الاحتياجات المهارية اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسري لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية

اعداد

إيمان عبد المنعم عبد العظيم عبد الواحد

معيدة بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المستخلص:

يشكل الإرشاد الأسرى أحد أهم التخصصات المهنية ذات التعامل المباشر مع القضايا والمشكلات الأسرية التي تمس حياة الأفراد، وبالتالي تتطلب طبيعة هذا العمل معرفة علمية كافية وفنيات وأساليب عالية لتحقيق أقصى فاعلية، بحيث يتصف المرشد الأسرى بالخبرة والخلفية العلمية الشاملة والمتطورة التي تضمن نجاح وفاعلية قدرته على مساعدة الأفراد والأسر في حل مشكلاتهم وتحقيق الاستقرار والتوافق والتكيف في حياتهم، وحتى يتسنى للمرشد الأسرى تحقيق القدر الملائم من الكفاية المهنية ومواكبة التطورات العلمية والمهنية.

لذلك هدفت هذه الدراسة إلى: "تحديد الاحتياجات المهارية اللازمة لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الإرشاد الأسرى مع حالات النزاعات الزواجية"، **و**تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات "الوصفية التحليلية"، وقد استندت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لعينة من "الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، وأوصت الدراسة بضرورة تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد من أساليب ومهارات التعامل مع حالات النزاعات الأسرية، من خلال عمل دورات تدريبية وورش عمل وحضور مؤتمرات علمية بهذا.

The family counseling is one of the most important professional specializations that deal directly with family issues and problems that affect the lives of individuals, and therefore the nature of this work requires sufficient scientific knowledge, techniques and high methods to achieve maximum effectiveness, so that the family counselor is characterized by comprehensive and evolving scientific background and experience that guarantees the success and effectiveness of his ability to help Individuals and families in solving their problems and achieving stability, compatibility and adaptation in their lives, so that the captive guide can achieve the appropriate degree of professional competence and keep pace with scientific and professional developments. This study aimed at "identifying the skills needed to develop the skills of social workers to use family counseling in cases of marital disputes.", This study belongs to the pattern of "descriptive and analytical" studies. Where the researcher relied on the social survey method in a sample of

a sample of "social workers working in family dispute settlement offices". The results of the study reached to provide social workers with all the new methods and skills for dealing with cases of family disputes, through training courses and workshops and attending scientific conferences in this.

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها

تشكل الأسرة النواة الأساسية للنظام الاجتماعي، حيث تعتبر الخلية الأولى التي يستمد منها المجتمع بنياته واستمراريته ووجوده ومقوماته وطاقاته الإبداعية، فهي الوحدة الأساسية التي تقوم بدور التنشئة الحضارية، لذا فاستقرار الأسرة وتماسكها وتقوية نسيجها ضروري لقيامها بوظائفها التربوية والاجتماعية والتنموية **(Ashton and manchanda, 2018, p. 202)**.

وتمر الأسرة في حياتها بمراحل متعددة كدورة لحياتها، فهي تبدأ بمرحلة ما قبل الزواج، ثم الإعداد للزواج، ثم مرحلة ما بعد الزواج، وتكوين الأسرة، ثم مرحلة إنجاب الأطفال وتربيتهم، ثم مرحلة خروج الأبناء من الأسرة وتكوين أسر جديدة... وهكذا **(رشوان، ٢٠١٢، ص: ٨٨)**.

وتتعرض الأسرة خلال مرورها بهذه المراحل لأحداث ومواقف متعددة، والأسرة المتكاملة الناجحة لديها القدرة على مواجهة هذه الأحداث وتلك المواقف وتعمل على حلها واستمرار الحياة الطبيعية لجميع أفرادها، فلا يوجد فرد أو أسرة أو مجتمع في هذه الحياة ألا وله مشكلة الخاصة به، أما الأسرة القائمة على سوء العلاقات الاجتماعية بين أفرادها أو ضعف هذه العلاقات فإنها تنهار عند مواجهة أول مشكلة في حياتها **(عباس ويوسف، ٢٠٠٥، ص ص: ٢٧٦، ٢٧٧)**.

ولما كانت التغيرات والتطورات السريعة والمتلاحقة هي الحقيقة الثابتة التي لا تتغير والتي ظهرت انعكاساتها على المجتمع العربي والمصري فكان تأثيرها على نظم المجتمع ووحداته

وأفراده بما في ذلك الأسرة باعتبارها الوحدة الرئيسية لأى من المجتمعات **(الهادي، ٢٠٠٥، ص:١٥)**.

كما فرضت التحولات التي تحدث في الأسرة في جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية ضرورة تدعيم جهود الخدمة الاجتماعية، في تحقيق الترابط أو الاتصال بين المؤسسات الاجتماعية وفهم كافة التغيرات الديموغرافية والاجتماعية التي أدت إلى التحولات الأخرى في حياة الأسرة، والتحولات في البناءات الأسرية، وكذلك التغيرات الاجتماعية السائدة **(الهادي، ٢٠٠٥، ص: ٦٠)**.

حيث أن انهيار الأسرة كارثة مجتمعية خطيرة، وبعثرة لكيان تتشرذم أركانه، وانحدار نحو الهاوية **(الشريف، ٢٠١٥، ص: ٧٣)**. وهذا يتطلب بالضرورة تكاملاً وتلاحماً وثيقاً بين الإعداد النظري والميداني في مؤسسات الممارسة بهدف تزويدهم بالفنيات والاتجاهات التي تمكنهم من ممارسة عملهم في المجالات النوعية المختلفة بشكل أفضل، كما أن الاستمرار للنجاح في أي مهنة يتطلب تتبع الجديد منها والإفادة من ممارسة المهنة وإكمال الخبرات اللازمة في تنميه الكفاءة ومراعاة الظروف المحيطة والإمكانات المتاحة **(صادق، ١٩٩٨، ص: ٣٣٥)**.

