

بحث بعنوان

الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة

إعداد

نرمين رزق عطية غبور

مقدمة :-

الأسرة هي الخلية الأولى واللبننة الأساسية للمجتمع ومن خلالها يمكن تحقيق الاستقرار والتوازن لأي مجتمع . كما أن لأسرة المصرية كانت ولا زالت الحصن الحصين الذي يقوم بالمحافظة على قيم وتقاليده وعادات المجتمع المصري عبر الأجيال . لذلك ينعكس أثرها على أداء المجتمع لوظائفه وتحقيق الاستقرار والنمو والبناء .

ولكن في الآونة الأخيرة حدث في بعض الأسر المصرية مشكلات معاصرة تهدد الأسرة وذلك يستدعى تضافر كل المهن والجهود لمواجهتها من اجل حاضر ومستقبل الأمة المصرية .

ومن هذه المهن مهنة الخدمة الاجتماعية كأحد المهن المتخصصة التي لها أساليبها ومبادئها ونظرياتها وتستهدف مساعدة أفراد المجتمع على مواجهة المشكلات التي تعترض حياتهم الاجتماعية وتعوقهم عن أدائهم الاجتماعي السليم لوظائفهم الاجتماعية.

وان جوهر ممارسة المشورة حاليا هو جعل عملية المساعدة أكثر فائدة وفعالية ووضعها في إطار المعرفة الإنسانية لشخصية الإنسان , وهذا يتفق مع ما تسعى إليه مهنة الخدمة الاجتماعية حيث أنها مهنة مستمرة في مساعدة الأفراد المحتاجين للمساعدة وذلك منذ طفولتهم وخلال حياتهم إلى أن يصلوا إلى سن الشيخوخة فهي تعمل في كافة المجالات ومنها المجال الأسرى كإحدى المجالات الأساسية في المجتمع .

ومن ثم ظهرت الحاجة الشديدة إلى ممارسة الاخصائى الاجتماعى العامل في المجال الأسرى لممارسة المشورة الأسرية وذلك لمساعدة العديد من الأسر التي تتردد على مكاتب تسوية المنازعات الأسرية على مواجهة وحل مشكلاتهم من خلالها وذلك لتحقيق التوازن والاستقرار الأسرى والتنشئة الاجتماعية السليمة للمجتمع في ظل المتغيرات العالمية السريعة والمتلاحقة في المجتمع العالمي بصفة عامة والمجتمع المصري بصفة خاصة ولها تأثيراتها علي الأسرة .

أولاً : المدخل إلى مشكلة الدراسة :-

ترجع أهمية دراسة الأسرة ما تحمله من مكانة وأهمية في المجتمع الانساني ، بل ومن تواجدها - في حد ذاته- منذ بدء حياة الإنسان على الأرض واستمرارها على مر التاريخ والحضارات ، وتقوم الأسرة بوظائف أساسية في حياة كل من الفرد والجماعة وإن اختلفت هذه الوظائف أو اختلف شكل الأسرة باختلاف المجتمعات والعصور^(١).

ومن هنا يتضح أن ما تتمتع به الأسرة من قوة واستقرار وصلاح ينعكس بصورة ايجابية على المجتمع وكذلك فإن أي تفكك وانحلال يصيب المجتمع يكون له مردودة السلبية على الأسرة ولذلك تبين لنا ضرورة السعي للحفاظ على استقرار الأسرة وتماسكها ولقد شهد المجتمع العالمي في الفترة الأخيرة تغيرات سريعة ومتلاحقة كان لها بالغ الأثر على الأسرة كأحد الأنظمة الاجتماعية ولقد تأثر المجتمع المصري بتلك التغيرات العالمية وبالتالي ظهرت فيها كثير من المشكلات^(٢).

فمثلا الحياة الزوجية تمر بمشكلات كثيرة بل ربما يومية ، وقد يكون حل المشكلة سهلا يسيرا إذ يعتذر المخطئ وتنتهي المشكلة أو يتسامح الطرف الذي أسئ إليه . لكن هناك حالات كثيرة يصعب حلها لتراكم الأخطاء دون حل . وتركها مدة طويلة حتى تتجمع الأخطاء الصغيرة وتتحول إلى مشكلة كبيرة . أو ربما يرجع تعقد المشكلة لتدخل الأصدقاء والأقارب وانحياز بعضهم إلى جانب الزوج والبعض الآخر جانب الزوجة حتى تصبح المشكلة الصغيرة قضية كبيرة تنتهي بصلح صوري يخفى تحته مرارة في النفوس ورغبة في الانتقام أو شعورا بالظلم أو تنهى بالحياة الزوجية^(٣) .

وبناء على ذلك فقد حرص المشرع على التأكيد على العلاقة الوثيقية بين القانون والحياة الاجتماعية وعلى دور القضاء في الحفاظ على السلام الاجتماعي داخل الأسرة بتعزيز استقرارها وحمايتها من التصدع والانحياز وعمل على إنشاء مكاتب لتسوية المنازعات الأسرية تتبع وزارة العدل تقوم بدور توفيقى تصالحي في مرحلة سابقة على مرحلة التقاضي^(٤).

