متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة

Requirements for the quality of professional performance of social workers working with divorce cases of damage in family dispute settlement offices in family courts

اعداد
سامية جمال أحمد
مدرس بقسم خدمة الفرد
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسيوط

ملخص

إن الأسرة هي أساس المجتمع، فإذا ما تميزت بالتماسك والاستقرار انعكس ذلك إيجابياً على المجتمع، وتعد ظاهرة الطلاق إحدى المشكلات الاجتماعية التي يعانى منها المجتمع في الآونة الأخيرة، وما يترتب عليها من مشكلات كالتفكك الأسرى والانحرافات السلوكية والأخلاقية، وتسعي طريقة خدمة الفرد كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية إلي تحسين الأداء الاجتماعي للأسرة من خلال دراسة أحوالها باعتبارها الوحدة الأساسية في كل نظام اجتماعي، وهناك ضرورة لإمداد الأخصائيين الاجتماعيين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية الملحقة بمحاكم الأسرة بالمقومات العلمية والمهنية والمهارات الخاصة بالعمل، ومن ثم تهدف هذه الدراسة تحديد متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وتنتمي هذه الدراسة إلى النمط الدراسات الوصفية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى توافر المعارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة، وإجراء الأبحاث المتعلقة بمشكلات الطلاق للضرر، وتوافر معارف حول تجويد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية، كذلك تقدير الأخصائي مشاعر المتنازعين عند عرض المشكلة لديه، وتحديد الأولوية للحفاظ على كيان الأسرة، وتوافر روح التعاون مع فريق العمل لحل مشكلات المتنازعين، والقدرة على استثارة المتنازعين للمساهمة في حل المشكلات، والقدرة علي استخدام المهارة في تناول ومساعدة الحالات علي مواجهة المشكلات الأسرية، والقدرة على التفاوض مع الأطراف المتنازعة.

الكلمات المفتاحية: المتطلبات ، الجودة ، الأداء المهني، الطلاق للضرر، النزاعات الأسرية.

Abstract

Requirements for the quality of professional performance of social workers working with divorce cases of damage in family dispute settlement offices in family courts

The family is the basis of society, and if it is characterized by cohesion and stability, this will reflect positively on society, The phenomenon of divorce is one of the social problems that society has been suffering from in recent times, And the consequent problems such as the disintegration of prisoners and behavioral and moral deviations, The Case Work method as one of the social service methods seeks to improve the social performance of the family by studying its conditions as the basic unit in every social system, There is a need to provide the social workers in the family dispute settlement offices attached to the family courts with the scientific, professional, and work-related skills, Hence, this study aims to determine the requirements for the quality of professional performance of social workers working with cases of divorce to damage family dispute settlement offices in family courts, This study belongs to the type of descriptive studies, The results of the study reached the availability of knowledge about evaluating the behavior patterns of the conflicting parties, conducting research related to the problems of divorce for harm, and the availability of knowledge about improving the professional performance of the social worker in working with individual cases, as well as the specialist's appreciation of the feelings of the disputants when presenting the problem to him, and determining the priority to preserve the entity The family, the availability of a spirit of cooperation with the work team to solve the problems of the disputants, the ability to provoke the disputants to contribute to solving problems, the ability to use skill in handling and helping cases to face family problems, and the ability to negotiate with the conflicting parties.

key words: Requirements -quality -professional performance -divorce of damage -family dispute

أولاً: مقدمة ومشكلة الدراسة:

تعتبر الأسرة سمة عامة في المجتمع الإنساني، فهي النواة المروعة التي تعمر بها الأرض، وعليها يرتكز المجتمع وهي المحيط الذي يبدأ الفرد به تكوينه الاجتماعي ويبدأ منها رحلته في الحياة، والتنشئة الاجتماعية إحدى وظائف الأسرة، تزود الفرد بالخبرات والقيم والمعايير والتطلعات المحببة والممنوعة لينطلق الفرد من الأسرة إلى الحياة (عبد الرحمن، 1991، ص 90)

وهذا يعنى أن الأسرة هي أساس المجتمع، فإذا ما تميزت بالتماسك والاستقرار انعكس ذلك إيجابياً على المجتمع، كما أن تفككها سيصيبها بالانهيار، وبالتالي سيكون له مردود سلبي علي المجتمع.(محمد، 2004، ص 2821)

والأسرة كنظام اجتماعي عالمي اكتسب مركزا متميزا يصل إلى حد القدسية في كثير من المجتمعات الإنسانية، لما للأسرة من دور فاعل في تحقيق العديد من الحاجات البيولوجية والسيكولوجية والاجتماعية لأفرادها، كما تستخدم الأسرة هذا المركز من خلال العلاقة القائمة بينها وبين النسق الديني وبخاصة في المجتمع العربي.(قبلان، 2000، ص ص 173: 175)

ويعد الزواج أحد النظم الاجتماعية المهمة حيث أنه الطريقة الشرعية لقيام الأسرة، وقد عرف الزواج منذ أقدم العصور (بأنه رباط شرعي بين الرجل والمرأة له قواعده وأحكامه، والحياة الزوجية تقوم على المودة والرحمة والتآلف بين الزوجين) قال تعالى (ومن آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجا لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودة ورحمة إن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون).(الروم، 21)

ولهذا فان العلاقات الزوجية وديناميات الحياة الأسرية تعتبر من العلاقات الشخصية ومن أهم خصوصيات الأفراد إلا أن هناك حدودا أساسية وضوابط رئيسية يلزم إخضاعها للتقنين بالتشريع فالحياة العائلية والعلاقات الأسرية لا تقتصر حدودها على الأسرة فحسب بل تمتد آثارها نحو المجتمع الذى تكون الأسرة فيه وحدته الأساسية.(شفيق، 2000، ص 97)

وبالرغم من أهمية الزواج شخصياً ودينياً واجتماعياً إلا أن العلاقات الزوجية لا تخلو من بعض المشاكل التي تقف وجه قيامها بوظائفها بالشكل الصحيح، فالخلافات المستمرة التي تحدث بين الزوجين تهدد كيان الأسرة وتضعف الروابط الحميمة بينهما وتسبب القلق والتوتر لديهما، فتؤثر على حياتهما الصحية وقد يصل الأمر إلى استخدام الألفاظ البذيئة، أو الإيذاء البدني، ثم الهجر، وقد يصل إلى الطلاق.(أحمد، 1427، ص 11)

وتعد ظاهرة الطلاق إحدى المشكلات الاجتماعية التي يعانى منها المجتمع في الآونة الأخيرة وما يترتب عليها من مشكلات كالتفكك الأسرى والانحرافات السلوكية والأخلاقية، وما يترتب على هذه المشكلة المعقدة الجوانب بسبب ارتباطها بوضع المرأة والرجل الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.(العقيل، 1426، ص 44)

ومن ثم فان الطلاق يضر بكيان الأسرة ويلحق الضرر البالغ بالأطفال أن وجدوا كما انه يخلق كثيرا من التوترات والخصومات التي تفسد العلاقات الاجتماعية بين الناس(شكري، 2003، ص 186)، وقد يرجع ذلك إلى عوامل تتعلق بالنواحي الاقتصادية أو السكنية أو الترويحية أو ترجع إلى جوانب نفسية وعاطفية تتصل بالإشباع الزوجى المتبادل.(جبل، 2007، ص 73)

هذا ويعتبر الطلاق ظاهرة عالمية حيث تظهر الإحصاءات ارتفاعا في نسب الطلاق في معظم دول العالم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية تبلغ حالات الطلاق نحو مليون حالة في العالم(سبوك، 2006، ص 506) وأن حوالي 50% من الزيجات الأولى، و60% من الزيجات الثانية تنتهي بالطلاق.(George J.cohen, 2002, p 1019)

أما في مصر فقد تزايدت معدلات الطلاق في السنوات الأخيرة حيث أشارت الإحصاءات إلى أن حالات الطلاق عام 2016 فقد بلغت حوالي (65460) حالة بنسبة 0.9% من سكان مصر وأن نسب الطلاق تتزايد بين المتزوجين حديثاً، حيث بلغت حالات الطلاق بين المتزوجين لأقل من سنه 10862 حالة بنسبة 17% تقريبا من حالات الطلاق بصفة عامة وكذلك بلغت نسبة 47 % تقريبا بين المتزوجين الذين تتراوح فترة زواجهم ما بين سنه وثلاث سنوات حيث بلغ عددهم 30739 حالة.(الإحصاء، 2016)

ويرجع الطلاق إلى عدة أسباب أهمها: سوء اختيار أحد الزوجين للطرف الأخر، وعدم التكافؤ العلمي، والندية فى العمل، وتدخل الأهل في فرض شخصية أحد الزوجين على الآخر، وغياب الصراحة، والجهل بأحكام الدين.(عبد الرحمن، 2007، ص 1942)

وثمة أمور ومواقف وتفاعلات تعوق تواصل العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة بشكل جيد وتؤدي إلي ظهور ألواناً شتي من الخلافات الزوجية، والتي قد تتعقد بمرور الأيام وتكون في حاجة إلي تدخل خارجي إما من الأهل والأقارب أو المتخصصين للمساعدة في رأب الصدع، وإعادة التوافق والتناغم داخل الأسرة، وقد تحدث الصعوبات التي تواجه الأسرة إما من داخلها أو بفعل الضغوط الخارجية، وتبدو في صورة الخلافات والمنازعات الأسرية والزوجية.(سالم، 2000، ص 689)

ولهذا أنشئت الدولة محاكم الأسرة بالقانون رقم 10 لسنة 2004 وألحقت بها مكاتب لتسوية المنازعات الأسرية ومن المهام الأساسية المسندة لهذه المكاتب هي بذل مساعي التوفيق بين الأطراف المتنازعة بهدف الوصول إلى الصلح كلما أمكن ذلك وهى تقوم بهذه المهام الموكولة إليها في مرحلة سابقة على التقاضى أي قبل اللجوء لمحاكم الأسرة وتقوم هيئة هذا المكتب بتبصره الخصوم بجوانب النزاع المختلفة وآثار ذلك على العلاقات الأسرية مع بيان عواقب التمادى في النزاع على الطرفين وما بينهما من أولاد وتعمل بقدر المستطاع على تقريب وجهات النظر المتعارضة بهدف التوصل الى تسوية النزاع صلحا بين الأطراف المتنازعة.(يوسف، 2005، ص ص 128، 129)

وإن كان إنشاء هذه المحاكم يعتبر اعتراف مجتمعي بالمهنة، فمن الأولى أن نهتم نحن الأخصائيين الاجتماعيين بتدعيم أنفسنا في هذا المجال، ولذا مطلوب تدعيم ممارسة أداء الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، ومن أهم بنود هذا التدعيم هو الاهتمام بجانب المهارات التي يجب أن يمارسها الأخصائي الاجتماعي في العمل في هذه المؤسسات.(شومان، 2005، ص 401)

وقد ارتبطت مهنة الخدمة الاجتماعية منذ زمن بعيد بالأسرة وحتى هذه الآونة، بل إن المهنة قد وظفت طرقها الثلاثة الرئيسية، وكذلك طرقها الفرعية لخدمة الأسرة، وتمثل طريقة خدمة الفرد أهم هذه الطرق، فهذه الطريقة بكل جوانبها ونظرياتها الحديثة قد ارتبطت بالبناء الأسري لدرجة أن هناك نظرية قائمة بذاتها تسمي نظرية العلاج الأسري تأكيداً على أهمية العلاج للأسرة التي تصادفها الصعوبات والمشكلات أو عوامل التفكك والانهيار (السنهوري، 1991، ص 167).

لذا يعد المجال الأسري من أقدم المجالات التي ارتبطت بها مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة، بل أن خدمة الفرد كأول طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية من حيث الظهور كانت تسمي بخدمة الفرد الأسرية.(عثمان، العفيفي، 1996، ص 428)

وتسعي طريقة خدمة الفرد كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية إلي تحسين الأداء الاجتماعي للأسرة من خلال دراسة أحوالها باعتبارها الوحدة الأساسية في كل نظام اجتماعي، والعمل علي تقوية الروابط بين أفرادها وتنمية قدراتهم الشخصية ليتمكنوا من القضاء علي الصعاب التي تعترض حياتهم وسعادتهم وليستقلوا بحل المشكلات ذات التأثير السلبي على حياتهم.(عبد المجيد، 1993، ص 405)

وتؤكد اتجاهات خدمة الفرد في المجال الأسري علي أهمية توفر القاعدة المعرفية أي المعلومات المرتبطة بموضوع الممارسة، بجانب ما تتضمنه النظريات المأخوذة من العلوم الاجتماعية والسلوكية من أجل تحقيق فهم أفضل للأسرة وشخصية الزوجين والمشكلات الاجتماعية والنفسية وطرق التعامل معها، وكذا القوي البيولوجية والبيئية والنفسية وتأثير الأوساط البيئية ونوعية أنماط الحياة.(عبد اللطيف، 2003، ص 229)

ولقد نادت كثير من الكتابات الحديثة بضرورة مواجهة ما يعترضها من تحديات خاصة في مجال علاج المشكلات والمنازعات الأسرية، والذي تختلف فيه طبيعة التطبيق تبعاً لاختلاف طبيعة الأسرة والمجتمعات الموجودة بها، لذا يجب علي الباحثين القيام بدراسة الواقع الميداني للممارسة المهنية في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية سواء المرتبطة بمهارات الممارسة أو الأساس المعرفي ودرجة التكامل الوظيفي للممارسين سعياً وراء تطوير أساليب الممارسة المهنية(حلمي، 2000، ص 180).

