فعالية الوساطة الأسرية في خدمة الفرد للتخفيف من حدة النزعات الأسرية بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين

إعداد

د/ محمد خلف الله الردان أحمد

مدرس خدمة الفرد - بقسم الخدمة
الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية البنات
الإسلامية جامعة الأزهر- فرع أسيوط

فعالية الوساطة الأسرية في خدمة الفرد للتخفيف من حدة النزعات الأسرية بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين

محمد خلف الله الردان أحمد.

مدرس خدمة الفرد - بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية البنات الإسلامية جامعة الأزهر- فرع أسيوط.

البريد الإلكترونى: mkhlfallhalrdan@gmail.com

المستخلص:

نظرًا لتغير بنية الأسرة في المجتمع الحديث، أصبح من الواضح أن الأسرة لم تعد تؤدي دورها الكامل تجاه المسنّ، بما في ذلك توفير الرعاية والاهتمام. إذ طغى الطابع الفردي على الأسرة الحديثة، ووضعت المصالح الذاتية فوق كل اعتبار. ونتيجة لذلك، تم عزل المسنّ عن أقرب الناس إليه، وهم أبناؤه، إما من خلال استقلال الأبناء بمساكن منفصلة أو بعزل المسنّ داخل المنزل الكبير. بل وصل الأمر بالبعض إلى اعتبار آبائهم المسنين عبئًا عليهم، مما دفعهم إلى تركهم في دور رعاية المسنين أو حتى التخلي عنهم في الشوارع دون مأوى.

هدفت الدراسة الحالية إلى تحقيق الوساطة والصلح بين الأبناء والآباء المقيمين في دور رعاية المسنين، والتخفيف من حدة النزاعات الأسرية بينهم. وقد تم ذلك باستخدام نموذج مهني يُعرف بالوساطة الأسرية في خدمة الفرد. اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، مستخدمة تصميم بحث الحالة الواحدة بأسلوب "التجربة القبلية والبعدية". وأظهرت النتائج أن برنامج التدخل المهني المستند إلى الوساطة الأسرية قد حقق نتائج إيجابية في تقليل النزاعات الأسرية بين الأبناء والآباء في دور رعاية المسنين.

الكلمات المفتاحية: الوساطة الأسرية، خدمة الفرد، النزاعات.

The Effectiveness of Family Mediation in Serving the Individual to Alleviate Family Conflicts Between Children and Parents People Placed in Nursing Homes

Mohamed Khalaf Allah Al-Radan Ahmed.
Instructor of Individual Service - Department of Social Service and Community Development, Faculty of Islamic Girls, Al-Azhar University - Assiut Branch.
E-mail: mkhlfallhalrdan@gmail.com

Abstract:

Due to the changing structure of families in modern society, families have become less able to fulfill their responsibilities towards the elderly, including providing care and attention. The modern family is often dominated by individualism, prioritizing self-interest above all else. Consequently, elderly parents are frequently isolated from their children, either by being placed in separate living arrangements or marginalized within the family home. Some children even consider their elderly parents a burden, abandoning them in nursing homes or, in extreme cases, leaving them homeless.

This study aimed to mediate and reconcile family conflicts between children and elderly parents residing in nursing homes. It utilized a professional model known as family mediation in case work. The study adopted an experimental approach using a "single-case research design" with pre- and post-intervention evaluations. The results showed that the professional intervention program based on family mediation effectively reduced family conflicts between children and their elderly parents in nursing homes.

Keywords: Family mediation, case work, family disputes.

مقدمة:

الأسرة هي نواة المجتمع، والدعامة الأساسية في بنيته، فهي التي تؤمن الاستقرار واكتساب المعرفة والقيم الضرورية لتثبيت أسس المواطنة الكاملة. وهي بالتالي المؤسسة الأولى للتنشئة الاجتماعية الأكثر استحقاقًا للدعم، لتتمكن من توفير الرعاية الواجبة لمكوناتها والتفاعل مع متغيرات العصر، والقيام بأدوارها ووظائفها في مختلف الأوساط الاجتماعية.

لكن الملاحظ حاليًا أن معظم الأسر أصبحت تواجه العديد من التغيرات والتحديات السوسيواقتصادية والثقافية التي تعيشها مجتمعاتنا نتيجة مجموعة من العوامل، التي أثرت بشكل مباشر على الأُسر فجعلتها تواجه الكثير من الرهانات، يطبعها بروز ظواهر اجتماعية تهدد كيانها، الأمر الذي يدعو إلى تعميق النقاش حول نوعية الخدمة والمساعدة الاجتماعية التي يمكن توجيهها للمجال الأسري ليستعيد توازنه واستقراره، ويصبح قادرا على التنشئة الاجتماعية السليمة التي ينعكس أثرها على أداء المجتمع لوظائفه، ويحقق له نماءه واستقراره.

وقد ساعدت التغيّرات السريعة في المجتمع على انقلاب الأدوار والمكانات والعلاقات داخل الأسرة وتغيّر في القيم والسلوك فنتج عنها الصراع بين قِيم جيل الآباء وجيل الأبناء الذين يعيشون حياة مغايرة للحياة السابقة التي ظهرت نتيجة الحداثة والتكنولوجيا (نصيف: ٢٠٢٠، ص١٣)

وحيث تتسم المرحلة السنية بتغيرات اجتماعية تظهر بوضوح مع التقدم في العمر، وتكون ذات تأثير كبير في حالة التوافق الاجتماعي لديهم، وتزداد تلك التغيرات الاجتماعية حدة مع زيادة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي يشهدها المجتمع في الآونة الأخيرة، والتي انعكست آثارها على ضعف النسق القيمي لدى أفراد المجتمع، وتغير نمط الأسرة من ممتدة إلى نووية صغيرة، وسيطرة الاتجاه المادي على العلاقات الاجتماعية، وضعف الوازع الديني لدى بعض أفراد المجتمع، وتغير العادات والتقاليد الاجتماعية الإيجابية، وغيرها من التغيرات التي انعكست على جميع فئات المجتمع (الفقي: ٢٠٠٦، ص٦٧).