حيث أن المحكمة تنظر من ٦٠ إلى ٨٠ قضية يوميا، ولا يقل عدد القضايا على ١٨ آلاف في الشهر، يتم إنجاز ٥ آلاف منها كحد أقصى^(٥).

ونتيجة لذلك فإن الأسرة في حاجة إلى مساعدة مهنية سواء مساعدتها على أداء وظيفتها ووقايتها من المشكلات أو لمساعدتها على التخفيف من الضغوط والمشكلات التي تقع فيها .

ولا خلاف على أن الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة يقع على عاتقها العديد من الأدوار والمسئوليات في ظل تلك التغيرات ، ونجاح الخدمة الاجتماعية إنما يتوقف على ما تبذله من أدوار لتقليل الآثار السلبية لهذه التغيرات والعمل على علاج المشكلات الناتجة عنها بأسلوب يتلاءم مع معطيات هذا العصر وباستخدام المداخل العلمية المناسبة ، ولاشك أنها مسؤولة كبيرة ينبغي أن يعد لها الأخصائي الاجتماعي إعداداً خاصاً ليستطيع العمل في ظل هذا المناخ بصورة أفضل^(٦).

فلا يكفي أن يكون الأخصائي الاجتماعي ملماً بمعارف ومعلومات نظرية تمكنه من دراسة وتفسير المواقف التي يمر بها دون أن يكون قد زود نفسه بمجموعة من المهارات التي تعينه على التصرف العملي في المواقف التي يمر بها^(٧).

فإن الأخصائي الاجتماعي كمارس عام يجب أن تتوفر لديه المهارات التي تيسر له التعامل مع جميع أنساق العملاء، وأن يستخدم كل ما يتوفر لديه من مهارات وفنيات لتحقيق أهداف العملاء ومراعاة مصالحهم وذلك من خلال مجموعة من الخطوات المنظمة والمحددة التي تساعد على تحقيق هذه الأهداف^(٨).

فقد كشفت الدراسات العلمية التي أجريت على مناشط الخدمة الاجتماعية للأسرة أن

ثمة عقبات أهمها^(٩) :-

قصور الإعداد المهني للممارس الكفاء للتعامل مع الأسرة:

فبرغم كافة ما تبذله معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية والاجتماع فإنها عجزت عن إعداد ممارس متخصص يتحلى بالنضج والمهارة والكفاءة والقيادة والخبرة والمعرفة والوقار والتأثير خاصة والخريجين هم من صغار السن الذين يفتقدون الخبرة والتجربة لكسب تقدير الأسر والامتثال لمحاولاتهم معها.

ولذلك تبدو أهمية التركيز على التدريب المهني في تطوير وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال إكسابهم عنصري المهارة والخبرة اللازمين لهم بوصفهم من مقومات الممارسة المهنية^(١٠).

حيث تكتسب المهارات أهمية خاصة وذلك لأن فهم وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين لها تأثير واضح على الأداء المهني لممارستها إذ أن درجة استيعاب الممارسين لتلك المهارات ينعكس إيجابياً على ممارستهم وتأدية أدوارهم داخل المؤسسات الاجتماعية ويمكنهم من تقديم مستوى أداء أعلى وقدرة على تحسينها وتطوير هذا الأداء باستمرار^(١١).

فقد أشارت إحدى الدراسات إلى أهمية إكساب الممارسين المهارات الخاصة بالعمل الفرقي كما أوصت بضرورة الاهتمام بالتعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين^(١٢).

فإذا ما أفتقد الأخصائي الاجتماعي الرغبة في الاستزادة المعرفية والمهارية بعد تخرجه فإنه يكون أكثر عرضة للتخلي التدريجي عن مقتضيات المهنة وأصولها ، والانزلاق شيئاً فشيئاً في تيار على الاستزادة الروتينية ولذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون حرصاً على المتطلبات المعرفية والمهارية من خلال التدريب المستمر ، كما يجب على المنظمات التي يعملها الأخصائيون الاجتماعيون أن توفر لهم برامج تدريب مستمرة ومتدرجة ضماناً لارتفاعها لاجتبابي في كفايتهم المهنية^(١٣).

وأكدت دراسة " إسماعيل مصطفى سالم ٢٠٠٤ " على كيفية حل وتسوية المنازعات والمشكلات الأسرية، وأيضاً على ضرورة أن يتوفر لديهم المهارة في تحليل المشكلات الأسرية، ومهارة حل المشكلة وأيضاً الخبرة في حل المشكلات، وتقديم مادة علمية للمتدربين تقوم بالتركيز على تنمية وتطوير المعارف، وأيضاً تنمية وتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين ، والتبصير بالمهارات المهنية اللازمة للممارسة المهنية في حل المشكلات الأسرية، حتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يؤديها على أكمل وجه لتحقيق الأهداف المنشودة ، وأيضاً عما كشفت عنه المستجدات الحديثة وحاجة الممارسة في مجال محاكم الأسرة إلى متخصصين على مستوى على من المهارة والفاعلية^(١٤).

ولكي يؤدي الأخصائي الاجتماعي أدواره بفاعلية لمساعدة الأسرة لابد أن تتوفر له معارف و مهارات وقيم مهنية متعددة ومنها معارف و مهارات وقيم المشورة الأسرية التي يمكن اكتسابها .