وعلى هذا تضمن القانون رقم(10) لسنة 2004 الخاص بإنشاء محاكم الأسرة كقانون إجرائي قد تضمن مادته الخامسة ان ينشأ بدائرة كل محكمة جزئية مكتب او أكثر لتسوية

المنازعات الأسرية يتبع وزارة العدل ويضم عدد من الأخصائيين القانونيين والاجتماعيين والنفسيين، يقوم الأخصائي الاجتماعي في هذا المكتب بحث كافة المشاكل الاجتماعية المؤدية إلى النزاع بين طرفي الخصومة ومحاولة حلها في ضوء نظريات علم الاجتماع ومعارف الخدمة الاجتماعية.(زويتن، 2006، ص 139)

وإيماناً بأهمية دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تيسير إجراءات التقاضي في مسائل الأحوال الشخصية وفي حل النزاعات فيما بين الزوجين بهدف تحقيق التوازن الاجتماعي في المجتمع ككل، فإن الأمر قد استلزم ضرورة الاستعانة بأخصائي اجتماعي في دعاوى الأحوال الشخصية(قرار وزير العدل، 2000).

إن عدم إكساب الأخصائيين الاجتماعيين متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني لهم من معارف وقيم ومهارات لازمة لعملهم بمحاكم الأسرة وعدم محاولة تذليل العقبات التي تواجههم من جانب مهنة الخدمة الاجتماعية وطريقة خدمة الفرد تكون لها نتائج سلبية من أهمها إفساح المجال لتخصصات أخرى لاقتحام مجال عملنا مثل الأخصائيين النفسيين وغيرهم، وهناك ضرورة لإمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالمقومات العلمية والمهنية والمهارات الخاصة بالعمل فى مكاتب تسوية المنازعات الأسرية الملحقة بمحاكم الأسرة (سالم، 2004، ص 633).

وذلك يؤكد حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والخبرات والمهارات بما ينمي شخصيته المهنية ويكون أكثر قدرة على أداء أدواره ومسئولياته المهنية. بالإضافة إلى الاهتمام بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والذي يعتبر من أولويات التطوير والتحديث في مجال الخدمة الاجتماعية عامة وفي مجال تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية بالمؤسسات، لأن عدم الاهتمام بذلك الأداء وتطويره من وقت لآخر سوف يؤثر بلا شك على مستوى الخدمات الناتجة عن ذلك الأداء فالقصور الذي يواجه الأداء المهني يشكل تحدياً واضحاً في عدم فعالية الخدمة المقدمة، ومن هنا يجب تحديد الاحتياجات التي تشكل بعداً يجب وضعه في الاعتبار عند معالجة نواحي القصور في الأداء المهني من خلال التقويم المستمر للأداء الفعلي في ضوء الأدوار والمسئوليات(هاشم، 2005، ص 549).

ولكي يقوم الأخصائي الاجتماعي بدوره بكفاءة وفاعلية لابد من تحسين أدائه المهني وذلك من خلال التعرف علي مستواه المهني بصورة أكثر واقعية تمكنه من تحديد ما ينقصه من معارف ومهارات ودوافع وما وقع فيه من أخطاء ليعمل علي رفع مستوي أدائه المهني وتجنب هذه الأخطاء في المستقبل (الغرابية، 2009، ص ص 175، 176).

وأيضا ضرورة سعي الأخصائي الاجتماعي الي تنميه الأداء المهني له حيث يتضمن تحديد مستوى أدائه وتقييم الأساليب والتكتيكات التي يستخدمها مع العملاء وهل هي الأفضل ومدي التزامه بالقيم المهنية وما هو مستوي معارفه المهنية وبالتالي يؤدي الي تحسين مهارات الأخصائي الاجتماعي ومعارفه ويكسبه خبرات جديدة مما يساهم في تنميه أدائه المهني (علي، 2004، ص 121).

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي هو المسئول المهني عن جميع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعملاء من خلال المؤسسات الاجتماعية بهدف إحداث عمليات التغير الاجتماعي والمساهمة في تأهيلهم وتمكينهم النفسي والاجتماعي (عفيفي، 2012، ص 10).

ومن هنا كانت الضرورة إلي تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ليكون لديه القدرة علي أداء عمله بالشكل المنوط به والقدرة علي مسايرة التطورات والتغيرات التي تحدث في المجتمع ويكون لديه القدرة علي الاستجابة لمتطلبات العمل مع الحالات الفردية بمحكمة الأسرة (أبو النصر، 2009، ص 29).

ويستهدف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي تزويده بالمعارف والقيم المهنية والمهارات التي تسهم في تحسين أدائهم المهني وذلك من خلال التركيز على متطلبات الدور المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي من مهارات ومعارف وقيم واستراتيجيات وتكنيكات مع أنساق العمل(Hussein, shereen, 2012, p).

وثمة دراسات سابقة سوف نعرضها في محاور كالتالي:

الدراسات المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

1. دراسة إدوارد رودالف (Edward, J. Rudalph G, 1996) التي هدفت تحديد المتطلبات التقليدية للمهنيين العاملين بمحكمة الأسرة فيما يتعلق بالنظرية والتنظيم والبيروقراطية والقانون، وكذلك التعرف علي إسهامات النظريات التنظيمية في تحقيق أغراض محكمة الأسرة، وقد أكدت نتائجها علي استخدام الممارسين المهنيين بمحكمة الأسرة لنظريتي العلاج الأسري والأزمة، بالإضافة إلي الاعتماد علي بعض الأساليب والتكنيكات المهنية في طريقة خدمة الفرد مثل الملاحظة والمقابلة بأنواعها، والاعتماد على الجانبين الاجتماعي والقانوني في الخدمات العامة بمحكمة الأسرة، كما أكدت علي أن العمل بمحكمة الأسرة يرتبط بالدرجة الأولي بالقانون والخدمة الاجتماعية كمهنة في عملية اتخاذ القرارات وتحليلها وتقديم البرامج والخدمات التي توفرها المحكمة.

2. دراسة سكوت (Scott, EL, 1999) إلي التعرف علي مدي التعاون والتنسيق بين الأخصائي الاجتماعي (المعالج الأسري) وبين الأخصائي القانوني لإحداث التغيير، وقد أكدت نتائجها علي أهمية الاتجاه العلمي لتحقيق التعاون والتكامل بين المعالج الأسري والأخصائي القانوني في إجراء تسهيلات للنظام القانوني المعقد، وجعله أكثر فاعلية وكفاءة والسعي نحو تحقيق التطوير والابتكار من أجل زيادة فرصة الحلول غير التقليدية عند العمل مع الأسرة.

3. دراسة (إسماعيل مصطفي سالم، 2000) التي هدفت التعرف علي أهم المقومات العلمية والمهنية التي يجب أن تتوفر لدي الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل بمحاكم الأحوال الشخصية، وأوضحت نتائجها أن هناك صعوبات متوقعة قد تواجه الأخصائي الاجتماعي

فـي عملـه بهـذا المجـال تتمثـل فـي صـعوبات ترجـع لشـخص الأخصـائي الاجتمـاعي وصـعوبات ترجـع لطرفـي النـزاع (الـزوجين)، وكـذلك صـعوبات خاصـة بممارسـة الخدمـة الاجتماعية تتحدد في القدرة علي استخدام الأسلوب العلمي والمهارة في تناول ومساعدة الحـالات علـي مواجهـة المشـكلات الإسرية، وكـذلك الدقـة فـي عـرض المشـكلات الأسـرية والقدرة علي استخدام الأساليب الفنية والتكنيكات في ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره والقدرة علي استخدام موارد وإمكانات المجتمع لمواجهة المشكلات الأسرية.

4. دراسة (أسماء محمد إبراهيم، 2003) والتي هدفت التعرف على المعارف والمهارات والقيم اللازمـة لزيـادة الأداء المهنـي للأخصـائيين الاجتمـاعيين العـاملين فـى محـاكم الأحـوال الشخصية، وتوصلت نتائجها الى مجموعة من المعارف والمهارات والقيم التى يحتاجها الأخصائيين الاجتماعيين لزيادة أدائهم المهني للعمل بمحاكم الأحوال الشخصية.

5. دراسة (علي عباس دندراوي، 2003) والتي هدفت إلي التعرف على طبيعة الدور الممارس للأخصائي الاجتماعي في حالات الخلع وقضاياه، وكذلك معرفة المعوقات التي تواجهه في تعامله مع هذه الحالات، وقد أكدت نتائج الدراسة أن دور الأخصائي الاجتماعي واضح لدي الهيئة القضائية التي تنظر هذه القضايا، مما أسهم بشكل فعال في تيسير إجراءات التفاوض والبت في كثير من الحالات المؤجلة من قبل، كما أدت علي وجود مجموعة من المعوقات تتمثل في قلة خبرة الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع حالات الخلع، وسعى أطراف النزاع للتأثير علي الأخصائي الاجتماعي، وعدم تقبل أطراف النزاع لدورة، وتعاطف بعض الأخصائيين أحياناً مع أحد أطراف الدعوى.

6. دراسة (عماد حمدي داوود، 2004) والتي هدفت التعرف على الدور المتوقع للأخصائي الاجتماعي والتعرف على المعوقات التى تواجه الأخصائي الاجتماعي، وتوصلت نتائجها الـى مجموعـة مـن المعـارف والمهـارات والأدوار والنظريـات التـى يمكـن ان يسـتخدمها الأخصائي الاجتماعي فى عمله بمحاكم الأسرة وتتفق هذه الدراسة الحالية فى المعوقات التى تواجه الأخصائي الاجتماعي فى عمله بمحاكم الأسرة.

7. دراسـة (عصـام محمـود، 2004) والتـي توصـلت الـى عـدد مـن الصـعوبات التـى تواجـه الأخصائي الاجتماعي بالمحكمة وكان من أهمها القصور فى الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي صعوبات تعود الى المؤسسة التى يعمل بها والأطراف النزاع وحاجة الأخصائي الاجتماعي الى تدعيم وتنمية المهارات اللازمة للعمل فى هذه المؤسسات كما أوصت الدراسة بضرورة إعداد الأخصائي الاجتماعي أكاديمياً للتعامل مع هذا النوع من القضايا وكذلك عقد دورات بشكل مستمر لهم.

8. دراسة (إسماعيل مصطفي سالم، 2004) والتي استهدفت وضع نموذج تدريبي يستخدم في الدورات التدريبية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محكمة الأسرة عن طريق توفير عدد من الأساليب المهنية، وإجراءات البحث وخطوات فض مشكلات الأسرة والنزاعات الأسرية يستفيد منها المتخصصين والمتدربين علي ممارسة العمل في مجال الأحوال الشخصية ومحاكم الأسرة، وقد أشارت نتائج الدراسة أنه يمكن استخدام الملاحظة العلمية للمتدربين، التقارير، المقابلات الفردية والجماعية، التقييم الكمي كأحد الأدوات الهامة في تقييم الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي.

9. دراسة (أميرة محمد عبدالنبي، 2005) التي هدفت إلى أهمية التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالإطار القيمي مع جميع أنساق التعامل سواء كان (الزملاء، المؤسسة، المجتمع، المهنة، العملاء) حيث يساهم هذا الالتزام في نجاح الأخصائي في تحقيق أهداف المهنة والمؤسسة على حد سواء.

10. دراسة جرو (Charrow, 2006) استهدفت توضيح العلاقة بين الممارسة العملية للأخصائيين الاجتماعيين في ميادين العمل المختلفة والإعداد النظري، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ممارسة الأخصائي بشكل سليم ترجع إلى الإعداد المهني الجيد الذي يساعده على تقديم خدمات بشكل أكثر فاعلية وبنجاح مما ينعكس علي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

11. دراسة (فوزى شحاتة، 2007) والتي عرضت مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة فى تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وتوصلت إلى وجود ضعف مستوى خبرة الأخصائي الاجتماعي للعمل بمجال المنازعات الأسرية وادراك طبيعة الدور الأساسي له مع هذه الحالات والتي تتطلب مهارات خاصة للعمل معها، كما توصلت إلى حاجة الأخصائيين العاملين مع حالات المنازعات الأسرية إلى تدعيم وتنمية قدراتهم المهنية للعمل بمجال المنازعات الأسرية.

12. دراسة (نهلة السيد، أماني فوزى، 2007) والتي هدفت عن معوقات أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة، وقد توصلت الى عدم وضوح دور محدد للأخصائي الاجتماعي فى القانون رقم 10 لسنة 2004م، كما توصلت إلى أهمية تدريب الأخصائي الاجتماعي على مستويات الفردية ثم التدريب الجماعي لفريق العمل لتوضيح جوانب كل تخصص إلى التخصصات الأخرى فى العمل مع الدعاوى التي ترفع من خلال مكاتب التسوية.

13. دراسة (هناء محمد عبد المجيد، 2007) التي استهدفت تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية من خلال تحديد المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية لتطوير الأداء المهني لهؤلاء الأخصائيين، وأكدت نتائج الدراسة حول المتطلبات المهارية الخاصة بتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي على مهارة الاتصال، مهارة التنسيق، ومهارة العمل الفريقي، وعلى تقدير قيمة التعاون لتحمل المسئولية أثناء العمل مع أعضاء الفريق وخلق جو من التفاهم بينهم.

14. دراسة (محمد عامر، 2008) والتي هدفت تقويم لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة، وتوصلت إلى ارتفاع نسبة ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التسوية لمهارات الاتصال والمقابلة والتفاوض وحل المشكلة، كما توصلت إلى وجود بعض الصعوبات من أهمها عدم الاستقرار الوظيفي وعدم توافر المكان المناسب للعمل مع الحالات وقلة الدورات التدريبية وعدم وجود توجيه.

15. دراسة ترفيز (Travis, 2008) التي أكدت على أن الأخصائي الإجتماعي الناجح هو الذي يتم إعداده علمياً بشكل جيد أثناء تعلمه لمهنة الخدمة الإجتماعية حتي يصبح متمكناً من الممارسة بالشكل المطلوب, كما أكدت أيضاً علي ضرورة التطابق بين الإطار النظري للخدمة الإجتماعية والممارسة العملية, وأن هذا لا يتم إلا من خلال التدريب الميداني الجيد الذي تتوافر له مقومات تلك الجودة في نظام تعليمي وإشراف ودراسة مناسبة وخبرات تنتقل عبر الأجيال.