من هذا المنطلق باتت الشيخوخة من أهم المشكلات التي تواجه المجتمعات الإنسانية، سواء أكانت مجتمعات متقدمة أم نامية، وهي تمثل جانبًا مهمًا من اهتمامات الباحثين في كثير من التخصصات وفروع المعرفة العلمية، وحيث أسهمت عوامل متعددة في بروز هذه الظاهرة في المجتمعات المعاصرة كان من أهمها تقدم مستوى الرعاية نتيجة لتقدم الطب، والقضاء على كثير من الأمراض الوبائية التي كانت تفتك بالإنسان من قبل، وكذلك تحسن الصحة البيئية بشكل عام والارتقاء الملحوظ في مستويات المعيشة، وارتفاع مستوى دخل الفرد في كثير من المجتمعات على الرغم من تفاوتها من مجتمع لأخر، اضف إلى ذلك استخدام التكنولوجيا في العمليات الاقتصادية المختلفة، مما أدى إلى تخفيف العبء عن الأنسان، فأصبح كثير من الناس يمارسون أعمالاً أقل خطراً على الصحة، بل أقل جهدًا بالإضافة إلى تحسين في نوعية الغذاء الذي يتناولهُ الأنسان وكميته مقارنةً بالفترات الزمنية السابقة.

ووفقًا للتقديرات العالمية، ومع الزيادة المطردة في متوسط طول العمر المتوقع للفرد، وانخفاض معدلات الخصوبة، ارتفعت كثيراً نسبة كبار السن وعددهم المطلق على حد سواء، حيث بلغ عدد المسنين عام٢٠٢١م (٦٧١ مليون نسمة)، ومن المتوقع أن يصل هذا العدد وفقًا للتقديرات المستقبلية المسنين (١,٦ مليار نسمة) عام٢٠٥٠م، وبحسب ما ذكرته التوقعات السكانية في العالم سيكون ١من كل ٦ أشخاص في العالم فوق سن ٦٥عام، بينما في عام ٢٠١٩

كانت هذه النسبة ١من كل ١١فقط (الاتحاد الدولي للاتصالات:٢٠٢١، ص٤).

وتمشيًا مع هذا فقد تطورت أعداد المسنين في مصر بصورة تشير إلى ضرورة العمل على تلبية احتياجاتهم والاستفادة من طاقاتهم، ويمثل ذلك تحدياً حقيقياً يتطلب وضع استراتيجية مناسبة لإشباع هذه الاحتياجات، لتحقيق العدالة بين كافة فئات المجتمع، والجدول التالي يوضح تطور تلك الأعداد والتوقعات المستقبلية لها(المركز الديموجرافي بالقاهرة: ٢٠٠٣، ص ٢٦):

جدول رقم (١)

تطور أعداد المسنين في مصر والتوقعات المستقبلية خلال الفترة (٢٠١١م-٢٠٣٠م)(المركز الدبيموجرافي بالقاهرة)

م	السنة	أعداد السكان بالمليون	أعداد المسنين بالمليون	النسبة
١	٢٠١١	٧٨,٣	٥,٤٧٩	٧,٠
٢	٢٠١٦	٩١,٢٩	٧,٨٢٨	٨,٦
٣	٢٠٢١	٩٩,٥٦	٨,٢٧٩	٨,٣
٤	٢٠٢٤	١٠٦,٢	٩,٦٥٠	٩,٢
٥	٢٠٣٠	١١٩,٨٠	١١,٣٧٩	٩,٥

ولعل هذا التزايد في أعداد المسنين على مستوى الدول المتقدمة والنامية – ومنها مصر – كان بمثابة الدافع لزيادة الاهتمام بهم، ارتباطاً بالتقدم الحضاري والعلمي والاجتماعي والصحي، حيث أصبحت دراسة احتياجات المسنين ومشكلاتهم وكيفية مواجهتها تُمثل مكاناً بارزًا واهتمامًا واضحًا في المجالات العلمية المختلفة الطبيعية منها والإنسانية.

من هنا حرصت الدولة على رعاية المسنين والحفاظ على حقوقهم؛ وقد تجلّى ذلك من خلال نص المادة (٨٣) من الدستور المصري٢٠١٤م، والتي تنص على أن "تلتزم الدولة بضمان حقوق المسنين صحيًا واقتصاديًا واجتماعيا وثقافيًا وترفيهيًا وتوفير معاش مناسب يكفل لهم حياة كريمة وتمكينهم من المشاركة في الحياة العامة. وتراعي الدولة في تخطيطها للمرافق العامة احتياجات المسنين، كما تشجع منظمات المجتمع المدني على المشاركة في رعاية المسنين"(دستور جمهورية مصر العربية: ٢٠١٤، مادة رقم ٨٣) .

كما أولت الدولة اهتمامًا ملحوظًا بكبار السن خاصةً غير القادرين منهم؛ حيث جاء الاهتمام بتوفير المواد المالية لتلك الفئات من خلال توفير معاش للأسر التي يرأسها مسنين والتي تبلغ (٦٤٧٢) أسرة، وتبلغ قيمة المعاش لتلك الأسر حوالي ٣٧ مليون جنها شهريًا وهي في تزايد مستمر، على الجانب الآخر تزايد عدد دور المسنين ليصل إلى (١٧١) دور موزعة على جميع محافظات الجمهورية المختلفة، وقد بلغ تعداد المسنين في تلك الدور طبقًا لسجلات وزارة التضامن الاجتماعي٦٥٠٠ مسن/ة، وهذه الأعداد في تزايد مستمر نظرًا لارتفاع تكاليف المعيشة، وضعف الوازع الديني.

