأخصائي الاجتماعي ، وارتباطه بالإطار الرسمي

الشرعي الذي يتحرك في محيطه ، وكذلك معرفته بمهارة العلاقات الإنسانية وقدرته على تفهم الطريقة التي يفكر بها البشر حيث يحتاج الأخصائي الاجتماعي الذي يقدم الخدمات الإنسانية والارشادية إلى المعارف والمهارات والتكتيكات والاستراتيجيات لتحقيق أهداف العمل مع المواطنين ، وتعبر المتطلبات المهارية عن القدرة في تطبيق المعارف واختيار العمليات المناسبة ، وتعبر كذلك عن مهارة الانتقاء من الطرق بجانب القدرة على استخدام مهارات هذه الطرق نفسها(٤٩).

ويمكن تصنيف المتطلبات المهارية في الخدمة الاجتماعية إلي نوعين من المهارات :(٥٠)

١- **مهارات إجرائية أو مهارات العمل:** وتعني استخدام الطريقة العلمية التي تتضمن جمع الحقائق وتحليلها والتخطيط بما يناسب المواقف الاجتماعية المختلفة ، وهي تقوم على المعرفة فيما يتعلق بديناميكية الفرد والجماعة والعمليات الجماعية ، وقدرات الأخصائي الاجتماعي وخاصة القدرة على الإصغاء والملاحظة والتجاوب والتعاطف.

٢- **مهارات تفاعلية:** وهي الوسائل التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي ليكون أكثر ايجابية في عمله وهذه الوسائل تتعلق بطبيعة حساسيته في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفرد والجماعة بما يتماشى مع أهداف وأغراض العمل ، وهذا يعني الجانب الفني في العمل ، مثل التقبل – وتقديم المعونة والمشورة المهنية – والتوجيه والشرح والتفسير ، والمهارات التفاعلية يتم التعبير عنها من خلال أنشطة الأخصائي الاجتماعي المبدع حيث يقوم بانتقاء المعرفة ودمج المعرفة مع قيم المهنة وتطبيق ذلك في النشاط المهني، وهذا يتطلب تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة مضبوطة لتنمية وإثراء منهجية الأداء ، وتكتسب المهارات التفاعلية عن طريق قيام الأخصائي الاجتماعي بمسئولياته المهنية بحسب مجال العمل وارتباطه بالوحدة التي يتعامل معها في موقف التدخل(٥١).

وفي ضوء الدراسة الراهنة تشير الباحثة إلي أن مهارات الخدمة الاجتماعية المرتبطة بالوساطة الأسرية تتحدد في إنتقاء مجموعة من مهارات الممارسة في الخدمة الاجتماعية لتمكين الأخصائى الاجتماعي من فهم كل البنود محل النزاع والتى يقدمها طرفي النزاع الأسري، كما تمكنه أيضاً من تفعيل عملية الوساطة لتسوية النزاع، وفيما يلي استعراض لعدد من مهارات الممارسة في الخدمة الاجتماعية والمرتبطة بالوساطة الأسرية من وجهة نظر الباحثة وفي ضوء الدراسة الراهنة:

١. **مهارة الاتصال:**

الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة. ويلعب الاتصال الفعّال دوراً أساسياً في نجاح العلاقات

الإنسانية في مختلف مجالات الحياة. ولذلك فهو مهارة يتعين على الأخصائيين في مجالات الرعاية الاجتماعية والإنسانية اكتسابها وتطبيقها ، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم. حيث ينظر إلى الاتصال على اعتباره محور الخبرة الانسانية وهو تبادل للأفكار والمعلومات(٥٢).

وتعد مهارة الاتصال أحد المهارات المهمة في عملية الوساطة الأسرية، حيث أن الاتصال في تلك العملية يهدف إلى الربط بين أطراف النزاع لتيسير مرور المعاني ، وزيادة الأرضية المشتركة بين المتواصلين. فمن خلال تنظيم عملية تبادل المعاني والأفكار والمعلومات في إطار موضوعي حيادي عن طريق الأخصائي الاجتماعي بين طرفي النزاع الأسري ، يتم تمكين الطرفين من تحليل وفهم حدود وأبعاد موقف النزاع وأهداف كل طرف منهما المرتبطة به والمؤثرة في حدوثه، من خلال فهم موقف النزاع بعيداً عن مسببات الغضب والعمل في جو من الاستقرار يحقق اليقظة والفطنة التى تؤدي لتسوية النزاع(٥٣). ويتميز الاتصال الفعّال من الأخصائي في عملية الوساطة الأسرية بالإدراك والوعي وبالقدرة على مساعدة كل طرف توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل ، وبتحقيق الأهداف المرتبطة بإنهاء موقف النزاع.

ويتحدد مصدر الاتصال أو مرسِل المعلومات في عملية الوساطة الأسرية بالأخصائي الاجتماعي ، ويكون لديه في هذه الحالة بعض الأفكار والنوايا والمعلومات فضلاً عن أهداف محددة من قيامة بعملية الاتصال للوصول للتسوية في موقف النزاع الأسري، كما يتوقف استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال وتحقيق الغاية منها في الوساطة الأسرية على مجموعة من الاعتبارات من وجهة نظر الباحثة أهمها:

- الاعداد الجيد لعملية الاتصال خصوصاً فيما يتعلق بالاتصال الأولي وتوجيه طرفي النزاع وترتيب مكان الاجتماع ، ويتم ذلك من خلال الدراسة الجيدة للمشكلة عن طريق السجلات والاتصالات والاستماع المتوازن لكل طرف ثم توضيح دوره كوسيط.
- اختيار الوقت المناسب حيث يلعب التوقيت دور مهم في نجاح استخدام الأخصائي لمهارة الاتصال والوصل للأهداف المطلوبة من عملية الوساطة ، والمقصود بالتوقيت هنا بالوقت المناسب لكلا طرفي النزاع وعدم اهمال طرف على حساب الآخر.
- تقديم المعلومات في وحدات صغيرة وارتباط محتوياتها باهتمامات طرفي النزاع الأسري . وكلما كان تفهم طرفي النزاع الأسري لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا وأهداف الوسيط الاسري ، كلما انعكس ذلك على نجاح عملية الاتصال في الوساطة الأسرية وإتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.
- إتاحة الفرصة لكل طرف من طرفي النزاع الأسري لأن يشرح وجهة نظره في المعلومات ورد الفعل نفسه، وذلك يهيئ لمرسل المعلومات الفرصة لكي يتأكد من أن المعني الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي فهمه المرسل إليه.

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال في عملية الوساطة لتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وفق الدراسة الراهنة في قيامه بما يلي:

- تحديد هدف الاتصال بين طرفي النزاع بدقة.
- تهيئة بيئة ملائمة للاتصال بين طرفي النزاع الأسري.
- الاستماع الجيد لطرفى النزاع الأسري.
- توجيه الأسئلة فى الوقت المناسب لتحقيق اتصال فعَال.
- استخدام ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية.
- توضيح ما يعبر عنه كل طرف بخصوص موقف النزاع.
- اتاحة الفرصة لكل طرف ليعبر عن رأيه بوضوح.
- تحليل موقف النزاع من وجهة نظر الطرفين.
- تيسير الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع.
- تعديل اتجاه الاتصال من السلبى الى الايجابى بين الطرفين.
- تعليم طرفى النزاع أساليب الاتصال الجيد.

٢. مهارة إدارة الحوار:

الحوار هو مراجعة الكلام وتداوله بين طرفين والأخذ والرد فيه، ويعرف أيضا بأنه نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين ، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة فلا يستأثر أحدهما دون الأخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب(٥٤)، وهو ضرب من الأدب الرفيع وأسلوب من أساليبه(٥٥).

كما ان معرفة وتحديد أهداف الحوار ، لها أهمية كبيرة في إدارة ونجاح الحوار ، إذ أن هدف الحوار هو ثمرته المطلوبة ، وان الهدف من الحوار يحدد نقاطه وأساليبه ، لذلك فلابد في القائم بإدارة الحوار من تحديد أهدافه بدقة وأن تكون معلومة للمشاركين في الحوار، ومعرفة الغاية منه والنقاط التي يجب ان يتضمنها الحوار لتحقيق أهدافه(٥٦).

ويعتبر الحوار من وسائل الاتصال الفعّالة ، ولأنّ الخلاف صبغة بشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس وترويضها، وكبح جماحها ، وتتطلب عملية إدارة الحوار مهارات معينة وقواعد إجرائية وآداب تحكم سيره، وترسم له الأطر التي من شأنها تحقيق الأهداف المرجوّة. وفيما يلي بعض الأسس المرتبطة بعملية إدارة الحوار: (٥٧).

– تحديد هدف الحوار: لكل حوار هدف وهو الوصول إلى نتيجة مرضية للطرفين، وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين ، وقد يكون هدف الحوار تصحيح بعض المفاهيم وتثبيت بعض الأفكار وقد يكون لتهذيب سلوك معين.

– بيان أهمية الحوار: يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين، وتتجلّى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق؛ فأهميته تكمن في أنّه وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات.

– اختيار الظرف الزماني والمكاني ومراعاة الحال : تربط عملية إدارة الحوار باختيار الوقت والمكان المناسبين لأطراف الحوار على حدٍّ سواء وبرضى تام. إن الحوار يجب أن يراعي مقتضى حال أطراف الحوار من جميع الجوانب النفسية والاقتصادية والصحية والعمرية والعلمية ومراعاة الفروق الفردية مع الإيمان بأن الاختلاف في الطبيعة الإنسانية أمر وارد.

– الاستماع الإيجابي : وهي طريقة فعّالة في التشجيع على استمرارية الحوار بالإيجابية وهي تنمّي العلاقة بين المتحاورين. ويحتاج الاستماع الإيجابي إلى رغبة حقيقية في الاستماع تخدم الحوار، والاستماع الإيجابي يؤدّي إلى فهم وجهة نظر الآخرين وتقديرها ويعطي مساحة أكبر في فهم الآخرين.

– حسن البيان: عملية ادارة الحوار تحتاج إلى فصاحة غير معقّدة الألفاظ، وإلى بيان دون إطالة أو تكرار فتكون العبارات واضحة، ومدعومة بما يؤكّدها من الكلام والشواهد والأدلة ، وعلى القائم بإدارة الحوار أن يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يجيب ، وألا يضخّم جانبا واحدا من الحوار على حساب جوانب أخرى.

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة الحوار في عملية الوساطة لتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وفق الدراسة الراهنة في قيامة بما يلي:

- التمهيد لعقد الحوار بين الطرفين حول موقف النزاع.
- تزويد الطرفين بمعلومات عن موضوع الحوار وأهميته.
- احترام حرية عدم الاجابة من قبل الطرفين أثناء الحوار.
- تحديد مدة زمنية للحوار مناسبة لتحقيق أهدافه.
- الالتزام بالوقت المحدد لكل طرف في عملية الحوار.
- تجنب اثارة نقاط الخلاف بين الطرفين فى بداية الحوار.
- طرح نقاط الاتفاق فى بداية الحوار لتقريب وجهات النظر.