16. دراسة "هونير (Ghafoori Honyra , 2010) التي أكدت على ضرورة الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي، حيث أشارت الدراسة أن الأخصائيين يصبحون أكثر خبرة ومهارة في العمل في مجالات الممارسة المختلفة من خلال تدريبهم بشكل جيد بما ينعكس علي أدائهم المهني.

17. دراسة (قصي عبد الله إبراهيم، 2011) التي هدفت إلى التعرف إلى مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية، وقد توصلت الدراسة التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالمبادئ المهنية للممارسة التي أقرها الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الفلسطينيين لدى نسبة غير قليلة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على برنامج الطوارئ بدائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية، وقد بلغ متوسط هذه النسبة (64.1%)، ويمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد وتصميم البرامج التدريبية لرفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحقيق تنميتهم المهنية.

18. دراسة (نسمة عبدالحليم إبراهيم، 2014) التي استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي, وأظهرت نتائج الدراسة أنه لتحقيق جودة الإعداد المهني لابد من توفير مؤسسات تدريبيه علي درجة عالية من الكفاءة لأن بما توفره من موارد وإمكانيات وإشراف مميز له، وتركز فيها علي تحقيق جودة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.

19. دراسة (إيهاب عبد الخالق محمد، 2019) التي كشفت عن العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دالة (0,01، 0,05) بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على بعد اكتساب المعارف العلمية المرتبطة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا يدل على أن البرنامج التدريبي لتنمية مهارات الأداء المهني، أدي إلى اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين مجموعة من المعارف العلمية المرتبطة بالنمو المهني الوظيفي.

20. دراسة (رمضان أنور محمد سليمان، 2020) التي تهدف إلى تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، وتتضمن مجتمع الدراسة (15) من الخبراء والأكاديميين بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والفيوم وأشارت نتائج الدراسة إلي وجود معوقات للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحددت أهم تلك المعوقات في الإنطواء والانعزال وعدم الثقة في الآخرين، معوقات مرتبطة بقوانين ولوائح وفلسفة المؤسسة.

21. دراسة (محمد صابر أبوزيد، 2020) التي توصلت إلى تصميم برنامج يهدف إلى إكساب الأخصائيين الاجتماعيين معارف ومهارات واستراتيجيات وتدعيم القيم الإيجابية واستخدام استراتيجيات منها التمكين والإقناع والفهم الواضح، والأدوار منها كمرشد ومعلم وخبير ومخطط للبرامج وموجه، ومن المهارات مهارة الملاحظة ومهارة الاتصال المهني وتكوين علاقات مهنية وتنفيذ البرامج والتخطيط وتقييم البرامج ومن الأدوات منها الندوات والمناقشة الجماعية والمحاضرات والاجتماعات الدورية.

الدراسات المرتبطة بالطلاق:

1. دراسة (الجوهرة إدريس، 1990) والتي استهدفت دراسة تأثير استخدام العلاج الواقعي في خدمة الفرد لمواجهة المشكلات التي تواجه المرأة المطلقة وقد أوضحت الدراسة أن هذه المشكلات هي مشكلات اقتصادية ،مشكلة رعاية الأبناء، مشكلات نفسية كالخوف والانطواء، والخجل، الشعور بالدونية، كما أوضحت فعالية العلاج الواقعي في خدمة الفرد في علاج المشكلات الاجتماعية للمرأة المطلقة.

2. دراسة (عبد الناصر عوض، 1993) التي أشارت إلى أن السلوك العنيف بين الزوجين يؤدى إلى النزاعات المستمرة التي قد تؤدى إلى الطلاق.

3. دراسة (أمال عبد الرحيم، 1994) التي استهدفت دراسة أسباب الطلاق في المجتمع السوري، أوضحت أن هناك العديد من الأسباب والمشكلات التي تواجه الأسرة والتي تؤدى إلى الطلاق منها يرجع إلى الزوج ، وما يرجع إلى الزوجة، وهناك أسباب عامة ترجع إلى البيئة الاجتماعية المحيطة بهما وخاصة أسرة الزوجين.

4. دراسة (فهد ثابت، 1999) والتي استهدفت التعرف على الدوافع والعوامل التي تتسبب في الطلاق، وتوصلت الدراسة إلي أن الأسباب الرئيسية للطلاق: سوء المعاملة والفساد، وعدم توفر السكن المستقل، الخلافات مع أهل الزوجين، المشكلات الجنسية، التفاعل بين الزوجين، مشكلات تعدد الزوجات، المشكلات المالية، مشكلات النفور، عدم الاقتناع بالزوج والزوجة، مشكلات المرض النفسي والجسدي، الغيرة والشك والسحر.

5. دراسة (سعاد الكاشف، 2000) والتي استهدفت دراسة ديناميات اضطرابات العلاقات الأسرية ، وأوضحت أن المشكلات التي تواجهها الأسرة ترجع إلى أن الزوجين يفتقدان المرونة في حل خلافاتهم أول بأول وأن الخلافات الصغيرة بمثابة تراكمات متتالية لا تلبث أن تنفجر عند أي خلاف جديد.

6. دراسة (مجدي مصطفى، 2003) والتي استهدفت دراسة وعى الطلاب بظاهرة الطلاق، وأوضحت أن نسب وعى الطلاب بظاهرة الطلاق متوسطة.

7. دراسة (فاتن محمد، 2006) والتي استهدفت اختبار مدى تأثير العلاج الواقعي في خدمة الفرد لتخفيف حدة الاضطرابات السلوكية لدى أبناء المطلقين، وأوضحت الدراسة أن ممارسة العلاج الواقعي في خدمة الفرد يمكن أن يخفف من حدة الاضطرابات السلوكية لدى أبناء المطلقين.

8. دراسة (عفاف راشد، 2007) والتي استهدفت ممارسة المدخل الروحي للتخفيف من المشكلات الفردية الاجتماعية المؤدية إلى طلاق الزوجات المبكر ، وأوضحت الدراسة أن استخدام المدخل الروحي يخفف من مشكلات العلاقات بين الزوجين والمشكلات الاقتصادية والمشكلات الجنسية التي تؤدى ألي طلاق الزوجات المبكر.

9. دراسة (موزة الكعبي، 2008) والتي استهدفت استخدام المدخل الواقعي في خدمة الفرد للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المرأة المطلقة، وأوضحت نتائج الدراسة

فعالية مدخل العلاج الواقعي للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية للمرأة المطلقة فيما يتعلق بالمشكلات الأسرية والاقتصادية.

10. دراسة (خالد هايف سلطان المطيري، 2021) التى تناولت أثر الصور والمراسلات عبر وسائل التواصل الاجتماعى فى إثبات الطلاق للضرر فى الفقه الإسلامى وقانون الأحوال الشخصية الكويتى"، وتوصلت إلى أهم النتائج منها أن الصور والمراسلات التى تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعى أحد طرق إثبات الطلاق للضرر، وأن المشرع الكويتي اعتمد المذهب المالكي كعمدة في وضع قانون التفريق للضرر.

الدراسات المرتبطة بمحكمة الأسرة:

1. دراسة (Dean. Sandra, 1991) والتي أوضحت أن التوفيق بين الأسرة هو هدف مهنة الخدمة الاجتماعية فى محكمة الأسرة، والأخصائي الاجتماعي يحاول التدخل للقضاء على المنازعات بين أفراد الأسرة ومساعدتها على إعادة بنائها مرة أخرى محاولة تقديم الخدمات للمطلقين والمطلقات حيث مواصلة النزاع على رعاية الأبناء والأطفال، وأكدت نتائج الدراسة أن دخول فريق العمل فى محكمة الأسرة كان لها تأثير كبير على خفض المنازعات الأسرية وكان فريق العمل بمثابة دليل ومرشد حقيقي وعملي للأسر، ووجوب تدخل المهنيين مثل الأخصائيين الاجتماعيين مع الأسر فى فض المنازعات الأسرية لإعادة الضبط الداخلي للأسر.

2. دراسة اليزابيت (Scott– Elizabeth, 1999) حيث أوضحت نتائجها أهمية الاتجاه العملي لتحقيق التعاون بين الأخصائي القانوني والمعالج الأسري فى إجراء تسهيلات للنظام القانوني المعقد وجعله أكثر فاعلية وكذلك تحقيق التطوير والالتزام الى جانب زيادة فرص الابتكار للحلول عند العمل مع الأسرة.

3. دراسة باندو دوج (Bandow Doug, 2001) التي أكدت على حاجة محكمة الأسرة الأمريكية لتغيير نظم الرعاية البديلة وتقدير جهود الإصلاح حيث حددت اهم الصعوبات التى تواجه هذه المحكمة وكانت من أهمها الحاجة الماسة الى توفير سلطة قضائية منظمة إضافة الى تأكيد هذه الدراسة على مدى أهمية تبسيط الإجراءات والطلبات وتحديد المراكز التى يمكن من خلالها تقديم رعاية بديلة للأطفال بصورة مؤقتة كما أكدت على أهمية الاتصال بمؤسسات المجتمع والتعاون معها لتوصيل الخدمات الاجتماعية للأسر والأطفال.

4. دراسة (Mantle– Gery, Critchley– Alan, 2004) التي أوضحت أن مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً مهماً فى الوساطة بمحكمة الأسرة، وتلعب أيضاً دوراً هاماً

لمنع التدخل الخارجي المبكر مع الأسر وتوفير الدعم الذى أوصت به الحكومة، ويكون دور الأخصائي الاجتماعي فى الوساطة متمثل فى محاولة الوصول بالأسر إلى حياة أكثر انسجاماً، والعلاقة بين الخدمة الاجتماعية والوساطة كافية لرسم وتحليل العمل من حيث النظرية والتطبيق.

5. دراسة (عبد الناصر عوض، 2004) التي تحدثت عن محكمة الأسرة بين الطبيعة الاجتماعية والنفسية والتبعية القانونية رؤية اجتماعية تدعيما لأهدافها ورسالتها السياسية وقد توصلت الدراسة الى وضع تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي بمحاكم الأسرة وقام بتحديد اهم العوامل المؤدية الى المنازعات الأسرية كالعوامل النفسية والاقتصادية والصحية والسلوكية والأسرية كما حدد اهم المشكلات الأسرية كسوء الاختيار وتباين الميول والهجرة شبه الدائمة والانحرافات السلوكية وتدخل الأقارب والمشكلات الصحة الإنجابية.

6. دراسة مارك لين (Markan Lunne, 2005) التي توصلت إلى أهمية توضيح دور الممارسين المهنيين العاملين بمحكمة الأسرة لفهم قانون الأسرة كما توصلت الى مقابلة محكمة الأسرة لاحتياجات الأطفال والأسر أثناء وبعد حل النزاع وكيفية توظيف المحكمة لمقابلة هذه المتطلبات او الاحتياجات.

7. دراسة (عبد الناصر عوض، مصطفى الفرماوى، 2005) التي تحدثت عن مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وتوصلت إلى اهم المعوقات التي تحد من عمل الأخصائيين الاجتماعيين بهذه المكاتب والمتمثلة في عدم توافر المكان المناسب لإجراء المقابلات الفردية وهذا يؤدى إلى عدم تطبيق اهم مبادئ الخدمة الاجتماعية وهو مبدأ السرية وكذلك قصور الاطار النظري والمعرفي للأخصائيين الاجتماعيين بشان نظريات ومعارف حل المشكلات الأسرية.

8. دراسة (إسماعيل مصطفى، 2005) التي أشارت إلى تحديد الواقع المهني للأخصائي الاجتماعي بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية الى حاجة هذه المكاتب إلى تقديم نماذج علمية ومهنية للعمل بمجال الأسرة وذلك لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي.

9. دراسة (أحمد قناوي حامد، 2015) التي هدفت إلى تقويم دور أخصائي خدمة الفرد بمحاكم الأسرة، والتوصل إلى تصور مقترح لهذا الدور من منظور العلاج الأسري، وأثبتت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة ليس لديهم الإعداد الكافي لممارسة العمل، كذلك لا يمارس النماذج العلاجية الحديثة، ولديهم نقص في المهارات المهنية للعمل بالمحكمة.

ومن خلال العرض السابق للتراث النظري والدراسات السابقة يمكن أن تكمن مشكلة الدراسة الحالية في "تحديد متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة".

ثانياً: أهمية الدراسة:

1. أهمية الأسرة حيث أنها الخلية الأولى فى المجتمع ووحدة بناءه، وما قد يصيبها من مشكلات تؤثر على استقرارها واستقرار المجتمع مما يحتم الدراسة والبحث العلمي.
2. تفاقم مشكلات النزاعات الزوجية حيث أنها تؤثر على كيان الأسرة وعلى التوازن العاطفي وينعكس ذلك بطريقة مباشرة على الأطفال من حيث أساليب المعاملة والتربية مما يؤثر على حياتهم ويؤدى إلى اضطرابهم، فضلاً عن فقدهم الجو النفسي المناسب.
3. زيادة معدلات الطلاق في المجتمع المصري.
4. الاهتمام بمتطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من معارف ومهارات وقيم في عمله بمحكمة الأسرة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى هدف رئيس مؤداه (متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة).

- وينبثق من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية هي:-

1. تحديد المتطلبات المعرفية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة.
2. تحديد المتطلبات القيمية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة.
3. تحديد المتطلبات المهارية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية إلى الإجابة على تساؤل رئيس مؤداه: ما متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة؟

وينبثق من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:-

1. ما المتطلبات المعرفية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة؟

2. ما المتطلبات القيمية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة؟
3. ما المتطلبات المهارية لجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

1. مفهوم المتطلبات requirement:

يشير معجم أكسفورد إلى المتطلب بأنه "شيء تحتاجه أو يستلزم وجوده ويجب أن تمتلكه, أو هو شيء يجب توفيره, وهكذا فإن المتطلب هو الشيء الذى يطالب بإيجاده بتكرر وتأكيد, وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج معينة.(Oxford, 2001, p542).