وبما أن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهتم بالأداء الفني والمهارى للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المختلفة، فإن تحقيق هذا الأداء يعمل على إزالة الصعوبات والمشاكل أمام العملاء والأسر، ويضع الممارسين على الطريق الصحيح ويحقق التغيير المرجو لهم **(عامر، ٢٠٠٨، ص: ٢١٣٧)**.

لذا فقد أخذت مهنة الخدمة الاجتماعية قسطًا من المسئولية وذلك من خلال طرقها المهنية المختلفة التي تعمل على تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين والأفراد من خلال تحسين أدائهم واتجاههم بمدهم بالفنيات والأساليب اللازمة لهم باستخدام تكتيكاتها وأساليبها الفنية والمهنية المتنوعة بعد تدريبهم وتقلهم بما يتناسب، مما يؤدى إلى زيادة فاعلية مؤسسات الخدمة الاجتماعية **(سالم وعمارة، ٢٠٠٨، ص: ٥٢)**.

ولأن الخدمة الاجتماعية في المجال الأسرى تهتم بمساعدة الأسرة على أداء دورها ووظيفتها في المجتمع، كان من الأهمية أن نلقى الضوء على ظاهرة المشكلات الزواجية التي اجتاحت الكثير من الأسس لتوضيح أشكالها وأسبابها وكيفية تعامل الأخصائي الاجتماعي معها بسبب أثارها المدمرة على الأسرة بصفة خاصة وعلى المجتمع بصفة عامة **(البريثين، ٢٠١١، ص: ١٧)**.

ولكل مهنة مجموعة مبادئ وقيم وفنيات، وبما أن الإرشاد الأسرى من المهن المتخصصة، فقد سعت ومنذ وقت مبكر جمعيات الإرشاد وغيرها من الجمعيات ذات العلاقة إلى صياغة مجموعة إرشادات فنية الكرامة للأسر والعملاء **(البريثين، ص: ١٩)**.

ومن خلال الإرشاد الأسرى والاستعانة بالمرشد الأسرى يمكن التعرف على مواطن الخلل في الأسرة والمشكلات التي يعانى منها من خلال ملاحظة طريقة تفاعلهم مع بعضهم البعض، وكذلك كيفية تعامل الأسرة مع الأحداث والتغيرات التي يمر بها **(الدرمكي، ٢٠٠٨، ص: ٣٦)**.

حيث يشكل الإرشاد الأسرى أحد أهم التخصصات المهنية ذات التعامل المباشر مع القضايا والمشكلات الأسرية التي تمس حياة الأفراد، وبالتالي تتطلب طبيعة هذا العمل معرفة علمية كافية وفنيات وأساليب عالية لتحقيق أقصى فاعلية، بحيث يتصف المرشد الأسرى بالخبرة والخلفية العلمية الشاملة والمتطورة التي تضمن نجاح وفاعلية قدرته على مساعدة الأفراد والأسر في حل مشكلاتهم وتحقيق الاستقرار والتوافق والتكيف في حياتهم **(محمد، ٢٠١٤، ص: ٢٦٠)**. وحتى يتسنى للمرشد الأسرى تحقيق القدر الملائم من الكفاية المهنية ومواكبة التطورات العلمية والمهنية، فإنه من المهم التأكيد على مبدأ التعلم المستمر بأنماطه المتعددة **(Lomanda and Reedman, 2012, p. 12)**.

ويعتبر الإرشاد الأسرى إحدى الطرق في دعم العلاقات الأسرية والزواجية سواء من حيث تشخيص المشكلات فيها أو التدخل لمواجهتها والتصدي لها أو في العمل على الوقاية منها **(البهدل، ٢٠٠٩، ص: ٣٨٦)**.

وكذلك يعمل الإرشاد الأسرى على تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي لجميع أفراد الأسرة الذين يعانون من الضغوطات النفسية، ووقاية الأسرة من المشكلات التي يمكن مواجهتها نتيجة ظروف الحياة المختلفة، وحماية الأسرة من التفكك والحفاظ على بقائها متماسكة **(مقدادي، ٢٠١٣، ص: ٧١٨)**.

وقد أشارت **دراسة جادو (٢٠٠٩)** بعنوان: "تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمدن القناة، حيث هدفت إلى "تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ويتحقق ذلك من خلال (تحديد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المرتبط باستخدام الأساليب الفنية والمهنية، وأكدت نتائج الدراسة على "ضرورة تنمية الاتجاهات المناسبة وأساليب

المهنية للأخصائي الاجتماعي الخاصة لمواجهة المشكلات الأسرية، وكذلك تنمية الأداء المهني للأخصائي وذلك فيما يتعلق باستخدام نماذج العلاج المناسبة لمواجهتهم للمشكلات الأسرية.

وقد أصبحت البرامج التدريبية بمثابة الدعامة الأساسية التي يمكن أن يمكن أن توفر الضمانات لإنجاح عملية التغيير في مؤسسات رعاية الأسرة، وتصمم لمساعدة الأخصائيين على اكتساب المهارة والمعرفة الضرورية لتطوير أدائهم لواجباتهم وتنمية إمكانياتهم لصالح المؤسسة **(خاطر، ٢٠٠٧، ص: ٢٦٢)**.

كما أن تنمية اتجاهات ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات يمثل أهم جوانب تدعيم الكيان المؤسسي السليم المتكامل لهذه المنظمات، من أجل التأثير الإيجابي على عمليات خدمة الأسر، حيث أن معايير المهنة تفرض عليه أن يمتلك معارف وأساليب واتجاهات ومهارات معينة، لتؤهله للقيام بأدواره في إطار الأوضاع الاجتماعية بالواقع المعاش، من أجل إنجاح منظومة جيدة وفاعلة من الاتصال المتبادل **(الهاشمي، ٢٠١٦، ص: ١٨٤)**.