- الالتزام بالترتيب المنطقى فى تناول موضوعات الحوار.
- توجيه موضوع الحوار حال خروج أحد الطرفين عنه.
- عرض نتائج الحوار بدقة لكلا الطرفين للوقوف على نتائجه.
- مساعدة الطرفين على الضبط الإنفعالى أثناء مناقشة الخلاف.
- عدم السماح لأى طرف بالخروج عن أدب الحوار.

٣. مهارة التفاوض:

يعد التفاوض سمة أساسية من سمات الحياة لكل البشر ، وهو أحد الفنون الرئيسة للحياة اليومية مع أي إنسان في أي موقف وتحت أي ظرف ، ولا يقتصر التفاوض على مجرد الالتقاء حول مائدة المفاوضات لمناقشة قضايا عمل أو أمورٍ سياسية ، وإنما يمتد إلي كل مواقف الحياة ومع كل الأطراف وحول أية قضية أو موضوع ، وتعد مهارة التفاوض من المهارات الضرورية والأصيلة لكل إنسان في تعاملاته الشخصية ، والاجتماعية وغيرها من التعاملات (٥٨).

ويعرف التفاوض " بأنه موقف تعبيرى حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومؤامة وتكتيف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الأقناع للحفاظ علي المصالح القائمة أو للحصول علي منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الإمتناع عن عمل معين في إطار علاقة الأرتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أوتجاه الغير "(٥٩).

كما يعرف بأنه "أحد الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لمواجهة مشكلات النزاع بالمجتمع أو بعض وحداته وتسعي الأطراف المشتركة في النزاع إلي إيجاد حلول له ،سواء بالدخول مباشرة في نقاش وحوار أو من خلال مفاوض يقوم بعرض وتقريب وتبادل الآراء واستخدام كافة أساليب الإقناع للوصول إلي حلول مناسبة ،أو استخدام الضغط لمنع الأطراف المتنازعة من الإتيان عمل معين يزيد من حدة النزاع أو البعد عن الأهداف الموضوعة للتفاوض على أن يكون الهدف النهائي الوصول إلي حل يرضي الأطراف المتنازعة ويتوافق مع القيم المجتمعية (٦٠).

وينظر للتفاوض مهنياً على أنه عملية متكاملة وليس أنشطة مجزئة يمكن القيام بها بطريقة منفصلة ، ومن ثم فإنه يحتاج إلي إدارة واعية تقوم على الإعداد والتخطيط الجيد والتنظيم والتوجيه والمتابعة والتقويم ، وذلك بهدف فض النزاع أو حسم الخلافات أو الوصول إلي اتفاق حول مسألة أو قضية معينة. (٦١).

وتشير الباحثة إلى أن مهارة التفاوض تعتبر من المهارات الأساسية للأخصائيين الاجتماعيين في عملية الوساطة لتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، حيث تسهم مهارة التفاوض في اتخاذ قرارات أفضل وتبادل المعلومات ووضع الخطط لإنهاء الصراعات مع حل المشكلات بصورة أسرع ، كما أنها تزيد من إنتاجية الأطراف في موقف النزاع المشاركة في التفاوض ومن ثم تساعدهم على التفاعل بشكل جيد .

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة التفاوض في عملية الوساطة لتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وفق الدراسة الراهنة في قيامة بما يلي:

- تحديد الموضوع محل النزاع بين الطرفين بدقة.
- تحديد الأهداف المراد الوصول اليها من جلسة التسوية.
- تحديد الفرص المتاحة للتسوية بين الطرفين.
- تحديد الموضوعات التى سيتم طرحها على الطرفين.
- التعرف على الحلول والبدائل المطروحة من قبل الطرفين.
- اقناع كلا الطرفين بضرورة تقديم تنازل جزئى للوصول للتسوية.
- اتاحة الفرصة لكلا الطرفين لعرض مطالبه بوضوح.
- تقريب وجهات نظر الطرفين فى موضوع النزاع لإنجاح التفاوض.
- البعد عن التسرع فى الحكم على نتائج عملية التفاوض.
- توثيق ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين فى الجلسة التفاوضية.
- توضيح الآثار الإيجابية لنجاح عملية التفاوض فى الموضوعات المطروحة.

٤. مهارة إدارة النزاع:

يمكن تعريف إدارة النزاع بأنها تقييم منهجي لأطراف ولموضوعات النزاع بمعنى من هم الأطراف المشتركة فيه وما هي أهدافهم وأسباب اختلافهم أيضا ، وتشير موضوعات النزاع إلى عدم توافق بين الأطراف في إطار علاقتهم مع بعضهم البعض واتخاذ مواقف متباينة حول تلك الموضوعات.

والغرض من إدارة النزاع هو مساعدة الأطراف المشتركة في موقف النزاع للوصول إلى وجهة نظر أو سلوك يعمل على وقف قيام أطراف النزاع بسلوك معاد أو عنيف ، والعمل على خفض درجة تعقيد السلوك حتى يصل للنقطة المناسبة لاستهداف مصادر النزاع وموضوعاته ، وعملية إدارة النزاع لا تنتهي دائماً بنتائج ايجابية أو نهايات سعيدة لأطراف النزاع ، وهذا يعتمد بدرجة كبيرة على قابلية وجدية الأطراف لحل النزاع وقدرة الأطراف الخارجية على تضييق

الثغرات بين الأطراف المتنازعة ، لذا فعملية إدارة النزاع يمكن أن يكون هدفها التوصل إلى حلول مؤقتة تتم متابعتها للوصول إلى حل نهائي. (٦٢).

وتشير الباحثة إلى أن مهنة الخدمة الاجتماعية تنظر للنزاع في الحياة الاجتماعية على أنه جزء لا يتجزأ من التفاعلات والعلاقات القائمة بين الأفراد في مستوياتها المختلفة المستوى الفردي والمستوى الجماعي والمستوى المجتمعي ، ومن ثم لابد من التعامل معه في إطار نظرة بنائية تستهدف إدارته بصورة علمية بهدف توجيهه لتحقيق الجوانب الايجابية ، وعندما ترتبط عملية إدارة النزاع بالتعامل مع النزاعات الأسرية فإن الأمر يتطلب إدراك كافة تفاعلات النزاعات والتطورات السلبية والايجابية التي تحدث أثناء النزاع والتي تتداخل فيها عناصر الاحساس والشعور مع عناصر السلوك ، وهنا أيضاً يجب أن نؤكد أن العوامل المرتبطة بموقف النزاع تلعب دوراً مؤثراً في تولد أحاسيس ومشاعر توجه سلوكيات النزاع.

وفي إطار ما تقدم يمكن تناول واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة النزاع في عملية الوساطة لتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وفق الدراسة الراهنة في قيامة بما يلي:

- عرض موضوع النزاع بصورة موضوعية.
- توجيه الطرفين لاحترام كل منهما آراء الآخر في موضوع النزاع.
- المحافظة على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع.
- العرض الجيد لموضوع النزاع لادارته بصورة ايجابية.
- تقليل حدة الغضب أثناء مناقشة الخلاف المسبب للنزاع.
- الالتزام بالحيادية والموضوعية فى عرض المقترحات.
- تخفيف حدة التوتر والقلق لدى الطرفين لتقبل المقترحات.
- تجنب التركيز على الآراء المتعارضة في عملية ادارة النزاع.
- تغيير اتجاهات الطرفين من المنافسة الى التعاون لتسوية النزاع.

٥. مهارة حل المشكلة:

لا تخلو الحياة الأسرية من المشكلات التي قد تنشأ عن الصراعات الشخصية ، أو عن قلة المعلومات ، أو قد تنشأ عن الإحباط أو المنغصات أو سوء التفاهم ، وقد تتفاقم المشكلة نتيجة نقص المهارة والخبرة في التعامل معها، والمشكلة هي موقف ينشأ عندما يواجه الفرد عقبات أو صعوبة أو أمراً يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معين، أو لا يتمكن الفرد بما لديه من وسائل ومعلومات وخبرات من تخطي العقبات أو اجتيازها أو التغلب عليها، مما يخلق حاله من عدم الاتزان والقلق في التعامل مع هذا الموقف.

ومهارة حل المشكلة هي نشاط ذهني معرفي تسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الفرد (التفكير العلمي لحل المشكلة) ويستطيع أن يسير فيها بسرعة آلية إذا ما تمت له السيطرة على كل عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي تزود الفرد بالمهارات الأدائية لمواجهة الضغوط والمعيقات بكفاية عالية(٦٣).

وتتوفر في المشكلة العناصر التالية : حالة مبدئية يبدأ منها الفرد ، وحالة أو وضع يمثل هدفاً يريد الفرد الوصول إليه ويختلف عن الحالة أو الوضع المبدئي الذي بدأ منه ، عدم وضوح الخطوات اللازمة للانتقال من الحالة المبدئية " الوضع المبدئي " إلى حالة الهدف "أو وضع الهدف " بشكل مباشر لهذا الشخص، ويتحدد الأسلوب المثالي لمهارة حل المشكلة في:(٦٤)

١. تحديد المشكلة.
٢. تعريف المشكلة وصوغها .
٣. استكشاف الاستراتيجيات (البحث عن حل).
٤. تطبيق الأفكار.
٥. البحث عن النتائج أو آثار الحل.

وأسلوب حل المشكلة يمثل نشاطاً يمارسه كل إنسان طوال يومه ، وهو بصورة عامة سلوك يحتاجه كل شخص عندما يكون أمامه هدف يسعى إلى تحقيقه ولكن توجد بعض العقبات التى تحول دونه أو تكون عقبة أمام تحقيقه، وبمعنى آخر يتضمن محاولة الإجابة عن سؤال أو أسئلة مثل : كيف أتخطى هذه العقبات أو كيف أواجه هذه الظروف الغامضة ؟

ويتطلب تعلم أسلوب حل المشكلة عملية الربط بين أكثر من قاعدة لتشكيل قواعد جديدة تمكن الفرد من اتخاذ القرار المناسب تجاه المشكلة ، واكتشاف الاستجابة الصحيحة ، وهذه الاستجابة هي التي تستطيع إزالة العائق ، وتمكن الإنسان من الوصول إلى هدفه(٦٥).

وأسلوب حل المشكلة هو عملية تفكير يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة وخبرات سابقة ومهارات من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً له ، وتكون الاستجابة بأداء عمل ما يستهدف حل التناقض أو الغموض الذي يتضمنه الموقف، ويحدد أسلوب حل المشكلة بمستوى إدراك الفرد لمدى فاعليته في حل المشكلة، من حيث القدرة أو الوعى التقويمي لقدراته أثناء الحل، ودرجة الثقة فى الحل، وردود الأفعال عند الفشل أو الإحباط، والكفاءة في تقويم النتائج وكذلك مستوى الانفعال أو رد الفعل الانفعالي أثناء الحل(٦٦).