وقد أكدت دراسة " نيل ثيمسون ٢٠٠٠ " على أهمية تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بقدر وافر من المعارف والمهارات المرتبطة بالإدارة مثل إدارة الوقت وتحسين البرامج المقدمة ، وكذلك الإدارة الفاعلة للمواقف المختلفة والتأكيد على إدارة المهنة ، وفهم مهارات الممارسة

والاستراتيجيات وذلك بتطبيق آليات الممارسة في ضوء الضغوط التي تتعرض لها المهنة وفي ضوء النظام العالمي ، مع التركيز على الأولويات ، والعمل الفرقي لزيادة فاعلية وكفاءة العمل طبقا لاحتياجات العميل وكما للاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين^(١٥).

ويمكن تحقيق ذلك من خلال دور الاخصائي الاجتماعي كمستشار فهو ذلك التفاعل الذي يتم بين الاخصائي الاجتماعي كمستشار يستخدم مهاراته في مجال تخصصه لمساعدة أفراد الأسرة على مواجهة مشكلة حالية يعانون منها ومساعدتهم على التفكير بنظام وموضوعية لمواجهة المشكلات وزيادة قدراتهم على تحقيق أهدافهم ويرتبط مفهوم الاستشارة في الخدمة الاجتماعية على أنها عملية مشتركة للمساعدة على حل مشكلة ما يقوم خلالها المستشار بمساعدة أفراد الأسرة على حل مشكلة تواجهها ، ومساعدتهما على التفكير المنظم لزيادة قدرتهما على إيجاد انسب الحلول لمواجهة المواقف الإشكالية^(١٦).

ثانياً : أهمية الدراسة:-

وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :-

١- ما تمثله الأسرة من أهمية كمؤسسة اجتماعية يتشكل من خلالها الفرد بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة .

٢- تأثير التغيرات السريعة والمتلاحقة التي يمر بها المجتمع العالمي في الفترة الأخيرة التي لها بالغ الأثر والأهمية على الأسرة بصفة خاصة كأحد الأنظمة الاجتماعية في المجتمع المصري ولها تأثير بصفة عامة على المجتمع .

٣- نتيجة هذه التغيرات فقد تعرضت الأسرة إلى العديد من المشكلات التي يحتاج إلى المساعدة على حلها وقد أدى إلى تزايد نسبة الطلاق بشكل كبير في المجتمع المصري فقد وصلت نسبة إجمالي المتقدمين إلى مكاتب تسوية المنازعات في عام واحد ٣٦٨٢٩٦ وهذا يوضح مدى الاهتمام بهذه المكاتب والعاملين بها^(١٧) .

٤- وقد نتج عن هذه التغيرات كثير من التطورات المتنوعة في المجالات البحثية العديدة في الأعوام الأخيرة ومنها المشورة الأسرية .

٥- لذلك لا بد للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري التزود بالمعارف والمهارات الحديثة لمساعدة الأسرة على حل ومواجهة مشكلاتها بصفة عامة ومن هذه مهارات

المشورة الأسرية والأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بصفة خاصة نظراً إلى ارتفاع عدد الحالات التي تتقدم إلى هذه المكاتب .

ثالثاً: أهداف الدراسة : -

وتتمثل الأهداف الرئيسية في :-

١- تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية.

وينبثق منه عدة أهداف فرعية تتمثل في :-

- تحديد الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية.

- تحديد الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية.

- تحديد الاحتياجات الخاصة بقيم الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية.

٢- التوصل إلى برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات المشورة الأسرية .

رابعاً : تساؤلات الدراسة :

تتمثل تساؤلات الدراسة في تساؤل رئيسي وهو :

١- ما الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية؟

وينبثق منه عدة تساؤلات فرعية تتمثل في :

- ما الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية؟

- ما الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية؟

- ما الاحتياجات الخاصة بقيم الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية ؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

وتتحدد مفاهيم الدراسة في الآتي :-

١- مفهوم الاحتياجات التدريبية .

٢- مفهوم مكاتب تسوية المنازعات الأسرية .

ويمكن توضيحها فيما يلي :

(١) مفهوم الاحتياجات المهنية :

يشير مصطلح الحاجة أو الاحتياج Need إلى حالة من التوتر أو عدم الإشباع يشعر

بها فرد معين , وتدفعه إلى التصرف باتجاه الهدف الذي يعتقد أنه سوف يحقق له الإشباع^(١٨)

وتعرف المهارة في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها القدرة على الاتصال بالآخرين والعمل

معهم لتحقيق أهداف اجتماعية محددة وتتضمن هذه المهارة التحدث بطريقة يمكن فهمها والكتابة الواضحة والتركيز على الناس المؤثرين^(١٩) .