وتشير معاجم اللغة إلى أن كلمة طلب: الطلب: محاولة إيجاد الشيء وأخذه والمطالبة تعنى: أن تطالب إنساناً بحق الله عنده ولا تزال تتقاضاه وتطالبه بذلك, أما متطلب فأدغمت التاء في الطاء وشددت فقيل متطلب, وتطلبه: أي حاول وجوده وأخذه, والتطلب: أي الطلب مرة بعد أخرى.(ابن منظور، 1992، ص 559).

ويوضح المعجم "النفيس": المتطلب بأنه اللزوم, الضرورة, الحاجة والمتطلب شرط أساس ومقتضى.(وهبة، 2000، ص ص 1272، 1273)

وهناك من يرى أن المتطلبات هي "تحديد المواد القائمة أو التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع والتنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم.(السكري، 2013، ص 126).

وتعرف الباحثة المتطلبات في هذه الدراسة بأنها: مجموعة المعارف والقيم والمهارات اللازمة لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

2. مفهوم جودة الأداء المهني:

تعريف الجودة في اللغة العربية: من الفعل جاد أي صار جيدا فهو جيد ويشير المعني اللغوي إلى الإتيان بالجيد من القول والعمل. (الوجيز، 2011, ص 125)

وعرفت بأنها الصفة أو المنزلة الرفيعة أو الشيء كما يجب ان يكون,(czalinik, 1987, p. 1161)

والجودة هي تلبية احتياجات المستفيدين وإشباع توقعاتهم. (شاكر، عواد، 2008، ص 22).

أما مفهوم الأداء المهنيprofessional performance :

ينظر للأداء لغوياً على أنه الشيء أو القيام به أو إنجازه. (الوجيز، 2011، ص 10).

كما تشير كلمة Performance إلى القدرة على القيام بالعمل بكفاءة، كما تشير إلى الكيفية التي يتم بها هذا العمل (بدوي، 1995، ص 360).

وفي علم النفس يشير إلى لفظ يطلق على ما أحرزه المرء وحصله أثناء التعلم والتدريب من مهارات أو معلومات، ويشير الأداء في قاموس الخدمة الاجتماعية إلى إنتاجية وفاعلية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي للقيام بمتطلبات الوظيفة. (Barker ,1999, p 66)

كما يعرف بأنه البدء في عمل شيء والاستمرار فيه حتى الانتهاء منه أو اتخاذ إجراء وفقاً لمتطلبات معنية أو الإنجاز والتنفيذ مع عدم الخلط بين جودة الأداء من ناحية والسلوكيات أو نشاطات العمل والواجبات والمسئوليات من ناحية أخرى (jon at all, 2002, p. 260).

ويعرف الأداء على أنه القدرة على القيام بعمل ما خاصة إذا كان يتطلب مهارة معينة.(Merriam, 2003, p. 447).

ويعرف في قاموس كامبريدج Cambridge 2000 بأنه كل ما يكفل الأداء الوظيفي، كما يشير إلى كيفية فعل النشاط أو الوظيفة. (Cambridge Dictionary of American English ,2000).

كما يعرف الأداء أنه الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز. (البلعبكي، 2003، ص 637).

ويقصد بالأداء المهني في الخدمة الاجتماعية: بأنه قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئولياته الوظيفية طبقا لمدي كفاءة ومدي ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة بها. (حبيب، 1997, ص157).

وهي الإجراءات التي تتخذ لزيادة قدرة الخدمة على إشباعها لاحتياجات المستفيدين منها، وتحسينها حتى تصل لدرجة الكفاءة والفعالية، حتى تحوز رضا المستفيدين.(علي، 2013، ص 145)

وتعرف الباحثة جودة الأداء المهني في هذه الدراسة بأنها:-

أ. قدرة الأخصائي الاجتماعي على قيامه بدوره مستنداً على معارفه ومهاراته وقيمه الأخلاقية وخبراته المهنية التي اكتسبها أثناء دراسته الأكاديمية والدورات التدريبية.

ب. قدرة الأخصائي الاجتماعي على إنجاز المهام المرتبطة بعمله في محكمة الأسرة.

ج. قدرة الأخصائي الاجتماعي على تنمية مستواه الشخصي والعلمي والمهني ومواكبة المتغيرات العالمية السريعة في ظل عمل فريقي متكامل.

د. سرعة العمل المطلوب من الأخصائي الاجتماعي في أقل وقت وأقل جهد ممكن.

هـ. التحسين والتجويد المستمر في إشباع الاحتياجات وحل مشكلات حالات الطلاق.

مفهوم الطلاق:-

الطلاق في اللغة: يعنى حل القيد، ومنه ناقه طالقا أي مرسله بلا قيد ، وشرعاً حل عقد النكاح، وإنهاء العلاقة الزوجية بلفظ الطلاق ونحوه.(زلط، د.ت، ص 135)

وكلمة الطلاق في اللغة يراد بها التحرر من القيد مطلقاً وربما كان هذا القيد معنوياً فكما يقال في اللغة طلقت المرأة أي حللت قيد الزواج المعنوي وهو الارتباط الحاصل بين الزوجين، ويقال أيضاً أطلقت الأسير أي رفعت القيد عنه وأخليت سبيله وأطلقت الماشية أى حللت قيدها وأرسلتها إلى الرعي فكلمة طلقه تستخدم لرفع القيد المعنوي وأطلقه لرفع القيد الحسى.(الرازي، 1995، ص 396)

كما يعنى فى اللغة رفع قيد النكاح (شلبي، 1999، ص 9)، كما يعنى أيضاً حل القيد والإطلاق،(الزحيلي، د.ت، ص 6873) وهو أيضاً فى اللغة يعنى رفع قيد الزواج الصحيح فى الحال أو فى المال أى الاستقبال بلفظ يقيد ذلك أو بما يقوم مقامه من كتابة أو إشارة.(البري، 1985، ص 221)

الطلاق في الشرع: عرف فى الشرع بأنه رفع القيد الثابت بالزواج ومعناه حل رابطة الزوجية فى الحال أو المآل بلفظ مخصوص.(أبو العينين، 1991، ص 213)

وعرفه ابن عابدين بأنه: إزالة النكاح أو نقصان حله بلفظ مخصوص، عرفه المالكية بأنه صفة حكمية ترفع حلية تمتع الزوج بزوجته، وعرفه الشافعية بأنه حل عقد النكاح بلفظ الطلاق.(العمروسى، 2000، ص ص 623: 642)

كما أنه يعنى حل الوثائق مشتق من الإطلاق وهو الإرسال والتر.(الشعراوي، 2000، ص 178)

والطلاق في اللغة الإنجليزية: هو الانفصال القانوني للزواج، وكل دولة تضع القوانين الخاصة بها المحددة لمعايير وأسس هذا الانفصال.(Robert, 1995, p106)

والطلاق في مفهومه الاجتماعي: هو إنهاء العلاقة الزوجية بحكم الشرع أو القانون وهو شكل من أشكال التفكك الأسرى، لأنه يؤدى إلى تحطيم الزواج والأسرة والروابط الاجتماعية بين عناصر النواة والأساس الأول فى المجتمع، وهو انفصال عملية الزواج بسبب منصوص عليه دينياً أو قانونياً، وهناك فرق بين الطلاق والانفصال، وفى الطلاق من حق الزوجين إقامة زواج آخر جديد بينما يقتصر الانفصال على عدم الاتصال الجسماني واستقلال كل طرف عن الأخر فى المخدع والمأكل.(همام، 2001، ص 139)

وترى بعض كتابات علم الاجتماع أن الطلاق: هو ترتيب نظامي لإنهاء علاقة الزواج والسماح لكل طرف بحق الزواج مرة أخرى ، وهو انتهاء الرابطة الزوجية ، أو إصدار إعلان قانون ببطلان هذه الرابطة، وهو الانفصال بين الزوجين بحيث لا يغير هذا النظام من العلاقات القانونية بينهما والتى نجمت عن الزواج (غيث، 2006، ص 139)

وهو تصرف مشروع يصدر من الزوج أو ممن يقوم مقامه تنتهى به رابطة الزواج فى الحال أو فى المآل ، أو هو إنهاء العلاقات الزوجية بحكم الشرع والقانون وإزالة ملك النكاح.(الخشاب، 1996، ص 273)

كما ينظر للطلاق على انه هو إنهاء عقد الزواج (جبريل وآخرو، 1997، ص 130) كما يعنى حل رابطة الزوجية طبقاً لإجراءات قانونية يقررها المجتمع(الصديقي؛ حسن، 2000، ص 94)، او هو انفصال يتم بين الزوجين وتنتهى به الحياه الزوجية بينهما ويصبح كل منهما غريباً عن الآخر ولا يربط بينهما حقوق ومسئوليات إلا ما نصت عليه التشريعات من حقوق لكل من الزوج والزوجة.(النحاس، 1999، ص123)

أما بالنسبة لتعريف الطلاق للضرر لغة:

الطلاق للضرر مركب لفظي يتركب من لفظتين لكل منهما معناه الخاص في اللغة، فاللفظة الأولى الطلاق اسم من الفعل الثلاثي الصحيح طلق، الذي يرجع في اللغة إلى أصل واحد صحيح مطرد يدل على التخلية والإرسال (الرازي، 1979، ص 420)، والطلاق في اللغة يطلق ويراد به تخلية سبيل المرأة وانفصالها عن زوجها، فطلقت المرأة تطليقاً فهي طالق، وإبل طالق التي ترسل في الحي ترعى من حولهم.

وأما اللفظة الثانية، وهي الضرر فاسم من الفعل الثلاثي الصحيح المضعف ضرر، الذي يرجع في اللغة إلى ثلاثة أصول، الأول: خلاف النفع، والثاني: اجتماع الشيء، والثالث: القوة.(الفراهيدي، د.ت، ص 101)

والضرر في اللغة يطلق ويراد به ضد النفع، كقولك: ضررت ضراً، ويأتي أيضاً بمعنى النقصان تقول: دخل عليه ضرر في ماله، أي نقصان.(الرازي، 1979، ص 1979)

تعريف الضرر اصطلاحاً:

تعريف الطلاق للضرر في الشريعة الإسلامية:

يطلق الفقهاء في الشريعة الإسلامية الطلاق للضرر ويسمونه أيضاً الطلاق للشقاق ويقولون: إن الشقاق هو النزاع الشديد بسبب الطعن في الكرامة، وإن الضرر هو إيذاء الزوج لزوجته بالقول أو بالفعل، كالشتم المقذع والتقبيح الخل بالكرامة، والضرب المبرح، والحمل على فعل ما حرم الله، والإعراض والهجر من غير سبب يبيحه ونحو ذلك.(بن الهروي، 2001، ص 314)

وورد التعبير عن الضرر بعدة معان منها الإتلاف ومنها الاستهلاك ومنها الإفساد ومنها الأفعال الموجبة الضمان، وعرفه بعض الفقهاء: بأنه إلحاق مفسدة بالغير مطلقاً أو هو كل أذى يلحق بالشخص سواء كان في ماله أو جسمه أم عرضه أم عاطفته فسبب له خسارة مالية، سواء بالنقص أو التلف المادي أو ينقص المنافع، أو زوال الأوصاف (النجار، د.ت، ص 34).

وعرفه بعض الفقهاء المعاصرين بأنه: ما يترتب على الفعل من نقص يلحق الإنسان في نفسه أو دينه أو عرضه أو ماله (أبو ستة، د.ت، ص 153)، أما تعريف الضرر في القانون فقد

عرف: بأنه الأذى الذي يصيب الإنسان في جسمه أو ماله أو شرفه أو عواطفه.(عابدين، 1985، ص 69).

مفهوم محكمة الأسرة:

هى محكمة متخصصة ذات تشكيل قضائى متميز يتولى الفصل فى دعاوى الأحوال الشخصية التى تفرع من أحد أفراد الأسرة ضد الآخر بشأن تطبيق أحد قوانين الأحوال الشخصية والفصل فيها (زين، 2005، ص 9)

وتعرف محكمة الأسرة بأنها نظام قضائي جديد يقوم على فلسفة خاصة تتطلبها السمات الخاصة بمشاكل الأسرة، ولعل من أهم خصائص هذا النظام هو دور أفراد الأسرة ومشاركتهم فى حل مشاكلهم سواء كان ذلك فى محاولات المصالحة والاتفاق أو أمام المحكمة، مع الاستعانة الكاملة بالأخصائيين فى شئون الأسرة اجتماعياً ونفسياً وقانونياً. (قانون رقم(1)، 2004)

وهى هيئة قضائية تنظر فى المشاكل الزوجية وتقوم بعرضها على مكتب تسوية المنازعات الذي يتألف من أخصائى اجتماعى وأخصائى نفسى وأخصائى قانونى بالإضافة إلى مدير المكتب لحل المشاكل التي بين طرفي النزاع الأسري وديا قبل اللجوء إلى المحكمة ورفع الدعوى القضائية (سالم، 2004، ص 624).

مفهوم النزاعات الأسرية:

تعرف كلمة النزاعات في اللغة العربية بالتخاصم والاختلاف، وتشتق من كلمة نزاع، وتنازع القوم أي اختلفوا.(الوجيز، 2011، ص 610)

وتعرف النزاعات الزواجية بأنها نوع من العلاقة التي تتسم بالندية بين طرفي العلاقة الزوجية، حيث يحاول كل طرف تحديد شكل هذه العلاقة ويضيف سيطرته عليها من خلال التعارض في اتخاذ القرارات فيما بينهما فيزداد الصراع ويحتدم ويأخذ شكل التطاول بالألفاظ ثم العنف وأحياناً ما يصل إلي الانفعال وإن كان الكثير من الأزواج ما يحجم عن الانفصال لسبب أو لآخر مثل وجود الأطفال في الأسرة.(فضلي، عبد العال، 1992، 385)

كما تعرف بأنها الخلافات المستمرة بين الزوجين والتي تترتب على سيطرة الشعور بالاغتراب على الحياة الأسرية، بحيث تتطلب هذه النزاعات تقديم مساعدات فنية متخصصة تستهدف تنمية الوعي لدى الزوجين وتبصيرهما بمشكلات الأسرة وأساليب مواجهتها وتنجم النزاعات الزوجية عن(منصور، 1992، ص 382):-

1. تبادل المشاعر السلبية بين الزوجين.
2. ضعف الشعور بالمسئولية الاجتماعية المتبادلة.
3. مقدار الأمل والنظرة التشاؤمية.