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:-

١. نوع الدراسة :-

تنتمي الدراسة الراهنة لنوع الدراسات الوصفية " وهذا النوع من الدراسات البحثية يتضمن دراسة الحقائق الراهنة وتناول المعلومات عن الأفراد وظروفهم وبيئاتهم ، كما أنها تسهم فى وصف وتوضيح العلاقة بين الظواهر"[٦٧]، وهذا يتناسب مع طبيعة الدراسة الراهنة حيث تهدف إلى وصف وتحديد واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة .

٢. نوع المنهج :-

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعى باعتباره أحد المناهج الرئيسية التى تستخدم فى البحوث الوصفية وتهتم بدراسة الظواهر الموجودة فى جماعة معينة وفى مكان معين ويتناول أشياء موجود بالفعل وقت إجراء المسح[٦٨]؛ إذ أن منهج المسح الاجتماعى وسيلة لجمع البيانات والمعلومات بصورة كافية ودقيق عن الأفراد أو عن جمهور معين فى مجتمع ما أو عن عينة من هذا الجمهور للتعرف على احتياجاته عن طريق استمارات البحث بغرض توفير البيانات والمعلومات ثم تحليلها وتفسيرها[٦٩]، ولذلك اعتمدت الباحثة في الدراسة الراهنة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية لمحافظات تمثل جميع مناطق جمهورية مصر العربية (أسوان، قنا، أسيوط، الجيزة، القليوبية، الشرقية، الغربية، الإسكندرية)، والمسح الاجتماعى الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسر بمدن تلك المحافظات التى تم اختيارها عشوائيا.

٣. تساؤلات وفروض الدراسة:-

وفقاً لأهداف الدراسة تم صياغة تساؤل رئيسي وفرض وفقاً لما يلي:

- **التساؤل الرئيسي:** ما هو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟
- ويتفرع منه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

١) ماهو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال في في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟

٢) ماهو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة الحوار في في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟

٣) ماهو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة التفاوض في في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟

٤) ماهو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة النزاع في في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟

٥) ماهو واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة حل المشكلة في في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ؟

- **فرض الدراسة :** توجد فروق معنوية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين فيما يتعلق باستخدام المهارات المرتبطة بالوساطة فى تسوية النزاعات الأسرية.

٤. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** مكاتب تسوية المنازعات الأسرية التابعة لمحاكم الأسرة بمحافظات أسوان، قنا، أسيوط، الجيزة، القليوبية، الشرقية، الغربية، الإسكندرية، حيث أن تلك المكاتب هى التى وافقت على اتمام الدراسة.
- **المجال البشري:** ويتمثل في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية الأسرية التابعة لمحاكم الأسرة بمحافظات أسوان، قنا، أسيوط، الجيزة، القليوبية، الشرقية، الغربية، الإسكندرية، وبلغ عددهم (٦٨) أخصائيا اجتماعيا، يشغلون وظائف مختلفة بتلك المكاتب سواء رئيس مكتب التسوية أو خبير اجتماعى أو أخصائى اجتماعى بالمكتب، وعددهم بكل مكتب كالتالى:

جدول رقم (١) يوضح مكاتب تسوية المنازعات الأسرية وعدد الأخصائيين الاجتماعيين

م	المحافظة	المكتب	عدد الأخصائيين الاجتماعين
١	أسوان	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بأسوان	٧
٢	قنا	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بقنا	٩
٣	أسيوط	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بأسيوط	١٠
٤	الجيزة	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بالجيزة	١٠
٥	القليوبية	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بالقليوبية	٨
٦	الشرقية	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بالشرقية	٨
٧	الغربية	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بالغربية	٦
٨	الإسكندرية	مكتب تسوية المنازعات الأسرية بالإسكندرية	١٠
		المجموع	٦٨

- **المجال الزمني:** وهي فترة جمع البيانات • ، والتي استغرقت الفترة من ١٨ مارس٢٠١٥ حتى ٧ أبريل ٢٠١٥.

٥. أدوات جمع البيانات:

استخدمت الباحثة استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية"واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمةالأسرة" والتى تضمنت البيانات الأولية للأخصائيين الاجتماعيين و(٥) أبعاد رئيسة وهى : مهارة الاتصال، مهارة إدارة الحوار، مهارة التفاوض، مهارة إدارة النزاع، مهارة حل المشكلة.

- **وقد مرت هذه الاستمارة بمجموعة من المراحل في تصميمها وهي:**
- **المرحلة الأولى : مرحلة الإعداد المبدئي للاستمارة:**

١.تم عمل مقابلات مع بعض الأخصائيين الاجتماعيين والخبراء العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية لمناقشة أبعاد الاستمارة واقتراح العبارات المناسبة.

٢.تم عمل مقابلات مع بعض أعضاء هيئة التدريس من ذوى الخبرة فى المجال الأسرى لمناقشة أبعاد الاستمارة واقتراح العبارات المناسبة.

٣.تم الإطلاع على الدراسات والبحوث السابقة في مجال الخدمة الاجتماعية الأسرية.

٤.تم الإطلاع على الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بتسوية المنازعات الأسرية بصفة خاصة والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمحاكم الأسرة.

وبناءاً على ما سبق: تم وضع أبعاد استمارة الاستبيان والتي تمثلت في خمسة أبعاد للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة :

البعد الأول: مهارة الاتصال.

البعد الثاني : مهارة إدارة الحوار.

البعد الثالث: مهارة التفاوض.

البعد الرابع: مهارة إدارة النزاع.

البعد الخامس: مهارة حل المشكلة.

- **المرحلة الثانية : صدق وثبات الأداة:**

*** صدق الأداه :**

أ- الصدق الظاهري للأداة :

• وقد تم جمع البيانات تحت اشراف : وأ. ربيع عبد التواب دسوقى طالب دكتوراة بكلية خدمة اجتماعية حلوان (محافظة الجيزة)، أ. فاطمة عبد الله طالبة دكتوراة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان(محافظة القليوبية)، و د. أحمد ممدوح (محافظات : الغربية والاسكندرية والشرقية) أ. السيد عبد الحميد محمد محمود المدرس المساعد بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان (محافظتى قنا وأسوان)، و د. هيثم سيد عبد الحليم (محافظة أسيوط).

حيث تم عرض الأداة على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) ، وقد تم حذف بعض العبـــارات وإعادة صياغة البعض ، وبناءً على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلى:

حيث اعتمدت الباحثة على حساب معامل ارتباط كل متغير في الأداة بالدرجة الكلية وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة مجتمع الدراسة، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليهـــا، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول (٢) الاتساق الداخلي بين متغيرات استمارة الاستبيان

درجة الاستبيان ككل ن = ١٠

م	المتغيرات	معامل الارتباط
١	مهارة الاتصال	.599**
٢	مهارة إدارة الحوار	.753**
٣	مهارة التفاوض	.869**
٤	مهارة إدارة النزاع	.850**
٥	مهارة حل المشكلة	.805**

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٢) : أن معظم متغيرات الأداة دالـــة، كمـــا أن معظـــم متغيرات الاستمارة دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل متغير، ومن ثم يمكن القـــول إن درجات العبارات تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

*** ثبات الأداة :**

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا ــ كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للمهـــارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتـــب تســـوية المنازعـــات الأسرية بمحاكم الأسرة مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (٣)

نتائج الثبات لاستمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا ــ كرونباخ) ن = ١٠

م	المتغيرات	معامل (ألفا ــ كرونباخ)
١	مهارة الاتصال	.78
٢	مهارة إدارة الحوار	.75
٣	مهارة التفاوض	.74
٤	مهارة إدارة النزاع	.76
٥	مهارة حل المشكلة	.76
٦	ثبات استمارة الاستبيان ككل.	.81

ويتضح من الجدول رقم (٣) : أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية .

- **أساليب التحليل الإحصائي:**

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 19.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١. **التكرارات والنسب المئوية:** وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة.

٢. **المتوسط الحسابي:** للحكم على واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطةالأسرية في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمةالأسرة، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الخماسي: تطبيق عالٍ جدا(خمسة درجات)، تطبيق عالٍ(أربعة درجات)، تطبيق متوسط (ثلاثة درجات)، تطبيق ضعيف (درجتين)، لايوجد تطبيق (درجة واحدة)، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٥– ١ =٤)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٤ / ٥ = ٠,٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول (٤) مستويات المتوسطات الحسابية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ – ١,٨	مستوى منخفض جداً
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١,٨ – ٢,٦	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٢,٦ – ٣,٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٣,٤ – ٤,٢	مستوى مرتفع
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٤,٢ – ٥	مستوى مرتفع جداً

٣. **الانحراف المعياري:** ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأعلى.

٤. **المدى:** ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.

٥. **معامل ثبات (ألفا . كرونباخ):** لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

٦. **الصدق الإحصائي:** ويتم حسابه من خلال الجذر التربيعى لمعامل الثبات.

٧. **معامل ارتباط بيرسون:** لحساب صدق الاتساق الداخلى بين أبعاد الاستمارة والاستمارة ككل.

٨. **اختبار (ت) لعينتين مستقلتين Independent – Samples T–Test:** ويتم حسابه من خلال الفرق بين عينتين مستقلتين بالنسبة للبيانات الديموجرافية للأخصائيين.

٩. **تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA:** لتحديد وجود فروق دالة من عدمه بالنسبة للخصائص الديموجرافة للأخصائيين فيما يرتبط بأبعاد الاستمارة.

١٠. **طريقة الفرق المعنوي الأصغر LSD TEST:** لتحديد اتجاه الفروق.

- **عرض نتائج الدراسة:**

- **أولاً : وصف مجتمع الدراسة :**

جدول (٥) وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

(ن=٦٨)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	36.02	8.26
٢	عدد سنوات الخبرة العملية في العمل بمحكمة الأسرة.	7.13	3.28
م	**النوع**	**ك**	**%**
١	ذكر	31	45.6
٢	أنثى	37	54.4
	المجمـــــوع	**68**	**100.0**
م	**الحالة الاجتماعية**	**ك**	**%**
١	لم يسبق الزواج	17	25.0
٢	متزوج/ة	48	70.6
٣	مطلق/ة	2	2.9
٤	أرمل/ة	1	1.5
	المجمـــــوع	**68**	**100.0**
م	**المؤهل العلمي**	**ك**	**%**
١	جامعى	53	77.9
٢	فوق جامعى	15	22.1
	المجمـــــوع	**68**	**100.0**
م	**الوظيفة الحالية بمحكمة الأسرة**	**ك**	**%**
١	أخصائى اجتماعى	52	76.5
٢	خبير اجتماعى	13	19.1
٣	رئيس مكتب التسوية	3	4.4
	المجمـــــوع	**68**	**100.0**

يوضح الجدول رقم (٥) أن:

- متوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (٣٦) سنة، وبانحراف معياري (٨,٢٦) سنوات.
- متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للأخصائيين الاجتماعيين في تسوية المنازعات الأسرية (٧) سنوات، وبانحراف معياري (٣,٢٨) سنوات.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين اناث بنسبة (٥٤,٤%)، بينما نسبة الذكور (٤٥,٦%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين متزوجين بنسبة (٧٠,٦%)، يليها لم يسبق لهم الزواج بنسبة (٢٥%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين مؤهل جامعى بنسبة (٧٧,٩%)، يليها حاصلين علي مؤهل فوق جامعى بنسبة (٢٢,١%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين وظيفتهم الحالية بمكتب التسوية أخصائى اجتماعي بنسبة (٧٦,٥%)، يليها خبير اجتماعى بنسبة (١٩,١%)، ثم رئيس مكتب تسوية بنسبة (٤,٤%).