وأيضاً تعرف المهارة في الخدمة الاجتماعية بأنها براعة الاخصائى الاجتماعى في

القيام بعمليات الاتصال وتقدير المشكلات , والربط بين الاحتياجات والموارد وتغيير البيئة الاجتماعية لتحقيق أهداف الممارسة المهنية , كما تعرف المهارة المهنية هي قدرة الاخصائى الاجتماعى على ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية وجودة وسرعة أعلى لمساعدة عملائه وتحقيق أهداف عملية المساعدة وقيادة وتوجيه عملية المساعدة هذه من خلال تنمية قدرات عملائه في الاعتماد على الذات مستخدماً في ذلك معارفه وخبراته وقدراته واستعداداته في إطار القيم المهنية^(٢٠) .

وتعرف الاحتياجات المهنية إجرائياً في الدراسة بأنه:-

- هي حاجة الاخصائى الاجتماعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية محددة .

- تزويد وتنمية الأخصائيين الاجتماعيين بكيفية الاتصال بالآخرين والتركيز على الناس

المؤثرين لصلقل خبراتهم ورفع مستوى الأداء الاجتماعى لزيادة أدائهم مع الأنساق المختلفة في

العديد من المجالات الإنسانية ومنها المجال الأسرى .

- ويتم ذلك وفقا للعمل الذي يقوم به الأخصائيا اجتماعيا في وقت معين أو إعداده لعمل سيقوم به في المستقبل لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يهدفه والمنظمة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير .
- العمل على إحداث التغيير أو التعديل أو تنمية قدرات عملائه في الاعتماد على الذات.

(٢) مفهوم مكاتب تسوية المنازعات الأسرية :-

هي مكاتب تتبع وزارة العدل، عهد إليها بدور بالغ الأهمية الغرض منه إزالة أسباب لشقاق والخلاف بين أفراد الأسرة ورأب صدعها، تتشكل هيئة المكتب من (أخصائي اجتماعي، أخصائي نفسي، أخصائي قانوني)، يتم اللجوء إليهم في مرحلة سابقة للتقاضي، تتم التسوية خلال أسبوعين، أما إذا لم تتم فيتم رفع الدعوى^(٢١).

ويعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية علي إنها تلك الممارسة التي تقوم علي أساس عام من المعرفة والمهارة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في المجال الأسري وإطار من المهارات المهنية التي تقدمها المهنة وفي ذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي أساليب مهنية متنوعة للتدخل المهني ويعمل مع العديد من الأنساق علي نطاق واسع^(٢٢).

وتعرف مكاتب تسوية المنازعات الأسرية إجرائيا في هذه الدراسة كما يلي :-

- هي مكاتب تتبع وزارة العدل وتوجد داخل محكمة الأسرة.
- هذه المكاتب لها أهمية كبيرة حيث أنها تعمل على إزالة الخلافات والشقاق بين أفراد الأسرة بطريقة ودية .
- تتشكل هيئة المكتب من (اخصائي اجتماعي واخصائي نفسي واخصائي قانوني).
- يقوم الاخصائي الاجتماعي بممارسة دوره على أساس عام من المعرفة والمهارة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في المجال الأسرى .
- يعتمد الاخصائي الاجتماعي على إطار من المهارات المهنية المتنوعة التي تقدمها المهنة
- يستخدم الاخصائي الاجتماعي أساليب مهنية متنوعة للتعامل مع العديد من الأنساق أو أطراف النزاع ومنها أسلوب المشورة الأسرية .

- وأيضاً يشمل التفاعل على عمل الأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية مع أطراف النزاع وذلك في إطار فريق العمل.

سادساً: - الإطار النظري: -

الأساس المهاري اللازم للأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية:

ويتضمن الأساس المهاري اللازم للأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية الآتي

الأساس المهاري اللازم للأخصائي الاجتماعي في المجال الأسري بصفة خاصة:

ومن أهم المهارات التي يجب أن يزود بها الأخصائي الاجتماعي كعمارس عام في المجال الأسري^(٢٣):

١- المهارة في ممارسة العمليات المهنية التي تتضمنها عملية المساعدة في إطار الممارسة العامة مثل التقدير وصياغة التعاقد وتحديد الأهداف والتقويم وإنهاء العمل واختيار أساليب التدخل المهني.

٢- المهارة في تكوين علاقات مهنية إيجابية مع أنساق من التعامل وتحسين قوي العملاء.

مهارات خاصة للعمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية:

أن مهارات التواصل والتفاوض تتمثل المهارات الهامة اللازمة للتسوية ويكتسبها مسئول تسوية النزاعات الأسرية فهو مطالب أن يطور من مهاراته وقدراته المهنية من خلال المشاركة في تدريبات التعليم بوجه عام وفي عملية تقسيم الذات بوجه خاص إلى جانب المشاركة في الأنشطة الأخرى التي من شأنها رفع قدراته كما يجب علي أخصائي التسوية المشاركة في برامج المشاورات التي تجمعهم بنود المساعدة علي تدريب وخلق كوادر أخرى لتطوير عمل مسئول التسوية الأقل خبرة أيضاً يجب علي أخصائي التسوية مداومة السعي لفهم تأثير الثقافة السائدة علي أداء وتقييم وممارسات أخصائي التسوية ويجب علي مسئول التسوية أن يدركوا أن ٧% فقط مما يقال يفهم عن طريق الكلام المباشر فالحقيقة أنه ليس الأمر فيما يقال ولكن كيف يقال فتغير نبرة الصوت والتأكيد علي بعض الكلمات وكيفية استخدام الصوت يمثل ٣٨% في حين أن ٥٥% الباقية تتم عن طريق التغيرات المرئية وهناك طرح لمرحلة التسوية لكل مرحلة مجموعة من الأنشطة ومهام يقوم بها الوسيط تتمثل تلك المراحل في^(٢٤):