وقد أمرت جميع الأديان السماوية وعلى رأسها الدين الإسلامي الحنيف ببر الوالدين ووجوب طاعتهما وتقديرهما؛ ليكون ذلك أساساً وسمة من سمات المجتمع المسلم، الذي يتميز بالتكافل الاجتماعي والتراحم والمحافظة على حقوق الإنسان في كافة مراحل عمره، وهناك الكثير

من الآيات القرآنية والتي قد تصل إلى ما يقرب من عشرون آية ومنها قوله تعالي: ﴿ وَاعْبُدُواْ اللّهَ وَلاَ تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئاً وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً ﴾ [سورة النساء، آية:٣٦]. وقوله تعالى ﴿وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا﴾ [سورة الاسراء، آية:٢٣]

كما أكدت السنة النبوية الشريفة وحثت على ضرورة طاعة الوالدين والبر بهما، ومن تلك الأحاديث ما رواه أبي هريرة رضي الله عنه، عن النبي(ﷺ) قال: (رَغِمَ أنْفُ، ثُمَّ رَغِمَ أنْفُ، ثُمَّ رَغِمَ أنْفُ، قيلَ: مَنْ؟ يا رَسولَ اللهِ، قالَ: مَن أدْرَكَ أبَوَيْهِ عِنْدَ الكِبَرِ، أحَدَهُما، أوْ كِلَيْهِما فَلَمْ يَدْخُلِ الجَنَّةَ). وفي الحديث الذي رواه ابن حبان في صحيحه عن عبد الله بن عمرو عن النبي(ﷺ) قال: (رضا الربُّ في رضا الوالدينِ، وسخطُهُ في سخطِهما) (سنن الترمذي: ١٨٩٩، ص٣١٠).

وبالرغم من حث الإسلام على رعاية المسنين بين أُسرهم رعاية طبيعية، إلا أن التغيرات السريعة التي طرأت على المجتمع في الآونة الأخيرة - وبخاصة التغيرات المادية والاجتماعية – أثرت سلباً على هذه الفئة، ومن ثم كانت دور الرعاية الاجتماعية شكلاً من أشكال الرعاية المؤسسية التي يلجأ إليها بعض المسنين الذين تقف الظروف حائلاً أمام قضاء بقية حياتهم بصورة طبيعية بين أسرهم وأهلهم وجيرانهم.

فقد باتت رعاية الفرد المسنّ والاهتمام به من قِبل أبنائه أمر يُطلب له مقابل مادي في بعض الأُسر، وينظرون إليه على أنّه الإنسان الذي اقترب أجله، وبذلك فالمسنّ فَقدَ مكانته التي كان يحتلّها في الماضي نظراً إلى رفض الأبناء الشديد لسلطته، بحكم انتهاء زمنه، وحلول زمن أخر يقتضي الحداثة والانتقاء الفردي، وبهذا انهارت ثقة المسنّ بنفسه، الأمر الذي جعله يشعر بأنّه عالة على أبنائه، فلم يعد له رأي، أو أيّ دور فعّال يقوم به ليسترجع مكانته وقيمته الأولى، وأمام مواطن الضعف هذه يقوم المسنّ بمحاولات الاندفاع بغية تحقيق قدر مناسب من التكيّف، وغالباً ما يظهر على المسنّ الانسحاب التدريجيّ، وهو نوع من العزلة الإجبارية، والهروب من الواقع، ونرى بعض المسنّين مَن يترك منزله ويذهب إلى دور العجزة بكامل إرادته (نسيسة، فاطمة الزهراء: ٢٠١٤، ص٣٤) .

فكم نشاهد أو نسمع عن حالات عقوق من الأبناء ودّعوا آبائهم وتركوهم في دور رعاية المسنين، أو ذهبوا بهم عند أقاربهم لكي يتخلصوا منهم، استجابة لرغبة زوجاتهم، أو بحجة العوز المادي أو انشغالهم الدائم أو غير ذلك، متناسين أن رضا الله سبحانه وتعالى من رضا الوالدين، وأنه كيف يعامل الولد أبويه سيجد نفس المعاملة من أبنائه حينما يكبر، وأين هؤلاء من التعاليم الإلهية وما اوصانا الله به نحو البر وطاعة الوالدين وحُسن معاشرتهما... ومن خلال الملاحظة المواجهة للباحث(*) تم رصد الكثير من الأمور السلبية والمعاناة التي يتعرض لها المسنين في حياتهم اليومية، كما هو واضح من وسائل الاعلام كصفحات الجرائد والقنوات الفضائية وشبكات التواصل الاجتماعي، أو من خلال المواقف الحياتية التي نعايشها يوميًا، والقصص الكثيرة التي تُدمى لها القلوب التي تصف اسوأ أشكال العقوق للوالدين، والتي تبدأ برفع الصوت وتصل إلى الضرب والطرد من المنزل في كثيرًا من الأحيان.

(*) لاحظ الباحث واستمع للكثير من حالات العقوق للوالدين أثناء متابعته وأشرافه على طلاب التدريب الميداني بدار رعاية المسنين بالمركز الثقافي الاسلامي بشارع المبرة، ودار بلال بن رباح لرعاية المسنين بالفتح. والتابعين لإدارة الضمان الاجتماعي بأسيوط.

فالكثير من المسنين قد يواجهون فيما تبقّى لهم من العمر ألوانًا مختلفة من العنف الممارس ضدهم من قِبل أسرهم، وأقرب الناس إليهم، وفلذات أكبادهم، إذ تتضمن استخدام القوة، والإكراه، والإجبار، والأذى الجسدي، والنفسي والاجتماعي، مما يترتب عليها آثار نفسية واجتماعية عميقة لا يشفى منها المسن، في حين يتجرع المسنون آلامهم بصمت في غياب متابعة جدية للأحوال التي يعانون منها، وأن هناك غياب للإحصائيات الدقيقة التي تسجل وقائع العنف الممارس ضدهم بين الحين والآخر، سواء لعقوق الأبناء أم لمطالبتهم بالتنازل عما يملكون حتى لو كان أقل القليل (سليمان: ٢٠١١، ص٥٢).