جدول (٦) الرضا عن العمل بمحكمة الأسرة ن=٦٨

م	درجة الرضا عن العمل بمحكمة الأسرة	التكرار	%
١	راض تماما	16	23.5
٢	راض	27	39.7
٣	راض إلى حد ما	22	32.4
٤	غير راض	2	2.9
٥	غير راض على الإطلاق	1	1.5
	المجموع	**68**	**100.0**

يوضح الجدول رقم (٦) أن:

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين راضون عن العمل بحكمة الأسرة بنسبة(٣٩,٧%)، يليها راضون إلى حد ما بنسبة (٣٢,٤%)، ثم راض تماما بنسبة (٢٣,٥%) بينما بلغت نسبة غير راض او غير راض على الإطلاق (٤,٤%).

جدول (٧) مدى كفاية الإمكانيات المتوفرة للعمل فى تسوية النزاعات الأسرية ن=٦٨

م	مدى كفاية الإمكانيات المتوفرة للعمل فى تسوية النزاعات الأسرية	التكرار	%
١	كافية تماماً	7	10.3
٢	كافية	19	27.9
٣	كافية إلى حد ما	32	47.1
٤	غـــير كافية	8	11.8
٥	غير كافية على الإطلاق	2	2.9
	المجموع	**68**	**100.0**

يوضح الجدول رقم (٧) أن:

– أكبر نسبة من الأخصائيين أشاروا إلى كفاية الإمكانيات المتوفرة للعمل فى تسوية المنازعات إلى حد ما بنسبة (٤٧,١%)، بينما بلغت نسبة من أشاروا الى كفاية الإمكانيات وكفايتها تمامـــا (٣٨,٢%)، بينما بلغت نسبة من أشاروا الى عدم كفاية الإمكانيات أو عدم كفايتها على الإطلاق (١٤,٧%). وهذا يوضح حاجة العاملين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية إلى توفير الامكانيات بصورة المادية أفضل مثل اتاحة أماكن لعقد اللقاءات بين طرفي النزاع يتـــوفر فيهـــا عنصـــر السرية، وتوفير وسائل اتصال لتمكينهم من التواصل مع الفئات المستهدفة للوصول إلى تســـوية في مواقف النزاعات الأسرية التي يتم التعامل معها.

جدول (٨) مدى توفر التخصصات المهنية بفريق العمل لتسوية النزاعات الأسرية

ن=٦٨

م	مدى توفر التخصصات المهنية بفريق العمل لتسوية النزاعات الأسرية	التكرار	%
١	متوفرة بدرجة كافية	18	26.5
٢	متوفرة بدرجة متوسطة	47	69.1
٣	غير متوفرة	3	4.4
	المجموع	**68**	**100.0**

يوضح الجدول رقم (٨) السابق أن:

- أكبر نسبة من الأخصائيين أشاروا إلى أن التخصصات المهنية متوفرة الى حد مـــا بنســـبة (٦٩,١%)، يليها متوفرة بدرجة كافية بنسبة (٢٦,٥%)، بينما بلغت نسبة من أشاروا الى عـــدم كفاية التخصصات المهنية (٤,٤%).

- ثانياً: المهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة:

(١) مهارة الاتصال:

جدول (٩) واقع استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة الاتصال فى تسوية النزاعات الأسرية

(ن=٦٨)

م	العبارات	الاستجابات										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		تطبيق عالٍ جدا		تطبيق عالٍ		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		لا يوجد تطبيق				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحديد هدف الاتصال بين طرفي النزاع بدقة.	11	16.2	29	42.6	25	36.8	3	4.4	-	-	3.70	.792	8
٢	تهيئة بيئة ملائمة للاتصال بين طرفي النزاع الأسري.	13	19.1	20	29.4	28	41.2	7	10.3	-	-	3.57	.919	10
٣	الاستماع الجيد لطرفى النزاع الأسري.	24	35.3	29	42.6	15	22.1	-	-	-	-	4.13	.751	3
٤	توجيه الأسئلة فى الوقت المناسب لتحقيق اتصال فعال.	18	26.5	33	48.5	14	20.6	3	4.4	-	-	3.97	.809	5
٥	استخدام ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية.	22	32.4	34	50.0	12	17.6	-	-	-	-	4.14	.696	2
٦	توضيح ما يعبر عنه كل طرف بخصوص النزاع.	14	20.6	37	54.4	14	20.6	3	4.4	-	-	3.91	.767	6
٧	اتاحة الفرصة لكل طرف ليعبر عن رأيه بوضوح.	27	39.7	25	36.8	15	22.1	1	1.5	-	-	4.14	.815	2
٨	تحليل موقف النزاع من وجهة نظر الطرفين.	20	29.4	29	42.6	11	16.2	8	11.8	-	-	4.47	.957	1
٩	تيسير الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع.	22	32.4	26	38.2	19	27.9	1	1.5	-	-	4.01	.819	4
١٠	تعديل اتجاه الاتصال من السلبى الى الايجابى بين الطرفين.	15	22.1	31	45.6	19	27.9	3	4.4	-	-	3.85	.815	7
١١	تعليم طرفى النزاع أساليب الاتصال الجيد	12	17.6	29	42.6	20	29.4	7	10.3	-	-	3.67	.888	9
	المجموع											3.96	.739	مستوى مرتفع

يوضح الجدول رقم (٩) أن :

مستوى استخدام مهارة الاتصال فى تسوية النزاعات الأسرية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تحليل موقف النزاع من وجهة نظر الطرفين بمتوسط حسابي (٤,٤٧)، وجاء بالترتيب الثاني استخدام ألفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية.، اتاحة الفرصة لكل طرف ليعبر عن رأيه بوضوح. بمتوسط حسابي (٤,١٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث الاستماع الجيد لطرفى النزاع الأسري. بمتوسط حسابي (٤,١٣)، وجاء في الترتيب الرابع تيسير الفهم الجيد لآراء كل طرف حول موقف النزاع بمتوسط حسابي (٤,٠١)، وجاء

في نهاية الترتيب تهيئة بيئة ملائمة للاتصال بين طرفي النزاع الأسري. متوسط حسابي (٣,٥٧).

وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة "محمد السيد أبوالمجد: ٢٠٠٨م" من نتائج حيث أشارت إلى أن مهارة الاتصال كانت تستخدم بنسبة عالية وبقوة نسبية ٨٣,٥٤% ، كما اتفقت أيضاً نتائج الدراسة الراهنة مع ما توصلت إليه دراسة [٧٠] "Nancy Burrel and others:1999" والتي أشارت إلى فاعلية الوساطة في تحقيق الاتصال الفعّال بين أطراف النزاع الأسري وخفض معدلات الطلاق المحولة للمحكمة ، واوصت الدراسة باهمية سعي العلماء والمتخصصين لتديم أسلوب الاتصال الأسري في إطار عملية الوساطة.

(٢) مهارة إدارة الحوار:

جدول (١٠) واقع استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة إدارة الحوار فى تسوية النزاعات الأسرية

(ن=٦٨)

م	العبارات	الاستجابات										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		تطبيق عالٍ جدا		تطبيق عالٍ		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		لا يوجد تطبيق				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	التمهيد لعقد الحوار بين الطرفين حول موقف النزاع.	16	23.5	40	58.8	10	14.7	2	2.9	-	-	4.02	.711	4
٢	تزويد الطرفين بمعلومات عن موضوع الحوار وأهميته.	21	30.9	33	48.5	9	13.2	5	7.4	-	-	4.02	.863	4
٣	احترام حرية عدم الاجابة من قبل الطرفين أثناء الحوار.	21	30.9	34	50.0	10	14.7	3	4.4	-	-	4.07	.797	3
٤	تحديد مدة زمنية للحوار مناسبة لتحقيق أهدافه.	11	16.2	36	52.9	12	17.6	9	13.2	-	-	3.72	.895	8
٥	الالتزام بالوقت المحدد لكل طرف في عملية الحوار.	12	17.6	31	45.6	16	23.5	9	13.2	-	-	3.67	.921	9
٦	تجنب اثارة نقاط الخلاف بين الطرفين فى بداية الحوار.	16	23.5	35	51.5	14	20.6	3	4.4	-	-	3.94	.789	5
٧	طرح نقاط الاتفاق فى بداية الحوار لتقريب وجهات النظر.	20	29.4	35	51.5	11	16.2	2	2.9	-	-	4.07	.759	3
٨	الالتزام بالترتيب المنطقى فى تناول موضوعات الحوار.	15	22.1	31	45.6	16	23.5	6	8.8	-	-	3.80	.885	7
٩	توجيه موضوع الحوار حال خروج أحد الطرفين عنه.	17	25.0	34	50.0	15	22.1	2	2.9	-	-	4.52	.795	1
١٠	عرض نتائج الحوار بدقة لكلا الطرفين للوقوف على نتائجه.	21	30.9	34	50.0	10	14.7	3	4.4	-	-	4.07	.797	3
١١	مساعدة الطرفين على الضبط الإنفعالى أثناء مناقشة الخلاف.	13	19.1	36	52.9	17	25.0	2	2.9	-	-	3.88	.743	6
١٢	عدم السماح لأى طرف بالخروج عن أدب الحوار.	20	29.4	38	55.9	8	11.8	2	2.9	-	-	4.11	.723	2
	المجموع											3.99	.622	مستوى مرتفع

يوضح الجدول رقم (١٠) أن :

مستوى استخدام مهارة إدارة الحوار فى تسوية النزاعات الأسرية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توجيه موضوع الحوار حال خروج أحد الطرفين عنه. بمتوسط حسابي (٤,٥٢)، وجاء بالترتيب الثاني عدم السماح لأى طرف بالخروج عن أدب الحوار. بمتوسط حسابي (٤,١١)، ثم جاء في الترتيب الثالث احترام حرية عدم الاجابة من قبل الطرفين أثناء الحوار، طرح نقاط الاتفاق فى بداية الحوار لتقريب وجهات النظر، عرض نتائج الحوار بدقة لكلا الطرفين للوقوف على نتائجه. بمتوسط حسابي (٤,٠٧)، وجاء في نهاية الترتيب الالتزام بالوقت المحدد لكل طرف في عملية الحوار. بمتوسط حسابي (٣,٦٧).