- **المرحلة الأولى:** مرحلة التعارف وفيها يتم خلق جو إيجابي وشرح العملية وكسب الاتفاق حول القواعد الأساسية.
- **المرحلة الثانية:** التعرف علي قضايا موضوع النزاع.
- **المرحلة الثالثة:** كسب التفهم بتشجيع كل طرف علي تفهم الطرف الآخر بشأن كل قضية من القضايا ولو لم تتفق الأطراف, التعرف علي المصالح المرتبطة بالقضايا.
- **المرحلة الرابعة:** إيجاد خيارات بمساعدة المتنازعين علي إيجاد خيارات من شأنها خدمة المصالح المشتركة.

مهارة الأخصائي الاجتماعي في تنظيم عملية المشورة :-

انه من المفيد أن يقدم المساعد (الأخصائي الاجتماعي) تصريح مبدئي عن تنظيم عملية المشورة ومن المفيد أن يشمل التصريح على الآتي^(٢٥):-

- **مقدار الوقت المتاح :** سوف اجلس معك اليوم من ٥٠ دقيقة , سوف نحاول فيها معرفة ما هي المشكلة ثم نقرر أن كان الأمر يحتاج جلسات تالية سوف نحدد ثلاث أو ست جلسات بعدها نقيم ما وصلنا إليه ونرى كيف ستتحرك بعد ذلك .

وترى الباحثة انه يمكن تطبيق ذلك في الدراسة الحالية من خلال الأخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية المنازعات الأسرية مع العميل (أطراف النزاع) خلال فترة التسوية المحددة ٥ ايوم والتي يمكن مدها فترة أكثر بالاتفاق وموافقة الطرفين , وذلك لتقديم المشورة الأسرية لهما .

- **شرح الدور الذي سوف يقوم به المساعد والأهداف :** سوف نحاول أن نستكشف معا ما هي المشكلات التي تعاني منها . ربما لن نستطيع حلها كلها بسرعة , لكننا سنعمل معا لكي نعرف ما هي أفضل طريقة للتعامل مع التحديات التي تواجهك في حياتك .

وفي هذا ترى الباحثة أن يكون دور الاخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية المنازعات الأسرية هو الذي يقوم بدور المساعد لأطراف النزاع لمواجهة المشكلات الأسرية التي يعانون منها ويعمل على مساعدتهم على حلها.

- **شرح دور طالب المساعدة :** دورك هو أن تتكلم بكل صراحة وتحاول أن تكشف ما هي مشكلاتك وكيف سيمكنك حلها ودوري هو أن أساعدك لتفعيل ذلك

وفي هذا أيضا ترى الباحثة أن يعمل الاخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية المنازعات الأسرية على مساعدة طالب المساعدة (أطراف النزاع) على معرفة المشكلات الحقيقية التي يعانون منها ومساعدتهما على اكتشاف قدراتهم وإمكانياتهم ومساعدتهما على توظيفها في حل المشكلات .

سابعاً :- الإجراءات المنهجية :-

١- نوع الدراسة:-

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد لأنه من أكثر المناهج ملائمة لطبيعة هذه الدراسة والتي تهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة .

٢- منهج الدراسة :

- تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية داخل محاكم الأسرة (بالفيوم- بني سويف - المنيا) .

٣- أدوات الدراسة :-

- استمارة قياس للاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية .

- دليل مقابلة لعينة من الخبراء الاجتماعيين بمحاكم الأسرة .

اتساقاً مع متطلبات الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على هذه الأدوات المذكورة , بحيث تتفق مع طبيعة ونوع الإستراتيجية المنهجية المستخدمة , وحتى يتسنى ويتحقق أهداف الدراسة.

- أدوات تحليل البيانات :اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة على المعاملات الإحصائية الآتية (النسب المئوية - الوسط الحسابي - الوسط الحسابي المرجح - النسبة المرجحة - القوة النسبية)

٤- مجالات الدراسة:-

(أ) المجال المكاني :مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة على مستوى محافظة (الفيوم - بني سويف - المنيا)

(ب)المجال البشري : حصر شامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية داخل محاكم الأسرة ويتمثل في (٦٤) أخصائي وأخصائية و(٣٠)من الخبراء الاجتماعيين بمحكمة الأسرة بمحافظة (الفيوم - بني سويف - المنيا)

(ج) المجال الزمني : فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والعملية.

ثامنا:- نتائج الدراسة :-

جدول رقم (١)

يوضح الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية.