كما أكدت **دراسة جابر (٢٠٠٩)** بعنوان: "متطلبات الممارسة المهنية الخاصة للخدمة الاجتماعية في المجال الأسرى" حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن من أهم المتطلبات اللازم توافرها في القائمين على الممارسة المهنية الخاصة للخدمة الاجتماعية في المجال الأسرى هي تزويد الأخصائي بالعديد من المهارات والفنيات والخبرات.

وهنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والاتجاهات والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية، بحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئولياته، والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها للأفراد، الجماعات والأسر **(محمد، ٢٠٠٩، ص: ٢٤٦٢)**.

وجاءت **دراسة عبد الفتاح (٢٠١٨)** بعنوان "فاعلية برنامج إرشاد أسرى في تخفيف الضغوط الحياتية وتحسين مستوى الرضا عن الحياة لأسر الأطفال المعاقين ذهنيا" التي أظهرت نتائجها بوجه عام فاعلية البرنامج الإرشادي الأسرى في تخفيف الضغوط الحياتية وتحسين مستوى الرضا عن الحياة لأسر الأطفال المعاقين ذهنيا واستمرار فاعلية البرنامج بعد الانتهاء من التطبيق.

وتأسيسا على ما سبق، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، يتضح أنه قد أصبح من الأهمية بمكان الحاجة إلى إعادة النظر في التنمية المهنية

اللازم تطويرها للأخصائيين الاجتماعيين وهو الأمر الذى يتطلب إعداد برامج تدريبهم، ومن ثم تطرح هذه الدراسة عددا من القضايا للوصول إلى تحقيق هدفها النهائي ممثلة في تحديد أهم الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى في حل النزاعات الزواجية، بمكاتب تسوية النزاعات الزواجية.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

استندت الباحثة في هذه الدراسة على مفهومين أساسيين هما: "مفهوم مهارات الإرشاد الأسرى – مفهوم النزاعات الأسرية"

١) مفهوم المهارات المهنية:

وهى حصيلة الفرد من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية والتي بواسطتها يستطيع التأثير في استجابات الآخرين، وتعمل هذه الحصيلة كميكانزيم يؤثر من خلال الفرد في بيئته وذلك بالتوجيه نحو الأشياء المرغوبة في المحيط الاجتماعي، ويعتبر الفرد ماهر اجتماعيا تبعا للمدى أو الحجم الذى ينصح به في الحصول على النتائج المرغوبة **(أبو أسعد، ٢٠٠٧، ص: ٦٨)**.

هذا وتعددت وجهات النظر في وضع تعريف يحدد ماهية المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية، ولكن تتفق الباحثة مع التعريف التالي:

"هي قدره الشخص على إحداث التغييرات والتأثيرات المرغوبة في الآخرين والقدرة على إقامة تفاعل ناجح معهم ومواصلة هذا التفاعل" **(سيد، ٢٠٠١، ص: ٣١٠)**.

وتنتج المهارات المهنية من ثلاثة عمليات متداخلة وهى الاختيار الواعي لكل المعلومات التي تكون البناء المعرفي للمهنة أو الطريقة، ثم تفاعل تلك المعرفة مع البناء القيمي للمهنة، ثم تحديد أنسب المهارات التي تسمح للأخصائي بالتدخل المهني للقيام بعملية المساعدة **(محفوظ، ٢٠١٠، ٢٧٦)**.

٢) مفهوم الإرشاد الأسرى:

هو أحد الوسائل التي يستخدمها الأخصائيون والمهنيون والمعالجون من مختلف التخصصات العلمية في توجيه الأفراد والأسر والجماعات عن طريق بعض الأنشطة مثل إعطاء النصيحة أو وضع البدائل المساعدة في توضيح الأهداف وتقديم المعلومات التي يحتاجها العميل **(السكري، ٢٠٠٠، ص: ١٥)**.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه: "تحديد الاحتياجات المهارية اللازمة لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الإرشاد الأسرى مع حالات النزاعات الزواجية".

وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١- تحديد المهارات الخاصة بإدارة الحوار اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية.

٢- تحديد المهارات الخاصة بتقديم النصح والمشورة اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية.

٣- تحديد المهارات الخاصة بالتعامل مع مقاومة المسترشد اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية.

٤- تحديد المهارات الخاصة بطرق تسوية النزاع بين الزوجين اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة

١- ما المهارات الخاصة بإدارة الحوار اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية؟

٢- ما المهارات الخاصة بتقديم النصح والمشورة اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية؟

٣- ما مهارات الخاصة بالتعامل مع مقاومة المسترشد اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية؟

٤- ما المهارات الخاصة بطرق تسوية النزاع بين الزوجين اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسرى للتعامل مع النزاعات الأسرية؟

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة

١- **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات "الوصفية التحليلية".

٢- **المنهج المستخدم:** استندت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لعينة من "الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، و"الخبراء" من أساتذة الجامعة المتخصصين والأكاديميين بكليات جامعة الفيوم، والخبراء الميدانيين.

٣- أدوات الدراسة:

استمارة استبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية.

٤- مجالات الدراسة:

أ) **المجال المكاني:** مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة على مستوى محافظة الفيوم وعددها (٦) مكتب.

ب) **المجال البشري:** تم تطبيق الدراسة على عينة من الأخصائيين بلغت (٥٠) مفردة، حيث يمثل المجتمع الكلي للدراسة عدد (٧٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية داخل محكمة بمحافظة الفيوم.