– وتتفق النتائج السابقة مع ما أوصت به دراسة "Brianna L. Nelson:2013" والتي أكدت على ضرورة التزام الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري بالمعايير الأخلاقية التي تضمنها الميثاق الأخلاقي الصادر عن الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين ، ومن بين تلك المعايير ضرورة التزام الأخصائيين الاجتماعيين باحترام حرية رغبة طرفي النزاع في عدم الاجابة على بعض الأسئلة أو الاستفسارات ، كما توجه تلك المعايير الأخصائيين الاجتماعيين أيضاً إلى ضرورة طرح نقاط الاتفاق في بداية الحوار وعدم البدء بطرح نقاط الخلاف وذلك لتيسيير عملية الحوار بين طرفي النزاع الأسري ، وكذلك ضرورة عرض نتائج الحوار بدقة لكلا الطرفين للوقوف على نتائجه. ومجمل تلك المعايير تؤكد على أن الحوار من أنسب الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي يؤدي بدوره إلى تعديل بعض السلوكيات التي قد تكون سبباً في ايجاد مواقف النزاع الأسري ، هذا فضلاً على أن الحوار الايجابي يساهم في دعم النمو النفسي والتخفيف من المشاعر السلبية لطرفي النزاع تجاه بعضهما البعض ، والحوار البناء أيضاً يعتبر وسيلة بنائية علاجية في إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصورة عامة والعمل مع الحالات الفردية بصفة خاصة نظراً لما يسهم به من عملية إفراغ وجداني والتعرف على مشاعر ورغبات العميل بما يساهم في تكوين البصيرة وتعديل نظرته للأمور والمساعدة في حل كثير من المشكلات.

(٣) مهارة التفاوض:

جدول (١١) واقع استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة التفاوض فى تسوية النزاعات الأسرية

(ن=٦٨)

م	العبارات	الاستجابات										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		تطبيق عالٍ جدا		تطبيق عالٍ		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		لا يوجد تطبيق				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحديد الموضوع محل النزاع بين الطرفين بدقة.	26	38.2	31	45.6	10	14.7	1	1.5	–	–	4.20	.744	2
٢	تحديد الأهداف المراد الوصول اليها من جلسة التسوية.	23	33.8	37	54.4	7	10.3	1	1.5	–	–	4.20	.681	2
٣	تحديد الفرص المتاحة للتسوية بين الطرفين.	19	27.9	33	48.5	13	19.1	3	4.4	–	–	4.00	.810	7
٤	تحديد الموضوعات التى سيتم طرحها على الطرفين.	23	33.8	35	51.5	9	13.2	1	1.5	–	–	4.17	.711	3
٥	التعرف على الحلول والبدائل المطروحة من قبل الطرفين.	18	26.5	36	52.9	13	19.1	1	1.5	–	–	4.04	.721	6
٦	اقناع كلا الطرفين بضرورة تقديم تنازل جزئى للوصول للتسوية.	22	32.4	27	39.7	16	23.5	3	4.4	–	–	4.00	.863	7
٧	اتاحة الفرصة لكلا الطرفين لعرض مطالبه بوضوح.	20	29.4	40	58.8	6	8.8	2	2.9	–	–	4.15	.696	4
٨	تقريب وجهات نظر الطرفين فى موضوع النزاع لإنجاح التفاوض	21	30.9	33	48.5	11	16.2	3	4.4	–	–	4.05	.808	5
٩	البعد عن التسرع فى الحكم على نتائج عملية التفاوض.	16	23.5	41	60.3	10	14.7	1	1.5	–	–	4.05	.666	5
١٠	توثيق ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين فى الجلسة التفاوضية.	33	48.5	24	35.3	8	11.8	3	4.4	–	–	4.27	.843	1
١١	توضيح الآثار الإيجابية لنجاح عملية التفاوض فى الموضوعات المطروحة.	18	26.5	34	50.0	13	19.1	3	4.4	–	–	3.98	.800	8
	المجموع											4.10	.561	مستوى مرتفع

يوضح الجدول رقم (١١) أن :

مستوى استخدام مهارة التفاوض فى تسوية النزاعات الأسرية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,١٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توثيق ماتم الاتفاق عليه بين الطرفين فى الجلسة التفاوضية بمتوسط حسابي (٤,٢٧)، وجاء بالترتيب الثاني تحديدالموضوع محل النزاع بين الطرفين بدقة، تحديدالأهداف المراد الوصول اليها من جلسة التسوية بمتوسط حسابي (٤,٢٠)، ثم جاء في الترتيب الثالث تحديد الموضوعات التى سيتم طرحهاعلى الطرفين بمتوسط حسابي (٤,١٧)، وجاء في نهاية الترتيب توضيح الآثار الإيجابية لنجاح عملية التفاوض فى الموضوعات المطروحة بمتوسط حسابي (٣,٩٨). وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "عادل

عزت:٢٠٠٧م" والتي أشارت إلى أهمية استخدام مهارة التفاوض في عمل الأخصائيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية ، كما تتفق مع ما توصلت إليه دراسة "Luis Miguel: 2013 " والتي أشارت أيضاً إلى أن أهم المهارات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في الوساطة الأسرية هي مهارة التفاوض ومن خلالها يتم تقييم الاهتمامات وفهم أبعاد النزاع وايجاد بعض التنازلات بين طرفي النزاع في إطار عملية تفاوضية ، كما تؤكد الباحثة في إطار دراستها الراهنة على أن التفاوض يعتبر هو أحد الفنون الرئيسة للحياة اليومية للانسان وفي إطارها يشبع احتياجاته في تفاعلاته مع المحيطين ، وتقريب وجهات النظر نظراً للفروق الفردية بينه وبين المتفاعلين معه ، لذا فهي من المهارات الضرورية في مواقف النزاع نظراً للاختلافات الظاهرة بين طرفيه ، حيث تسهم في اتخاذ قرارات وحل المشكلات بصورة أسرع .

(٤) مهارة إدارة النزاع:

جدول (١٢) واقع استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة إدارة النزاع فى تسوية النزاعات الأسرية

(ن=٦٨)

م	العبارات	الاستجابات										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		تطبيق عالٍ جدا		تطبيق عالٍ		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		لا يوجد تطبيق				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	عرض موضوع النزاع بصورة موضوعية.	26	38.2	34	50.0	7	10.3	1	1.5	–	–	4.25	.699	1
٢	توجيه الطرفين لاحترام كل منهما آراء الآخر في موضوع النزاع.	17	25.0	39	57.4	11	16.2	1	1.5	–	–	4.05	.688	6
٣	المحافظة على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع.	20	29.4	38	55.9	8	11.8	2	2.9	–	–	4.11	.723	3
٤	العرض الجيد لموضوع النزاع لادارته بصورة ايجابية.	19	27.9	37	54.4	10	14.7	2	2.9	–	–	4.07	.739	5
٥	تقليل حدة الغضب أثناء مناقشة الخلاف المسبب للنزاع.	21	30.9	31	45.6	14	20.6	2	2.9	–	–	4.04	.799	7
٦	الالتزام بالحيادية والموضوعية فى عرض المقترحات.	19	27.9	38	55.9	9	13.2	2	2.9	–	–	4.08	.727	4
٧	تخفيف حدة التوتر والقلق لدى الطرفين لتقبل المقترحات.	22	32.4	37	54.4	8	11.8	1	1.5	–	–	4.17	.689	2
٨	تجنب التركيز على الآراء المتعارضة في عملية ادارة النزاع.	18	26.5	33	48.5	14	20.6	2	2.9	1	1.5	3.95	.854	8
٩	تغيير اتجاهات الطرفين من المنافسة الى التعاون لتسوية النزاع.	20	29.4	23	33.8	23	33.8	2	2.9	–	–	3.89	.866	9
	المجموع											4.07	.575	مستوى مرتفع

يوضح الجدول رقم (١٢) أن :

مستوى استخدام مهارة إدارة النزاع فى تسوية النزاعات الأسرية كما يحددها الأخصـــائيون الاجتماعيون مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٠٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عرض موضوع النزاع بصورة موضوعية بمتوسط حســابي (٤,٢٥)، وجاء بالترتيب الثاني تخفيف حدة التوتر والقلق لدى الطــرفين لتقبــل المقترحــات بمتوسط حسابي (٤,١٧)، ثم جاء في الترتيب الثالث المحافظة على الهدوء والابتسامة للتقليــل من حدة النزاع بمتوسط حسابي (٤,١١)، وجاء في نهاية الترتيب تغيير اتجاهات الطرفين مــن المنافسة الى التعاون لتسوية النزاع بمتوسط حسابي (٣,٨٩).

وتتفق نتائج الجدول مع ما توصلت إليه دراسة Bailly, Joanne:2000"[٧١]" والتي أشارت نتائجها إلى أن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي كوسيط أسري تمكين الأطراف المتنازعة مــن أداء أدوارهم المختلفة وخفض مستوى النزاع ، كما تتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة" Luis Miguel: 2013" والتي أشارت إلى أن التفاوض من المهارات التي يجب اكتسابها للمتدربين في الخدمة الاجتماعية للعمل كوسيط أسري حيــث تيســر عمليــة إدارة النــزاع بــين الطــرفين المتنازعين.

