

"مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة".

The level of social worker's practice of mediation in the reconciliation centers in the Personal Status Court in Jeddah

اعداد

شهد حمدان خرصان الغامدي

قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

جامعة القصيم

مستخلص: هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات المنازعات الاسرية بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة، وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي، وعلى أداة الاستبيان. وقد طبقت الدراسة على عينة عددها (٢٠) من الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين للوساطة في مراكز الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجدة. وقد أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الأولي جاء بمستوى (مرتفع) بمتوسط (4.1). اما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة جاءت بمستوى (مرتفع) بمتوسط (3.7). اما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية بمستوى (مرتفع جدا) بمتوسط (4.3)، اما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة جاءت بمستوى (مرتفع) بمتوسط (4.0). وان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح جاءت بمستوى (متوسط) بمتوسط (3.6).

**الكلمات الافتتاحية:** الوساطة الاسرية، محكمة الأحوال الشخصية، الأخصائيين الاجتماعيين

Conclusion: The aim of the study is to determine the level of social worker's practice of mediation with family disputes cases in the reconciliation centers in the Personal Status Court in Jeddah, and the study is a descriptive study and relied on the social survey method, and on the questionnaire tool. The study was applied to a sample of 20 social workers practicing mediation in the reconciliation centers of the Personal Status Court in Jeddah. The results of the study showed that the level of the social worker practice to guide the conflicting parties during the initial contact came at an average level (high) (4.1).

The level of the social worker practice in helping the conflicting parties to understand the situation and cooperate in a disputes resolution during reconciliation sessions came at an average level (high) (3.7). The level of the social worker's practice to conduct the mediation process in joint reconciliation sessions was at an average level (high) (4.0). The level of practice of the social worker to agree between the parties and draft the reconciliation came at an average level (3.6).

أولاً: المقدمة

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي اهتمت بالأسرة، والتي تعمل على تذليل الصعوبات والمخاطر والضغط التي تتعرض لها الاسرة ومواجهة مشكلاتها مستخدمة الأساليب العلاجية المختلفة معتمدة في ذلك على موارد الاسرة والمجتمع.

وتسعى الخدمة الاجتماعية في إطار النسق القانوني والذي يتمثل في محكمة الأحوال الشخصية التي تقدم الخدمات الاجتماعية للأسرة وفق القرارات القانونية التي تسعى إلى تدعيم وتقوية متطلبات التدخلات المهنية من خلال التمسك بالقوانين والالتزام بمحتواها وبما يدعم الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي. (محمد، ٢٠١٦: ص ٣٤٤)

وان الوساطة الأسرية كممارسة مهنية متخصصة أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع من الباحثين والمهتمين بالعلوم والمهن الاجتماعية والانسانية، وارتباطا 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 دورة في إطار النسق القانوني والذي تشكله محكمة الأسرة (محكمة الأحوال الشخصية)، حيث يساهم النسق القانوني من تدعيم وتقوية متطلبات التدخلات المهنية وبما يدعم أهمية الدور الذي يؤديه الأخصائي الاجتماعي بمحكمة الأسرة (محكمة الأحوال الشخصية).

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 لتقريب وجهات النظر في موقف النزاع الأسري أثناء عملية الوساطة الأسرية للوصول لحل مناسب يقيله طرفي النزاع، يرتكز على معارفه المهنية ونموها مع زيادة القدرات مهارية الخاصة بما يمكنه من تحقيق أهداف ايجابية عند قيامه بالوساطة الأسرية. (قاسم، ٢٠١٥: ص ٤٥٨)

### ثانيا: مشكلة الدراسة

الاسرة تعتبر من اهم الانساق الاجتماعية في أي مجتمع فهي النظام الذي يتوقع المجتمع منه أداء بعض الوظائف الهامة والضرورية لأعضائه وتشمل هذه الوظائف اشباع حاجات أعضائها الفكرية والعاطفية والتعليمية وكذلك القيام بوظيفة التنشئة الاجتماعية لهؤلاء الأعضاء. وعندما تتعرض الأسرة لبعض المشكلات فمن الطبيعي أن ذلك سوف يعيقها عن أداء وظائفها بالشكل الإيجابي المتوقع من المجتمع وبالتالي فإن التأثير لن يقتصر على الأسرة وحدها بل يمتد إلى المجتمع بأسره وعلى تحقيق أهدافه لذلك كان من أولويات اهتمامات الخدمة الاجتماعية العمل على مساعدة الأسرة وعلاج مشكلاتها. (رشوان، ٢٠٠٨: ص ٢٣)

ونتيجة لتعرض الاسرة لكثير من التغيرات في الوقت الحالي وكذلك أيضا بعد ظهور العولمة وتداعيتها والضغط الناتجة عنها والتي تؤثر على الاسرة فتغير من شكلها وتؤثر على وظائفها المعرفية وتظهر أدوارا جديدة ويتعدّد سير الحياة فتظهر المشكلات نتيجة وجود قصور بين الدور الممارس من الزوج والزوجة والدور المتوقع منهما وأيضا زيادة متطلبات الحياة العصرية وملاحقة المدنية والتطور مما ينعكس اثرة على ظهور بعض المتطلبات التي تحتاج إلى اشباع في الاسرة. (حامد، ٢٠١٥: ٩٠)

ان الخدمة الاجتماعية تنظر للأسرة باعتبارها من أخصب مجالات العمل المهني لما للأسرة من دور بالمجتمع، ولتأثيرها على الافراد المكونين لها. لذا كان الاهتمام بدراسة المشكلات التي تعترض الاسرة في مختلف مراحل تكوينها، كدراسة العلاقات والتفاعلات السائدة بينهما، التعرف على الاتجاهات السائدة في الاسرة ومدى تأثيرها على الكيان الاجتماعي، وتقديم الإمكانيات المتاحة داخل الاسرة وخارجها للعمل على مواجهة المشكلات وتقديم المعلومات والبيانات اللازمة لاتخاذ القرارات السليمة في الاسرة. ومع تطور الممارسة انتقلت المهنة من مؤسسات بعينها إلى المجال العريض من خلال خدمات مهنية تتيحها البرامج المختلفة والمؤسسات المتنوعة ومن هذه مؤسسات الاسرة.

وايماننا بأهمية دور الخدمة الاجتماعية في تيسير إجراءات التقاضي في مسائل الأحوال الشخصية وفي حل النزاعات فيما بين الزوجين بهدف تحقيق التوازن الاجتماعي في المجتمع ككل فان الامر يستلزم ضرورة الاستعانة بأخصائي اجتماعي في دعاوى الأحوال الشخصية.

وهذا من منطلق القناعة بان هذه المهنة تستهدف من خلال مجالها الاسري، حل المشكلات والنزاعات الزوجية وتحسين مستوى الأداء الاجتماعي لأفراد الاسرة وتنمية العلاقات وتحقيق التوافق لاجتماعي فيما بينهم. (عماد، ٢٠٠٤، ٢٣٢)

ونظرا لحدثة التجربة بالمملكة العربية السعودية فإنها لا تستند على متطلبات واضحة توجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتي تعد بمثابة مستلزمات على عكس الدول التي مورس بها التوسط الأسري منذ سنوات عديدة مثل الولايات المتحدة، وكندا، وفرنسا، وسويسرا حيث يتوافر بها مؤسسات قومية لتدريبية وتأهيل العاملين بالمحاكم، ومنحهم التراخيص بمزاولة العمل بهذا المجال، وهذا يرجع إلى عدم التحديد الدقيق للمتطلبات المهنية اللازم توافرها في شاغلي مهنة الخدمة الاجتماعية في محاكم الأحوال الشخصية، مما انعكس سلبا على مستوى الممارسة وفعاليتها. (العنزي، ٢٠١٦: ص ١٢٦)

هذا وفي ضوء الطرح السابق فان مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل التالي: ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجهة؟

### ثالثا: أهمية الدراسة

أهمية نظرية: تتمثل في اثراء البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية خاصة في المجال العدلي، حيث نجد على ارض الواقع ان هنالك نقص في الكتابات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية العدلية ( على حسب علم الباحثة).

أهمية تطبيقية: الاهتمام المجتمعي المتزايد بالخدمة الاجتماعية خاصة بالمجال العدلي في التعامل مع قضايا المنازعات الاسرية بمحاكم الأحوال الشخصية، حيث ان كل قضية من القضايا تحتاج إلى خبرات ومهارات تتناسب مع طبيعة القضية وبالتالي ممارسة الوساطة بالطريقة الصحيحة من قبل الاخصائي الاجتماعي (المصلح) داخل مراكز الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية.