فقد نجد بعض الأبناء يقومون برفع قضايا حجر ضد أباءهم متجاهلين ما يحدث لآبائهم جراء ذلك الفعل من مشكلات نفسية وصحية قد تصل إلى الموت، وهذا ما أكدته دراسة (مصطفى: ٢٠٢٢) بأن هناك العديد من الضغوط النفسية والاجتماعية والصحة التي قد يتعرض له الاباء عقب قيام أبنائهم برفع قضايا حجر ضدهم، مما قد يدفع البعض منهم إلى ترك المنزل واللجوء إلى التواجد في دار المسنين.

وما أشارت إليه دراسة (القرشي: ٢٠٢٢) من أنواع العنف التي قد يتعرض لها المسنين في المجتمع السعودي، والبحث عن أسباب تعرضهم للعنف، والآثار المترتبة على ذلك العنف، كما الدراسة استهدفت التوصل إلى تصور مقترح من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية لمواجهة تلك الأثار، وقد أظهرت النتائج وجود ممارسات عنف من قبل الأبناء ضد أبنائهم المسنين/ات المقيمين والمقيمات مع أولادهم، وتم وضع توصيات تضمنت تصورًا مقترحًا من منظور الخدمة الاجتماعية لمواجهة العنف ضد المسنين ومعالجة أثاره.

كما وضحت دراسة (عدنان، كاظم: ٢٠١٧) أشكال العنف المختلفة الذي قد يتعرض له المسنين/ات في حياتهم المتأخرة من الأهل والأبناء، والتي ظهرت في أشكال التجاهل وعدم الاحترام والتقدير، الطرد من المنزل، أو الايداع في دور الرعاية في كثيرًا من الاحيان، وأكدت الدراسة على أهمية اثارة الوعي المجتمعي بخطورة هذه المرحلة من حياة الانسان لتعليم الأبناء القيم والعادات والتقاليد السليمة التي اندثر كثيرا منها، وأوصت الدراسة بضرورة تضافر الجهود بين البيت والمدرسة وأجهزة الدولة والمؤسسات التربوية والاجتماعية والثقافية من أجل رعاية تربوية سليمة لفئة المسنين وانصافهم.

أما عن إهمال الأبناء لأباءهم في دور الرعاية فقد وضحت دراسة (حسين، عبيد: ٢٠٠٦) والتي طُبقت على عينة من المسنين المودعين بدار الرعاية الاجتماعية، أن هنالك العديد من المشكلات التي يُعاني منها المسنين في الدار تتعلق بأبنائهم الذين خلفوا جروحًا عميقة في نفوسهم، وقد وضح ذلك جليًا من خلال استجاباتهم على الاستبيان المُعد وفقًا لأهداف الدراسة، ومن تلك العبارات (أبنائي لم يتحملوا عيشتي وجلبوني هنا) ومنها أيضًا (أهلي تركوني هنا وذهبوا كأنهم يريدون التخلص مني).

وفي دراسة (سليمان: ٢٠١٢) والتي بينت مدى انتشار ظاهرة العنف الموجه ضد كبار السن المقيمين في مؤسسات رعاية المسنين ، والكشف عن الفاعل (الجناة) المسئولين عن ممارسته، حيث شملت العينة (١٤٦) مسن/ة وقد أظهرت استجابتهم تعرض ما يقرب من (٧٣%) من أفراد العينة لأشكال مختلفة من العنف، كما أظهرت الاستجابات أن الأبناء كانوا من أكثر

الممارسين لهذ العنف، وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة إعادة تواصل المسنين مع أهلهم وأبنائهم والاستعانة بالوعظ والإرشاد لهم.

كما توصلت دراسة (نذير: ٢٠١٤) لتحديد الأسباب التي قد تدفع بالأبناء لممارسة العنف ضد آبائهم، وذكرت منها الدوافع النفسية: كمعاناة الأبناء من الوسواس القهري، أو انفصام الشخصية، أو شعورهم بالإحباط أو الاكتئاب، ومن الأسباب الاقتصادية: البطالة، الغنى الفاحش، ومن العوامل الاجتماعية: إدمان الأبناء للكحول والمخدرات، ومن العوامل الدينية: ضعف الوازع الديني لدى الأبناء.

كما أشارت دراسة (السدحان: ٢٠٠٠) والتي طُبقت على عينة قوامه (٤٦٢) مسن/ة من المقيمين والمقيمات في إحدى عشرة مركزًا للرعاية الاجتماعية للمسنين/نات بالمملكة العربية السعودية، بأن نسبة (٣٢%) من أفراد العينة كانت لهم أبناء وأن نسبة زيارتهم وتواصلهم مع والديهم كانت ضعيفة جدًا، هذا على الرغم ما يتسم به المجتمع السعودي من تمسكه بالجانب الديني. ويتأكد ذلك بما توصلت إليه دراسة (متولي: ٢٠١١) والتي طُبقت على عينة (٢٤٣) مسن/ة ممن تعرضوا للعنف بصوره المختلفة، سواء كان من أقرانهم أو أبنائهم بأنهم يعانون من أعراض الاكتئاب وعدم الرضا عن الحياة كالعزلة والتوتر والشعور بخيبة الأمل وتوهم المرض والرغبة في التخلص من النفس، وجاء ضمن توصيات الدراسة توجيه الدعوة لجميع المؤسسات وعلى رأسها دور العبادة والمدارس والنوادي ومراكز الشباب إلى تأصيل احترام المسنين بداخل نفوس أبنائهم والعرفان بالجميل لهم، وترجمة ذلك إلى سلوكيات ملموسة.