(٥) <u>مهارة حل المشكلة:</u>

جدول (١٣) واقع استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة حل المشكلة فى تسوية النزاعات الأسرية

(ن=٦٨)

م	العبارات	الاستجابات										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		تطبيق عالٍ جدا		تطبيق عالٍ		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		لا يوجد تطبيق				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحديد المشكلة بين طرفي النــزاع بدقــة ووضوح.	23	33.8	36	52.9	8	11.8	1	1.5	-	-	4.19	.696	1
٢	تحديد أبعاد المشكلة وتأثيراتها السلبية.	17	25.0	38	55.9	12	17.6	1	1.5	-	-	4.04	.700	3
٣	تفسيرأسباب المشكلة للطــرفين بوضــوح وبصورة موضوعية.	20	29.4	32	47.1	14	20.6	2	2.9	-	-	4.02	.791	4
٤	عرض المشكلة من وجهة نظر كل طرف .	24	35.3	34	50.0	9	13.2	1	1.5	-	-	4.19	.717	1
٥	تحديد مقترحات حل المشكلة بمــا يحقــق التقارب بين الطرفين.	25	36.8	31	45.6	10	14.7	2	2.9	-	-	4.16	.784	2
٦	طرح المقترحات والبدائل علــى الطــرفين للمناقشة فيما بينهما.	17	25.0	36	52.9	14	20.6	1	1.5	-	-	4.01	.722	5
٧	تشجيع الطرفين علــى العصــف الــذهنى للوصول لحلول مناسبة	19	27.9	28	41.2	17	25.0	4	5.9	-	-	3.91	.876	7
٨	اعطاء كلا الطرفين الحرية فى اختيار الحل المناسب.	19	27.9	32	47.1	16	23.5	1	1.5	-	-	4.01	.762	5
٩	مساعدة الطــرفين علــى تنفيــذ الحلــول المقترحة.	17	25.0	33	48.5	15	22.1	3	4.4	-	-	3.94	.808	6
١٠	متابعة تنفيذ الحلول لتسوية موقف النزاع.	10	14.7	14	20.6	24	35.3	15	22.1	5	7.4	3.13	1.14	8
	المجموع											3.96	.548	مستوى مرتفع

يوضح الجدول رقم (١٣) أن:

مستوى استخدام مهارة حل المشكلة فى تسوية النزاعات الأسرية كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تحديد المشكلة بين طرفي النزاع بدقة ووضوح، عرض المشكلة من وجهة نظر كل طرف بمتوسط حسابي (٤,١٩)، وجاء بالترتيب الثاني تحديد مقترحات حل المشكلة بما يحقق التقارب بين الطرفين بمتوسط حسابي (٤,١٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث تحديد أبعاد المشكل وتأثيراتها السلبية بمتوسط حسابي (٤,٠٤)، وجاء في نهاية الترتيب متابعة تنفيذ الحلول لتسوية موقف النزاع. بمتوسط حسابي (٣,١٣).

وتتفق نتائج الجدول مع ما توصلت نتائج دراسة "حنان عبدالرحمن:٢٠١٠" والتي أشارت إلى أن مهارة حل المشكلة تعتبر من الأسس التي ترتكز عليها عملية الدراسة والتحليل وعملية المساعدة والارشاد ، كما تتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة "Brianna L. Nelson:2013" والتي أشارت إلى أن دور الوسيط الأسري يتضمن تقديم معلومات ومعارف للوالدين حول النزاعات الأسرية ، ويتم ذلك في إطار اهتمامه بتنمية مهاراتهم في حل موقف النزاع ، من خلال تحديد المشكله وعرضها بصورة جيدة كأحد خطوات الأسلوب العلمي في التعامل مع المشكلة.

- **<u>ترتيب استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمةالأسرة:</u>**

جدول (١٤) مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في تسوية النزاعات الأسرية (ن=٦٨)

م	المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	مهارة الاتصال	3.96	.739	مرتفع	4
٢	مهارة إدارة الحوار	3.99	.622	مرتفع	3
٣	مهارة التفاوض	4.10	.561	مرتفع	1
٤	مهارة إدارة النزاع	4.07	.575	مرتفع	2
٥	مهارة حل المشكلة	3.96	.548	مرتفع	4
المهارات ككل		4.09	.474	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول رقم (١٤) أن:

مستوى **استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارات الوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة** كما يحددها الأخصائيين الاجتماعيين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٠٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول استخدام مهارة التفاوض بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وجاء بالترتيب الثاني مهارة إدارة النزاع بمتوسط حسابي (٤,٠٧)، ثم جاء في الترتيب الثالث مهارة إدارة الحوار بمتوسط حسابي (٣,٩٩)، ثم جاء في الترتيب الرابع مهارة الاتصال، ومهارة حل المشكلة بمتوسط حسابي (٣,٩٦).

وتشير الباحثة إلى أن ترتيب المهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية في إطار واقع استخدامها من جانب الأخصائيين الاجتماعيين في إطار الدراسة الراهنة ، يختلف عن ترتيب المهارات الذي أشارت إليه دراسة "Luis Miguel: 2013 " والتي صنفت تلك المهارات إلى مهارات عامة تتحدد في مهارة إدارة النزاعات ، والمهارات التحليلية للعلاقات الاجتماعية والشخصية ، ومهارات العمل الفريقي ، أما المهارات الخاصة بالوساطة في مواقف النزاع فكان ترتيبها مهارات فهم النزاع وطبيعته ، مهارة الاتصال ، مهارة التفاوض مع طرفي النزاع ، وقد يرجع ذلك الاختلاف في ترتيب المهارات بين الدراستين من وجهة نظر الباحثة إلى إتلاف البيئة الثقافية والاجتماعية للمجال الجغرافي الذي طبقت فيه كلا الدراستين، هذا فضلاً عن طبيعة الاختلاف بين الممارسات في العلوم والمهن الاجتماعية والانسانية كسمة تتسم بها على الرغم من الأسس العلمية المشتركة في تلك الممارسات ، ويرجع ذلك لأسباب عدة منها ايديولوجية المجتمع خطط وبرامج إعداد الممارسين المهنيين ، طبيعة البناء المؤسس المنظم للعمل ..الخ.

ثالثاً : الفروق المعنوية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين فيما يتعلق باستخدام المهارات المرتبطة بالوساطة فى تسوية النزاعات الأسرية :

جدول رقم (١٥) تحليل التباين للمهارات التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى طبقاً لفئات الحالة الاجتماعية(*) باستخدام اختبار One Way ANOVA

(ن=٦٨)

م	المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
١	مهارة الاتصال	التباين بين المجموعات	184.46	3	61.489	.927	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	4243.8	64	66.310			
		المجموع	4428.21	67				
٢	مهارة إدارة الحوار	التباين بين المجموعات	125.41	3	41.806	.740	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	3617.45	64	56.523			
		المجموع	3742.86	67				
٣	مهارة التفاوض	التباين بين المجموعات	148.506	3	49.502	1.315	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	2408.71	64	37.636			
		المجموع	2557.22	67				
٤	مهارة إدارة النزاع	التباين بين المجموعات	83.173	3	27.724	1.036	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	1712.04	64	26.751			
		المجموع	1795.22	67				
٥	مهارة حل المشكلة	التباين بين المجموعات	50.065	3	16.688	.544	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	1961.74	64	30.652			
		المجموع	2011.80	67				
٦	المهارات ككل	التباين بين المجموعات	2009.29	3	669.76	1.105	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	38799.69	64	606.24			
		المجموع	40808.98	67				

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول رقم (١٥) أنه :

▪ تنقسم فئات الحالة الاجتماعية إلىأربع مجموعات : المجموعة (١) لم يسبق لى الزواج ن= (١٧)، والمجموعة (٢) متزوج/ة ن=(٤٨)، والمجموعة (٣) مطلق/ة ن=(٢)، والمجموعة (٤) أرمل/ة ن=(١).

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة فى تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة (مهارة الاتصال، مهارة إدارة الحوار، مهارة التفاوض، مهارة إدارة النزاع، مهارة حل المشكلة)، وقد يرجع ذلك إلى أن الغالبية العظمى من مفردات عينة الدراسة من المتزوجين والمستقرين أسرياً ، كما قد يرجع ايضاً إلى المهنية في عمل الأخصائي الاجتماعي حيث يجب عدم التأثر بحالته الاجتماعية في ممارساته المهنية والالتزام بتطبيق المهارات المهنية التي تمكنه من الوصول للأهداف المرجوه من تدخله المهني.

جدول رقم (١٦) الفروق المعنوية بين النوع (ذكر/ أنثى) فيما يتعلق بالمهارات التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى فى الوساطة الأسرية باستخدام اختبار T-Test

(ن=٦٨)

م	المتغيرات	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	مهارة الاتصال	ذكر	31	42.83	6.542	66	-.707-	غير دال
		أنثى	37	44.24	9.295			
٢	مهارة إدارة الحوار	ذكر	31	50.00	7.818	66	-2.117-	*
		أنثى	37	46.24	6.812			
٣	مهارة التفاوض	ذكر	31	46.74	5.609	66	1.972	*
		أنثى	37	43.83	6.392			
٤	مهارة إدارة النزاع	ذكر	31	37.58	5.346	66	1.348	غير دال
		أنثى	37	35.89	4.970			
٥	مهارة حل المشكلة	ذكر	31	40.32	5.729	66	.950	غير دال
		أنثى	37	39.05	5.270			
٦	المهارات ككل	ذكر	31	217.48	22.98	66	1.376	غير دال
		أنثى	37	209.27	25.72			

** معنوي عند (٠,٠١)　　* معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول رقم (١٦) أنه :

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين نوع الأخصائيين (ذكر/ أنثى) فيما يتعلق باستخدام مهاراتي إدارة الحوار، والتفاوض في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة لصالح الذكور، وقد يرجع ذلك إلى أن الذكور من الأخصائيين الاجتماعيين لديهم قدرة على التفاوض وإدارة الحوار في كل موضوعات النزاع دون وجود حساسية أو حرج من التطرق لموضوعات معينة على عكس النساء من الأخصائيات الاجتماعيات ، وقد يرجع ذلك أيضاً لطبيعة العادات والتقاليد الاجتماعية ونظرتها في دخول المرأة كمفاوض بين زوج وزوجته والتي قد تختلف بالنسبة للرجل.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين نوع الأخصائيين الاجتماعيين(ذكر/ أنثى) فيما يتعلق باستخدام مهارات الإتصال، إدارة النزاع، حل المشكلة فى تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وقد يرجع ذلك إلى أن ممارسة تلك المهارات لا يمثل عائقاً بالنسبة لنوع الأخصائي الاجتماعي ذكر أم أنثى في قيامة بدورة كوسيط أسري.

جدول رقم (١٧) الفروق المعنوية بين المؤهل (جامعى/ فوق جامعى) فيما يتعلق بالمهارات التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى فى التوسط الأسرى باستخدام اختبار T-Test

(ن=٦٨)

م	المتغيرات	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	مهارة الاتصال	جامعى	53	43.83	8.655	66	.431	غير دال
		فوق جامعى	15	42.80	6.096			
٢	مهارة إدارة الحوار	جامعى	53	48.16	7.941	66	.441	غير دال
		فوق جامعى	15	47.20	5.684			
٣	مهارة التفاوض	جامعى	53	45.13	5.958	66	-.074-	غير دال
		فوق جامعى	15	45.26	7.126			
٤	مهارة إدارة النزاع	جامعى	53	36.41	5.108	66	-.736-	غير دال
		فوق جامعى	15	37.53	5.501			
٥	مهارة حل المشكلة	جامعى	53	39.41	5.613	66	-.612-	غير دال
		فوق جامعى	15	40.40	5.082			
٦	المهارات ككل	جامعى	53	212.96	24.670	66	-.033-	غير دال
		فوق جامعى	15	213.20	25.579			

** معنوي عند (٠,٠١)　　* معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول رقم (١٧) أنه :

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين المؤهل العلمي للأخصائيين الاجتماعيين (جامعي/ فوق جامعي) فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة (مهارة الاتصال، مهارة إدارة الحوار، مهارة التفاوض، مهارة إدارة النزاع، مهارة حل المشكلة)، وقد يرجع ذلك إلى أن الاعداد المهني الأساسي والدورات التدريبية التي حصل عليها الاخصائيون الاجتماعيون جميعهم ساهمت في اكتسابهم نفس المهارات والمعارف.