### رابعا: أهداف الدراسة

- ١- تحديد مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات المنازعات الاسرية بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة
- ٢- رفع كفاءة ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة للعمل مع حالات المنازعات الاسرية بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة

### خامسا: تساؤلات الدراسة

وفقا لأهداف الدراسة تم صياغة تساؤل رئيسي وهو:

ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة؟  
وتتحقق الإجابة على هذا التساؤل من خلال الإجابة على تساؤلات التالية:

- ١- ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي؟
- ٢- ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة؟
- ٣- ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية؟
- ٤- ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة؟
- ٥- ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح؟

### سادسا: مفاهيم الدراسة

#### ١- الوساطة الاسرية: family Mediation

تعني الوساطة تدخل في النزاع بين حزبين أو جماعتين أو فردين لمساعدتهم على تسوية الخلافات والوصول إلى مقارنات أو الوصول إلى اتفاقيات تحقق الرضا المتبادل بين الطرفين، ويستخدم الاخصائيون الاجتماعيون مهاراتهم الفردية والتوجهات القيمة في اشكال عديدة من الوساطة بين الجماعات أو بين الأطراف في حالات الطلاق. (قاسم، ٣٠١٥: ٨٥٧)

عرف التوسط الاسري من خلال اللجنة الكندية لاعتماد مراكز التوسط الاسري بانه هو طريقة لحل النزاع بواسطة شخص ثالث مؤهل ومعتمد رسميا ومتبعا للقواعد المنظمة لعملية الوساطة الاسرية، يقوم هذا الشخص بالتدخل في حالات النزاع ويساعد الطرفين على التفاوض الودي للوصول إلى اتفاق ملائم بالنسبة لهم ويختلف الوساطة الاسرية عن التحكيم والارشاد والعلاج الاسري، على الرغم من ان هذه العمليات تستخدم كجزء من عملية الوساطة. (أبو الحسن، ٢٠١٠: ص ١٣١٧)

#### ٢- المصالحة:

هي وسيلة رضائية لتسوية المنازعات -تتولاها مكاتب مصالحة- صلحا كلياً أو جزئياً.

- المصلح: من يتولى أعمال المصالحة وفقاً لأحكام هذا التنظيم.
- المصلحون المسجلون: المصلحون والجهات الذين يستعين بهم المكتب من غير منسوبي الوزارة المقيدون في السجل المعد لذلك وفق أحكام التنظيم والقواعد والقرارات الصادرة تنفيذاً لهما. (قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاته وزارة العدل: ص ٣)

### ٣- المنازعات الاسرية:

مفهوم المنازعات الاسرية: الخلافات الزوجية المستمرة، والتي تترتب على سيطرة الشعور بالاغتراب على الحياة الاسرية، بحيث تتطلب تقديم مساعدات فنية لتنمية الوعي لدى الزوجين وتبصيرهما بمشكلات الاسرة وأساليب مواجهتها. (قاسم، ٢٠١٥: ٤٦٧)

تعرف المنازعات الاسرية بانها الخلافات المستمرة بين الزوجين والتي تترتب على سيطرة الشعور بالاغتراب على الحياة الاسرية، بحيث تتطلب هذه النزاعات تقديم مساعدات فنية متخصصة تستهدف تنمية الوعي لدى الزوجين وتبصيرهم بمشكلات الاسرة وأساليب مواجهتها وتتجم النزاعات الزوجية عن:

- ١- تبادل المشاعر السلبية بين الزوجين.
- ٢- ضعف الشعور بالمسؤولية الاجتماعية المتبادلة.
- ٣- مقدار الامل والنظرة التشاؤمية. (عثمان، ٢٠١٠: ٣٢٨٨)

### ٤- محكمة الأحوال الشخصية:

تعرف محكمة الأحوال الشخصية بانها الية قضائية ذات تخصص نوعي في قضايا الاسرة.

ويقصد بمحاكم الأحوال الشخصية المحاكم المتخصصة في المملكة العربية السعودية تعنى بالنزاعات والمشكلات الاسرية وتتألف من دائرة أو أكثر، وتكون كل دائرة من قاض فرد أو أكثر، وفق ما يحدده المجلس الأعلى للقضاء ويجوز ان يكون بينها دوائر متخصصة بحسب الحاجة. (ال مسعود، ٢٠١٩: ص ٢٤٦)

### سابعاً: الدراسات السابقة

اهتمت العديد من الدراسات في الخدمة الاجتماعية بدراسة الاحتياجات التدريبية للممارسة المهنية بمحاكم الاسرة ومحاكم الأحوال الشخصية ومعايير جودة الممارسة ودور الاخصائي الاجتماعي ومهاراته المهنية والمعرفية والقيمية للتعامل مع طرفي النزاع، وستتناول الباحثة فيما يلي عرض لبعض تلك الدراسات:

- ١- دراسة ( ال مسعود، ٢٠١٩) بعنوان الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية في مواجهة العنف الاسري: دراسة مطبقة على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية التابعة لوزارة العدل بالمملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية في مواجهة العنف الاسري وأيضاً التعرف على توجهات الاخصائيين الاجتماعيين نحو العمل مع حالات العنف الاسري بمحكمة الأحوال الشخصية، اعتمدت الدراسة على المنهج

الوصفي التحليلي باستخدام العينة العشوائية البسيطة حيث طبقت على جميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية بالمملكة العربية السعودية وبلغ عددهم (٩٦)، واتضح نتائج الدراسة بان من المهارات التي يجب ان يلم بها الاخصائي الاجتماعي مهارة التوجيه تليها مهارة التقدير وتوفير المعلومات، ومن محور الاحتياجات المعرفية كانت الإجابة احتياجات الاخصائي الاجتماعي التدريبية فيما يختص بمظاهر العنف الاسري أولاً والنظريات الأنسب لمواجهة العنف الاسري في محاكم الأحوال الشخصية ثانياً، والمحور الرابع عن اتجاهات الاخصائيين الاجتماعيين نحو العمل بمحاكم الأحوال الشخصية في مواجهة العنف كانت الإجابة بضرورة توفر الاستعداد والرغبة لدى الاخصائي الاجتماعي في العمل مع حالات العنف الاسري، وجاءت التوصيات بضرورة تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي وتمكينهم من ممارسة اختصاصهم داخل محاكم الأحوال الشخصية وفتح المجالات الوظيفية لعمل الأخصائيين الاجتماعيين في محاكم الأحوال الشخصية.

٢- دراسة ( العنزي، ٢٠١٨ ) بعنوان الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع المشكلات الاسرية: دراسة ميدانية مطبقة على مكاتب الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة العدل في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية المعرفية أو المهارية للأخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع المشكلات الاسرية، تندرج الدراسة تحت الدراسات الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي وكانت مجتمع الدراسة جميع العاملين في المحاكم ( المصلحين الاجتماعيين - الاخصائيين الاجتماعيين ) وبلغ عددهم ٦٣، جاءت نتائج الدراسة لتجاوب عن تساؤلات الدراسة حيث كان التساؤل الأول عن التعرف على الاحتياجات المعرفية اللازمة للأخصائي الاجتماعي في محرفة التشريعات الدينية المتعلقة بالأسرة في المجتمع السعودي وأيضاً معرفة كيفية إدارة الجلسات بين أطراف النزاع، وكانت نتائج التساؤل الثاني الذي يتحدث عن الاحتياجات المهارية والشخصية اللازمة للأخصائي الاجتماعي فيحسن المظهر والقدرة على تحمل المسؤولية المهارة في جمع البيانات من العملاء.

٣- دراسة ( محمد، ٢٠١٦ ) بعنوان متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة، هدفت الدراسة الرئيسي كان في تحديد متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة حيث تفرعت منها العديد من الأهداف بتحديد المتطلبات المعرفية اللازمة وتحديد المتطلبات المهارية اللازمة وتحديد المتطلبات القيمية وأيضاً تحديد المعوقات التي تعوق الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة، تعتبر من الدراسات الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعي باستخدام مقياس متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة، نتائج الدراسة كانت بالنسبة لمحور المتطلبات المعرفية جاء الترتيب الأول للإلمام بالجوانب الشرعية الخاصة بالأسرة تليها الإلمام بكل ما يتعلق بالأسرة المعاصرة، وجاءت استجابات الاخصائيين الاجتماعيين حول المحور الثاني وهو المتطلبات المهارية بعبارة ان يكون لدى الاخصائي الاجتماعي المهارة في تكوين علاقة مهنية مع طرفي النزاع ثم جاء في المرتبة الثانية ضرورة مهارة استخدام عمليات خدمة الفرد من دراسة وتشخيص وعلاج، وجاءت استجابة الاخصائيين الاجتماعيين حول المحور الثالث وهو المتطلبات القيمية بعبارة ان يكون الاخصائي الاجتماعي إيجابياً في التعامل مع طرفي النزاع وقد تساوت مع عبارة الموضوعية في التعامل مع طرفي النزاع، وجاءت استجابة الاخصائيين الاجتماعيين حول المحور الرابع

الذي يوضح الصعوبات التي تعوق الاخصائي الاجتماعي من أداء عمله والتي ترجع لكثرة الحالات المكلف بها الاخصائي الاجتماعي وأيضاً قلة عدد الاخصائيين العاملين بهذه المكاتب وأيضاً ضيق الوقت المتاح والمحدد للتسوية وهو ١٥ يوم.

٤- دراسة ( حامد، ٢٠١٥ ) بعنوان تقويم دور اخصائي خدمة الفرد بمحاكم الاسرة: نحو تصور مقترح لهذا الدور من منظور العلاج الاسري، هدفت الدراسة إلى قياس مدى كفاءة اخصائي خدمة الفرد بمحاكم الاسرة، الوقوف على اهم المداخل والنماذج العلاجية التي يستخدمها الاخصائي بمحاكم الاسرة أيضاً تحديد المعوقات التي تواجه دور اخصائي خدمة فرد بمحاكم الاسرة، تنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات التقييمية حيث اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل على جميع الاخصائيين العاملين بمحاكم الاسرة وعددهم (١٤٠) باستخدام أداة الاستبيان، النتائج العامة لهذه الدراسة كانت بإقرار الباحثين بعدم كفاية الدورات التدريبية لعدة أسباب كذلك كشفت الدراسة عدم الاستفادة من الدراسة النظرية والعلمية بالكليات والمعاهد حيث انهم لم يستفيدوا بصورة إيجابية من المقررات الدراسية وذلك لوجود اختلاف بين ما تم دراسته وما هو موجود بالواقع داخل محاكم الاسرة، أيضاً أوضحت الدراسة عدم اعتمادهم على النماذج العلاجية في خدمة الفرد، كشفت الدراسة أيضاً عن المهارات المهنية التي يستخدمها الاخصائي حيث تتراوح نسبة الاستخدام الفعلي لها بين ١٢,٦% و ٨,٣% عن العمل مع المشكلات الاسرية، أيضاً المعوقات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي حيث كانت معوقات مهنية وإدارية.