ج) **المجال الزمني:** وهو فترة جمع البيانات من الميدان.

سادساً: خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين

جدول رقم (١) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقًا لمتغير السن

(ن = ٥٠)

م	السن	ك	%	الترتيب
١	**من ٢٥ لأقل من ٣٥ سنه**	٢٢	٤٤	١
٢	**من ٣٥ سنة لأقل من ٤٥ سنة.**	١٥	٣٠	٢
٣	**٤٥ لأقل من ٥٥ سنة**	٧	١٤	٣
٤	**٥٥ سنة فأكثر**	٦	١٢	٤
	الإجمالي	**٥٠**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (١) ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من ٢٥ سنة لأقل من ٣٥ سنة عدد** (٢٢) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٤٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثاني مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من ٣٥ سنة لأقل من ٤٥ سنة عدد** (١٥) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٣٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثالث مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من ٤٥ سنة لأقل من ٥٥ سنة عدد** (٧) مفردات بنسبة مئوية مقدارها (١٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

- جاءت في الترتيب الرابع مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من ٥٥ سنة فأكثر عدد** (٦) مفردات بنسبة مئوية مقدارها (١٢%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وهذا يوضح أن الأغلبية العظمى من مجتمع الدراسة من ٢٥ سنة لأقل من ٣٥ سنة بعدد (٢٢) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٤٤%) وهذا يدل على أن معظم مفردات الدراسة في مرحلة الشباب يكون فيها الشخص ذا خبرة مهنية وعلمية قليلة، وكذلك جاءت مفردات الدراسة التي تتراوح أعمارها من ٥٥ سنة فأكثر في الترتيب الأخير بعدد (٦) مفردات، حي تعد هذه المرحلة من المراحل العمرية المتقدمة التي يون فيها الشخص مثقلاً بالكثير من الخبرات المهنية والعلمية، وهذا يدل على نقص الخبرات الموجودة بمكاتب النزاعات الأسرية.

جدول رقم (٢)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لمتغير النوع للعاملين بمكاتب تسوية النزعات الأسرية

(ن = ٥٠)

م	النوع	التكرار (ك)	النسبة%	الترتيب
١	**ذكر**	٢٣	٤٥	٢
٢	**أنثى**	٢٧	٥٤	١
	الإجمالي	**٥٠**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (٢) ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة **من الاناث بعدد** (٢٧) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٤٥%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثاني مفردات الدراسة **من الذكور بعدد** (٢٣) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٤٥%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

جدول (٣) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

(ن=٥٠)

م	الحالة الاجتماعية	التكرار (ك)	النسبة%	الترتيب
١	أعزب	١٠	٢٠	٢
٢	متزوج	٣٣	٦٦	١
٣	أرمل	٥	١٠	٣
٤	مطلق	٢	٤	٤
	الإجمالي	٥٠	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (٣) ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة **وفقًا للحالة الاجتماعية متزوج** (٣٣) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٦٦%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة **وفقًا للحالة الاجتماعية أعزب** (١٠) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٢٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة **وفقًا للحالة الاجتماعية أرمل** (٥) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (١٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة **وفقًا للحالة الاجتماعية مطلق** (٢) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

جدول (٤) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لمتغير الحالة التعليمية

(ن=٥٠)

م	الحالة التعليمية	التكرار (ك)	النسبة%	الترتيب
١	مؤهل فوق متوسط في الخدمة الاجتماعية	٣	٦	٣
٢	بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٨	٣٦	٢
٣	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	١	٢	٤
٤	ماجيستير في الخدمة الاجتماعية	١	٢	٤ مكرر
٥	دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	٠	٠	٥
٦	ليسانس آداب علم اجتماع	٢٧	٥٤	١

الإجمالي	**٥٠**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (٤) ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة وفقًا للحالة التعليمية "**ليسانس آداب علم اجتماع**" (٢٧) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٥٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثاني مفردات الدراسة وفقًا للحالة التعليمية "**بكالوريوس خدمة اجتماعية**" (١٨) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٣٦%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثالث مفردات الدراسة وفقًا للحالة التعليمية "**مؤهل فوق متوسط في الخدمة الاجتماعية** " (٣) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٦%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الرابع مفردات الدراسة وفقًا للحالة التعليمية "**دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية**" و"**ماجستير في الخدمة الاجتماعية**" (١) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٢%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الخامس مفردات الدراسة وفقًا للحالة التعليمية "**دكتوراه في الخدمة الاجتماعية**" (٠) مفردة بنسبة مئوية مقدارها (٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وهذا يتفق مع ما أظهرته نتائج دراسة (**هدى عاطف رضوان ، ٢٠١٠**) حيث أن نسبة ٥٠% من الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية وأن أقل نسبة ١% للحاصلين على ليسانس آداب.

جدول (٥) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقًا سنوات الخبرة

(ن=٥٠)

م	عدد سنوات الخبرة	التكرار (ك)	النسبة%	الترتيب
١	**أقل من ٥ سنوات**	١٩	٣٨	١
٢	**من ٥ – لأقل من ١٠ سنوات.**	١٧	٣٤	٢
٣	**من ١٠ – لأقل من ١٥ سنة.**	٧	١٤	٣
٤	**١٥ سنة فأكثر.**	٧	١٤	٣مكرر
	الإجمالي	**٥٠**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (٥) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول عدد الأفراد وفق لمتغير سنوات الخبرة "**أقل من ٥ سنوات**" عدد (١٩) فرد بنسبة مئوية مقدارها (٣٨%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني عدد الأفراد وفق لمتغير سنوات الخبرة "**من ٥سنوات لأقل من ١٠**" عدد (١٧) فرد بنسبة مئوية مقدارها (٣٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثالث عدد الأفراد وفق لمتغير سنوات الخبرة "**من ١٠ سنوات لأقل من ١٥**" و "**١٥ سنة فأكثر**" عدد (٧) فرد بنسبة مئوية مقدارها (١٤%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