جدول رقم (١٨) تحليل التباين للمهارات التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى طبقاً لفئات سنوات الخبرة(٥) باستخدام اختبار One Way ANOVA

(ن=٦٨)

م	المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
١	مهارة الاتصال	التباين بين المجموعات	386.70	4	96.675	1.507	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	4041.5	63	64.152			
		المجموع	4428.2	67				
٢	مهارة إدارة الحوار	التباين بين المجموعات	67.574	4	16.893	.290	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	3675.2	63	58.338			
		المجموع	3742.8	67				
٣	مهارة التفاوض	التباين بين المجموعات	156.65	4	39.163	1.028	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	2400.5	63	38.104			
		المجموع	2557.2	67				
٤	مهارة إدارة النزاع	التباين بين المجموعات	76.909	4	19.227	.705	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	1718.3	63	27.275			
		المجموع	1795.2	67				
٥	مهارة حل المشكلة	التباين بين المجموعات	92.449	4	23.112	.759	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	1919.3	63	30.466			
		المجموع	2011.8	67				
٦	المهارات ككل	التباين بين المجموعات	730.59	4	182.64	.287	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	40078.	63	636.16			
		المجموع	40808.	67				

** معنوي عند (٠,٠١)　　* معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول رقم (١٨) أن :

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين فئات سنوات الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين (أقل من سنة، من سنة –٣ سنوات، من ٣سنوات الى ٦ سنوات، من ٦سنوات– ٩ سنوات، من ٩ سنوات – ١٢ سنة) فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة (مهارة الاتصال، مهارة إدارة الحوار، مهارة التفاوض، مهارة إدارة

▪ تنقسم فئات سنوات الخبرة إلى خمس مجموعات : المجموعة (١) أقل من سنة ن=(١٣)، والمجموعة (٢) من ١-٣سنوات ن=(١٤)، والمجموعة (٣) من ٣-٦ سنوات ن=(١٧)، والمجموعة (٤) من ٦-٩ سنوات ن=(٢٣)، والمجموعة (٥) من ٩-١٢ سنة ن=(١).

النزاع، مهارة حل المشكلة)، وقد يرجع ذلك إلى أنه من المفترض في الذي يتم تعيينهم من الاخصائيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية ممن لديهم درجات جامعية أعلى وخبرة سابقة في العمل بالمجال الأسري وبعضهم قد يكون تم نقله من مؤسسات اجتماعية ذات طابع أسري للعمل بمحكمة الأسرة بمكاتب تسوية النزاعات والتي تعتبر حديثة نسبياً .

جدول رقم (١٩) تحليل التباين للمهارات التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى طبقاً لفئات الوظيفة الحالية بمحكمة الأسرة(٥) باستخدام اختبار One Way ANOVA

(ن=٦٨)

م	المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
١	مهارة الاتصال	التباين بين المجموعات	383.202	3	127.73	2.021	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	4045.07	64	63.20			
		المجموع	4428.27	67				
٢	مهارة إدارة الحوار	التباين بين المجموعات	207.271	3	69.09	1.251	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	3535.59	64	55.24			
		المجموع	3742.86	67				
٣	مهارة التفاوض	التباين بين المجموعات	210.240	3	70.08	1.911	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	2346.98	64	36.67			
		المجموع	2557.22	67				
٤	مهارة إدارة النزاع	التباين بين المجموعات	205.894	3	68.63	2.764	*	١،٢<٣
		التباين داخل المجموعات	1589.32	64	24.83			
		المجموع	1795.22	67				
٥	مهارة حل المشكلة	التباين بين المجموعات	91.963	3	30.65	1.022	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	1919.84	64	29.99			
		المجموع	2011.80	67				
٦	المهارات ككل	التباين بين المجموعات	4829.966	3	1609.98	2.864	*	١،٢<٣
		التباين داخل المجموعات	35979.019	64	562.17			
		المجموع	40808.985	67				

** معنوي عند (٠,٠١)　　* معنوي عند (٠,٠٥)

▪ تنقسم فئات الوظيفة الحالية بمحكمة الأسرة إلى ثلاثة مجموعات : المجموعة (١) أخصائى اجتماعى ن=(٥٢)، والمجموعة (٢) خبير اجتماعى ن=(١٣)، والمجموعة (٣) رئيس مكتب تسوية ن=(٣).

يوضح الجدول رقم (١٩) أنه :

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الوظيفة الحالية للأخصائيين (أخصائي اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارة إدارة النزاع في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وقد يرجع ذلك إلى خبرة رئيس مكتب التسوية بعملية إدارة النزعات ، حيث ان وصوله لهذه الوظيفة قد ارتبط بمروره بخبرات متعددة في العمل بالمجال الأسري والتعامل مع مشكلات نزاعية متعددة.

- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الوظيفة الحالية للأخصائيين (أخصائي اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة الأسرية ككل في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وقد يرجع ذلك إلى أيضاً إلى خبرته التي اكتسابها خلال عمله كأخصائي اجتماعي بفريق عمل الوساطة الأسرية.

- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة الحالية للأخصائيين الاجتماعيين (أخصائى اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارات (الإتصال، إدارة الحوار، التفاوض، حل المشكلة) ف ىتسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وقد يرجع ذلك إلى أن تلك المهارات تعتبر أساس العمل في الوساطة الأسرية ولابد من تدريب فريق العمل ككل والاخصائي الاجتماعي تحديداً على ممارستها قبل بدء عمله كوسيط أسري بمكتب تسوية المنازعات الأسرية.

- **<u>النتائج العامة وتوصيات الدراسة:</u>**

١. أوضحت النتائج العامة للدراسة الراهنة أن مستوى استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة كما حددتها مفردات عينة الدراسة ، كان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمهارات ككل (٤,٠٩). وكان ترتيبها كالتالي:

- جاء في الترتيب الأول استخدام مهارة التفاوض في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بمتوسط حسابي (٤,١٠).
- وجاء بالترتيب الثاني استخدام مهارة إدارة النزاع في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بمتوسط حسابي (٤,٠٧).
- ثم جاء في الترتيب الثالث استخدام مهارة إدارة الحوار في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بمتوسط حسابي (٣,٩٩).
- وفي الترتيب الرابع استخدام مهارة الاتصال في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بمتوسط حسابي (٣,٩٦).

- وجاء في الترتيب الخامس استخدام مهارة حل المشكلة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بمتوسط حسابي (٣,٩٦).

٢. لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة فى تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٣. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين نوع الأخصائيين (ذكر/ أنثى) فيما يتعلق باستخدام مهاراتي إدارة الحوار، والتفاوض في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة لصالح الذكور، في حين لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً فيما يتعلق باستخدام مهارات الإتصال، إدارة النزاع، حل المشكلة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٤. لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين المؤهل العلمي للأخصائيين الاجتماعيين (جامعي/ فوق جامعي) فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٥. لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين فئات سنوات الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٦. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الوظيفة الحالية للأخصائيين (أخصائي اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارة إدارة النزاع في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٧. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الوظيفة الحالية للأخصائيين (أخصائي اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارات الوساطة الأسرية ككل في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

٨. لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة الحالية للأخصائيين الاجتماعيين (أخصائي اجتماعي/ خبير اجتماعي/ رئيس مكتب تسوية) فيما يتعلق باستخدام مهارات (الإتصال، إدارة الحوار، التفاوض، حل المشكلة).

٩. توصي الباحثة بضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر لثقل المهارات المرتبطة بالوساطة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، وذلك في ضوء الاتجاهات الحديثة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، لتمكينهم من سرعة التوصل لقرارات مناسبة لتمكين الحالات من انهاء مواقف النزاع الأسري.

١٠.تنمية الوعي المجتمعي من خلال وسائل الاعلام المختلفة بأهمية التعامل الايجابي للأسر التي تمر بمواقف نزاع أسري مع فريق العمل بمكاتب تسوية النزاعات بمحكمة الأسرة ، وإظهار الأثر الايجابى والأهمية للوساطة الأسرية سواء فى حالات تسوية النزاع أو عدم تسويته عن طريق الوساطة، ففى حالة إتمام التسوية: فان الوسيط يقوم بكتابة الاتفاقية التى توصل إليها مع أطراف النزاع، ويتم تقديمها للقاضى لإقرارها والتوصية بتنفيذها. أما فى حالة عدم إتمام التسوية: فان الأطراف عند ذهابها إلى المحكمة سيكون لديها فكرة واضحة تمكنهم من الوصول لتسوية قضائية بشكل أسرع ومستقر، وذلك بعكس الحالات التى لم تمر فى الأساس بمحاولات وساطة أسرية ، وهذا يرتبط مع ما أشارت إليه العديد من الدراسات في الوساطة الأسرية[٧٢].

١١.الاهتمام بتوفير الامكانيات بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة لإيجاد مناخ إيجابي في العمل وتمكين الأخصائيين من استخدام وتطبيق المهارات المرتبطة بالوساطة الأسرية بصورة أفضل ، ومن بين تلك الامكانيات ضرورة توفير مكان ملائم من حيث المساحة والإضاءة والتهوية بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة بما يوفر السرية وضمان حسن سير العمل حتى يتمكن المكتب من تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها.

المراجع

١. محمود محجوب عبدالنور: **الصلح وأثره في الفقه الاسلامي**، الرياض ، مكتبة المدينة ، ٢٠٠٨م، ص٢٠.

2. Ann, Milne & Jay Folberg & Peter Salem **: Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and applications** (U.S.A : New York, Guilford Publications, 2004),p.9.

3. Deborah MacFarlane **: Family Mediation in France**, Journal of Family studies**,** 2004, website: www.Unaf.fr/article.php3?idarticle =793>

٤. وزارة العدل المصرية: **مكاتب تسوية النزاعات الأسرية – الدليل الارشادي لمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة :** www.moj.gov.eg .

5. Greg Mantle & Alan Critchley**: Social Work and Child-centered Family Court Mediation,** British Journal of Social Work Vol. 34 No. 8, 2004.

٦. عبد الناصف يوسف شومان: **المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزوجية بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية**، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،٢٠٠٥م.

٧. محمد السيد علي: **معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة بمحافظة الشرقية**، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، جامعة الأزهر،٢٠٠٦م.

8. Jennifer Martin& Kathy Douglas: **Social Work and Family Dispute Resolution,** Australian Social Work, Volume, Issue 3, 2007.

٩. عادل عزت محمد عيد : **دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية**، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، مجلد ١٧، ع ١، ٢٠٠٧م.

١٠. فوزي محمد الهادي :**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،ابريل، ٢٠٠٧م .