وقد أظهرت دراسة (ابراهيم: ٢٠٠٣) المظاهر المختلفة لعقوق الأبناء لآبائهم، والتي جاءت متدرجة تصاعديًا وفقًا لنتائج الدراسة، بداية من التأفف والتضجر من أوامرهما، والعبوس وتقطيب الحاجبان أمامهما، منتهيةً بقتلهما والتخلص منهما، موضحًا في ذلك أن من أشد أنواع العقوق إيداع الوالدين أو أحدهما في دور العجزة، وأن هذا الأمر قد كثُر وانتشر في الآونة الأخيرة، وهو فعلٌ مُشين وبشع وقبيح لا يصدر من أهل التقوى والصلاح والرشاد. وفي السياق نفسه تؤكد دراسة (هناتي: ٢٠١٩م) أن هناك العديد من أشكال العنف التي قد تُمارس على المسنين داخل منازلهم من ذويهم، سواء كان عنف لفظي كالسب والشتم، أو جسدي كالكم والضرب أو الطرد من المنزل، أو اقتصادي كحرمانهم من رواتبهم أو اتصرف في أموالهم، أو عنف نفسي ومنها الاهمال وعدم الاكتراث بآرائهم، أو اجتماعي كعدم التحدث معهم أو اشراكهم في أي نشاط أو مناسبة.

وبالتأكيد إن عملية عقوق الأبناء لآبائهم ليست ذات أثر سلبي فقط على الفرد، بل أن آثارها السلبية تمتد وتتسبب في إحداث خلل وعدم توازن في أمن واستقرار الأسرة والمجتمع ككل، فالأسرة إذا وجد فيها أبناء يعقون آباءهم فإن معنى ذلك أنهم أسهموا في تدمير الأسرة, وتفكيكها, وتدمير الأسرة يؤثر سلبًا في مسيرة المجتمع ككل، فالابن العاق لأبويه يُعد عاقًا لمجتمعه وعاقًا لمبادئ دينه, من هنا فإن العقوق مرتبط أشد الارتباط بأمن الأسرة واستقرارها, فالأبن العاق مهيأ لارتكاب أي جريمة, صغيرة كانت أم كبيرة, فالذين يتعاطون المخدرات ويروجون لها ويهربونها لا يمكن أن تكون علاقتهم بأفراد أُسرهم سوية, وكذلك من يرتكبون العمليات الإجرامية وبخاصة الإرهابية منها لا يمكن أن تكون علاقتهم بوالديهم وأسرهم سوية(عبدالحميد، سلوى. ٢٠١٦، ص٢٥٣).

يتضح من العرض السابق للدراسات التي تناولت فئة المسنين أنهم يتعرضون لأشكال

مختلفة من العقوق والعنف من أقرب الناس إليهم وهم أبنائهم، وقد تنوع هذا العقوق وفقًا لنتائج الدراسات سالفة الذكر، ما بين عنف نفسي أو جسدي أو اقتصادي أو اجتماعي، ويتوافق ذلك مع معطيات الإطار النظري ودراسة تقدير الموقف التي قام بها الباحث، والواقع المشاهد والإحصائيات - غير المُعلنة - من وجود العديد من الحالات داخل دار المسنين/ات من الآباء والأمهات بسبب ظلم وعقوق أبنائهم لهم، سواء قام بهذا الايداع الأبناء أنفسهم أو كان برغبة المسن نفسه- فأن اختلفت النتيجة إلا ان السبب واحد- كما اتفقت جميع الدراسات بضرورة الاهتمام بهذه الفئة وتقديم ومد يد العون لهم، واوصت بضرورة التدخل للتخفيف من حدة الخلافات والنزاعات بين هؤلاء المسنين وذويهم وتوصيد صلة الترابط بينهم.

والخدمة الاجتماعية – كمهنة إنسانية – بما تمتلكه من مقومات مهنية وعلمية وعملية تتيح لها التدخل والتصدي لاحتياجات ومشكلات المسنين، لها أهداف محددة في رعاية هذه الفئة(عثمان. السيد:٢٠٠٣، ص١٨٧) تتمثل فيما يلي:-

أ- مساعدة المسنين على تدعيم قدراتهم وإمكانياتهم الخاصة لحل مشكلاتهم.

ب- مساعدتهم على مواجهة ضغوط الحياة نتيجة لانتقالهم لمرحلة الشيخوخة أو الإحالة للتقاعد.

ت- المساهمة في رسم السياسة الاجتماعية لرعاية المسنين، ووضع الخطط التي تحقق أهداف تلك السياسات في إطار السياسة العامة للمجتمع.

ث- المساهمة في الإعداد لعملية التقاعد من خلال مد الأفراد الذين يصلون إلى مرحلة العمر المتوسط بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تساعدهم على زيادة فرص التوظف بعد التقاعد، وإتباع أساليب معيشية تتلائم والتقدم في السن، وتوفير حياة صحية وأسرية وصلات اجتماعية مناسبة.

ج- المساهمة في توعية أفراد المجتمع المحلي باحتياجات المسنين وطرق رعايتهم.

ح- إعداد إخصائيين اجتماعيين قادرين على ممارسة الخدمة الاجتماعية بفاعلية في مجال رعاية المسنين.

وإذا كانت مهنة الخدمة الاجتماعية – بصفة عامة – تهدف إلى تحقيق هذه الأهداف، فإن طريقة خدمة الفرد – بصفة خاصة – يمكن أن تُسهم بدور أساسي في رعاية المسنين من خلال المساهمة في حل مشكلاتهم وتذليل العقبات أمامهم، وتنمية قدراتهم وتزويدهم بالخبرات والمهارات اللازمة لتحسين نوعية حياتهم.

والوساطة الاسرية كأسلوب مهني من الممكن اعتبار مدخل من المداخل الحديثة نسبيًا، حيث ظهر مع ثمانينيات القرن الماضي خاصة مع ازدياد الخلافات والنزاعات الاسرية المرتبطة بالطلاق والانفصال (يوسف: ٢٠١٦، ص٣٦) ونظرًا لثبوت صلاحيتها وفعاليته في علاج العديد من تلك النزاعات، قد يتوقع الباحث فعاليتها وصلاحيتها في التخفيف من حدة النزاعات بين الاباء والابناء.