ن = ٦٤

م	العبارة	موافق تماما		موافق إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	احتاج إلى إتقان مهارة التسجيل بطريقة متطورة .	٤٠	٦٢,٥	٢٠	٣١,٢٥	٤	٦,٢٥	٩٢	٣٠,٧	٤٧,٩	١٥
٢	ينقصني القدرة على تكوين علاقة مهنية ناجحة مع المتنازعين .	٤٠	٦٢,٥	٢٢	٣٤,٤	٢	٣,١	٩٠	٣٠,٠	٤٦,٩	١٦
٣	احتاج إلى المهارة في تحليل البيانات التي أحصل عليها من المتنازعين.	٣١	٤٨,٤	٣٣	٥١,٦	-	-	٩٧	٣٢,٣	٥٠,٥	١٣
٤	ينقصني المهارة في التواصل الاجتماعي مع أطراف النزاع .	٢٧	٤٢,٢	٢٧	٤٢,٢	١٠	١٥,٦	١١١	٣٧,٠	٥٧,٨	٦
٥	احتاج إلى مهارة المناقشة في حل المشكلات الأسرية .	٢٣	٣٥,٩	٣٢	٥٠	٩	١٤,١	١١٤	٣٨,٠	٥٩,٤	٥
٦	ينقصني المهارة في الاستماع للآخرين .	٢٣	٣٥,٩	٢٣	٣٥,٩	١٨	٢٨,١	١٢٣	٤١,٠	٦٤,١	٢
٧	احتاج إلى العمل بأسلوب العمل الفرقي في مجال المشورة الأسرية .	٢٧	٤٢,٢	٣٠	٤٦,٩	٧	١٠,٩	١٠٨	٣٦,٠	٥٦,٢	٩
٨	احتاج إلى مهارة الاتصال مع مؤسسات المجتمع المحلي .	٢٩	٤٥,٣	٢٥	٣٩,١	١٠	١٥,٦	١٠٩	٣٦,٣	٥٦,٨	٨
٩	ينقصني المهارة في تشجيع كل طرف على تفهم الطرف	٢٦	٤٠,٦	٣١	٤٨,٤	٧	١٠,٩	١٠٩	٣٦,٣	٥٦,٨	٨ م

الآخر .										
١٢	٥٣,١	٣٤,٠	١٠٢	٦,٢٥	٤	٤٦,٩	٣٠	٤٦,٩	٣٠	احتاج إلى مهارة التفاوض التي تمثل المهارات الهامة والملازمة للتسوية.
١	٧٥,٠	٤٨,٠	١٤٤	١٤,١	٩	٤٦,٩	٣٠	٣٩,١	٢٥	التدريب على الأساليب الحديثة في مجال النزاعات الأسرية
١٠	٥٥,٧	٣٥,٧	١٠٧	١٥,٦	١٠	٣٥,٩	٢٣	٤٨,٤	٣١	احتاج إلى المهارة في تبادل الخبرات بين المكاتب بما يسمح بنقلها والتعلم منها.
٩ م	٥٦,٢	٣٦,٠	١٠٨	١٥,٦	١٠	٣٧,٥	٢٤	٤٦,٩	٣٠	احتاج إلى التدريب على تطبيق البرامج المتخصصة في مجال النزاعات .
١٤	٤٩,٥	٣١,٧	٩٥	٤,٧	٣	٣٩,١	٢٥	٥٦,٢	٣٦	احتاج لتطبيق مهارة التقويم والمتابعة بصفة مستمرة لنجاح العمل بالمكتب.
٧	٥٧,٣	٣٦,٧	١١٠	١٢,٥	٨	٤٦,٩	٣٠	٤٠,٦	٢٦	احتاج إلى اكتساب طرق وخطوات تطبيق المشورة الأسرية بالمكتب.
١١	٥٤,٢	٣٤,٧	١٠٤	٩,٤	٦	٤٣,٧٥	٢٨	٤٦,٩	٣٠	احتاج إلى اكتساب مهارات المشورة الأسرية والتدريب عليها .
٤	٥٩,٩	٣٨,٣	١١٥	٢١,٩	١٤	٣٥,٩	٢٣	٤٢,٢	٢٧	ينقصني المهارة في كيفية استثمار إمكانيات وقدرات أطراف النزاع لحل المشكلة .
١٠ م	٥٥,٧	٣٥,٧	١٠٧	٧,٨	٥	٥١,٦	٣٣	٤٠,٦	٢٦	احتاج إلى التدريب على الوسائل المختلفة للمشورة التي تتناسب مع الواقع المعاصر .
٥ م	٥٩,٤	٣٨,٠	١١٤	١٨,٧	١٢	٤٠,٦	٢٦	٤٠,٦	٢٦	احتاج إلى التدريب على تجريب مجموعة من النماذج المختلفة التي تتناسب مع طبيعة العمل بالمكتب .
٣	٦٠,٩	٣٩,٠	١١٧	٢٥	١٦	٣٢,٨	٢١	٤٢,٢	٢٧	احتاج إلى مهارة الإقناع مع أعضاء الفريق بالمكتب بأهمية وجدوى ممارسة المشورة الأسرية .
			٢١٧٦	١٦٤		٥٣٦		٥٨٠		المجموع
				٨,٢		٢٦,٨		٢٩		المتوسط
				١٢,٨		٤١,٩		٤٥,٣		النسبة المرجحة
						١٠٨,٨				المتوسط المرجح
						٥٦,٧				القوة النسبية للبعد