١١. عائشة عبد الرسول: **آليات طريقة تنظيم المجتمع في إزالة المعوقات التنظيمية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب التسوية بمحاكم الأسرة المصرية:** دراسة مقارنة مطبقة على عينة من مكاتب التسوية بمحافظتي القاهرة والبحيرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد(٢٣)، ج ٣، ٢٠٠٧م.

١٢. نهلة السيد عبدالحميد و أماني سعيد فوزي : **معوقات أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره بمكاتب تسوية المنازعات بمحكمة الأسرة**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد (٢٢)، ج ٢، ٢٠٠٧م.

١٣. محمد السيد أبو المجد: **دراسة تقويمية لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد (٢٥)، ج ٤، ٢٠٠٨م.

١٤. نادية الجرواني و منال عبدالستار: **التخطيط لتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمكاتب التسوية**، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨.

١٥. سحر فتحي مبروك : واقع العلاقة التكاملية بين الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، دراسة مطبقة على مكاتب التسوية بمحافظة الشرقية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، العدد (٢٧)، ج ٣، ٢٠٠٩م.

١٦. نبيل محمد أبو الحسن: **معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الأسري**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، العدد (٢٩)، ج٣، ٢٠١٠م.

١٧. منال فاروق سيد: **دراسة تقويمية لدور مكاتب تسوية المنازعات الأسرية من منظور إسلامي**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، العدد (٢٩)، ج٥، ٢٠١٠م.

١٨. حنان عبد الرحمن يحيى : **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 (٢٩)، ج٢، ٢٠١٠م.

١٩. مروة محمد عثمان: **تقويم الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، العدد (٢٩)، ج٧، ٢٠١٠م.

20. Brianna L. Nelson**: Divorce mediation and its Impact on Children**, Master of social work, school of social work, University Of St-Thomas, 2013.

21. Luis Miguel Garcia: **Family Mediation: Competencies for social work Training**, Journal of Conflict logy, Vol.4, Issue 1, 2013.

22. Greg Mentle and Alan Crichly: **Social Work and child centered family court mediation**, British journal of social work vo.34, No., 8, 2004, p1161.

٢٣. حامد عبدالسلام زهران : **علم النفس الاجتماعي**، القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٧٤م ، ص١٤٠.

٢٤. محمد عاطف غيث : **قاموس علم الاجتماع** ، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب ، ١٩٧٩م ، ص ٢٥٢.

٢٥. إبراهيم عبد الرحمن رجب وآخرون : **نماذج ونظريات تنظيم المجتمع**، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٣م ، ص٣١.

٢٦. زيدان عبد الباقي : **وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية** ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية، ط٢ ، ١٩٨٩م ، ص١٢.

٢٧. انظر: **لسان العرب** (٤٠٢/٨) ، **والمعجم الوسيط** (١٠٥٠/٢) ، **ومختار الصحاح** (٣٠٥/١) .

٢٨. جبرين علي: **العنف الأسري خلال مراحل الحياة**، مؤسسة الملك خالد الخيرية، ط١، الرياض،٢٠٠٥،ص١١.

٢٩. سهير بشناق: **العنف في المجتمع ظاهرة عرضية أم سلوك دائما**، مركز أمان لدراسات المرأة، الأردن، ٢٠١١م، ص٢.

٣٠. سناء الخولى: **الأسرة والحياة العائلية**، بيروت ، دار النهضة العربية ، ١٩٨٤م، ص٢٥٧.

٣١. ثريا عبد الرؤوف وآخرون: **الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الأسرة والطفولة**، القاهرة، جامعة حلوان، ٢٠٠٣م، ص١٧٧.

٣٢. حمدى منصور: **قياس الشعور بالاغتراب بين الزوجين كمحك فى تشخيص حالات النزاعات الزواجية**، المؤتمر العلمى السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢م،ص٣٨.

33. **"Using The Mediation Checklist", in [Mediation Services], [Adrr.com], at http: adrr.com/adr1/essayh.htm .1.4.2015.**

34. Stephen R. Marsh: **Expanded Use of Institutional Mediation,** Mediator and arbitrators in binge a member of National Mediation's Panel. 2005.

35. COAMF : **A guide to Family Mediation :Standards of practice**, (Canada: COAMF, 2000) p.6.

36. Family Mediation Canada**: Practice, certification and training Standards** ,(Canada : FMC, 2003) p.8.

٣٧. .. انظر على سبيل المثال:

- ميشيل مان، **موسوعة العلوم الاجتماعية**، تعريب: عادل مختار الهواري، وسعد عبد العزيز مصلوح، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،١٩٩٩م، ص ص ٦٤٨-٦٤٩.
- معن خليل العمر، **معجم علم الاجتماع المعاصر**، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠م، ص٩٧.
- محمد عاطف غيث، **قاموس علم الاجتماع**، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٢م، ص ص٤٠٩-٤١٠.

٣٨. آمال صادق وفؤاد أبو حطب: **علم النفس التربوي**، القاهرة ، الأنجلو المصرية، ط٤، ١٩٩٤م، ص٣٣٠.

٣٩. سيد فهمي مكاوي: "**برنامج مقترح لتنمية مهارات الأداء اللغوي للطلاب المعلمين غير المتخصصين في اللغة العربية بكليات التربية**"، رسالة دكتوراه، غيرمنشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق ببنها،٢٠٠٢م، ص٣٥.

40. Neil Thompson: **Understanding Social Work Preparing For Practice**, Macmillan Press , London , 2000 , p 81.

٤١. عبدالحليم رضا عبدالعال:**البحث في الخدمة الاجتماعية**، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ،١٩٨٨م، ص٢٣.

٤٢. أحمد محمد السنهوري : **تنظيم المجتمع طريقة علمية للخدمة الاجتماعية**، القاهرة، دار النهضة العربية،١٩٩٤م، ص٢٠٥.

٤٣. عبد الحليم رضا عبد العال: **الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٠م، ص ١٣٢.

44. Frank, M. Lowenberg: **Fundamentals of social intervention activities and core skills**, second edition, New York: Columbia university press,1983, p 12.

45. Carol H. Meyer: **Social Work practice** , New York : The Free press, 1976 , p.p 229-233.

٤٦. عبدالحليم رضا عبدالعال: **الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، مرجع سابق، ص١٩٣.

47. Obair Comhla Airson: **Social Work Department, Family Mediation**, Malcolm 16 Smith, 2005,p12.

٤٨. كارل أ. سليكيو: ترجمة علاء عبد المنعم وفايز حكيم: **عندما يحتدم الصراع، دليل عملى لاستخدام – الوساطة فى حل النزاعات**، القاهرة، الدار الدولية للنشر، ١٩٩٩م،ص ص ٣٨-٣٩.

٤٩. مدحت فؤاد فتوح : الخدمة الاجتماعية مدخل تكاملي(المطبعة التجارية الحديثة:القاهرة ، ١٩٩٢م) ص١٠٧.

٥٠. محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية (مطبعة يوم المستشفيات : القاهرة ، ١٩٨٨م) ص١٥.

51. Armando Morales, Bradford W. Shafer: Social work , A profession of many faces, Boston: Allyn and Bacon, 1989,p 245.

٥٢. محمد سيد فهمي: **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، الاسكندرية، دار المعرفة، ١٩٩٥م، ص١٣٠.

53. Richard John: **The Discipline of Letting Go: the View and Practice of Mediation,** Transcript of a talk given at the first Mediation Session of Shambhala Institute's summer Program, June.2002.p.2.

٥٤. علي جريشة: **أدب الحوار والمناظرة**، الرياض، دار الوفاء للطباعة والنشر، ١٤١٠هـ، ص١٣.

٥٥. الندوة العالمية للشباب الاسلامي: **أصول الحوار**، الرياض، المطابع العلمية،ط١٤٠٨،٣هـ، ص٦.

٥٦. يحيى محمد زمزمي: **الحوار آدابه وضوابطه**، الرياض، مؤسسة المؤتمن، ٢٠٠٩م، ص ٣٣.

٥٧. محمد الصالح عزيز: **الحوار والمعادلة المفقودة**، ورقة عمل مقدمة لندوة آداب الحوار، جامعة ام القرى، ١٤٢٨هـ، ص١٨.

٥٨. صديق عفيفي و مصطفي أبو بكر: **التفاوض في الحياة والأعمال** ، دليل عملي ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ،١٩٩٩م ، ص ١١٠.

٥٩. محسن الخضري ، **تنمية المهارات التفاوضية**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٣م، ص ٥.

٦٠. رشاد احمد عبد اللطيف، **مهارات حديثة في الخدمة الاجتماعية لمواجهة التحديات المعاصرة**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان العدد(٣)، أكتوبر ١٩٩٧، ص ١٢.

٦١. حسن الحسن: **التفاوض والعلاقات العامة**، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ١٤١١هـ ، ص١١.

٦٢. زياد الصمادي: **حل النزاعات**، برنامج دراسات السلام الدولي، جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة، ٢٠١٠م، ص٨.

٦٣. نوال محمد عناني: **أثر اختلاف التكوين العقلي والبنية المعرفية على الأساليب المعرفية وحل المشكلات**، دار النشر للجامعات،٢٠٠١م، ص٢٧٧.

٦٤. إسماعيل الفقي و محمد الشناوي: **تقنين مقياس أسلوب حل المشكلة على البيئة السعودية**، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، مركز البحوث التربوية ، العدد(١٢٠)،١٩٩٦م، ص ٢٣.

٦٥. عبد المجيد نشواتي: **علم النفس التربوي**، طـ ٩ ، بيروت ، مؤسسة الرسالة، ١٩٩٨م، ٥٩٠.

٦٦. محمد الشناوي وإسماعيل الفقي: **دراسة العلاقة بين أسلوب حل المشكلة ومركز الضبط وتقدير الذات لدى طلاب كلية العلوم الاجتماعية بالرياض** ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس، العدد(١٩)، ١٩٩٥م، جـ ٤ ، ص ٣٣١.

67. 52-Tomlinson. Barbara, **descriptive studies in Thayer A, Bruce, the handbook of social work research methods,** London: sage publication, Inc, 2001, p.131.

٦٨. رياض أمين حمزاوىوآخرون ، **البحث فى الخدمة الاجتماعية كفكر وتطبيق** ، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩٣م ، ص ١٤٠.

69. Farther L .Therese, **do social research,** (N.Y: McGraw –Hill book company, 1988, p165.

70. Nancy A., and others: **Evaluating the Stressors of Divorce**, Theoretical and Pragmatic Concerns, N.Y., Paper Presented at the Annual of Meeting of the Speech Communication Association, 1999.

71. Bailly, Joanne Doukherty: **An exploration of Empowerment in Device Mediation** Ph.D., University of Houston, 2000.

72. Welton G.L. and Pruitt. D.: **Family Mediation,** British Columbia, Dispute Resolution office, 2004.