واستناداً على ما سبق يمكن تحديد مفهوم النزاعات الأسرية إجرائياً في هذه الدراسة بانها:

1. إحدى القضايا التي تنظر أمام محكمة الأسرة والمحددة بالقانون رقم (1) لسنة 2000 وقانون إنشاء محكمة الأسرة رقم (10) لسنة 2004.
2. يكون طرفاها (المدعى والمدعى عليه) الزوج والزوجة، ويربطهما معاً رباط الزوجية.
3. تتعلق بأحد أمور الحياة الأسرية أو الزوجية (الطلاق، النفقة، حضانة الأطفال، الخلع، الطاعة، التطليق).
4. وتكون نتيجة لسوء العلاقات وسوء التكيف بين الزوجين أو أحد أفراد الأسرة.
5. عجزت جهودهما الشخصية وكذلك المحيطين بهما علي التغلب عليها مما دفعهم إلى اللجوء إلى محكمة الأسرة.

الاطار النظري للدراسة:

(أ) الأساس المعرفي Knowledge base :

إن أي تخصص من التخصصات ينمو بارتقاء معارفه وأساسه النظري الذي يساعد على فهم الواقع والقدرة على التعامل معه بإيجابية إلى جانب تفسير العلاقات بين ظواهره لتحليلها وفهمها.

ويقصد بالأساس المعرفي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة تخصص ما والذي يتضمن النظريات العلمية (Theories) والنماذج العلمية (Models) والمداخل العلمية (Approaches) والتي توجه مسار التدخل المهني بعيدا عن العشوائية والارتجال.(علي، 2003، ص 241).

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا أنواع المعرفة التي تحتاج إليها ممارسة الخدمة الاجتماعية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:(علي، 2013، ص 51)

- معرفة متصلة بخدمة الفرد وخدمة الجماعة (النظريات والأساليب الفنية).
- معرفة متصلة بنظريات الممارسة في تنظيم المجتمع.
- معرفة متصلة بالنظريات الأساسية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- معرفة متصلة بالجماعات.
- معرفة متصلة بمصادر البحث المهني للممارسة والمفاهيم والأساليب الفنية للتخطيط الاجتماعي.
- معرفة متصلة بنظريات وطرق التقدير النفسي الاجتماعي والتدخل المهني.

- معرفة متصلة بنظريات النمو الإنساني ونظريات الجماعة الصغيرة والتفاعل الجماعي.
- معرفة متصلة بنظريات وتعليم وتدريس الخدمة الاجتماعية.
- معرفة متصلة بالتشريعات والقوانين المؤثرة في الخدمات.

وقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بأمريكا تصنيف للمعرفة التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي في المجالات الآتية :

- معرفة تتصل بالسلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية.
- معرفة تتصل بسياسات الرعاية الاجتماعية والخدمات.
- معرفة تتصل بممارسة الخدمة الاجتماعية.
- معرفة تتصل بطرق البحث ومناهجه.

ومما سبق يمكن القول بأن الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية يتكون من ثلاثة مصادر (علي، 2013، ص 52):

- قاعدة علمية توليفيه منتقاة من علوم أخرى ومثلث داخل المهنة كي تكون صالحة للاستخدام المباشر.
- قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العلمية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها.
- معلومات ناتجة عن خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنيا وهى أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية.

(ب) الأساس المهاري Skill Base:

للممارس العام في الخدمة الاجتماعية لمساعدة الطالبات المغتربات وتعرف المهارة بأنها قدرة الممارس العام على توظيف النظريات والمعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه في مجالات الممارسة لتحقيق عملية المساعدة لكافة الأنساق التي يتعامل معها في المواقف المتعددة بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد. (علي، 2003، ص 325)

وتعرف بأنها: قدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية وجودة وسرعة أعلى وتحقيق أهداف عملية المساعدة، ويتم ذلك كله من خلال تنمية قدرات عملائه في الاعتماد على الذات مستخدماً معارفه وخبراته وقدراته واستعداداته في إطار القيم المهنية (الغزاوي، 2004، ص 34).

والمهارة هي القدرة على استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة الإنجاز عند القيام بالدور المنوط به وكذلك هي اختيار واع لنوعية المعرفة وثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي ثم إدماج هذه المعرفة مع قيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية بطريقة تؤدى الغرض وتوصل إلى الهدف المراد الوصول إليه. (هاشم، 2005، ص 619)

وتعد المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية حيث إنها إحدى المكونات التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المهنة , ولقد حظي موضوع مهارات الممارسة باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية , ممارسين ومنظرين على حد سواء وخاصة إن المهارات هي الترجمة الفعلية لجملة المعارف التي تم الإلمام بها.(على، 2003، ص 99)

ولذلك فإن المهارات المهنية تعد جزءًا لا يتجزأ في إعداد الأخصائي الاجتماعي وذلك للأسباب التالية(منقريوس، علي، 2009، ص 9):

- توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لأنها توضح إدراك الأخصائي الاجتماعي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة علي تطبيقها في المواقف المناسبة.

- يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوي مكانة المهنة في المجتمع حيث إنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون علي قدر عال من المهارة في الأداء زادت فعالية ما يؤدونه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع

- توجه مهارات الممارسين في الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقا لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم.

- المهارة المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة لمواقف التعامل معها.

وبناء على ذلك يمكن التأكيد على اكتساب المهارات للأخصائيين الاجتماعيين وذلك بوصف المهارات المهنية إحدى متطلبات تحسين الأداء المهني لأن المهارات المهنية هي نتاج حقيقي لما تم اكتسابه من خلال القاعدة المعرفية والمبادئ والقيم المهنية.

(ج) الأساس القيمي Values Base:

لا يمكن أن توجد مهنة الخدمة الاجتماعية بدون إطار قيمي تعمل من خلاله إذا أن القيم هي الأساس الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات الإنسانية وقد تبنت الجمعية الدولة للأخصائيين الاجتماعيين ميثاقا أخلاقيا يلتزم به الأخصائي الاجتماعي وينص هذا

الميثاق الأخلاقي علي أن الخدمة الاجتماعية تتبع من المثل العليا الدينية والإنسانية والديموقراطية لإشباع الاحتياجات ولتنمية القدرات الإنسانية وينبغي أن يكرس الأخصائيون الاجتماعيون جهودهم لصالح رفاهية الإنسان ولتنمية المعرفة العلمية واستخدامها لصالح الإنسانية والمجتمع كما يجب العمل من أجل تنمية الموارد لإشباع احتياجات الفرد والجماعة, المجتمع ومن أجل تحقيق العدالة الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية أمانة عامة تتطلب من الممارسين لها الأمانة والاستقامة والإيمان بقيمة الإنسان وكرامته واحترام الفروق الفردية والتعهد بأداء الخدمة وتكريس انفسهم من أجل الحقيقة وأداء الخدمة بأمانة وكفاءة .(حبيب، 1997، ص 178).

والقيم هي مجموعة من المعتقدات والمعايير التي يكتسبها الأخصائي كممارس عام باعتبارها موجهاً لتحقيق أهداف الممارسة المهنية تجاه كل من العملاء، الزملاء، المؤسسات، مهنة الخدمة الاجتماعية، المجتمع ككل.(علي، 2003، ص 329).

وتتأثر الخدمة الاجتماعية تأثراً شديداً بثقافة المجتمع الذي تمارس به، ولذلك فإن القيم هي أكثر مكونات الممارسة اختلافاً من مجتمع لآخر، حيث تنبع القيم من تراث المجتمع وأيديولوجيته السائدة وتطلعاته في المستقبل (الدباغ، 2003، ص 61).

ولذلك فإن القيم المهنية تحكم تصرفات وسلوك الممارس العام وتؤدي إلى ارتقاء وتفعيل الأداء المهني وتوجه كل أنشطته نحو تعزيز حل المشكلات والتغلب عليها، وتقبل سلوك عملائه والسعي إلى تنمية قدراته الذاتية، ويتجه إلى التقليل والحد من تأثير كافة المشكلات التي تعوق أدائه المهني.

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة:

حيث تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي تكشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة معينة مع تسجيل دلالاتها وخصائصها وتصنيفها وكشف ارتباطها بالمتغيرات الأخرى بهدف وصف هذه الظاهرة وصفاً دقيقاً شاملاً من كافة جوانبها ولفت النظر إلى أبعادها المختلفة.(شفيق، 1994، ص 108)

(2) المنهج المستخدم:

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة بأسيوط.

(3) مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

طبقت الدراسة علي عدد43 أخصائي اجتماعي بمحكمة أسيوط الأبتدائية بمحافظة أسيوط وترجع مبررات اختيار المجال المكاني للأسباب التالية:

- يتوافر في المجال المكاني عدد من الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق أدوات جمع البيانات.
- ترحيب القائمين على مكاتب تسوية النزاعات الأسرية بالقضية الرئيسية للدراسة واستعدادهم لمساعدة الباحثة علي إجراء الدراسة.

ب- المجال البشري:

جميع الأخصائيون الاجتماعيون بمكاتب تسوية المنازعات الأسرة الملحقة بمحاكم الأسرة بمحافظة أسيوط والبالغ عددهم (43) أخصائي اجتماعي بمكتب النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

ج- المجال الزمني:

تم جمع البيانات في الفترة من 2022/9/1 م حتي 2022/9/30م

(4) أدوات الدراسة:

تُعرف الأداة "بأنها الوسيلة المستخدمة عادة عند جمع بيانات الدراسة، وأيضا الأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة تحليلا إحصائياً". (مختار، 1995، ص 29)

والأداة هي الوسيلة العلمية التي سوف يستخدمها الباحثين في جمع البيانات من مفردات المجتمع الذي يحدده(عويس، 1994، ص 97)، وسوف تعتمد الباحثة في هذه الدراسة على استمارة استبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعين العاملين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة بأسيوط.

سابعاً: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- وصف عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة.

جدول رقم (1)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع ن= 43

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	29	%67,4
أنثى	14	%32,6
المجموع	43	%100

يتضح من الجدول رقم (1) والذي يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع حيث وجد أن نسبة 67,4% من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة من الذكور وأن نسبة 32,6% من الأخصائيات الاجتماعيات الإناث، وهذا يعني أن نسبة الأخصائيين الاجتماعيين (الذكور) أعلى من نسبة الأخصائيات الاجتماعيات (الإناث)،

وتشير هذه النتائج إلى طبيعة العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وأن يكون الأخصائيين الاجتماعيين من الجنسين وهذا ما يتناسب مع طبيعة المشكلات الأسرية التي يتعاملون معها، شريطة أن تتوافر المقومات الشخصية في الأخصائيين الاجتماعيين.

جدول رقم (2)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للسن ن= 43

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	3	%7,0
من 30 إلى اقل من 40 سنة	13	%30,2
من 40 إلى اقل من 50 سنة	24	%55,8
من 50 سنة فأكثر	3	%7,0
المجموع	43	%100

يوضح الجدول السابق رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للسن حيث وجد أن نسبة 55,8% من المبحوثين أعمارهم (من 40 إلى اقل من 50 سنة) ونسبة 30,2% أعمارهم (من 30 إلى اقل من 40 سنة)ونسبة 7% لكل من الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) و(من 50 سنة فأكثر) متساوياً معاً بنفس النسبة، مما يشير إلى ان الفئة العمرية (من 30 إلى اقل من 40 سنة) هي أعلى نسبة من بين المبحوثين، ويستنبط من ذلك الاستعانة بذوي الخبرات للعمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، نظراً لأهمية الدور المنوط بهم ومواجهتهم لبعض المشكلات الأسرية الحساسة والتي تحتاج لخبرة في التعامل معها.

جدول رقم (3)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي ن= 43

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس خدمة اجتماعية	20	%46,5
ليسانس آداب (اجتماع)	7	%16,3
دبلوم دراسات عليا	5	%11,6
ماجستير	2	%4,6
دكتوراه	9	%20,9
المجموع	43	%100

يتبين من الجدول السابق رقم (3) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي حيث وجد أن أعلى نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة حاصلون على بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة 46,5% وهذا مؤشر جيد كتمتع الأخصائيين بقدر عالي من المهارة لأن بكالوريوس الخدمة الاجتماعية يعد أفضل التخصصات التي تؤهل الأخصائيين

الاجتماعيين، ثم يليه مؤهل دكتوراه في الخدمة الاجتماعية بنسبة 20% ثم يليه ليسانس آداب (اجتماع) بنسبة 16,3% ثم يليه دبلوم الدراسات العليا بنسبة 11,6% وأخيراً مؤهل ماجستير بنسبة 4,6%، وقد يفسر ذلك بطبيعة العمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية حاجاتها إلى الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي المجال الأسرى بصفة خاصة.