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١) الذي يوضح (الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية) يتضح أن هذه الاستجابات توزع توزيعاً إحصائياً وفق

المتوسط المرجح (١٠٨,٨) والقوة النسبية (٥٦,٧%)، وبذلك يكون مستوى البعد قوى ، وبذلك يمكن التأكد على أن هذه الاستجابات تركز على أنالأخصائيين الاجتماعيين في احتياج إلىالمهارات الخاصة بمجال العمل بالمشورة الأسرية. ومما يدل على ذلك أن نسبة ممن أجابوا (موافق تماما) بلغت (٤٥,٣ %) في حين نسبة من أجابوا (موافق إلى حد ما) بلغت (٤١,٩ %) وان من أجابوا (غير موافق) بلغت النسبة (١٢,٨%).

وقد جاءت ترتيب الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال المشورة الأسرية وفق الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي :-

١- (التدريب على الأساليب الحديثة في مجال النزاعات الأسرية) بوزن مرجح ٤٨,٠ وبنسبة ٧٥,٠ % .

٢- (ينقصني المهارة في الاستماع للآخرين) بوزن مرجح ٤١,٠ وبنسبة ٦٤,١ %.

٣- (احتاج إلى مهارة الإقناع مع أعضاء الفريق بالمكتب بأهمية وجدوى ممارسة المشورة الأسرية) بوزن مرجح ٣٩,٠ وبنسبة ٦٠,٩ %.

٤- (ينقصني المهارة في كيفية استثمار إمكانيات وقدرات أطراف النزاع لحل المشكلة) بوزن مرجح ٣٨,٣ و بنسبة ٥٩,٩ %.

٥- (احتاج إلى مهارة المناقشة في حل المشكلات الأسرية) وتساوت معها (احتاج إلى التدريب على تجريب مجموعة من النماذج المختلفة التي تتناسب مع طبيعة العمل بالمكتب) بوزن مرجح ٣٨,٠ وبنسبة ٥٩,٤ % . كما تتفق مع أكدته دراسة (أسماء محمد إبراهيم ٢٠٠٣)^(٢٦) بعنوان (نحو برنامج تدريبي لزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية) على احتياج الأخصائيين الاجتماعيين إلى مجمل البحوث والدراسات العلمية الموجودة بالخدمة الاجتماعية لإمكان تطبيقها على ارض الواقع مع المشكلات الأسرية ، وأيضا على حاجاتهم إلى التدريب المستمر في المجال الأسرى لتطبيقه على الحالات الموجودة .

٦- (ينقصني المهارة في التواصل الاجتماعي مع أطراف النزاع) بوزن مرجح ٣٧,٠ و بنسبة ٥٧,٨ %.

٧- (احتاج إلى اكتساب طرق وخطوات تطبيق المشورة الأسرية بالمكتب) وتساوت معها بوزن مرجح ٣٦,٧ و بنسبة ٥٧,٣ %.

- ٨- (احتاج إلى مهارة الاتصال مع مؤسسات المجتمع المحلي) وتساوت معها (ينقصني المهارة في تشجيع كل طرف على تفهم الطرف الآخر) بوزن مرجح ٣٦,٣ و بنسبة ٥٦,٨%.
- ٩- (احتاج إلى العمل بأسلوب العمل الفريقي في مجال المشورة الأسرية) وتساوت معها (احتاج إلى التدريب على تطبيق البرامج المتخصصة في مجال النزاعات) بوزن مرجح ٣٦,٠ و بنسبة ٥٦,٢%.
- ١٠- (احتاج إلى المهارة في تبادل الخبرات بين المكاتب بما يسمح بنقلها والتعلم منها) وتساوت معها (احتاج إلى التدريب على الوسائل المختلفة للمشورة التي تتناسب مع الواقع المعاصر) بوزن مرجح ٣٥,٧ و بنسبة ٥٥,٧%.
- ١١- (احتاج إلى اكتساب مهارات المشورة الأسرية والتدريب عليها) بوزن مرجح ٣٤,٧ و بنسبة ٥٤,٢%.
- ١٢- (احتاج إلى مهارة التفاوض التي تمثل المهارات الهامة واللازمة للتسوية) بوزن مرجح ٣٤,٠ و بنسبة ٥٣,١%.
- ١٣- (احتاج إلى المهارة في تحليل البيانات التي أحصل عليها من المتنازعين) بوزن مرجح ٣٢,٣ و بنسبة ٥٠,٥%.
- ١٤- (احتاج لتطبيق مهارة التقويم والمتابعة بصفة مستمرة لنجاح العمل بالمكتب) بوزن مرجح ٣١,٧ و بنسبة ٤٩,٥%. وهذا تتفق مع ما أوصت به دراسة (عيبر محمد مختار ٢٠١٠)^(٢٧) بعنوان (تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي مع جماعة فريق العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة) بأهمية تفعيل الدور التابع للمكتب من خلال السماح لأعضاء الفريق بمتابعة تنفيذ الحلول مع الأسر ومتابعة أحوال الأسر بعد فض النزاع .
- ١٥- (احتاج إلى إتقان مهارة التسجيل بطريقة متطورة) بوزن مرجح ٣٠,٧ و بنسبة ٤٧,٩%.
- ١٦- (ينقصني القدرة على تكوين علاقة مهنية ناجحة مع المتنازعين) بوزن مرجح ٣٠,٣ و بنسبة ٤٦,٩%.