٥- دراسة ( قاسم، ٢٠١٥ ) بعنوان واقع استخدام الاخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الاسرية بمحكمة الاسرة، هدف الدراسة الرئيسي هو بتحديد واقع استخدام الاخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الاسرية بمحكمة الاسرة، حيث كانت الأهداف الفرعية بتحديد واقع استخدام الاخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال وتحديد واقع استخدام الاخصائي لمهارة إدارة الحوار أيضاً مهارة التفاوض ومهارة إدارة النزاع ومهارة حل المشكلة، تعتبر من الدراسات الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي، نتائج الدراسة كانت بالنسبة للحوار الأول مهارة الاتصال جاء في الترتيب الأول تحليل موقف النزاع والمرتبة الثانية استخدام الفاظ وكلمات واضحة في العملية الاتصالية، اما المحور الثاني لمهارة إدارة الحوار حيث جاء في الترتيب الأول توجيه موضوع الحوار حال خروج احد الطرفين عنه وبالمرتبة الثانية عدم السماح لاي طرف بالخروج عن ادأب الحوار، اما المحور الثالث مهارة التفاوض جاء في الترتيب الأول توثيق ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين في الجلسة التفاوضية وبالمرتبة الثانية تحديد الموضوع محل النزاع بين الطرفين بدقة، اما المحور الرابع مهارة إدارة النزاع جاء بالمرتبة الأولى عرض موضوع النزاع بصورة موضوعية، اما المحور الخامس مهارة حل المشكلة حيث جاء بالمرتبة الأولى تحديد المشكلة بين طرفي النزاع بدقة ووضوح.

#### أولاً: محاكم الأحوال الشخصية في النظام السعودي:

١- تطور محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي:



يعتبر مسمى محاكم الأحوال الشخصية جديداً على نظام القضاء السعودي، فقد كانت مسائل الأحوال الشخصية في السابق ليس لها محاكم متخصصة في الأحوال الشخصية، بل كانت داخلة في عموم القضايا التي تختص بها كل محكمة من المحاكم الشرعية، وفيما يلي بيان التدرج الذي حصل لمسائل الأحوال الشخصية في أنظمة القضاء السعودي السابقة.

فبعد توحيد المملكة العربية السعودية على يد المؤسس الملك عبد العزيز آل سعود - طيب الله ثراه - شهد القضاء تطوراً متلاحقاً منذ صدور أول تشكيل للمحاكم الشرعية، فبدأت مسيرة التطور في مجال القضاء بصدور أول مرسوم ويسمى بنظام تشكيلات المحاكم الشرعية في ٤/٢/١٣٤٦ هـ وهو مكون من ٢٤ مادة، حيث أنشئت محكمتان في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وأما في جدة فأنشئت المحكمة الكبرى ومحكمتان مستعجلتان، بالإضافة إلى هيئة المراقبة القضائية، كما أنشئت محاكم أخرى في الطائف وينبع وغيرها.

وقد صنف هذا المرسوم القضاء الشرعي إلى ما يلي:

- المحاكم المستعجلة (محاكم جزئية)
- محاكم كبرى، ومحاكم ملحقات، وهما عبارة عن محاكم عامة.
- هيئة المراقبة القضائية.

وقد كانت مسائل الأحوال الشخصية الكبرى داخلة من اختصاصات المحكمة إذ أن المحكمة الكبرى مؤلفة من ثلاثة قضاة أحدهم رئيسها، تنظر في جميع الدعاوى التي تقدم لها مما هو خارج اختصاص المحاكم المستعجلة، ومن ضمنها مسائل الأحوال الشخصية والقضايا الزوجية والطلاق وإقامة الأوصياء ونحو ذلك. (الرقابي، ٢٠٢٠)

ثم صدر بعد ذلك نظام القضاء في عام ١٣٩٥ هـ بالمرسوم الملكي رقم (م/٦٤) وتاريخ ١٤/٧/١٣٩٥ هـ، وبموجبه أصبحت المحاكم الشرعية تتكون من:

- ١- مجلس القضاء الأعلى.
- ٢- محكمة التمييز.
- ٣- المحاكم العامة (الكبرى).

وتختص كل واحدة منها بالمسائل التي ترفع إليها طبقاً للنظام.

وقد كانت مسائل الأحوال الشخصية داخلة من اختصاص المحاكم العامة (الكبرى)، إذ أن المحاكم العامة (الكبرى) تختص نوعياً بالفصل في جميع دعاوى الزوجية، والنفقات بغض النظر عن قيمتها، وجميع مسائل الأحوال الشخصية، وغير ذلك من الدعاوى، وبهذا يتضح أن المحاكم العامة (الكبرى) في النظام القضائي في المملكة هي اصطلاح النظم القضائية المعاصرة - محاكم جنائيات - ومحاكم مدنية - ومحاكم أحوال شخصية.

وقد أنشئ في نظام القضاء السعودي عدد من المحاكم المتخصصة، وحدد لكل واحدة منها اختصاصها النوعي الذي يحق لها أن تباشره، ومن هذه المحاكم التي لها علاقة مباشرة بمسائل الأحوال الشخصية الذي هو موضوعنا.

## محكمة الضمان والانكحة:

يوجد منها محكمتان الأولى الضمان والانكحة في الرياض والثانية محكمة الضمان والانكحة بجدة، وتختص هذه المحكمة بالنظر فيما يلي:

- ١- اثبات مستحقي الرعاية الاجتماعية، وما يتطلب لذلك.
- ٢- النظر في الولاية، وما يتعل بها من طلب الولي أو الاستخلاف.
- ٣- اثبات الطلاق عن طريق إقرار المطلق، والخلع.
- ٤- فهي احدى المحاكم المتخصصة، وليست مما يسمى اليوم بمحاكم الأحوال الشخصية. (الرشود، ٢٠١٠: ص ٦٤-٦٥)

## ٢- تشكيل محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي:

تعتبر محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي من ضمن محاكم الدرجة الأولى، التي نص النظام عليها في المادة رقم (٩) من نظام القضاء السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٧٨، وتاريخ ١٩/٩/١٤٢٨ هـ على انه: "تتكون محاكم الدرجة الأولى من عدة محاكم هي: المحاكم العامة، والمحاكم الجزائية، ومحاكم الأحوال الشخصية، والمحاكم التجارية، والمحاكم العمالية".

كما نصت المادة رقم (٢١) من النظام على انه: "تؤلف محكمة الأحوال الشخصية من دائرة أو أكثر، وتكون كل دائرة من قاض فرد أو أكثر، وفق ما يحدده المجلس الأعلى للقضاء، ويجوز ان يكون من بينها دوائر متخصصة بحسب الحاجة". (الرشود، ٢٠١٠: ص ٦٩)

مقارها: هي منتشرة في مختلف محافظات ومناطق المملكة.

تشكيلها: تؤلف محكمة الأحوال الشخصية من دائرة أو أكثر، وتكون كل دائرة من قاضي فرد أو أكثر، وفق ما يحدده المجلس الأعلى للقضاء. ويجوز أن يكون من بينها دوائر متخصصة بحسب الحاجة.

اختصاصها: تختص محاكم الأحوال الشخصية بالنظر في جميع مسائل الأحوال الشخصية، ومنها:

إثبات الزواج، والطلاق، والخلع، وفسخ النكاح، والرجعة، والحضانة، والنفقة، والزيارة.

إثبات الوقف، والوصية، والنسب، والغيبية، والوفاة، وحصر الورثة.

الإرث، وقسمة التركة بما فيها العقار إذا كان فيها نزاع، أو حصة وقف أو وصية، أو قاصر، أو غائب.

إثبات تعيين الأوصياء، وإقامة الأولياء والنظار، والإذن لهم في التصرفات التي تستوجب إذن المحكمة، وعزلهم عند الاقتضاء، والحجر على السفهاء، ورفع عنهم، وتحدد لوائح هذا النظام الإجراءات اللازمة لذلك.

إثبات توكيل الأخرس الذي لا يعرف القراءة والكتابة. تزويج من لا ولي لها، أو من عضلها أولياؤها. الدعاوي الناشئة عن مسائل الأحوال الشخصية.

الدعوى المرفوعة لإيقاع العقوبات المنصوص عليها في نظام الهيئة العامة للولاية على أموال القاصرين ومن في حكمهم.  
(موقع وزارة العدل السعودي)

### ثانياً: الخدمة الاجتماعية في المؤسسات العدلية بالمملكة العربية السعودية:

في عام ٢٠١١ تم إقامة ملتقى دور الخدمة الاجتماعية في المحاكم حيث تم عمل توصيات بمكاتب للخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية ومن هذه التوصيات:

١- باستحداث مكاتب للخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية كمرحلة أولى، والمحاكم بشكل عام كمرحلة ثانية، ترتبط مباشرة بإدارة مركزية للخدمة الاجتماعية في وزارة العدل

٢- حث المشاركون بأقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية على تبني إنشاء دبلوم تأهيلي للإخصائيين الاجتماعيين للعمل في المحاكم الشرعية.