حيث ارتبطت عملية الوساطة في الخدمة الاجتماعية بعمل الاخصائي الاجتماعي مع مواقف الصراع والنزاع لدى العملاء أو المؤسسات، وأصبح جزء ضروري من المهام التي تواجه

الاخصائيين الاجتماعيين في معظم الاوضاع أهمية تناول الصراع بنمط متميز من الممارسة، وحيث أن تعليم الخدمة الاجتماعية كان لا يتضمن أو يعتنق الصراع أو التحدي حتى وقت قريب، فثمة زيادة تدريجية في ادراك والاهتمام بفائدة الوساطة في العديد من مجالات الممارسة المهنية، وكذلك النمو في عدد الاخصائيين الاجتماعين الذين اثبتوا انفسهم كوسطاء، فكما تجذب عملية الوساطة اهتمام الأخصائيين الاجتماعين فانه من المهم أيضا ضرورة العمل على فهمها كاطار تصوري للعمل بمجالات الممارسة لحل الصراع (الهادي: ٢٠٠٧، ص٨٥٩) .

وقد أصبحت الوساطة الاسرية من النماذج العلاجية والوقائية الفعّالة في التعامل مع المشكلات الاسرية، حيث تأسست مهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها المهنية وأخذت جانب كبير من عملها في الأخذ بعملية الوساطة كإحدى منطلقاتها، ولكن دون التركيز عليها كأسلوب مهني للممارسة (الشريف: ٢٠١١، ص١٢) وهذا ما أكدته نتائج العديد من الدراسات الميدانية والتي استخدمت الوساطة الأسرية ليست فقط لوقف الصراع بين الزوجين، لكن لتخفيف حدة الخلافات والنزاعات بين كافة أطرف الأسرة الواحدة أو بين الأبناء المراهقين وابائهم.

فقد توصلت دراسة (الشريف:٢٠١١) إلى أهمية الوساطة الاسرية كأسلوب مهني للممارسة في الخدمة الاجتماعية وطريقة خدمة الفرد من منظور إسلامي في علاج المنازعات الاسرية خاصة مع ارتفاع وتيرت الخلافات في المجتمع المعاصر، وقد قدمت الدراسة نموذجًا للممارسة يقوم على مبدأ الوساطة الاسرية لتسويه المنازعات الأسرية كما حددها الإسلام. وأوصت بضرورة تزود الاخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع أفراد الأُسر المتنازعة بالمهارات والأساليب التي تمكنه من تفهم الموقف والتعاون لتسويته.

وجاءت نتائج المؤتمر الدولي المنعقد في المغرب المُعنون بـ"الوساطة الأسرية ودورها في تحقيق الاستقرار الأسري" لتأكد على أهمية الوساطة الأسرية باعتبارها إحدى أهم الوسائل البديلة لحل النزاعات الناشئة بين أفراد الأسرة الواحدة، لكونها تتم بعيدًا عن أجواء المحاكم وبمنأى عن مساطر التقاضي، مما يوفر ظروفًا مواتية لاستقرار أسري أكبر يُمّكن من الحفاظ على السلم الاجتماعي واستتباب الأمن الروحي والقيمي للمجتمعات، كما ذكر المؤتمر تجارب الوساطة الأسرية في العديد من الدول والتي أكدت على قيمة هذه المنهجية في مقاربة إشكالات النزاعات الأسرية. كما أن النتائج الإيجابية التي حققتها في هذه الدول تدعونا جميعا إلى ضرورة الاهتمام بهذه الوسيلة باعتبارها أفضل السبل لفض النزاعات الأسرية(وزارة التضامن والمرأة والاسرة والتنمية الاجتماعية: ٢٠١٦، ص١٣).

كما توصلت نتائج دراسة (عليمي: ٢٠١٥) إلى الدور الفعال الذي تلعبه مؤسسات الوساطة الاسرية كإحدى الطرق البديلة في انهاء الخلافات بين طرفي النزاع الاسري، مستنِّدا في ذلك للعديد من النماذج العملية لبعض الدول في هذا الميدان، منها الغربية كالولايات المتحدة الامريكية، وكندا، وفرنسا، ومنها التجارب العربية كالسعودية والاردن.

وما أشارت إليه دراسة (Camilla,et all :2004) والتي استهدفت تحديد التأثيرات الاقتصادية واحترام الذات لدى المراهقين باستخدام مدخل الوساطة الاسرية بينهم وبين أسرهم، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٣٨٧) مراهقًا من حالات النزاع الأسري في محاكم الاسرة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام عملية الوساطة الاسرية قد أثر في خفض المشقة الاقتصادية لأطراف النزاع، كما أكدت على فاعلية الوساطة الأسرية في تحقيق نتائج إيجابية لمساندة ودعم الوالدين في علاقتهما بالمراهقين.

كما أكدت دراسة (عبدالحليم: ٢٠٢١) أن الوساطة الاسرية من الوسائل البديلة لتسوية النزاعات الاسرية، حيث تعتبر آلية لحل النزاعات بشكل ودي، ومرحلة متقدمة من مراحل التفاوض تسهل التفاهم والتواص والحوار بين الطرفين المتنازعين، كما أكدت على أهمية الوساطة الاسرية في انهاء وتسوية الخلافات الاسرية.

وما أظهرته دراسة (الفهادي: ٢٠٢٢) من أهمية استخدام الوساطة الاسرية وفعاليتها في فض النزاعات والخلافات بين أطراف وأفراد الأسرة الواحدة، ومدى انعكاس الوساطة الاسرية على تحقيق التوافق والأمن الإنساني، لذا أوصت الدراسة بضرورة تدريب أفراد الاسرة على استخدام المناقشة والمنطق والمرونة في إدارة الحوار.

وما أشارت إليه دراسة (سعيد: ٢٠٢٢) من خلال وضع مشروع قائم على الوساطة الاسرية بهدف التخفيف من حدة السلوك العدواني وتدمير الذات لدى المراهقين المتسربين دراسيًا ومهنيًا، وقد توصلت الدراسة أن الوساطة الأسرية قد ساهمت في تغيير أفكار المراهق السلبية وجعله يندمج مع أسرته ويشاركهم الحديث واحترام والتقدير المتبادل فيما بينهم كما نجد الأسرة قامت بتغيير أسلوبها من ناحية تغيير طريقة التعامل وتحسينها إلى الأفضل.