تاسعًا: المراجع :

- ١- داليا مؤمن : الأسرة والعلاج الأسرى ,كلية الآداب, جامعة عين شمس, السحاب للنشر والتوزيع , ٢٠٠٤ , ص ٢.
- ٢- ميرفت أحمد أبو النيل : التدخل المهني للخدمة الاجتماعية والتخفيف من حدة المشكلات الأسرية في ظل قانون الأحوال الشخصية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٢.
- ٣- عبد الكريم بكار : مسار الأسرة (مبادئ لتوجيه الأسرة) ، ط ١ ، دار السلام للطبع والنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٩ ، ص ص ٩ - ١٠.
- ٤- عبد الخالق محمد عفيفي : بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ٢٠١١ ، ص ٣٥٨.
- ٥- الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء .
<http://www.alnabaa.net/519178>
- ٦- عبد الخالق محمد عفيفي : بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة ، مرجع سبق ذكره ، ص ١١١.
- ٧- سمير حسن منصور : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٣ ، ص ١١٤.
- ٨- هشام عبد المجيد: فعالية نموذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة المشكلات المدرسية لطلاب المدارس الثانوية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٧ ، ١٩٩٩ ، ص ٣٠.
- ٩- عبد الخالق محمد عفيفي : بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة ، مرجع سبق ذكره، ص ٣٩٨.

- ١٠- فاطمة عبد الله إسماعيل : دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالحلقة الأولى من التعليم الاساسي , رسالة ماجستير , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة القاهرة , فرع الفيوم , ١٩٩٥ , ص ٢٣١ .
- ١١- ناصر عويس عبد التواب : الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب , المؤتمر العلمي الخامس عشر , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , المجلد الثاني , القاهرة , في الفترة ٢٠-٢١ مارس ٢٠٠٢ , ص ٢٤٧ .
- ١٢- محمد عبد الفتاح : دراسة تحليلية لمحددات العمل الفريقي لممارسة الخدمة الاجتماعية , المؤتمر العلمي الرابع , كلية الخدمة الاجتماعية , الفيوم , القاهرة , ١٩٩١ , ص ٥٧ .
- ١٣- عبد الحليم رضا عبد العال : الخدمة الاجتماعية المعاصرة , دار النهضة العربية , القاهرة , ١٩٩٠ , ص ٢٠٧ .
- ١٤- إسماعيل مصطفى سالم : متضمنات البرنامج التأهيل لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين للعمل مع المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة , بحث منشور في المؤتمر العلمي , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة القاهرة , فرع الفيوم , ٢٠٠٤ , الجزء الأول في الفترة من ١٠-١١ مايو ٢٠٠٤ .
- 15-Neil Thompson: under standing social work ,(preparing for practice),N.Y, formerly Macmillan press, Ltd, 2000.
- 16-Joy celynM .Bollock: Counseling woman in prison , U.S.A, sage publications, Inc, 1995, p4
- ١٧-المجلس القومي للمرأة: الرؤية وإشكالية الاستضافة .
- [www. Conference. ncw Egypt.com](http://www.Conference.ncw.Egypt.com).
- ١٨-محمد رفعت قاسم : الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة , جامعة حلوان , ٢٠٠٥ , ص ١١٨ .
- ١٩-أحمد شفيق السكري : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية , القاهرة , دار المعرفة الجامعية , ٢٠٠٠ , ص ٥٠٠ .
- ٢٠-مصطفى الحسيني النجار : المدخل الى الخدمة الاجتماعية , مركز السلام للكمبيوتر والطباعة , الفيوم . ٢٠٠٤ , ص ص ٣٩٨-٣٩٩ .
- ٢١-عبير صلاح كامل عبد العاطي: تقييم فعالية خدمات مكاتب تسوية المنازعات الأسرية , جامعة حلوان , رسالة ماجستير , ٢٠١٤ , ص ١٢٩ .

- ٢٢- جمال شحاتة حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية , ٢٠١١, ص ٢٢.
- 23-Elizabeth march limberke and other: the General method of social work practice, Boston Allyn and Bacon, 2002, P16.
- ٢٤- محمد فريد عبد اللطيف علي درويش: تقويم الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحافظة البحيرة, ص ص ٤٠, ٤١,
- ٢٥- أوسيم وصفى : مهارات المشورة (مبنى على النموذج التطوري للمساعدة لجيرارد ايجان) , الكنيسة الانجالية بقصر الدويارة , القاهرة , الطبعة الثانية , ٢٠٠٧, ص ص ١٦٦-١٦٧.
- ٢٦- أسماء محمد إبراهيم نحو برنامج تدريبي لزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية , رسالة ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة القاهرة فرع الفيوم, ٢٠٠٣
- ٢٧- عبير محمد مختار: تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي مع جماعة فريق العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة , رسالة ماجستير , كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ٢٠١٠