٣- استقطاب الإخصائيين الاجتماعيين المتميزين في تخصص الخدمة الاجتماعية من المهتمين بالإرشاد الاجتماعي والأسري في المؤسسات الأخرى كمرحلة أولية

٤- استحداث وظائف للإخصائيين الاجتماعيين المتخصصين في وزارة العدل بالتعاون مع وزارة المالية، والعمل على إقامة برامج تدريبية للإخصائيين الاجتماعيين في مجال العمل في السلك العدلي من خلال التعاون مع الجهات المتخصصة.

٥- التعاون بين الأقسام العلمية المتخصصة في الخدمة الاجتماعية ووزارة العدل في كل ما من شأنه تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في محاكم وزارة العدل، وتأهيل الإخصائيين الاجتماعيين في مجال الأحكام الشرعية بشكل عام، ولا سيما الخاصة بالحقوق الزوجية والنفقة والوصاية، بما يكفل تقديم الاستشارات الاجتماعية والأسرية بشكل مهني متخصص.

٦- حث المشاركون أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية للاهتمام بتضمين مقررات منهجية في مجال التعريف بالدور المهني للخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية.

٧- والتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية في إقامة الدورات التدريبية للمقبلين على الزواج كمرحلة أولى، ومن ثم العمل على إيجاد نظام يلزم المقبلين على الزواج بالالتحاق بالدورات التدريبية قبل الزواج.

٨- الاهتمام بتفعيل العنصر النسائي في المحاكم الشرعية. (جريدة الاقتصادية، ٢٠١١)

### الأهداف التي حددتها وزارة العدل للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في محاكم الأحوال الشخصية:

تسعى مهنة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلى تحقيق أهداف متعددة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والنفسية، سواء على مستوى الفرد أو الأسرة أو المجتمع، اهم هذه الأهداف ما يلي:

مساعدة افراد الاسرة وخاصة الزوجين على تفهم مشكلاتهم والتعرف على أسبابها ودوافعها تفهما سليما بما يساعدهم في التكيف مع الجو الاسري السليم.

- تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية لمحاكم الأحوال الشخصية بما يسهم في مساعدة الأطراف المتنازعة على تحسن العلاقة بينهما، وربطهما بالمنظمات المجتمعية التي تقدم لهم الرعاية اللازمة لاستقرار الأسرة.
- استخدام الأسلوب العلمي في دراسة المشكلات الأسرية وتبصير الأسرة بنتائج تلك الدراسة وعواقب التماذي في النزاع سواء على الزوجين أو الأبناء في المدى القريب والمستقبلي، ومساعدة الأسرة على بلوغ أقصى ما تمكنها ظروفها من اشباع احتياجاتها.
- معاونة فريق العمل بمحاكم الأحوال الشخصية (القضاة-العاملين) في معرفة الأسباب المسببة للمشكلة الأسرية خاصة الظروف الاجتماعية والبيئية، والمساهمة في وضع خطة مواجهة تلك المشكلات لمنع الصراع داخل علاقات الأسرة، وإزالة ما يشوبها من علامات التوتر، وتقوية واثراء حياة الأسرة.

### مهام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التي اقترتها وزارة العدل:

- حينما يأتي الأطراف إلى محكمة الأحوال الشخصية فإن القاضي يحول الحالات لمكتب الخدمة الاجتماعية:
- استقبال جميع القضايا قبل إحالتها إلى القاضي، وكذلك القضايا المحولة من القاضي مما يرى فيه القاضي إمكانية الصلح.
- الاستماع إلى أقوال جميع الأطراف من خلال الجلسات المشتركة والفردية.
- توجيه الأطراف وتبصيرهم بعواقب واثار قراراتهم، أو الاستمرار بالنزاع.
- اعداد تقرير اجتماعي عن حالة الأطراف (الافراد أو الاسر) توضح فيه المعلومات الكافية عن الوضع الاجتماعي، الصحي، الاقتصادي، تم وصف المشكلة وتحديدها كي تكون واضحة للقاضي لتساعد بسرعة البت بالحكم.
- في حال الصلح وموافقة الأطراف يقوم رئيس قسم لخدمة الاجتماعية بأثبات الصلح وما تم الاتفاق عليه بين الأطراف واثباته بمحضر يوقعه طرفا النزاع ويلحق بمحضر الجلسة التي تم فيها.
- في حالة عدم رغبة الأعضاء أو أحدهم بالصلح وأصر رافع الدعوة على استكمال سير القضية وهنا يحضر محضر ويوقع عليه طرفي النزاع ويرفق معه تقارير الاخصائيين الاجتماعيين وتقرير رئيس المكتب وترسل إلى القاضي ليبت بالحكم. (العنزي، ٢٠١٦: ص ١٣١-١٣٢)

### ثالثاً: الخدمة الاجتماعية والوساطة الأسرية:

ان الوساطة الأسرية "Family Mediation" (كممارسة اجتماعية) هي موجودة منذ القدم لذلك فهي عملية ليست غريبة المنشأ. فهي تمارس في اطار ايدلوجية كل مجتمع، اما الوساطة الأسرية (كممارسة مهنية متخصصة) لتسوية النزاعات الزوجية فهي تعتبر أسلوب حديث نسبياً، حيث بدأ تطبيق هذا الأسلوب بشكل مهني في التعامل مع النزاعات الزوجية من بداية الثمانينات في عديد من دول اوروبا الشرقية، أمريكا الشمالية، الجنوبية، استراليا، وقد أنشئت في الولايات المتحدة الأمريكية مؤسسات عديدة للوساطة الأسرية مثل جمعية الوساطة الأسرية "Family Mediation Association" و الجمعية القومية لحل النزاع "National Association for Conflict Resolution" بهدف تطوير برامج الوساطة الأسرية على أسس علمية ومعايير ومبادئ مهنية ومتابعة تطبيقها. (يوسف، ٢٠١٦: ص ٣٦٠)

## اهداف الوساطة الاسرية:

يسعى نموذج الوساطة إلى تحقيق هدف رئيسي من خلال تدخل الاخصائي الاجتماعي كوسيط أسرى (طرف ثالث)، من طرفي النزاع بهدف مساعدتهما على تغيير اتجاه تفاعلتهما من الاتجاه السلبي إلى الاتجاه الإيجابي، من أجل الوصول إلى التسوية الودية قبل مرحلة التقاضي، ويتم تحقيق الهدف الرئيسي من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

**الهدف الأول:** إعادة بناء علاقة طيبة بين الطرفين المتنازعين وتفاعلاتهما التي تقودهما إلى الارتقاء الأخلاقي.

**الهدف الثاني:** تدخل الاخصائي الاجتماعي كطرف ثالث وسيط أسرى مع طرفي النزاع، بهدف مساعدتهم على تغيير الاتجاه السلبي إلى الاتجاه الإيجابي.

**الهدف الثالث:** تدعيم الطرفين المتنازعين من خلال المهارات التدميمية مثل: المناقشة، والتفكير، والاستنتاج، في اطار مناقشة مشكلات النزاع واقتراح الحلول الممكنة لها، ومساعدتها على التوصل إلى حل للموقف يتفق مع احتياجاتهما أو اهداف كل منهما. (يوسف، ٢٠١٦: ص ٣٦٣)

## استراتيجية الوساطة الاسرية:

### ١- استراتيجية الاقناع:

يستخدم الوسيط الاجتماعي (المصلح) استراتيجية الاقناع، من خلال استخدام الالفاظ والإشارات التي يمكن ان تؤثر في تغيير المشاعر والسلوكيات والاتجاهات، حيث ان فيها قد يحاول اقناع احد الزوجين التأثير على الاخر وإخضاعه لرايه كلياً أو جزئياً، وذلك من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة، وذلك من خلال الالتجاء لله بطلب العون والتوفيق و وضوح الحق. واستراتيجية الاقناع مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بإجادة مهارة الاتصال والتمكين من فنوف الحوار وأدابه، وذلك للابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام النوايا، لان جعل الطرف الاخر مهتما يلزم الدفاع والمقاومة، وربما المكابرة والعناد.

### ٢- استراتيجية التفاوض:

هي من احد الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لمواجهة المنازعات الزوجية، وتسعى الأطراف المشاركة في النزاع إلى إيجاد حلول حولها سواء بالدخول مباشرة في النقاش والحوار، أو من خلال المفوض الذي يقوم بعرض وتقريب وتبادل الآراء واستخدام كافة أساليب الاقناع للوصول إلى حلول مناسبة، أو استخدام الضغط لمنع الزوجين المتنازعين من الاتيان بعمل معين يزيد من حدة النزاع أو البعد عن الموضوعية في التفاوض.

يسعى الوسيط الاسري إلى استخدام استراتيجية التفاوض بين الزوجيين المتنازعين لتحقيق ما يلي:

١- توسيع قاعدة المكاسب المشتركة لأطراف النزاع.

٢- توعية الزوجين باثر الخلاف وشدة وطأته عليهم باستخدام امثلة فعالة.

٣- تعليم الزوجين طريقة مواجهة المشكلات.