وفي ضوء ذلك ومن خلال استعراضنا للدراسات التي اهتمت واستخدمت الوساطة الأسرية وثبوت فعاليتها في حالات الصراع والنزاعات داخل الأسرة سواء كانت بين (الزوج - الزوجة) كدراسة (الشريف:٢٠١١) و (عليمي: ٢٠١٥) و(عبدالحليم: ٢٠٢١)، أو بين أفراد الأسرة الواحدة أو بينها وبين الأبناء المراهقين كدراسة (Camilla,et all :2004) ودراسة (الفهادي: ٢٠٢٢) و(سعيد: ٢٠٢٢) لذا قد يتوقع الباحث قدرتها في التعامل مع مشكلة الدراسة الحالية والمتمثلة في النزاعات الأسرية الناجمة عن عقوق الأبناء لآبائهم وايداعهم في دور المسنين.

وانطلاقًا من النتائج التي أشارت وتوصلت إليها الدراسات السابقة والمرتبطة بمتغيري الدراسة، فقد جاءت الدراسة الحالية كاستجابة لتلك التوصيات والتي طالبت بضرورة التعامل مع مشكلة عقوق الابناء لأباءهم خاصة عندما يطيل بهم الزمن ويتم تركهم بدور المسنين، مما يستوجب معها ضرورة التدخل المهني بنموذج يعتمد على التوفيق والصلح بين الأطراف، وقد وقع الاختيار على الوساطة الاسرية من منظور طريقة خدمة الفرد في التخفيف من حدة النزاعات الاسرية بين الطرفين، وقد ثبت صلاحيته في تحقيق ذلك مع حالات وعملاء أخرين.

لذلك تحددت مشكلة الدراسة في مدى إسهام برنامج التدخل المهني القائم على الوساطة الأسرية في خدمة الفرد في التخفيف من حدة النزعات الأسرية بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين؟

ثانيًا: أهداف الدراسة:

١. تصميم برنامج للتدخل المهني قائم على الوساطة الاسرية في طريقة خدمة الفرد يهدف إلى التخفيف من حدة النزاعات بين الأبناء والآباء نُزلاء دور المسنين.
٢. معرفة أثر برنامج التدخل المهني القائم على الوساطة الاسرية في التخفيف من حدة النزاعات بين الأبناء والآباء نُزلاء دور المسنين.

ثالثًا :أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العملية:-

١- فئة المسنين من الفئات الخاصة التي تحتاج إلى رعاية مستمرة، نظراً لما يواجهه أصحابها من تغيرات صحية، ونفسية، ومادية، واجتماعية قد تعجز امكانياتهم وقدراتهم عن التوافق معها.

٢- اهتمام الدولة الملحوظ بتلك الشريحة؛ حيث تم إنشاء اللجنة العليا لكبار السن، بهدف تحسين نوعية الحياة للمسنين وكفالة رعايتهم في النواحي (الصحية، النفسية، الاجتماعية، الثقافية، الدينية، الترفيهية...) وبناء منظومة متكاملة لتحقيق الجودة الشاملة والتنمية المستدامة وفقًا لرؤية مصر ٢٠٣٠م.

٣- بات العنف الموجه ضد كبار السن بصرف النظر عن مصدره من المشكلات الاجتماعية الخطيرة التي بدأت في الانتشار في كافة المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، كما أنها مرتبطة بالحياة الحديثة للمجتمعات والتي رافقها ازدياد في عدد المسنين نتيجة للتطور الطبي والصحي.

٤- أهمية المحافظة على العلاقات والروابط الاجتماعية بين أفراد الأسرة الواحدة، وحل الإشكالات التي قد تنشأ بينهم بالتراضي؛ مما يُسهم في التقليل من أعداد المسنين المودعين في دور الرعاية.

(ب) الأهمية العلمية:-

١- ما أظهرته نتائج الدراسات السابقة من وجود مشكلات صحية ونفسية واجتماعية للمسنين المقيمين بدور الرعاية الاجتماعية، مما يترتب عليها سوء توافقهم وتكيفهم داخل الدور؛ الأمر الذي يتطلب التدخل بالأساليب العلمية المختلفة للتغلب على هذه المشكلات.

٢- أن مهنة الخدمة الاجتماعية قد تأسست في جانب كبير من تطبيقاتها على الأخذ بعملية الوساطة كمنطلق لها في تحقيق أهدافها مع وحدات الممارسة المهنية، في إطار ممارسة الاخصائي الاجتماعي لدوره كوسيط.

٣- قلة الدراسات العربية التي تناولت برامج التدخل المهني القائمة على الوساطة الاسرية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة للتخفيف من حدة النزاعات بين الأبناء والآباء.

٤- قد تساعد نتائج هذه الدراسة العاملين في مجال رعاية المسنين لاستخدام أسلوب تعامل مهني استرشادي، يساعد على تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في العمل مع المسنين وذويهم.

رابعًا: مفاهيم الدراسة:-

[١] مفهوم النزعات الأسرية Family disputes :-

النزاع "حالة انفعالية مؤلمة تنتج من الرغبات المتضادة وعدم إشباع الحاجات أو السماح لرغبة مكبوتة بالتعبير عن ذاتها شعوريًا" (بدوي: ١٩٨٢، ص ٧٩). ويُقصد بالنزاعات الاسرية "حاله أو ظرف تعاني فيها الأسرة أو أحد أفرادها من خلافات أو مشكلات معينة نتيجة التفاعل بين العوامل الذاتية والبيئية الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اضطراب في بناء الاسرة ووظيفتها، فيحول دون قيامها بواجباتها الأساسية"(السند، حصة بنت عبد الرحمن. ٢٠١٥، ص ٢٣٠).