جدول (4)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة ن= 43

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	9	%20,9
من 10 إلى أقل من 15 سنة	15	%34,9
من 15 سنة فأكثر	19	%44,2
المجموع	43	%100

يتضح من الجدول السابق (4) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة حيث وجد أن نسبة 44,2% من المبحوثين سنوات الخبرة لديهم في مجالات الخدمة الاجتماعية (من 15 سنة فأكثر) ثم يليها بنسبة 34,9% سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) وأخيراً سنوات الخبرة (أقل من 10 سنوات) بنسبة 20,9%، ويستنبط من ذلك حرص المسئولين في محاكم الأسرة على الاستعانة بالممارسين المهنيين ذوى الخبرات في المجال الأسري للعمل بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، حيث استعانت تلك المحاكم بذوي الخبرات من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الأسري، حتى يستطيعوا التعامل مع المنازعات الأسرية المختلفة التي تعرض عليهم من خلال مكاتب التسوية بمحكمة الأسرة.

جدول (5)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للحصول على دورات تدريبية في مجال العمل بإدارة المدن الجامعية ن= 43

الاستجابة	التكرار	النسبة
نعم	14	%32,6
لا	29	%67,4
المجموع	43	%100

يتضح من الجدول السابق (5) والذي يوضح وفقاً للحصول على دورات تدريبية في مجال العمل بإدارة المدن الجامعية حيث وجد أن 67,4% من المبحوثين حصلوا على دورات تدريبية، ونسبة 32,6% لم يحصلوا على دورات تدريبية، مما يشير إلى أن الدورات التدريبية تعطي قدر كبير في ممارسة العمل مع حالات النزاعات الأسرية، وينعكس ذلك على مستوى أداء

الأخصائيين الاجتماعيين بمكتب تسوية المنازعات الأسرية لمواجهة حالات النزاعات الأسرية والمتمثلة في الطلاق للضرر.

جدول (6)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد الدورات التدريبية التي حصل عليها ن= 43

الاستجابة	التكرار	النسبة
أقل من 3 دورات	7	%50.0
من 3 إلى أقل من 5 دورات	5	%35,7
من 5 دورات فاكثر	2	%14,3
المجموع	14	%100

يتضح من الجدول السابق (6) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد الدورات التدريبية التي حصل عليها المبحوثين حيث وجد أن 50% من المبحوثين حصلوا على (أقل من 3 دورات)، ونسبة 35,7% حصلوا على دورات تدريبية (من 3 إلى أقل من 5 دورات)، وأخيراً جاءت نسبة 14,3% حصلوا على (5 دورات فاكثر)، مما يشير إلى ندرة وقلة عدد الدورات التدريبية التي يحصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين بمحكمة الأسرة، وهذا يرجع إلى عدم الاهتمام بعقد دورات تدريبية نتيجة انشغال الأخصائيين الاجتماعيين داخل المحكمة ولا يوجد وقت لحضور تلك الدورات التدريبية.

جدول (7)

يوضح نوعية الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين ن= 43

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	أساليب التسجيل في عمل الأخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية المنازعات.	9	3	2	2,5	0,786	83,3	2
2	أساليب التقويم في عمل الأخصائي الاجتماعي مع المتنازعات أسرياً.	4	6	4	2	0,155	66,7	7
3	مهارات الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الحالات الفردية.	11	2	1	2,71	0,508	90,5	1
4	فهم شخصية العملاء (المتنازعات أسرياً) بمكتب تسوية المنازعات.	3	7	4	1,93	0,082	64,3	8
5	القيم الأخلاقية والاجتماعية للأخصائي	7	6	1	2,43	0,21	81	3

	الاجتماعي في التعامل مع المتنازعات أسرياً.					5	
6	الخبرات المهنية ودورها في كيفية حل المشكلات السلوكية بين المتنازعات أسرياً.	5	5	4	2,07	0,577	69,1	6
7	كيفية استخدام المعونة النفسية للتخفيف من المشكلات النفسية لدى المتنازعات أسرياً.	5	8	1	2,29	0,512	76,2	4
8	استخدام النماذج العلاجية الحديثة في حل المشكلات بين المتنازعات أسرياً.	6	5	3	2,21	0,528	73,8	5

يتضح من الجدول السابق (7) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوعية الدورات التدريبية التي حصلوا عليها المبحوثين حيث جاء في الترتيب الأول (مهارات الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الحالات الفردية) بنسبة 90,5%، وفي الترتيب الثاني (أساليب التسجيل في عمل الأخصائي الاجتماعي بمكتب تسوية المنازعات) بنسبة 83,3% وفي الترتيب الثالث (القيم الأخلاقية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المتنازعات أسرياً) بنسبة 81%، وأخيراً جاءت (فهم شخصية العملاء (المتنازعات أسرياً) بمكتب تسوية المنازعات) بنسبة 64,3%، مما يشير إلى أن الدورات التدريبية مختلفة ومتنوعة وتزيد من الخبرات المهنية والمعرفية والقيمية والمهارية لدى الأخصائيين الاجتماعيين لحل المشكلات الخاصة بالمتنازعات أسرياً، وبتحليل الجدول السابق نجد حرص المسئولين في محاكم الأسرة على تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كيفية التعامل مع الأطراف المتنازعة والتنوع في الدورات التدريبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين التي تشمل العديد من المهارات والقيم والمعارف النظرية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي وكذلك أساليب التسجيل التي يقوم بها مع المتنازعات أسرياً حتى يتسنى للأخصائي الاجتماعي اكتساب العديد من المهارات والخبرات المهنية والقيم الأخلاقية والاجتماعية والسلوكية في التعامل مع المتنازعات أسرياً بمكتب النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة.

وهذا ما أكدت عليه دراسة كلاً من (إسماعيل مصطفي سالم، 2004) وقامت بتحديد نموذج تدريبي يستخدم في الدورات التدريبية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محكمة الأسرة عن طريق توفير عدد من الأساليب المهنية، ودراسة ترفيز (Travis, 2008) التي أكدت على أن الأخصائي الإجتماعي الناجح هو الذي يتم إعداده علمياً بشكل جيد أثناء تعلمه لمهنة الخدمة الإجتماعية حتي يصبح متمكناً من الممارسة بالشكل المطلوب، ودراسة (محمد صابر أبوزيد، 2020) التي توصلت إلى تصميم برنامج يهدف إلى إكساب الأخصائيين الاجتماعيين معارف ومهارات واستراتيجيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

جدول (8)

يوضح المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة ن= 43

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	يجب أن يتوافر في الأخصائي معارف حول تجويد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية.	32	11	-	2,7	0,441	%91,5	3
2	يجب على الأخصائي الاطلاع حول الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد لتحسين أدائه المهني.	26	15	2	2,6	0,59	%85,3	8
3	يجب أن يتوافر في الأخصائي معارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة.	37	6	-	2,9	0,351	%95,4	1
4	يجب أن يتوافر في الأخصائي معارف حول التنوع والاختلاف الثقافي بين الأطراف المتنازعة.	25	13	5	2,5	0,702	%82,2	10
5	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على جمع المعلومات والبيانات عن المشكلة.	32	8	3	2,7	0,606	%89,2	6
6	يجب على الأخصائي فهم طبيعة الظروف التي تحدث فيها المشكلة بين الأطراف المتنازعة.	31	12	-	2,7	0,454	%90,7	4
7	يجب على الأخصائي دراسة السلوكيات عند	15	24	4	2,3	0,621	%75,2	12

	حدوث المواقف المختلفة بين الأطراف المتنازعة.							
8	يجب على الأخصائي إجراء الأبحاث المتعلقة بمشكلات الطلاق للضرر.	35	7	1	2,8	0,466	%93,02	2
9	يجب على الأخصائي أن يسعى لتحقيق المساندة الاجتماعية والنفسية للأطراف المتنازعة.	24	14	5	2,4	0,7	%81,4	11
10	يجب أن يلم الأخصائي بالمفاهيم المرتبطة بعمله مع المتنازعين.	30	13	-	2,7	0,465	%89,9	5
11	يجب أن يلم الأخصائي بثقافة وعادات وتقاليد المجتمع الخاصة بالأطراف المتنازعة.	25	14	4	2,5	0,668	%83	9
12	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على تحديد المشكلة للأطراف المتنازعة بدقة.	30	9	4	2,6	0,66	%86,8	7
المتطلبات المعرفية ككل		342	136	28	2,2	0,571	73,4	

يتضح من الجدول (8) ان الدرجة النسبية للمتطلبات المعرفية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة بلغت (73,4%) وهي درجة مرتفعة، بانحراف معياري (0,571)، ومتوسط مرجح (2,2).

وجاءت استجابات المبحوثين على هذا البعد: نعم (342)، إلى حد ما (136)، لا (28).

حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة "يجب أن يتوافر في الأخصائي معارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (95,4%)، وجاءت في الترتيب الثاني عبارة " يجب على الأخصائي إجراء الأبحاث المتعلقة بمشكلات الطلاق للضرر " بمتوسط مرجح (2,8) بنسبة (93,02%)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة " يجب أن يتوافر في الأخصائي معارف حول تجويد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية " بمتوسط مرجح (2,7) بنسبة (91,5%)، وجاءت في الترتيب الرابع عبارة "يجب على الأخصائي فهم طبيعة الظروف التي تحدث فيها المشكلة بين الأطراف المتنازعة " بمتوسط

مرجح (2,7) بنسبة (90,7%)، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة "يجب على الأخصائي دراسة السلوكيات عند حدوث المواقف المختلفة بين الأطراف المتنازعة" بمتوسط مرجح (2,3) وبنسبة (75,2%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في توافر المعارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة" إجراء الأبحاث المتعلقة بمشكلات الطلاق للضرر توافر معارف حول تجويد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية وإلمام الأخصائي بالمفاهيم المرتبطة بعمله مع المتنازعين وفهم طبيعة الظروف التي تحدث فيها المشكلة بين الأطراف المتنازعة.

جدول (9)

يوضح المتطلبات القيمية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة ن= 43

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	يجب أن يتوافر في الأخصائي روح التعاون مع فريق العمل لحل مشكلات المتنازعين بمحكمة الأسرة.	39	3	1	2,9	0,391	%96,1	4
2	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على مساعدة المتنازعين في حدود إمكانياتهم.	35	8	-	2,8	0,394	%93,8	6
3	يجب أن يحافظ الأخصائي على المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة.	15	14	14	2,02	0,831	%67,4	12
4	يجب أن يسعى الأخصائي لإنهاء الأبحاث الخاصة بالمتنازعين في أقل وقت ممكن.	19	19	5	2,3	0,68	%77,5	9
5	يجب أن يحرص الأخصائي على تطبيق مبدأ المساواة بين المتنازعين عند حصولهم	41	2	-	2,9	0,213	%98,5	1

	على الخدمات.							
6	يجب أن يؤمن الأخصائي بأن لكل مشكلة ظروفها الخاصة بها.	15	24	4	2,3	0,621	%75,2	10
7	يجب أن يقدر الأخصائي مشاعر المتنازعين عند عرض المشكلة لديه.	40	3	-	2,9	0,258	%97,7	2
8	يجب أن يحدد الأخصائي الأولوية للحفاظ على كيان الأسرة.	39	4	-	2,9	0,294	%96,9	3
9	يجب أن يتمسك الأخصائي بآداب وقيم المجتمع الخاصة بالمتنازعين.	32	11	-	2,7	0,441	%91,5	8
10	يجب أن يحرص الأخصائي على تحقيق العدالة الاجتماعية بين المتنازعين.	36	7	-	2,8	0,374	%94,6	5
11	يجب أن يسعى الأخصائي لتحقيق الشفافية كأسلوب حياة يكتسبه المتنازعين.	34	8	1	2,8	0,48	%92,3	7
12	يجب أن يحترم الأخصائي شخصية الأطراف المتنازعة كحق من حقوقهم للحصول عليها.	15	16	12	2,07	0,799	%69	11
	المتطلبات القيمية ككل	360	119	37	2,3	0,357	75,03	

يتضح من الجدول (9) ان الدرجة النسبية للمتطلبات القيمية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة بلغت (75,03%) وهي درجة مرتفعة، بانحراف معياري (0,357)، ومتوسط مرجح (2,3).

وجاءت استجابات المبحوثين على هذا البعد: نعم (360)، إلى حد ما (119)، لا (37).

حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة " يجب أن يحرص الأخصائي على تطبيق مبدأ المساواة بين المتنازعين عند حصولهم على الخدمات " بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (98,5%)، وجاءت في الترتيب الثاني عبارة " يجب أن يقدر الأخصائي مشاعر المتنازعين عند عرض المشكلة لديه " بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (97,7%)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "

يجب أن يحدد الأخصائي الأولوية للحفاظ على كيان الأسرة " بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,9%)، وجاءت في الترتيب الرابع عبارة " يجب أن يتوافر في الأخصائي روح التعاون مع فريق العمل لحل مشكلات المتنازعين بمحكمة الأسرة " بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,1%)، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة " يجب أن يحافظ الأخصائي على المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة" بمتوسط مرجح (2,02) وبنسبة (67,4%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتطلبات القيمية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في حرص الأخصائي على تطبيق مبدأ المساواة بين المتنازعين عند حصولهم على الخدمات، وأن يقدر الأخصائي مشاعر المتنازعين عند عرض المشكلة لديه، أن يحدد الأخصائي الأولوية للحفاظ على كيان الأسرة، أن يتوافر في الأخصائي روح التعاون مع فريق العمل لحل مشكلات المتنازعين بمحكمة الأسرة، والمحافظة على المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة.