- ٤- توضيح طبيعية الاختلاف أو الاتفاق بين البشر، مع توضيح الأسلوب المناسب لمواجهة الاختلاف بين الزوجين.
- ٥- ابعاد الزوجين عن الأساليب التي قد تنصر احد الزوجين على الآخر لأنها تزيد الخلاف، مثل: اساليب السخرية، أو الرفض أو الإنكار.

### ٣- استراتيجية التدريب على حل المشكلة:

الحياة الاسرية لا تخلو من المشكلات التي قد تنشأ من سوء التفاهم أو احباط الصراعات الشخصية، وقد تتفاقم المشكلة نتيجة نقص المهارات والخبرة في التعامل معها لتخطي تلك العقبات، ومهارة حل المشكلة هي نشاط ذهني معرفي تسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الفرد، ويستطيع ان يسير فيها بسرعة اذا ما تمت له السيطرة على كل عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي تزود الفرد بالمهارات الادائية لمواجهة الضغوط والمعيقات بكفاءة عالية.

تسعى إلى التعرف على المشكلة وتحديد ابعادها وجذورها، حيث انها لا تكتفي بالظواهر، للتوصل إلى أسبابها، والتعرف على البدائل المختلفة لتخلص من نزاعات الزوجين، ثم تحليل البدائل من حيث السلبيات والإيجابيات ومدى مناسبة الحلول المقترحة لطرفي النزاع، ومن ثم مساعدة الزوجين لاتخاذ القرار المناسب لها، مع مشاركة الزوجين في تقييم القرار المتخذ.

أن استراتيجية حل المشكلة ينطوي استخدامها على سلسلة من الخطوات العقلية التي تهدف إلى تخطي العقبات والضغوط الناجمة عن المشكلة كما تساعد المتنازعين على التفكير بعقلانية من خلال دراسة الأساليب المثلى لاستراتيجية حل المشكلة في:

- ١- تحديد طبيعة المشكلة
- ٢- تعريف المشكلة وصياغتها
- ٣- استكشاف الاستراتيجيات (البحث عن الحل)
- ٤- تطبيق الأفكار
- ٥- البحث عن النتائج

### دور الأخصائي الاجتماعي في الوساطة الاسرية:

تعتبر النزاعات الزوجية مجالاً خصباً لعمل الأخصائي الاجتماعي حيث أن تسوية الخلافات والنزاعات الزوجية التي تحدث في نسق الأسرة تعد من أساليب المعالجة الأكثر فعالية للمشكلات الأسرية إذا تمت على أسس علمية حتي 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 إلي حلول فعلية.. (يوسف، ٢٠١٦: ٣٦٣-٣٦٤)

ومن أدوار الأخصائي الاجتماعي في الوساطة الاسرية ما يلي:

- دور الوسيط: عندما يقوم بالمساعدة والتوسط بين أطراف النزاع، وتعريفهم بمصادر الخدمات الاجتماعية، والموارد المتاحة في المجتمع.
- دور المصلح والمحكم: وهو الدور الرئيسي له في حل النزاعات الاسرية أو الاجتماعية والعمل على حل النزاع بالطرق الودية والاجتماع بالمتنازعين، ومقابلة أطراف النزاع وسماع اقوالهم، وتبصيرهم بجوانب النزاع المختلفة واثارة.
- المدافع عن الطرف الأضعف: ويقصد بها الجهود التي يبذلها الاخصائيين الاجتماعيين للمحافظة على حقوق الأطراف، والدفاع عنها بما يحقق العدالة الاجتماعية.
- دور المعالج: ويعرف هذا الدور من خلال قيام القسم بمساعدة أطراف النزاع على تحسين قدراتهم وطاقاتهم لأداء وظائفهم الاجتماعية بشكل أفضل من خلال حضور الدورات المتخصصة، واستشارة ذوي الخبرة والعمل على إيجاد قواعد اسرية لحل المشكلات بأفضل الطرق.
- دورة المستشار: وذلك عندما يقوم باستخدام مهارته وخبراته في مساعدة الاسرة أو أطراف النزاع علة مواجهة المشكلات الحالية، وتسوية النزاعات الاجتماعية وديا حفاظا على كيان الاسرة. (العنزي، ٢٠١٦: ص ١٣٦)

#### معايير جودة ممارسة الاخصائيين الاجتماعيين لمهارة التوسط الاسري:

قامت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بوضع معايير ومبادئ للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الاسري كما يلي:

- ١- يجب ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري بالموضوعية والحيادية مع كل أطراف النزاع وعند مناقشته لموضوعات هذا النزاع.
- ٢- يجب الا يصرح الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري لأي شخص خارج نطاق طرفي النزاع بأي معلومات اثناء عملية التوسط الاسري.
- ٣- يجب ان يقوم الاخصائي الاجتماعي بتقدير النزاع جيدا ويعمل فقط مع تلك المنازعات التي يكون التوسط الاسري ملائما ومناسبا.
- ٤- يتحمل الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري مسؤولية مساعدة الطرفين في الوصول إلى الفهم الواضح والمتبادل من اجل الوصول إلى الاتفاق المقبول من الطرفين.
- ٥- يجب ان يقوم الاخصائي الاجتماعي بكتابة الاتفاق الذي تم التوصل اليه وان يوقع عله الطرفين والوسيط الاسري وان يكتب هذا الاتفاق بشكل واضح ويوضح فيه المشكلات والمنازعات التي تم حلها خلال عملية الوساطة.
- ٦- يجب ان يكون الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري قد حصل على التدريب الكافي على خطوات ومهارات عملية التوسط الاسري.
- ٧- يجب الا يستخدم الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري ايه معلومات حصل عليها اثناء عملية التوسط الاسري لمصلحة الشخصية أو لمصلحة أي جماعة أو منظمة متعاوننا معها.

٨- يجب ان يعد الاخصائي الاجتماعي الذي يعمل كوسيط أسري جيداً للعمل الفرقي وعلى التعاون مع المهنيين الآخرين وفي إطار فلسفة الخدمة الاجتماعية.

ومن العرض السابق لمعايير الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين يتضح انها تتصف بالشمول والعمومية وأنها أيضاً ركزت على طبيعة عملية التوسط ومبادئ الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الأسري. (أبو الحسن، ٢٠١٠: ص ١٣٢٥)

### مراحل عملية الوساطة في محاكم الأحوال الشخصية بالمملكة العربية السعودية:

يجوز لأي من طرف النزاع أن يطلب الوساطة في أي وقت، ويجوز بدؤها في أي وقت وإنهاؤها في أي وقت، بمعنى أنه يكون لأطراف النزاع الحرية في اختيار وقت وبداية ونهاية إجراءات الوساطة، فلا يوجد أي قيد على حرية الأطراف في تحديد بداية الوساطة أو في تحديد نهايتها.

#### المرحلة الأولى: جلسة تمهيدية:

يقوم الوسيط فيها بالتعريف بنفسه، والطلب من الخصم التعرف بأنفسهم، وبيان أهمية الوساطة وشرح إجراءاتها، وشرح دور الوسيط، والتأكيد على حيادته لكسب ثقة الأطراف والتأكيد على مبدأ سرية الوساطة، والتأكيد على أدب الحوار. (القحطاني، ١٤٣٥: ص ٢٤٠)

المصلح هو المسؤول عن ضبط جلسات المصالحة، وعليه السعي إلى وصول أطراف المصالحة إلى صلح منه للخصومة ملتزماً بأحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة المرعية، وبالقيم الواردة في المادة الرابعة من القواعد، وبما يصدره المركز من أدلة إجرائية، وإذا كان بين الأطراف أكثر من منازعة -ولو تعددت اختصاصاتها- فيسعى إلى وصول الأطراف إلى صلح ينهي جميع هذه المنازعات.

للمصلح -لغرض الوصول إلى الصلح- الاجتماع أثناء الجلسة أو قبلها بأحد الأطراف دون الآخرين، كما أن له الاجتماع بالأطراف دون وكلائهم، على ألا يخل ذلك بقيم المصالحة ولا يؤدي إلى محذور شرعي.

يجوز عقد أكثر من جلسة للمصالحة على ألا تزيد عن ثلاث جلسات، وألا تزيد المدة من حين بدء الإجراءات عن ثلاثين يوماً (المادة السادسة عشر من قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاتها بوزارة العدل)

#### المرحلة الثانية: الجلسة المشتركة:

وفي هذه الجلسة يطلب الوسيط من طرفي النزاع بدءاً بالطرف المدعي ان يعرض مطالبه وحججه بشكل واضح ومن ثم يطلب من المدعى عليه ان يعرض دفاعه وحججه، وفي هذه المرحلة يحق للوسيط توجيه اية ملاحظات استقهامية لاي من طرفي النزاع حسب مقتضى الحال.