جدول (٦)

يوضح توزيع أفراد مجتمع وفقًا لمتغير الحصول على دورات تدريبية في مجال الإرشاد الأسري

(ن = ٥٥)

م	هل حصلت علي دورت تدريبية من قبل في مجال الإرشاد الأسري	التكرار (ك)	النسبة%	الترتيب
١	نعم	١	٢	٢
٢	لا	٤٩	٩٨	١
	الإجمالي	**٥٠**	**١٠٠**	

يتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي:

يتضح من أن توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لمتغير الحصول على دورات في مجال الإرشاد الأسري حيث يتبين أن **(٤٩)** مفردة من مجتمع الدراسة بنسبة **(٩٨%)** لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الإرشاد الأسري. وعدد **(١)** من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة **(٢%)** قد حصلوا علي دورات تدريبية في مجال الإرشاد الأسري، وهذا يدل على انخفاض عنصر التدريب لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية.

سابعاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

- **النتائج المتعلقة بتحديد الاحتياجات الخاصة بمهارات الإرشاد الأسري اللازمة للتعامل مع النزاعات الأسرية من وجهة نظر عينة الدراسة:**

جدول رقم (٧) يوضح نتائج التساؤل الأول المتعلقة بتحديد احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين المتعلقة بمهارة إدارة الحوار

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أحتاج إلى الإلمام بكيفية إدارة الحوار بين الزوجين.	٢٩	٥٨	١٨	٣٦	٣	٦	١٢٦	٤٢,٠	٨٤,٠	٣
٢	أحتاج إلى الإلمام بكيفية توجيه الحوار بما يحقق تدخل فعال.	٢٨	٥٦	١٨	٣٦	٤	٨	١٢٤	٤١,٣	٨٢,٧	٥
٣	أحتاج إلى التدريب على أساليب التعامل مع الزوجين وفقا للمنظور الأخلاقي.	٢٧	٥٤	١٨	٣٦	٥	١٠	١٢٢	٤٠,٧	٨١,٣	٦
٤	أحتاج إلى الإلمام بأساليب المساندة التي يمكن استخدامها مع الزوجين المتنازعين.	٣٢	٦٤	١٥	٣٠	٣	٦	١٢٩	٤٣,٠	٨٦,٠	١
٥	أحتاج إلى الإلمام بكيفية إدارة الغضب لدى الزوجين المتنازعين.	٢٨	٥٦	٢١	٤٢	١	٢	١٢٧	٤٢,٣	٨٤,٧	٢
٦	أحتاج إلى الإلمام بمهارة التواصل الإيجابي بين الزوجين المتنازعين.	٣٢	٦٤	١١	٢٢	٧	١٤	١٢٥	٤١,٧	٨٣,٣	٤
	المجموع	١٧٦		١٠١		٢٣		٧٥٣			
	المتوسط	٢٩,٣		١٦,٨		٣,٨					
	النسبة	٥٨,٧		٣٣,٧		٧,٧					
	المتوسط المرجح	١٢٥,٥									
	القوة النسبية للبعد	٨٣,٧									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٧) إلى النتائج المرتبطة **مهارات خاصة بإدارة الحوار**، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٢٥,٥) والقوه النسبية للبعد (٨٣,٧%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة

على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من أجاب نعم بلغت (٥٨,٧%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (٣٣,٧%) في حين أن نسبة (٧,٧%) أجابو ب لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بأساليب المساندة التي يمكن استخدامها مع الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤٣) وقوة نسبية (٨٦%).
- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية إدارة الغضب لدى الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤٢,٣) وقوة نسبية (٨٤,٧%).
- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية إدارة الحوار بين الزوجين**" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤٢) وقوة نسبية (٨٤%).
- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بمهارة التواصل الإيجابي بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٤١,٧) وقوة نسبية (٨٣،٣%).
- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية توجيه الحوار بما يحقق تدخل فعال**" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٤١,٣) وقوة نسبية (٨٢,٧%).
- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "**أحتاج إلى التدريب على أساليب التعامل مع الزوجين وفقا للمنظور الأخلاقي**" في الترتيب السادس بوزن مرجح (٤٠,٧) وقوة نسبية (٨١,٣%).

جدول رقم (٧)

يوضح نتائج التساؤل الأول المتعلقة بتحديد احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين المتعلقة بمهارة تقديم النصح والمشورة

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أحتاج إلى اكتساب الأساليب التي تحث الزوجين على كيفية تبسيط المشكلات.	٢٥	٥٠	٢٠	٤٠	٥	١٠	١٢٠	٤٠,٠	٨٠,٠	٣
٢	أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على التعامل مع المشكلات.	٢٧	٥٤	١٧	٣٤	٦	١٢	١٢١	٤٠,٣	٨٠,٧	٢

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
٣	أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على إنصات كل طرف للآخر.	٣٠	٦٠	١٣	٢٦	٧	١٤	١٢٣	٤١,٠	٨٢,٠	١
٤	أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على مخاطر التفكك الزواجي.	٢١	٤٢	٢٤	٤٨	٥	١٠	١١٦	٣٨,٧	٧٧,٣	٤
٥	أحتاج إلى اكتساب أساليب تدعيم عمليات النصح بما يحقق بيئة متماسكة لتنشئة الأبناء.	٢١	٤٢	٢١	٤٢	٨	١٦	١١٣	٣٧,٧	٧٥,٣	٥
	المجموع	**١٢٤**		**٩٥**		**٣١**		**٥٩٣**			
	المتوسط	**٢٤,٨**		**١٩**		**٦,٢**					
	النسبة	**٤٩,٦**		**٣٨**		**١٢,٤**					
	المتوسط المرجح	**١١٨,٦**									
	القوة النسبية للبعد	**٧٩,١**									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٨) إلى النتائج المرتبطة **مهارات خاصة بتقديم النصح والمشورة**، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٨,٦) والقوه النسبية للبعد (٧٩,١%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (٤٩,٦%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٨%) في حين أن نسبة (١٢,٤%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالى:

- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على إنصات كل طرف للآخر**" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤١) وقوة نسبية (٨٢%).
- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على التعامل مع المشكلات**" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤٠,٣) وقوة نسبية (٨٠,٧%).
- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب الأساليب التي تحث الزوجين على كيفية تبسيط المشكلات**" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤٠) وقوة نسبية (٨٠%).

- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على مخاطر التفكك الزواجي**" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٣٨,٧) وقوة نسبية (٧٧,٣%).
- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب تدعيم عمليات النصح بما يحقق بيئة متماسكة لتنشئة الأبناء**" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٣٧,٧) وقوة نسبية (٧٥,٣%).

وأكدت على ذلك دراسة "**سالم، إسماعيل مصطفى**" (**٢٠٠٠**) على ضرورة توافر مقومات مهنية لدى الأخصائي الاجتماعي، منها القدرة على استخدام الأسلوب العلمي، والمهارة في مساعدة الحالات، وتناول المشكلات الأسرية، والتحلي بالمرونة والقدرة على الاستمرار في خطوات حل المشكلة.

جدول رقم (٩) يوضح نتائج التساؤل الأول المتعلقة بتحديد احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين المتعلقة بمهارة التعامل مع مقاومة المسترشد

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أحتاج إلى الإلمام بكيفية توجيه المناقشات بين الزوجين المتنازعين.	٣١	٦٢	١٨	٣٦	١	٢	١٣٠	٤٣,٣	٨٦,٧	١
٢	أحتاج إلى اكتساب أساليب السيطرة على الحوار مع الأطراف المتنازعة.	٢٩	٥٨	١٧	٣٤	٤	٨	١٢٥	٤١,٧	٨٣,٣	٣
٣	أحتاج إلى التدريب على أنماط الحوار الفعال مع الأطراف المتنازعة.	٢٥	٥٠	٢٤	٤٨	١	٢	١٢٤	٤١,٣	٨٢,٧	٢
٤	أحتاج إلى اكتساب أساليب دعم الأطراف المتنازعة للحوار الإيجابي.	٢٣	٤٦	٢٠	٤٠	٧	١٤	١١٦	٣٨,٧	٧٧,٣	٤
	المجموع	١٠٨		٧٩		١٣		٤٩٥			
	المتوسط	٢٧		١٩,٨		٣,٣					
	النسبة	٥٤		٣٩,٥		٦,٥					
	المتوسط المرجح	١٢٣,٨									
	القوة النسبية للبعد	٨٢,٥									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٩) إلى النتائج المرتبطة **رأت خاصة بالتعامل مع مقاومة المسترشد**، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط

المرجح (١٢٣,٨) والقوه النسبية للبعد (٨٢,٥%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من أجاب نعم بلغت (٥٤%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٩,٥%) إلى نسبة (٦,٥%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالى:

- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية توجيه المناقشات بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤٣,٣) وقوة نسبية (٨٦,٧%).
- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "**أحتاج إلى التدريب على أنماط الحوار الفعال مع الأطراف المتنازعة**" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤١,٣) وقوة نسبية (٨٢,٧%).
- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب السيطرة على الحوار مع الأطراف المتنازعة**" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤١,٧) وقوة نسبية (٨٣,٣%).
- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب دعم الأطراف المتنازعة للحوار الإيجابي**" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٣٨,٧) وقوة نسبية (٧٧,٣%).

جدول رقم (١٠)

يوضح نتائج التساؤل الأول المتعلقة بتحديد احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين المتعلقة بمهارة طرق تسوية النزاع بين الزوجين

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أحتاج إلى الإلمام بكيفية رفع مستوى الإدراك لدى الزوجين المتنازعين.	٢٨	٥٦	١٥	٣٠	٧	١٤	١٢١	٤٠,٣	٨٠,٧	٢
٢	أحتاج إلى الإلمام بكيفية تحسين قنوات الاتصال بين الزوجين المتنازعين.	٢٦	٥٢	١٦	٣٢	٨	١٦	١١٨	٣٩,٣	٧٨,٧	٤
٣	أحتاج إلى اكتساب أساليب كيفية سيطرة الزوجين المتنازعين على ضبط النفس.	٢٨	٥٦	١٧	٣٤	٥	١٠	١٢٣	٤١,٠	٨٢,٠	١
٤	أحتاج إلى اكتساب أساليب استخدام أساليب المواجهة الفعال بين	٢٢	٤٤	١٩	٣٨	٩	١٨	١١٣	٣٧,٧	٧٥,٣	٥

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	الزوجين المتنازعين.										
٥	**أحتاج إلى اكتساب أساليب تسوية النزاع بين الزوجين.**	٢٤	٤٨	٢١	٤٢	٥	١٠	١١٩	٣٩,٧	٧٩,٣	٣
	المجموع	١٢٨		٨٨		٣٤		٥٩٤			
	المتوسط	٢٥,٦		١٧,٦		٦,٨					
	النسبة	٥١,٢		٣٥,٢		١٣,٦					
	المتوسط المرجح	١١٨,٨									
	القوة النسبية للبعد	٧٩,٢									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (١٠) إلى النتائج المرتبطة **مهارات خاصة بطرق تسوية النزاع بين الزوجين** ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٨,٨) والقوه النسبية للبعد (٧٩,٢%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من أجاب نعم بلغت (٥٢,٢%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٥,٢%) في حين أن نسبة (١٣,٦%) أجابو ب لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب كيفية سيطرة الزوجين المتنازعين على ضبط النفس**" في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤١) وقوة نسبية (٨٢%).
- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية رفع مستوى الإدراك لدى الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤٠,٣) وقوة نسبية (٨٠,٧%).
- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب تسوية النزاع بين الزوجين**" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٣٩,٧) وقوة نسبية (٧٩,٣%).
- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تحسين قنوات الاتصال بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٣٩,٣) وقوة نسبية (٧٨,٧%).

- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "**أحتاج إلى اكتساب أساليب استخدام أساليب المواجهة الفعال بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٣٧,٧) وقوة نسبية (٧٥,٣%).

في حين توصلت نتائج دراسة "سالم، إسماعيل مصطفى" (٢٠٠٤): والتي تؤكد على ضرورة إلمام الأخصائي الاجتماعي بكيفية حل وتسوية المنازعات والمشكلات الأسرية، وأيضا على ضرورة أن يتوافر لديهم المهارة في تحليل المشكلات الأسرية، ومهارة حل المشكلة وأيضا الخبرة في حل المشكلات، **وهذا يدل على** أهمية وضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والإرشاد الأسرى بصفة خاصة.

ثامناً: النتائج العامة للدراسة

- **النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الأول المتعلقة بتحديد المهارات الخاصة بإدارة الحوار:**

يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٢٥,٥) والقوه النسبية للبعد (٨٣,٧%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من أجاب نعم بلغت (٥٨,٧%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (٣٣,٧%) في حين أن نسبة (٧,٧%) أجابو ب لا.

حيث جاءت العبارات الأعلى موافقة في المرتبة الأولى وهي كالآتي:

- "**أحتاج إلى الإلمام بأساليب المساندة التي يمكن استخدامها مع الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الأول.
- "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية إدارة الغضب لدى الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الثاني.

- **النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الثانى المتعلقة بتحديد المهارات الخاصة بتقديم النصح والمشورة:**

حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٨,٦) والقوه النسبية للبعد (٧٩,١%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار

الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (٤٩,٦%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٨%) في حين أن نسبة (١٢,٤%) أجابوا لا.

حيث جاءت العبارات الأعلى موافقة في المرتبة الأولى وهي كالآتي

- **أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على إنصات كل طرف للآخر**" في الترتيب الأول.
- **أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على التعامل مع المشكلات**" في الترتيب الثاني.
- **أحتاج إلى اكتساب الأساليب التي تحث الزوجين على كيفية تبسيط المشكلات**" في الترتيب الثالث.
- "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تدريب الزوجين على مخاطر التفكك الزواجي**" في الترتيب الرابع.

بينما جاءت العبارات الأقل موافقة في الترتيب الأخير وهي كالآتي:

- **أحتاج إلى اكتساب أساليب تدعيم عمليات النصح بما يحقق بيئة متماسكة لتنشئة الأبناء**" في الترتيب الخامس.

- **النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الثالث المتعلقة بتحديد المهارات الخاصة بالتعامل مع مقاومة المسترشد:**

حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١٢٣,٨) والقوه النسبية للبعد (٨٢,٥%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من أجاب نعم بلغت (٥٤%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٩,٥%) إلى نسبة (٦,٥%) أجابوا لا.

حيث جاءت العبارات الأعلى موافقة في المرتبة الأولى وهي كالآتي:

- "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية توجيه المناقشات بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الأول.
- "**أحتاج إلى اكتساب أساليب السيطرة على الحوار مع الأطراف المتنازعة**" في الترتيب الثانى.
- "**أحتاج إلى التدريب على أنماط الحوار الفعال مع الأطراف المتنازعة**" في الترتيب الثالث.

- **النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الرابع المتعلقة بتحديد المهارات الخاصة بطرق تسوية النزاع بين الزوجين:**

حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (١١٨,٨) والقوه النسبية للبعد (٧٩,٢%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار

الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من أجاب نعم بلغت (٥٢,٢%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٣٥,٢%) في حين أن نسبة (١٣,٦%) أجابوا ب لا.

حيث جاءت العبارات الأعلى موافقة في المرتبة الأولى وهي كالآتي:

- "**أحتاج إلى اكتساب أساليب كيفية سيطرة الزوجين المتنازعين على ضبط النفس**" في الترتيب الأول.
- "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية رفع مستوى الإدراك لدى الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الثاني.
- "**أحتاج إلى اكتساب أساليب تسوية النزاع بين الزوجين**" في الترتيب الثالث.
- "**أحتاج إلى الإلمام بكيفية تحسين قنوات الاتصال بين الزوجين المتنازعين**" في الترتيب الرابع.

تاسعاً: توصيات الدراسة

١- توفير أدوات علمية وفنية تساعد الأخصائي الاجتماعي على الارتقاء بمستوى أدائه المهارى لاستخدام الإرشاد الأسري في حل النزاعات الأسرية بين الزوجين.

٢- تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد من أساليب ومهارات التعامل مع حالات النزاعات الأسرية، من خلال عمل دورات تدريبية وورش عمل وحضور مؤتمرات علمية بهذا.

٣- الاهتمام بعملية التقويم المستمر للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية لمواجهة الصعوبات والمعوقات أو تحسين وتطوير الأداء أو لمواكبة الأخصائيين بالجديد فى المجال الأسرى.

المراجع المستخدمة

- **المراجع العربية:**

١- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (٢٠٠٧). **المهارات الإرشادية**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط٢.