جدول (10)

يوضح المتطلبات المهارية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة ن= 43

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	يجب ان يتوافر في الأخصائي القدرة علي استخدام المهارة في تناول ومساعدة الحالات علي مواجهة المشكلات الأسرية.	37	6	-	2,9	0,351	%95,4	2
2	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على بث روح الثقة بالنفس لدى المتنازعين.	29	14	-	2,7	0,474	%89,2	5
3	يجب أن يتوافر في الأخصائي بحث وخطوات فض مشكلات الأسرة والنزاعات الأسرية.	19	22	2	2,4	0,583	%79,8	9
4	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على التفاوض مع الأطراف	34	9	-	2,8	0,412	%93,02	3

	المتنازعة.							
5	يجب أن يعطي الأخصائي إتاحة الفرصة لأطراف النزاع للتعبير عن وجهات نظرهم.	30	13	-	2,7	0,465	%89,9	4
6	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على المبادأة في التعرف على أسباب المشكلة.	22	20	1	2,5	0,551	%83	7
7	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على توجيه اللوم للأطراف المتنازعة.	16	23	4	2,3	0,63	%76	10
8	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على استثارة المتنازعين للمساهمة في حل المشكلات.	38	5	-	2,9	0,324	%96,1	1
9	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على ملاحظة سلوك المتنازعين أثناء عرض المشكلة.	28	14	1	2,6	0,536	%87,6	6
10	يجب أن يسعى الأخصائي لمساعدة المتنازعين على إدراك الآثار السلبية بعد الطلاق.	17	12	14	2,1	0,856	%69	11
11	يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على تعديل اتجاهات وأفكار المتنازعين في عرض المشكلة.	15	14	14	2,02	0,831	%67,4	12
12	يجب أن يستخدم	26	11	6	2,5	0,735	%82,2	8

	الأخصـــــائي الأجهـــزة والتقنيات الحديثة في حل المشكلات.							
المتطلبات المهارية ككل		311	163	42	2,2	0,564	%72,04	

يتضح من الجدول (10) ان الدرجة النسبية للمتطلبات المهارية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة بلغت (72,04%) وهي درجة مرتفعة، بانحراف معياري (0,564) ومتوسط مرجح (2,2).

وجاءت استجابات المبحوثين على هذا البعد: نعم (311)، إلى حد ما (163)، لا (42).

حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة "يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على استثارة المتنازعين للمساهمة في حل المشكلات" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,1%)، وجاءت في الترتيب الثاني عبارة "يجب ان يتوافر في الأخصائي القدرة علي استخدام المهارة في تناول ومساعدة الحالات علي مواجهة المشكلات الأسرية" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (95,4%)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على التفاوض مع الأطراف المتنازعة" بمتوسط مرجح (2,8) بنسبة (93,02%)، وجاءت في الترتيب الرابع عبارة "يجب أن يعطي الأخصائي إتاحة الفرصة لأطراف النزاع للتعبير عن وجهات نظرهم" بمتوسط مرجح (2,7) بنسبة (89,9%)، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة "يجب أن يتوافر في الأخصائي القدرة على تعديل اتجاهات وأفكار المتنازعين في عرض المشكلة" بمتوسط مرجح (2,02) وبنسبة (67,4%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتطلبات المهارية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في القدرة على استثارة المتنازعين للمساهمة في حل المشكلات، والقدرة علي استخدام المهارة في تناول ومساعدة الحالات علي مواجهة المشكلات الأسرية، القدرة على التفاوض مع الأطراف المتنازعة، وإتاحة الفرصة لأطراف النزاع للتعبير عن وجهات نظرهم، القدرة على تعديل اتجاهات وأفكار المتنازعين في عرض المشكلة.

جدول رقم (11)

يوضح الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة ن= 43

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	التدخل من جانب أفراد الأسرة احد أسباب حدوث المشكلة.	31	11	1	2,7	0,465	%89,9	4
2	الصعوبة في إقناع المتنازعين بتغيير بعض عاداتهم السلبية.	39	4	-	2,9	0,324	%96,9	1
3	الإجراءات الإدارية تعوق الإنجاز في العمل مع المتنازعين.	38	5	-	2,9	0,351	%96,1	2
4	ضعف الحوافز المادية للعاملين بالمكتب.	21	19	3	2,4	0,551	%80,6	8
5	هناك تضارب في الاختصاصات بين فريق العمل.	26	11	6	2,5	0,735	%82,2	7
6	العاملون بالمكتب لا يدركون أهمية فريق العمل.	19	22	2	2,4	0,583	%79,8	9
7	يقع على الأخصائي الاجتماعي أعباء إدارية كثيرة.	34	9	-	2,8	0,412	%93,02	3
8	ضعف ثقافة العمل الفريقي في المجال الأسري.	16	13	14	2,1	0,856	%68,2	10
9	إجراءات حل المشكلة تحتاج فترة زمنية طويلة.	29	14	-	2,7	0,474	%89,2	5
10	عدم مناسبة المكان تؤدي إلى فشل حل بعض المنازعات الأسرية.	28	14	1	2,6	0,536	%87,6	6
	الصعوبات ككل	281	122	27	2,6	0,531	%86,4	

يتضح من الجدول (11) ان الدرجة النسبية للصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة بلغت (86,4%) وهي درجة مرتفعة، بانحراف معياري (0,531) ومتوسط مرجح (2,6).

وجاءت استجابات المبحوثين على هذا البعد: نعم (281)، إلى حد ما (122)، لا (27).

حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة "الصعوبة في إقناع المتنازعين بتغيير بعض عاداتهم السلبية" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,9%)، وجاءت في الترتيب الثاني عبارة "الإجراءات الإدارية تعوق الإنجاز في العمل مع المتنازعين" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,1%)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "يقع على الأخصائي الاجتماعي أعباء إدارية كثيرة" بمتوسط مرجح (2,8) بنسبة (93,02%)، وجاءت في الترتيب الرابع عبارة "التدخل من جانب أفراد الأسرة احد أسباب حدوث المشكلة" بمتوسط مرجح (2,7) بنسبة (89,9%)، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة "ضعف ثقافة العمل الفريقي في المجال الأسري" بمتوسط مرجح (2,1) وبنسبة (68,2%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة تتمثل في الصعوبة في إقناع المتنازعين بتغيير بعض عاداتهم السلبية، الإجراءات الإدارية تعوق الإنجاز في العمل مع المتنازعين، يقع على الأخصائي الاجتماعي أعباء إدارية كثيرة، والتدخل من جانب أفراد الأسرة احد أسباب حدوث المشكلة، ضعف ثقافة العمل الفريقي في المجال الأسري.

جدول رقم (12)

يوضح مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة ن= 43

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة	الترتيب
1	الحرص على الإنصات الجيد لوجهة نظر المتنازعين.	29	14	-	2,7	0,474	%89,2	5
2	استشارة ذوي الخبرة في المواقف التي لا أستطيع التعامل معها.	37	6	-	2,9	0,351	%95,4	2
3	الالتزام بالقيم المهنية أثناء التدخل في حل المشكلات.	38	5	-	2,9	0,324	%96,1	1
4	عقد دورات تدريبية فنية متنوعة في المجال الأسري.	30	13	-	2,7	0,465	%89,9	4
5	الاطلاع على الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الأسرية.	34	9	-	2,8	0,412	%93,02	3
6	اكتساب المعارف العلمية الكافية للتدخل لحل النزاعات الأسرية.	26	11	6	2,5	0,735	%82,2	8
7	اكتساب العديد من الخبرات أثناء العمل من الخبراء والمتخصصين.	16	23	4	2,3	0,63	%76	10
8	العلاقة الطيبة مع الأطراف	19	22	2	2,4	0,583	%79,8	9

	المتنازعة للوصول إلى حل المشكلات بينهم.							
9	الاطلاع على النماذج الحديثة في خدمة الفرد الأسرية لحل المشكلات.	28	14	1	2,6	0,536	%87,6	6
10	مراعاة الثقافات المتعددة والعادات عند التعامل مع المتنازعين.	22	20	1	2,5	0,551	%83	7
الصعوبات ككل		279	137	14	2,6	0,564	%87,2	

يتضح من الجدول (12) ان الدرجة النسبية لمقترحات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة بلغت (87,2%) وهي درجة مرتفعة، بانحراف معياري (0,562) ومتوسط مرجح (2,6).

وجاءت استجابات المبحوثين على هذا البعد: نعم (279)، إلى حد ما (137)، لا (14).

حيث جاءت في الترتيب الأول عبارة "الالتزام بالقيم المهنية أثناء التدخل في حل المشكلات" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,9%)، وجاءت في الترتيب الثاني عبارة "استشارة ذوي الخبرة في المواقف التي لا أستطيع التعامل معها" بمتوسط مرجح (2,9) بنسبة (96,1%)، وجاءت في الترتيب الثالث عبارة "الاطلاع على الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الأسرية" بمتوسط مرجح (2,8) بنسبة (93,02%)، وجاءت في الترتيب الرابع عبارة "عقد دورات تدريبية فنية متنوعة في المجال الأسري" بمتوسط مرجح (2,7) بنسبة (89,9%)، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة "اكتساب العديد من الخبرات أثناء العمل من الخبراء والمتخصصين" بمتوسط مرجح (2,1) وبنسبة (68,2%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المقترحات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة تتمثل في الالتزام بالقيم المهنية أثناء التدخل في حل المشكلات، استشارة ذوي الخبرة في المواقف التي لا أستطيع التعامل معها، الاطلاع على الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الأسرية، عقد دورات تدريبية فنية متنوعة في المجال الأسري، اكتساب العديد من الخبرات أثناء العمل من الخبراء والمتخصصين.

النتائج العامة للدراسة:

1. أن المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في توافر المعارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة" إجراء الأبحاث المتعلقة بمشكلات الطلاق للضرر توافر معارف حول تجويد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية وإلمام الأخصائي بالمفاهيم المرتبطة بعمله مع المتنازعين وفهم طبيعة الظروف التي تحدث فيها المشكلة بين الأطراف المتنازعة.

2. أن المتطلبات القيمية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في حرص الأخصائي على تطبيق مبدأ المساواة بين المتنازعين عند حصولهم على الخدمات، وأن يقدر الأخصائي مشاعر المتنازعين عند عرض المشكلة لديه، أن يحدد الأخصائي الأولوية للحفاظ على كيان الأسرة، أن يتوافر في الأخصائي روح التعاون مع فريق العمل لحل مشكلات المتنازعين بمحكمة الأسرة، والمحافظة على المعلومات الخاصة بالأطراف المتنازعة.
3. أن المتطلبات المهارية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة تتمثل في القدرة على استثارة المتنازعين للمساهمة في حل المشكلات، والقدرة علي استخدام المهارة في تناول ومساعدة الحالات علي مواجهة المشكلات الأسرية، القدرة على التفاوض مع الأطراف المتنازعة، وإتاحة الفرصة لأطراف النزاع للتعبير عن وجهات نظرهم، القدرة على تعديل اتجاهات وأفكار المتنازعين في عرض المشكلة.
4. أن الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمكتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة تتمثل في الصعوبة في إقناع المتنازعين بتغيير بعض عاداتهم السلبية، الإجراءات الإدارية تعوق الإنجاز في العمل مع المتنازعين، يقع على الأخصائي الاجتماعي أعباء إدارية كثيرة، والتدخل من جانب أفراد الأسرة احد أسباب حدوث المشكلة، ضعف ثقافة العمل الفريقي في المجال الأسري.
5. أن المقترحات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأسرة تتمثل في الالتزام بالقيم المهنية أثناء التدخل في حل المشكلات، استشارة ذوي الخبرة في المواقف التي لا أستطيع التعامل معها، الاطلاع على الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الأسرية، عقد دورات تدريبية فنية متنوعة في المجال الأسري، اكتساب العديد من الخبرات أثناء العمل من الخبراء والمتخصصين.

مراجع الدراسة:

1. إبراهيم، أسماء محمد(2003): نحو برنامج تدريبي لزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمحاكم الأحوال الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة.

2. إبراهيم، قصي عبد الله(2011): تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في القرى للعلوم الإجتماعية، جامعة أم القرى، العدد 1، المجلد 3، السعودية.

3. إبراهيم، نسمة عبدالحليم(2014): متطلبات العلاقة بين الإشراف الأكاديمي والإشراف المؤسسي وجودة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي, رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان.

4. ابن منظور (1992):" لسان العرب", المجلد الأول, بيروت, دار صادر , ص 559.

5. أبو العينين، بدران(1991): الزواج والطلاق في الإسلام، القاهرة، دار التأليف, الطبعة الثانية.

6. أبو النصر، مدحت محمد (2009): فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

7. أبو ستة، أحمد فهمي(د.ت): أحكام الضرر والعادة، بحث منشور ضمن كتاب مدخل الفقه الإسلامي، تأليف نخبه من علماء الأزهر.

8. أحمد، الجهني عبد العزيز حمدي(1427): الخلافات الزوجية في المجتمع السعودي، من وجهة نظر الزوجات المتصلات بوحدة الإرشاد الاجتماعي، وزارة الشئون الاجتماعية، وكالة الوزارة للرعاية والتنمية الاجتماعية، وحدة الإرشاد الاجتماعي، المملكة العربية السعودية.

9. إدريس، الجوهرة محمد(1990): دراسة تجريبية لتطبيق المدخل الواقعي في خدمة الفرد لمواجهة المشكلات الاجتماعية للمرأة السعودية المطلقة، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للبنات، المملكة العربية السعودية، الرياض،.

10. إسماعيل، محمد صابر أبوزيد(2020): برنامج مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.

11. بدوى، أحمد زكى(1995): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.

12. البرى، زكريا(1985): بداية المجتهد فى أحكام الأسرة الإسلامية ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة، الجزء الأول.

13. البعلبكي، منير (2003): قاموس المورد، بيروت، دار العلم للملايين.

14. بن الهروي، محمد بن أحمد(2001): تهذيب اللغة، ج 11، تحقيق: محمد عوض مرعب، ط 1، دار إحياء التراث العربي، بيروت،(ض ر ر).

15. الثاقب، فهد ثابت(1999): الطلاق في المجتمع الكويتي الأبعاد النفسية والاجتماعية والاقتصادية، لجنة التأليف والتعريف، مجلس النشر العلمي، الكويت.