وجلسات المصالحة سرية، الا اذا رغب الطرفيان ان تكون علنية، ويعاملا على قدم المساواة، وتهيأ لكل منهما الفرصة الكاملة والمتكافئة لعرض رايه في الموضوع محل المصالحة.. (القحطاني، ١٤٣٥: ص ٢٤١)



## المرحلة الثالثة: الاجتماعيات المغلقة أو المنفردة:

وفي هذه المرحلة ينفرد الوسيط بطرفي النزاع كل على حده بهدف معرفة المزيد من المعلومات حول ماهية النزاع والبحث في احتمالات التسوية حيث يستمع الوسيط إلى وجهة نظر كل من طرفي النزاع ويتلقى منهم العروض والمطالب المطروحة لحل النزاع وهنا قد يستنتج الوسيط اذا كان هناك مصالح خاصة لاي من طرفي النزاع تساعد في تسوية النزاع ويتم اخذها بعين الاعتبار لإنهاء النزاع..( القحطاني، ١٤٣٥: ص ٢٤١)

## المرحلة الرابعة: تحرير المحاضر:

يحرر المصلح محضراً يبين فيه جميع ما اتفق عليه أطراف المصالحة من شروط وأحكام لإنهاء الخصومة، ويشترط فيه الآتي:

١. أن تكون شروط الصلح والتزامات الأطراف معلومة قابلة للتنفيذ، وألا تخالف أحكام الشريعة الإسلامية أو الأنظمة المرعية.
٢. أن يكون محضر الصلح وفقاً للنماذج المعتمدة إن وجدت، وأن يتضمن المعلومات الآتية:
  - أ. تاريخ الصلح.
  - ب. اسم المصلح.
  - ج. أسماء أطراف المصالحة، وبياناتهم الأساسية بما يشمل رقم هوية الشخص الطبيعي والترخيص للشخص المعنوي، وأرقام الوكالات للوكلاء.
  - د. ملخص للمنازعة وطلبات الأطراف.
  - هـ. التسوية التي اتفق عليها الأطراف وجميع شروطها وتفصيلها وطريقة تنفيذها.
٣. أن يذيل محضر الصلح بتوقيع المصلح وأطراف المنازعة أو وكلائهم المفوضين بقبول الصلح، ويغني عنه التوقيع الإلكتروني في المحاضر المدونة إلكترونياً وفقاً للأنظمة ذات العلاقة.  
( المادة العشرون من قواعد العمل في مكاتب المصالحة واجراءاتها بوزارة العدل)

و لا يحزر المصلح محضراً لجلسات المصالحة، ويكتفي بتحرير الآتي:

- إذا انتهت المصالحة بغير صلح، فيحرر المصلح تقريراً بذلك يدون فيه المعلومات الأساسية وفقاً للنموذج المعتمد، بما يشمل: تاريخ جلسات المصالحة، ومكان انعقادها، واسم المصلح وأطراف المصالحة ومعلوماتهم الأساسية، وأسماء من حضر الجلسة، وملخص المنازعة محل المصالحة دون أن يذكر ما دار في الجلسة، وتحفظ المعاملة مع إشعار المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.
- إذا انتهت المصالحة بصلح في بعض المنازعة، فيحرر المصلح تقريراً بانتهاء المصالحة بغير صلح كامل وفقاً لما ورد في الفقرة السابقة، كما يحزر محضر صلح بما تمت المصالحة فيه ويبين فيه جزء المنازعة الذي تم الصلح فيه، ويكون له أحكام وإجراءات محضر الصلح الواردة في الفصل الخامس، وتحفظ المعاملة مع إشعار المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة.

- إذا انتهت المصالحة بصلح كامل، فيحرر المصلح محضر صلح، وتشعر المحكمة المحيلة بذلك إذا كانت القضية محالة. ( المادة التاسعة عشر من قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاتها بوزارة العدل )

محضر الصلح ملزم لأطراف المصالحة بتوقيعهم عليه، ويكون بعد اعتماده سندًا تنفيذيًا تطبق عليه أحكام السندات التنفيذية الواردة في نظام التنفيذ، ولا يحق لأحد أطراف المصالحة فسخ محضر الصلح بعد لزمه أو إبطاله إلا بموافقة جميع الأطراف أو لمقتضى شرعي أو نظامي. ( المادة الحادية والعشرين من قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاتها بوزارة العدل )

### ثامنا: الإجراءات المنهجية للدراسة

#### نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وهي تتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة مع حالات النزاع الاسري بمحكمة الأحوال الشخصية.

#### منهج الدراسة

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين الممارسين بمراكز الصلح بمحاكم الأحوال الشخصية بجهة، حيث ان منهج المسح الاجتماعي يتلاءم مع نوع الدراسة الحالية وأهدافها فمن خلاله يتم جمع المعلومات والحقائق عن الظاهرة محل الدراسة بأكبر قدر من الموضوعية.

#### مجالات الدراسة

١- المجال المكاني: مراكز المصالحة التابع لمحكمة الأحوال الشخصية بجهة وعددهم (١٤)

٢- المجال البشري: الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين للوساطة في مراكز الصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بجهة وبلغ عددهم ( ٢٠).

٣- المجال الزمني: فترة عمل الدراسة الحالية وجمع البيانات حيث استغرقت ثلاث اشهر من تاريخ من ١ مايو إلى ٣٠ جولي/ ٢٠٢١م.

أدوات جمع البيانات تم الاستعانة بمقياس ممارسة عملية الوساطة للأخصائيين الاجتماعيين لسعادة الدكتور فوزي محمد الهادي شحاتة لدراسته التي كانت بعنوان ( ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ) عام ٢٠٠٧.

وتم تعديل وحذف بعض البيانات الأولية بالإضافة إلى تغيير وصياغة العبارات حتى تتناسب مع الدراسة، وتم الاكتفاء بخمس عبارات للمحور الأول والثاني والثالث والرابع ماعدا المحور الخامس بعبارتين فقط.

الصدق الظاهري:

اعتمدت الدراسة على الصدق الظاهري والذي يعتمد على رأي المحكمين، حيث تم عرض أداة الاستبانة على ثلاث محكمين من المتخصصين بالمجال للاستفادة من مرئياتهم وملاحظاتهم، حيث كانت مرئيات المحكمين بصياغة بعض العبارات وتم ذلك، أيضا تم تعديل استجابات المقياس ليكون ( تطبيق عالي جدا، تطبيق عالي، تطبيق متوسط، تطبيق ضعيف، غير مطبق)، وتم الاكتفاء بخمس عبارات لكل محور ما عدا المحور الأخير تم وضع عبارتين فقط بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية.

صدق الاتساق الداخلي:

ويقصد به مدى اتساق مفردات الاختبار مع بعضها، وقد تحققت الباحثة من صدق الأداة في الدراسة الحالية بحساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية، وتراوحت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) ومستوى (0.05) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي. حيث تراوحت ما بين (0.461, 0.927). وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل من عبارات الأبعاد بالدرجة الكلية للمحور، وهذا يؤكد ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، ولذلك يمكن الاعتماد عليها.

**ثبات الأداة:** استخدمت الباحثة في هذه الدراسة معامل ( الفا كرونباخ ) للتأكد من ثبات أداة الاستبانة ولقياس مدى دقة نتائج الدراسة ان قيم معاملات (الفا كرونباخ) لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين (0.579-0.842). بينما بلغ معامل (الفا كرونباخ) للأداة ككل (0.905). وهي قيم مرتفعة وهذا يعني ان البيانات المستخرجة من الاستبانة كانت تتمتع بدرجة ثبات عالية.

**مقياس الأداة:** اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس ليكرت الخماسي في الاستبانة لتحديد مستوى ممارسة الإخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة بمراكز الصلح في محكمة الأحوال الشخصية بجدة.

**جدول ( ١ ) اوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.**

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
غير مطبق	١	من ١ إلى ١,٨٠
تطبيق ضعيف	٢	من ١,٨١ إلى ٢,٦٠
تطبيق متوسط	٣	من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠
تطبيق عالي	٤	من ٣,٤١ إلى ٤,٣٠
تطبيق عالي جدا	٥	من ٤,٣١ إلى ٥

**عرض وتحليل نتائج الدراسة**

**أولاً: عرض النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:**

(١) توزيع الافراد العينة وفقاً للسن

ن=٢٠

جدول (٢) يوضح توزيع افراد العينة وفقاً للسن

م	السن	ك	%
أ	٢١ إلى أقل من ٣١ سنة	٧	٣٥.٠
ب	٣١ إلى أقل من ٤١ سنة	١١	٥٥.٠
ج	٤١ إلى أقل من ٥١ سنة	٢	١٠.٠
د	٥١ سنة فأكثر	-	-
المجموع		٢٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة وفقا للسن، ومنه نجد ان غالبية افراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (٣١ إلى أقل من ٤١ سنة) وذلك بنسبة (٥٥.٠%)، يليهم الذين تقع اعمارهم ضمن الفئة (٢١ إلى أقل من ٣١ سنة) وذلك بنسبة (٣٥.٠%)، وفي المرتبة الثالثة جاءت من تقع أعمارهم ضمن الفئة (٤١ إلى أقل من ٥١ سنة) حيث نجد ان ما نسبته (١٠.٠%).

## (٢) توزيع افراد العينة وفقا للجنس

جدول (٣) يوضح توزيع افراد العينة وفقا للجنس ن=٢٠

م	الجنس	ك	%
أ	ذكر	٦	٣٠.٠
ب	انثى	١٤	٧٠.٠
المجموع		٢٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس، حيث نجد ان غالبية افراد العينة اناث بنسبة (٧٠.٠%) حيث كانت نسبة الذكور (٣٠.٠%)

## (٣) توزيع افراد العينة وفقا للمؤهل العلمي

جدول رقم (٤) يوضح توزيع افراد العينة وفقا للمؤهل العلمي ن=٢٠

م	المؤهل التعليمي	ك	%
أ	دبلوم عالي	٢	١٠.٠
ب	بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٤	٧٠.٠
ج	ماجستير خدمة اجتماعية	٤	٢٠.٠
د	دكتورة خدمة اجتماعية	-	-
المجموع		٢٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي، حيث نجد ان غالبية افراد العينة مؤهلهم بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٧٠.٠%). يليهم الحاصلين على مؤهل الماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٢٠.٠%). بينما نجد وأخيرا ان ما نسبته (١٠.٠%) مؤهلهم دبلوم عالي.