٢- أحمد، فاطمة أمين. (٢٠٠٣). **مهارات الممارسة المهنية في الفرد مع الأطفال التوحديين**. مصر: بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، (١٥).

٣- البريثين، عبد العزيز عبد الله. (٢٠١١). **الإرشاد الأسري**. الأردن: دار الشرق للنشر والتوزيع.

٤- البهدل، دخيل بن محمد بن حمد. (٢٠٠٩). **اتجاهات العاملين في المحاكم القضائية وأعضاء هيئة التدريس نحو خدمات الإرشاد النفسي الأسري والزواجي**. المملكة العربية السعودية: بحث منشور في مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم. (٢).

٥- السكري، أحمد شفيق. (٢٠٠٠). **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية**. الإسكندرية، دار المعرفة.

٦- الشريف، منى السعيد. (٢٠١٥). **تعمل على وقف الانهيار الأسرى – مؤسسات الإرشاد الزواجي**. ع ٥٩٩.

٧- الهادي، فوزى محمد. (٢٠٠٥). **الضغوط الأسرية من منظور الخدمة الاجتماعية**. القاهرة: دار القاهرة للشر والتوزيع.

٨- الهاشمي. إيمان حفني عبد الحليم. (٢٠١٦). **برنامج تدريبي مقترح لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية**. مصر: بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين). (٥٦).

٩- بدوي، أحمد زكى. (١٩٩٣). **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**. بيروت: مكتبه لبنان.

١٠-بيومي، محمد أحمد؛ وناصر، عفاف عبد العليم. (٢٠٠٥). **علم الاجتماع العائلي "دراسة التغيرات في الأسرة العربية"**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

١١-جابر، إيمان عيد. (٢٠٠٩). **متطلبات الممارسة المهنية الخاصة للخدمة الاجتماعية في المجال الأسرى**. مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

١٢-جادو، فاتن فوزى أحمد. (٢٠٠٩). **تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمدن القناة**. مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٣-جبريل، ثريا عبد الرؤوف. (٢٠٠٠). **نحو رعاية اجتماعية متكاملة للأسرة والطفولة**. القاهرة: بل برنت للطباعة والنشر.

١٤-حسن، هبه عيسى. (٢٠١١). **ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية حل المشكلة في التعامل مع المشكلات الأسرية**. مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

١٥-خاطر، أحمد مصطفي. (٢٠٠٧). **الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية "الأسس النظرية والممارسة العامة"**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

١٦-درويش، ابتسام الحسيني عبد الحميد. (٢٠١٥). **الإرشاد الأسرى للأطفال المعاقين عقليا "القابلين للتعلم"**. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

١٧-رشوان، حسين عبد الحميد أحمد. (٢٠١٢). **الأسرة والمجتمع "دراسة في علم اجتماع الأسرة"**. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

١٨-سالم، إسماعيل مصطفي. (٢٠٠٤). **متضمنات البرنامج التأهيلي لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين للعمل مع المنازعات الأسرية**. مصر: بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة- فرع الفيوم.

١٩-سالم، محمد نبيل؛ وعمارة، محمد جاب الله. (٢٠٠٨). **إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ط٣.

٢٠-سيد، جابر عوض. (٢٠٠١). **ممارسة العمل مع الجماعات "أسس نظرية ونماذج نظرية"**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ط١.

٢١-صادق، نبيل محمد. (١٩٩٨). **دراسة حول المتغيرات المؤثرة في ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره في التنمية المحلية الريفية**. مصر: بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٢-عامر، محمد السيد أبو المجد. (٢٠٠٨). **دراسة تقويمية لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة**، مصر: بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٣-عباس، منال محمد. (٢٠١١). **العنف الأسري "رؤية وسيكولوجية"**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٢٤-عباس، سلوى عثمان؛ ويوسف، أميرة منصور. (٢٠٠٥). **المدخل الاجتماعي للسكان والأسرة**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٢٥-عبد العزيز، سحر على حسن. (٢٠١٨). **فعالية برنامج إرشادي أسرى لخفض الشعور بالاكتئاب لدى الأطفال الموهوبين**. مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ.

٢٦-عبد الفتاح، شرين محمد احمد. (٢٠١٨). **فاعلية برنامج إرشادي أسرى في تخفيف الضغوط الحياتية وتحسين مستوى الرضا عن الحياة لأسر الأطفال المعاقين ذهنيا**. مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم.

٢٧-محسن، محمد محمد سعيد. (٢٠١١). **مقياس التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات غير الحكومية.** مصر: بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، (٣٠).

٢٨-محفوظ، ماجدي عاطف. (٢٠١٠). **العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية.** الرياض: دار الزهراء.

٢٩-محمد، جيهان عبد الحميد رمضان. (٢٠٠٩). **المهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في رعاية المعاقين وفقا لمتطلبات سوق العمل.** مصر: بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان. (٢٦).

٣٠-محمد، هناء أحمد أمين. (٢٠١٤). **الاحتياجات التدريبية لممارسي الإرشاد الأسرى،** مصر: بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعين)، (٥٢).

٣١-مقدادي، يوسف موسى فرحان. (٢٠١٣). **فاعلية برنامج تطوير العاملين في مجال الإرشاد الأسرى في تحسين مستوى التكيف الزواجي وتحسين اتجاهات التنشئة الوالدية في أسرهم.** الأردن: بحث منشور في مجلة دراسات العلوم التربوية.

- **المراجع الأجنبية:**

32- Ashton, J. W, & Manchanda, R. V. (2018). **Using previous social marketing efforts to assess a new programs "the case of shelterbelts"**. Journal of social marketing, 2 (8).

33- Lomanna, M. A. & Reedman, A. (2012). **Marriages, Families and relationships: making choices in adverse society**, 7th ed, wade worth, engage lerning.