16. جبريل، ثريا وآخرون(1997): الخدمة الاجتماعية والأسرة المصرية المعاصرة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

17. جبل، عبد الناصر عوض أحمد؛ فرماوي، مصطفى عبد العظيم(2005): مكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، ورقة عمل، القاهرة، المؤتمر العلمي الثمن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

18. جبل، عبد الناصر عوض أحمد(1993): ممارسة خدمة الفرد مع حالات العنف الأسرى، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

19. جبل، عبد الناصر عوض أحمد(2004): محكمة الأسرة بين الطبيعة الاجتماعية والنفسية والتبعية القانونية رؤية اجتماعية تدعيما لأهدافها ورسالتها السياسية، (ورقة عمل)، القاهرة، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، العدد 15، ج 1.

20. جبل، عبد الناصر عوض احمد(2007): الأساس النظري للخدمة الاجتماعية النفسية, طنطا، مكتبه سمير, ط4.

21. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء(2016): إحصاء الزواج والطلاق.

22. حامد، أحمد قناوي(2015): تقويم دور أخصائي خدمة الفرد بمحاكم الأسرة وتصور لهذا الدور من منظور العلاج الأسري، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.

23. حبيب، جمال شحاتة(1997): العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص 158.

24. حلمي، ناهد عباس(2000): "نحو مدخل الممارسة في المجال الأسرى، تدريب الأسرة على استخدام مهارات حل المشكلة في خدمة الفرد"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثامن، إبريل.

25. الخشاب، مصطفى(1996): علم الاجتماع العائلي، القاهرة، الدار القومية للطباعة والنشر.

26. داود، عماد حمدي(2004): تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي بمحكمة الأسرة، بحث منشور في مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

27. دندراوي، علي عباس(2003): "دور الخدمة الاجتماعية في قضايا الخلع"، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 19-20 مارس.

28. الرازي، أحمد بن فارس(1979): معجم مقاييس اللغة، ج 3، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، بيروت، 1399هـ، (ط ل ق).

29. الرازي، محمد بن أبى بكر(1995): مختار الصحاح ، بيروت، مكتبة لبنان.

30. راشد، عفاف راشد عبد الرحمن (2007): ممارسة المدخل الروحي للتخفيف من المشكلات الفردية الاجتماعية المؤدية إلى طلاق الزوجات المبكر، مرجع سبق ذكره.

31. زويتن، هشام(2006): موسوعة محاكم الأسرة في ضوء التشريع والفقه والقضاء، القاهرة، الناشرون المتحدون، ط5.

32. زين، هشام(2005): محكمة الأسرة فى ضوء الفقه والتشريع والقضاء، القاهرة ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

33. سالم، إسماعيل مصطفى(2004): المظاهر الحضارية لرعاية حقوق الأسرة بين النظرية والتطبيق، دراسة عن مقتضيات البرنامج لتأهيل إعداد الأخصائيين الاجتماعيين للعمل مع المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

34. سالم، إسماعيل مصطفى(2005): النسق القضائي والخدمة، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

35. سالم، إسماعيل مصطفي(2000): "مقومات الإعداد العلمي والمهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع المشكلات الأسرية بمحاكم الأحوال الشخصية"، المؤتمر السنوي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، 3-4، مايو.

36. سالم، إسماعيل مصطفي(2004): "برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة" المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، 24-25 مايو.

37. سبوك، نيجامين(2006): رعاية الطفل، ترجمة محمد أمين سليمان، القاهرة، دار نهضة مصر للطباعة والنشر.

38. السكرى، أحمد شفيق(2000): "قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية", الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية.

39. سليمان، رمضان أنور محمد(2020): معوقات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 19.

40. السنهوري، أحمد محمد وآخرون(1991): الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر.

41. سورة الروم: الآية 21.

42. شاكر، سوسن؛ عواد، محمد(2008). الجودة و الاعتماد الاكاديمي بمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

43. شحاتة، عصام محمود(2004): تقويم أداء الأخصائيين الاجتماعيين فى محاكم الأحوال الشخصية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

44. شحاتة، فوزي محمد الهادي منصور(2007): مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة فى تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني والعشرون، ج2، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

45. الشعراوي، محمد متولى(2000): أحكام الزواج والطلاق والخلع، القاهرة، مكتبة التراث الإسلامي، ط1.

46. شفيق، محمد (2000): التشريعات الاجتماعية, الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث

47. شفيق، محمد(1994): البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

48. شكري، علياء(2003): تقارير بحث التراث والتغير الاجتماعي، القاهرة، المجلس القومي للمرأة الكتاب 13، ط1.

49. شلبي، ثروت محمد(1999): الطلاق والتغير الاجتماعي فى المجتمع السعودي – دراسة ميدانية منشورة, الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.

50. شومان، عبد الناصف يوسف(2005): المهارات اللازمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع النزاعات الزواجية بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

51. الصديقي، سلوى عثمان؛ حسن، عبد المحي محمود(2000): الأسرة والسكان من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

52. عابدين، محمد أحمد(1985): التعويض بين المسؤولية العقدية والتقصيرية، دار المطبوعات الإسكندرية، ص 69.

53. عامر، فاتن محمد(2006): ممارسة العلاج الواقعي في خدمة الفرد لتخفيف حدة الاضطرابات السلوكية لدى أبناء المطلقين، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 23 ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

54. عامر، محمد السيد أبو المجد(2008): دراسة تقويمية لممارسة بعض المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 25، ج4.

55. عبد الحميد، نهلة السيد؛ فوزي، أماني سعيد(2007): معوقات أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره بمكاتب تسوية المنازعات بمحكمة الأسرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ج2، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

56. عبد الرحمن، الفيصل عبد الله(1991): بعض خصائص المطلقين في إحدى محكم الطلاق بالمملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود، م 3، الآداب (1).

57. عبد الرحمن، عفاف راشد (2007): ممارسة المدخل الروحي للتخفيف من المشكلات الفردية الاجتماعية المؤدية إلى طلاق الزوجات المبكر، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مجلد 7.

58. عبد الرحيم، آمال(1994): أسباب الطلاق في المجتمع السعودي، مجلة الشئون الاجتماعية، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.

59. عبد اللطيف، سوسن عثمان؛ شديد، جمال محمد(2003): محكمة الأسرة "اتجاه جديد في الممارسة المهنية لدعم الأسرة العربية"، ورقة عمل، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 19-20 مارس.

60. عبد المجيد، هشام سيد (1993): "فعالية نموذج علمية المساعدة في خدمة الفرد وتخفيف حدة النزاعات الزواجية"، المؤتمر العلمي السابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 7-9 ديسمبر.

61. عبد المجيد، هناء محمد السيد(2007): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والعشرين، الجزء الثاني ,القاهرة , كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.

62. عبد النبي، أميرة محمد أحمد(2005): الالتزام القيمى للأخصائي الاجتماعي وتحقيق الأهداف المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

63. عثمان، عبد الفتاح؛ العفيفي، عبد الكريم(1996): خدمة الفرد التحليلية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة عيد شمس.

64. عفيفي، عبدالخالق محمد (2012): منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة، المكتبة العصرية.

65. العقيل، سليمان عبد الله(1426): ظاهرة الطلاق في المجتمع السعودي، وزارة الشئون الاجتماعية وكالة الوزارة للرعاية الاجتماعية، مركز التدريب والبحوث الاجتماعية، المملكة العربية السعودية، الرياض.

66. علي، ماهر أبو المعاطي(2004): تقويم البرامج والمنظمات الحكومية، الفيوم، مكتبة زهراء الشرق، 2004.

67. علي، ماهر أبو المعاطي(2013): الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 145.

68. العمروسى، أنور(2000): موسوعة الأحوال الشخصية للمسلمين، الجزء الأول، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

69. عويس، محمد(1994): قراءات البحث العلمي والخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية.

70. الغامدى، محمد بن سعيد(1998): بعض الآثار الاجتماعية المترتبة على الطلاق من وجهة نظر المرأة ، بحث منشور فى مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، العدد السابع.

71. الغرايبة، فيصل محمد(2009): مهارات العمل الاجتماعي، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

72. غيث، محمد عاطف(2006): قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

73. الفراهيدي، الخليل بن احمد(د.ت): العين، ج 5، تحقيق: مهدي المخزومي، إبراهيم السامرائي، دار ومكتبة الهلال، بيروت، (ط ل ق).

74. فضلي، وفاء؛ عبد العال، سعيد(1992): "مقياس العلاقات الزواجية"، مجلة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد رقم (34)، السنة الحادية عشر.

75. القانون رقم (1) لسنة 2004، المذكرة الإيضاحية لمشروع قانون محكمة الأسرة.

76. قبلان، المجالى(2000): أسباب الطلاق في محافظة الكرك، الأردن، دراسة ميدانية، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، ع 18، السنة التاسعة.

77. قرار وزير العدل(2000): رقم (1098) لسنة 2000 بشأن قواعد وإجراءات أعمال الأخصائيين الاجتماعيين الملحقين بالمحاكم الابتدائية، القاهرة، جريدة الوقائع المصرية، العدد (55)، 7 مارس.

78. القصبى محمود زلط(د.ت): فقه الأسرة ، القاهرة ، دار البيان.

79. الكاشف، سعاد مصطفى(2000): ديناميات اضطرابات العلاقات الزوجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

80. الكعبي، موزة بنت ناصر(2008): استخدام المدخل الواقعي في خدمة الفرد للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المرأة المطلقة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 24، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أبريل.

81. محمد، ابتسام رفعت(2004): "نموذج التدخل في الأزمات في خدمة الفرد والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية التي تواجهها الزوجات طالبات الخلع"، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 24-25 مارس.

82. محمد، إيهاب عبد الخالق(2019): العلاقة بين مهارات الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي لأخصائي خدمة الفرد بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد 61، الجزء 1.

83. مختار، عبد العزيز عبد الله(1995): طرق البحث للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

84. مصطفى، مجدي محمد(2003): الوعي بظاهرة الطلاق، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

85. المطيري، خالد هايف سلطان(2021): أثر الصور والمراسلات عبر وسائل التواصل الاجتماعى فى إثبات الطلاق للضرر فى الفقه الإسلامى وقانون الأحوال الشخصية الكويتى، بحث منشور فى مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، كلية القانون الكويتية العالمية، الكويت، العدد 35، المجلد 9، يونيو.

86. منصور، حمدي إبراهيم(1992): "قياس الشعوب بالاغتراب بين الزوجين كمحك في تشخيص حالات النزاعات الزواجية في خدمة الفرد"، المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 9-12 ديسمبر.

87. النجار، عبد الله مبروك(د.ت): الضرر الأدبي.

88. النحاس، محمد كامل وآخرون(1999): الخدمة الاجتماعية ورعاية الأسرة والطفولة، القاهرة ، بدون دار نشر، ص 123.

89. هاشم، هاشم مرعي(2005): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

90. همام، سامية عبد الرحمن(2001): فاعلية نظرية الأزمة فى خدمة الفرد فى تنمية المسئولية الاجتماعية لدى المطلقات , المؤتمر العلمي الرابع عشر، المجلد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

91. الوجيز، المعجم (2011): معجم اللغة العربية: ، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

92. الزحيلى، وهبه (د. ت): الفقه الإسلامي وأدلته، سوريا، دار الفكر للنشر، الطبعة التاسعة.

93. وهبه، مجدى(2000): "النفيس معجم القرن الحادي والعشرين", القاهرة, الشركة المصرية العالمية, ص ص 1273, 1272.

94. يوسف، سحر عبد الستار إمام(2005): محكمة الأسرة دراسة مقارنة في القانون المصري والفرنسي، القاهرة: دار النهضة المصرية.

95. Bandow Doug(2001): Adopting reform the need for change in Americans family coart and foster care system and a survey of reform effort, pacific research institute public policy, San Francisco, ca.

96. Barker, L. Robert(1999): The social work Dictionary, 2nd Edition, Washington, DC, NASW Press.

97. Cambridge Dictionary of American English(2000), USA, Cambridge University Press.

98. Charrow – cyd Bath(2006) : Self – efficacy apredicator of life satis faction in order adults, U.S.A, Adelphine university , journal of humanities and social scinces , vol 67.

99. David B. Czalinik(1987): webster's New world dictionary, 3ed (N.Y).

100. Dean- Sandra- F(1991): Job Stress and job Satisfaction an analysis of contribution factore for consellers in a court mandated family conciliation Services? Thesis, the University of mantoba, Canada.

101. George J.cohen(2002): Helping children and familiesdeal with divorce and separation ,American Academy pediatris, vol (10), No(6) November.

102. Ghafoori Honyra(2010): working with muslim children and families : traning program for child welfare social workers , l . s . w californua university , long beach.

103. Gumz Edward R. John(1996): The Quest for Rationality "Professionals and Their Work in the Family Court, Theory, Organization Bureaucracy, Low", The University of Wisconsin, Ph.D. dis. Abst.

104. Hussein, shereen(2012): international social workers in England Factors in floncing and Demand, London.

105. jon. L. pierce and others(2002): management and organization behavior south western, Australia.

106. Mantle- Grey, Critchley Alan(2004): Social Work and Child Centered Family Court Mediation United Kingdom, Oxford University.

107. Markan Lunne, Weinstock David(2005): expending forensically informed evaluations and therapeutic interventions in family court, UK journal peer reviewed, Vol 43.

108. Merriam(2003): Webster's' collegiate Dictionary, Bleventhed, USA, Library of Congress.

109. oxford English dictionary(2001): clarendon press.

110. Robert. L. Barker(1995) the social work dictionary. 3 rd. Edition n.a.s.w press, washinght on.

111. Scott Elisabeth(1999): The Family, The Statutory Worker and The Therapist Working Together for Change", Journal of Family Therapy, vol. 10 Australia and New-Zealand.

112. Scott Elizabeth(1999): The family, the Statutory Worker and The Therapist Working Together for change, Journal Of Family Therapy, Vol, 10, Australian And New- Zealand.

113. Travis dnikaj(2008): is doing good enough? Apath- analytic model of intrinsic USA, How orth , press , vol 22.