(٤) توزيع افراد العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة في الوساطة الاسرية

جدول رقم (٥) يوضح توزيع افراد العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة في الوساطة الاسرية ن=٢٠

م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
ا	اقل من ٥ سنوات	١٧	٨٥.٠
ب	من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات	٣	١٥.٠
ج	من ١٠ إلى اقل من ١٥ سنة	-	-
د	من ١٥ سنة فأكثر	-	-
المجموع			%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد سنوات الخبرة في الوساطة الاسرية، حيث نجد ان غالبية افراد العينة كانت سنوات خبرتهم اقل من ٥ سنوات بنسبة (٨٥.٠). وجاءت بعد ذلك من لديهم خبرة من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات بنسبة (١٥.٠).

(٥) توزيع افراد العينة وفقا لعدد الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها

جدول رقم (٦) يوضح توزيع افراد العينة لعدد الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها ن=٢٠

م	المؤهل التعليمي	ك	%
ا	لم احصل على دورات تدريبية	-	-
ب	١ إلى ٣ دورات	١٢	٦٠.٠
ج	من ٣ إلى ٥ دورات	٢	١٠.٠
د	أكثر من ٥ دورات	٦	٣٠.٠
المجموع			%١٠٠

يوضح جدول رقم (٦) الآتي:

انه بالنسبة للدورات التدريبية التي تم الحصول عليها في مجال الوساطة الاسرية يتضح ومن خلال الجدول ان غالبية العينة بنسبة (٦٠.٠) أفادوا بانهم حصلوا على دورة إلى ثلاث دورات تدريبية. بينما جاءت نسبة (٣٠.٠) أفادوا انهم حصلوا على اكثر من خمس دورات تدريبية. بينما النسبة المتبقية (١٠.٠) أفادوا انهم حصلوا من ٣ إلى ٥ دورات تدريبية بمجال الوساطة الاسرية.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بتساؤلات ومحاور الدراسة:

للتعرف على نتائج هذا المحور تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد العينة.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول: ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي؟

جدول (٧)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول (مستوى ممارسة الاخصائي

ن = ٢٠

الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات								العبارات	م		
			تطبيق عالي جدا		تطبيق عالي		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف				غير مطبق	
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			%	ك
٢	.68	4.4	-	-	-	-	١٠.٠	٢	٤٠.٠	٨	٥٠.٠	١٠	١	احدد طرفي النزاع والمتداخلين في موقف النزاع
٤	.96	3.7	-	-	١٠.٠	٢	٣٠.٠	٦	٣٥.٠	٧	٢٥.٠	٥	٢	الالمام بمحاولات الحل التي بذلت من قبل بين أطراف النزاع
٣	.72	4.0	-	-	-	-	٢٥.٠	٥	٥٠.٠	١٠	٢٥.٠	٥	٣	اراعي القيود الزمنية لسير عملية التسوية
٤	.92	3.7	-	-	١٠.٠	٢	٣٠.٠	٦	٤٠.٠	٨	٢٠.٠	٤	٤	اعرف الأطراف بدور الجلسات الفردية واهميتها
١	.59	4.6	-	-	-	-	٥.٠	١	٣٠.٠	٦	٦٥.٠	١٣	٥	احقق التزام أطراف الصلح بقبول الوساطة
مستوى مرتفع	.58	4.1	المجموع											

يوضح جدول ( ٧ ) الآتي:

ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي هي " مرتفع " حيث ان المتوسط الحسابي يساوي ( 4.1 )، لأنه يقع ما بين ( ٣.٤ - ٤.٢ )

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازليا ابتداء بالعبارات ذات المتوسط الأكبر فنجد ان العبارة (اتحقق من التزام أطراف الصلح بقبول الوساطة) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 4.6 )

وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة احدد طرفي النزاع والمتداخلين في موقف النزاع بمتوسط حسابي بلغ ( 4.4 )

وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة اراعي القيود الزمنية لسير عملية التسوية بمتوسط حسابي ( 4.0 )

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة ؟

جدول (٨)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات افراد العينة حول (مستوى ممارسة الاخصائي

الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة ) ن = ٢٠

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات								العبارات	م		
			تطبيق عالي جدا		تطبيق عالي		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف				غير مطبق	
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			%	ك
١	.50	4.6	-	-	-	-	-	-	٤٠.٠	٨	٦٠.٠	١٢	٦	أشجع الأطراف على التعبير عن رأيهم في موقف النزاع
٣	.68	4.0	-	-	-	-	٢٠.٠	٤	٥٥.٠	١١	٢٥.٠	٥	٧	أوضح مصالح كل طرف من أطراف النزاع
٢	.60	4.5	-	-	-	-	٥.٠	١	٤٠.٠	٨	٥٥.٠	١١	٨	احث الأطراف على التعاون في حل المشكلة
٥	1.1	2.1	٣٠.٠	٦	٥٠.٠	١٠	١٠.٠	٢	-	-	١٠.٠	٢	٩	استخدم التأنيب عند الضرورة
٤	.87	3.6	-	-	٥.٠	١	٤٥.٠	٩	٣٠.٠	٦	٢٠.٠	٤	١٠	اعمل على تهيئة الأطراف لعقد الجلسات الفردية

يوضح الجدول ( ٨ ) الآتي:

ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة هي " مرتفع " حيث ان المتوسط الحسابي للعبارات ككل تساوي ( 3.7 ) لانه يقع ما بين ( ٣.٤-٤,٢ ).

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازليا ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر فنجد ان العبارة (أشجع الأطراف على التعبير عن رأيهم في موقف النزاع ) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 4.6 ) وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة (احث الأطراف على التعاون في حل المشكلة) بمتوسط حسابي ( 4.5 ) وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة ( أوضح مصالح كل طرف من أطراف النزاع) بمتوسط حسابي ( 4.0 )

**النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:** ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية ؟

### جدول (٩)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات افراد العينة حول ( مستوى ممارسة الاخصائي

ن = ٢٠

الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية )

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										العبارات	م
			غير مطبق		تطبيق ضعيف		تطبيق متوسط		تطبيق عالي		تطبيق عالي جدا			
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
٢	.65	4.3	-	-	-	-	١٠٠	٢	٥٠	١٠	٤٠	٨	اتعرف على دوافع النزاع بين الأطراف	١١
٢ مكرر	.65	4.3	-	-	-	-	١٠٠	٢	٥٠	١٠	٤٠	٨	اناقش مع كل طرف الحلول الممكنة	١٢
٣	.63	4.2	-	-	-	-	١٠٠	٢	٥٥	١١	٣٥	٧	اتعرف على جوهر المشكلة في النزاع	١٣
٢ مكرر	.58	4.3	-	-	-	-	٥٠	١	٥٥	١١	٤٠	٨	أشجع اراء وأفعال أطراف النزاع التي تساهم في الحل	١٤
١	.47	4.7	-	-	-	-	-	-	٣٠	٦	٧٠	١٤	أنصت جيدا واستوضح الأمور الغامضة	١٥
مرتفع جدا		.44	المجموع										4.3	

يوضح جدول رقم (٩) الآتي:

ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية هي " مرتفعة جدا " حيث ان المتوسط الحسابي للعبارات ككل تساوي ( 4.3 ) لأنه يقع ما بين ( ٤,٢-٥ )

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازليا ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر فنجد ان العبارة (أنصت جيدا واستوضح الأمور الغامضة) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 4.7 ) وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة (اتعرف على دوافع النزاع بين الأطراف ) وعبارة (اناقش مع كل طرف الحلول الممكنة ) وعبارة ( أشجع اراء وأفعال

أطراف النزاع التي تساهم في الحل) بمتوسط حسابي ( 4.3) وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة ( اتعرف على جوهر المشكلة في النزاع) بمتوسط حسابي ( 4.2)

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع: ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة؟

### جدول ( ١٠ )

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات افراد العينة حول ( مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة )  
ن = ٢٠

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										العبارات	م	
			تطبيق عالي جدا		تطبيق عالي		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		غير مطبق				
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
٣	.81	3.6	-	-	-	-	٥٥.٠	١١	٢٥.٠	٥	٢٠.٠	٤	٤	اتعرف على مدى استعداد الأطراف للقاءات المشتركة	١٦
١	.74	4.1	-	-	-	-	٢٠.٠	٤	٤٥.٠	٩	٣٥.٠	٧	٧	اعرض ملخص لنتائج الجلسة الفردية للطرف الاخر	١٧
١ مكرر	.64	4.1					١٥.٠	٣	٦٠.٠	١	٢٥.٠	٥	٥	اراجع الاختيارات واحصل على تأكيد بشأنها من الأطراف	١٨
١ مكرر	.64	4.1	-	-	-	-	١٥.٠	٣	٦٠.٠	١	٢٥.٠	٥	٥	اعرف الأطراف على حقيقة مخاوفهم وقلقهم	١٩
٢	.58	4.1	-	-	-	-	١٠.٠	٢	٦٥.٠	١	٢٥.٠	٥	٥	مساعدة الأطراف على صياغة محضر الصلح فيما بينهم	٢٠
مرتفع	.54	4.0												المجموع	

يوضح الجدول رقم ( ١٠ ) الاتي:

ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة هي " مرتفع " لانه يقع ما بين ( ٤,٢-٣,٤). وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازليا ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر فنجد ان العبارة (اعرض ملخص لنتائج الجلسة الفردية للطرف الاخر) وعبارة (اراجع الاختيارات واحصل على تأكيد بشأنها من الأطراف) وعبارة(اعرف الأطراف على حقيقة مخاوفهم وقلقهم ) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 4.1) وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة (مساعدة الأطراف على صياغة محضر الصلح فيما بينهم) بمتوسط حسابي ( 4.1) وانحراف معياري (58.٠) وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة ( اتعرف على مدى استعداد الأطراف للقاءات المشتركة) بمتوسط حسابي ( 3.6)

النتائج المتعلقة بالتساؤل الخامس: ما مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح؟

### جدول ( ١١ )



## يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات افراد العينة حول (مستوى ممارسة الاخصائي

الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح) ن = ٢٠

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات										العبارات	م
			تطبيق عالي جدا		تطبيق عالي		تطبيق متوسط		تطبيق ضعيف		غير مطبق			
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
١	.93	3.6	-	-	١٠٠	٢	٣٥٠	٧	٣٥٠	٧	٢٠٠	٤	احدد النقاط التي قد تعوق تنفيذ الصلح مستقبلا	٢١
٢	1.0	3.6	٥٠	١	١٠٠	٢	٢٠٠	٤	٤٥٠	٩	٢٠٠	٤	اصيغ محضر الصلح بين الأطراف كتابيا	٢٤
متوسط	.90	3.6												المجموع

يوضح الجدول رقم (١١) الاتي:

ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح هي "متوسط" لأنه يقع ما بين (٢,٦-٣,٤)، وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازليا ابتداء بالعبارة ذات المتوسط الأكبر فنجد ان العبارة (احدد النقاط التي قد تعوق تنفيذ الصلح مستقبلا) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.6) وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة (اصيغ محضر الصلح بين الأطراف كتابيا) بمتوسط حسابي (3.6) وانحراف معياري (1.0).

### جدول (١٢)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور والأبعاد	م
مرتفع	.58	4.1	المحور الأول: مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي	١
مرتفع	.48	3.7	المحور الثاني: مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة	٢
مرتفع جدا	.44	4.3	المحور الثالث: مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية	٣
مرتفع	.54	4.0	المحور الرابع: مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة	٤
متوسط	.90	3.6	المحور الخامس: مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح	٥

نتائج الدراسة وتوصياتها:

#### النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة:

١- نتيجة السؤال الأول: ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في توجيه أطراف النزاع خلال الاتصال الاولي بمستوى (مرتفع) وان اكثر العبارات ممارسة من وجهة نظر العينة هي:

- بالمرتبة الأولى عبارة اتحقق من التزام أطراف الصلح بقبول الوساطة
  - وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة احدد طرفي النزاع والمتداخلين في موقف النزاع
  - وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة اراعي القيود الزمنية لسير عملية التسوية
- ٢- **نتيجة السؤال الثاني:** ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في مساعدة أطراف النزاع على فهم الموقف والتعاون في حلة خلال جلسات المصالحة بمستوى (مرتفع ) وان اكثر العبارات ممارسة من وجهة نظر العينة جاءت بالترتيب التالي:

- بالمرتبة الأولى جاءت عبارة أشجع الأطراف على التعبير عن رأيهم في موقف النزاع
  - وجاءت بالمرتبة الثانية عبارة احث الأطراف على التعاون في حل المشكلة
  - وجاءت بالمرتبة الثالثة عبارة أوضح مصالح كل طرف من أطراف النزاع
- ٣- **نتيجة السؤال الثالث:** ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي في تناول محاور النزاع بجلسات الصلح الفردية بمستوى ( مرتفع جدا ) وان اكثر العبارات ممارسة من وجهة نظر العينة جاءت بالترتيب التالي:

- جاءت بالمرتبة الأولى عبارة أنصت جيدا واستوضح الأمور الغامضة
- جاءت بالمرتبة الثانية عبارة (اتعرف على دوافع النزاع بين الأطراف) وعبارة (ناقش مع كل طرف الحلول الممكنة ) وعبارة ( أشجع اراء وأفعال أطراف النزاع التي تساهم في الحل)
- وبالمرتبة الثالثة عبارة ( اتعرف على جوهر المشكلة في النزاع)

- ٤- **نتيجة السؤال الرابع:** ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي لإجراء مقومات عملية الوساطة بجلسات الصلح المشتركة بمستوى ( مرتفع) وان اكثر العبارات ممارسة من وجهة نظر العينة جاءت بالترتيب التالي:
- جاءت بالمرتبة الأولى عبارة (اعرض ملخص لنتائج الجلسة الفردية للطرف الاخر) وعبارة (اراجع الاختيارات واحصل على تأكيد بشأنها من الأطراف) وعبارة(اعرف الأطراف على حقيقة مخاوفهم وقلقهم )
  - وبالمرتبة الثانية عبارة (مساعدة الأطراف على صياغة محضر الصلح فيما بينهم)
  - وبالمرتبة الثالثة عبارة ( اتعرف على مدى استعداد الأطراف للقاءات المشتركة)

- ٥- **نتيجة السؤال الخامس:** ان مستوى ممارسة الاخصائي الاجتماعي للاتفاق بين الأطراف وصياغة محضر الصلح بمستوى ( متوسط) وان اكثر العبارات ممارسة من وجهة نظر العينة جاءت بالترتيب التالي:
- جاءت بالمرتبة الأولى عبارة احدد النقاط التي قد تعوق تنفيذ الصلح مستقبلا
  - وبالمرتبة الثانية عبارة اصيغ محضر الصلح بين الأطراف كتابيا

#### التوصيات:

- زيادة الوعي المجتمعي بأهمية الوساطة الاسرية واهمية دور المصلح بمحكمة الأحوال الشخصية بما فيها من تسوية للمنازعات الاسرية ومحاولة لحل المشكلات الاسرية.
- عقد دروات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأحوال الشخصية في مجال الوساطة الاسرية لزيادة كفاءتهم في أداء ادوارهم.

- زيادة الاهتمام بالتدريب العملي داخل محكمة الأحوال الشخصية، وإتاحة الفرصة لطلاب بالتدريب الميداني في المحاكم.

#### المراجع:

- أبو الحسن، نبيل محمد محمود.(٢٠١٠). معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الاسري. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية.
- الرشود، راشد بن عبد الله مبارك.(٢٠١٠). محاكم الأحوال الشخصية في نظام القضاء السعودي. بحث ماجستير غير منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الرقابي، نواف بن عبد الله بن فهد.(٢٠٢٠). الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية بين النظام القانوني والقضائي. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية.
- القحطاني، مسفر بن حسن.(١٤٣٥). الوساطة المنهية بالصلح ودورها في تسوية المنازعات في المملكة العربية السعودية. مجلة العدل العدد ٦٦.
- العنزي، نورة بنت صياح مناور.(٢٠١٦). المتطلبات المهنية للخدمة الاجتماعية في محاكم الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية. مجلة الخدمة الاجتماعية.
- العنزي، نورة.( ٢٠١٨ ). الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي الذي تعامل مع المشكلات الاسرية: دراسة ميدانية مطبقة على مكاتب الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة العدل في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات التاريخية والاجتماعية، جامعة نواكشوط - كلية الآداب والعلوم الإنسانية.
- ال مسعود، علي يحيى.( ٢٠١٩ ). الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية في مواجهة العنف الاسري: دراسة مطبقة على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية التابعة لوزارة العدل بالمملكة العربية السعودية. مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس - كلية التربية.
- حامد، احمد قناوي.(٢٠١٥). تقويم دور اخصائي خدمة الفرد بمحاكم الاسرة: نحو تصور مقترح لهذا الدور من منظور العلاج الاسري. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية.
- رشوان، عبد المنصف حسن علي.(٢٠٠٨). ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال الاسرة والطفولة " اتجاهات نظرية- حالات وبحوث تطبيقية". المكتب الجامعي الحديث.
- عثمان، مروه محمد فؤاد.( ٢٠١٠ ). تقويم الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية.

قاسم، امانى محمد رفعت. (٢٠١٥). واقع استخدام الاخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الاسرية بمحكمة الاسرة. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

محمد، أحلام عبد المومن علي. (٢٠١٦). متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

يوسف، اية احمد عبد الحفيظ. (٢٠١٦). نموذج الوساطة التحويلية: رؤية معاصرة لاحد اهم النماذج العلاجية المستخدمة في الوساطة الاسرية في خدمة الفرد. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية-دراسات وبحوث تطبيقية.

المواقع الالكترونية:

مشاريع ادارة الخدمة الاجتماعية، جريدة مكة، ٢٠١٤

<https://makkahnewspaper.com/article/60546>

توصية بمكاتب للخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية، صحيفة الاقتصادية، ٢٠١١

الرياض: توصية بمكاتب للخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية | صحيفة الاقتصادية (aleqt.com)

موقع وزارة العدل السعودية

محاكم الدرجة الأولى (moj.gov.sa)

قواعد العمل في مكاتب المصالحة وإجراءاتها، وزارة العدل السعودي.

<https://www.moj.gov.sa/Documents/Regulations/pdf/48.pdf>