كما يُقصد بها " نقص في اشباع حاجات الاسرة، مما يؤدي الى انماط من السلوك الخاطئ الذي يخالف حاجات المجتمع" (كمال، طارق: ٢٠٠٥، ص٢٦). أو هي مرادف للصراعات الاسرية، ويقصد بها في الخدمة الاجتماعية " الحالة التي توجد لدى الأسرة والتي يعيش أفرادها تحت سقف واحد وتكون علاقاتها في الحد الادنى لها، وكذلك اتصالاتهم، ويفشلون في علاقاتهم معًا" (ثريا وآخرون، عبد الرؤوف:٢٠٠٣، ص٧٧).

ووفقًا للدراسة الحالية يقصد بالنزاعات الاسرية " تلك الصراعات التي تظهر في شكل خلافات بين كل من الابناء والاباء، وأصبح معه صعوبة الحياة الاسرية وسوء العلاقات بالنسق الاسري داخل المنزل، مما ترتب عليه ذهاب أو ايداع الاب أو الام المسن/ة دار الرعاية (دار المسنين)، مما يتطلب معه ضرورة التدخل المهني والوساطة بينهم لتسوية تلك الخلافات والصراعات وتحقيق التوازن الأسري ولمّ الشمل.

[٢] مفهوم الوساطة الأسرية family mediation :

الوساطة لغة: لفظ مشتق من كلمة" وسط" والتي تدل على الشيء الواقع بين طرفين(الخليل ابن احمد:٢٠٠٣، ص١٥٢٥) كما تعني التوسط بين شخصين أو أمرين. والوسيط هو "المتوسط بين المتخاصمين"(بن يعقوب الفيروز، ١٩٩٣، ص٤٥٢) وجاء في لسان العرب حول معنى كلمة الوسيط قد يأتي صفة، وأن كان أصله أن يكون إسمًا من قوله تعالى:" وَكَذلِكَ جَعَلْناكُمْ أُمَّةً وَسَطاً" (البقرة: ١٤٣).

وللوساطة في الاصطلاح عدّت تعريفات، حيث عُرفت بأنها "أسلوب من أساليب الحلول البديلة لحل النزاعات تقوم على ايجاد حل ودي للنزاع خارج أرواقة القضاء، عن طريق الحوار وتقريب وجهات النظر بمساعدة شخص محايد يُطلق عليه وسيطًا" (Milne.et el.2002) . كما تُعرف بأنها: "إحدى الوسائل الودية لفض المنازعات يقوم أطراف النزاع بالعمل مع وسيط وهو يقدم النصح والإرشاد مع طرح الاحتمالات التي يرتأى طرفي النزاع قبولها دون أي ضغط أو إكراه من الوسيط لفض النزاع القائم بينهما" (أبو العينين: ٢,١١، ص٢).

كما يقصد بالوساطة الأسرية "وسيلة من الحلول البديلة لفض النزاع، وتناط بمن ملك شروط الأهلية الأخلاقية والكفاءة العلمية والخبرة الحياتية، وذلك صيانة لأعراض الناس وحفظها من أن يلجأ لها غير المؤهلين" (عبدالواحد، الحسيني. ٢٠٢٣، ص ٢٠).

وهناك من يُعرفها بأنها "مجموع العمليات التي تسعى إلى إعادة إصلاح وترميم الروابط الأسرية بفضل تدخل شخص الوسيط، من دون أن يملك هذا الوسيط أي سلطة قرار على المعنيين بالنزاع، وإنما يقتصر دوره على تحضير اجتماعات سرية للتداول حول أسباب المشكل الطارئ بين طرفي الخصومة، وذلك بغرض إيجاد الحلول الودية المناسبة والمُرضية للأطراف، في جو يحرص الجميع على أن يعمه الحوار الجاد والمثمر عن طريق الحوار والاقناع"(وزارة التضامن والمرأة والاسرة والتنمية الاجتماعية :٢٠١٦، ص٤٠)

ويُراد بالوساطة الأسرية في الخدمة الاجتماعية: "عملية طوعية منظمة يقوم الوسيط من خلالها بتسهيل التواصل بين أطراف نزاع معين، على نحو يمكنهم من تحمل المسئولية عن إيجاد حل لهذا النزاع(مرزوق، الفهادي: ٢٠٢٢، ص٩٧٧).

الوساطة في خدمة الفرد:" مجموعة الانشطة التي يقوم بها شخص مهني يسعى لتحقيق الاتفاق بين طرفي النزاع من خلال، معرفة جيدة بطرفي النزاع، وقدراتهم، واهدافهم، ومصادر الخطأ في موقف النزاع، وذلك من خلال وساطة حيادية موضوعية، وبذلك فعملية الوساطة يقوم بها طرف ثالث (الوسيط) كطرف محايد يجعل كل من الطرفين المتنازعين قادرين على حل مشاكلهم والتوصل لتسوية بشأنها دون اللجوء للتقاضي (الهادي: ٢٠٠٧م ص٨٦٢).

فالوساطة أسلوب من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات يقوم بها شخص محايد يهدف إلى مساعدة الأطراف المتنازعة للاجتماع والحوار والسعي لتقريب وجهات النظر وتقييمها، بهدف محاولة الوصول إلى حل وسط يقبله الطرفان (رفعت، أماني. ٢٠١٦، ص٤٥٤).

ومن الممكن تعرف الوساطة الأسرية بهذه الدراسة بأنها: عملية يقوم بها الاخصائي الاجتماعي كوسيط بين طرفي النزاع الأسري (الأبناء – الآباء) بدار المسنين، بهدف التوصل لتسوية ودية فيما بينهم بعيدًا عن اجراءات التقاضي، يحقق الأخصائي الاجتماعي هدفه في اجراء هذه العملية من خلال القيام بمقوماته الرئيسة المتمثلة في الاجراءات التالية:-

أ- اجراء الاتصال الأولى وتوجيه طرفي النزاع(الابن- الوالد).
ب- أدارة اللقاء الافتتاحي ومساعدة الاطراف على فهم الموقف والتعاون لحله.
ت- ادارة الاجتماعات الخاصة المغلقة وتحديد جوهر الخلاف ومصالح الأطراف.
ث- اجراء الاجتماعات المشتركة لتحقيق مقومات الوساطة من خلال التمكين والاعتراف والمصالحة.
ج- الانهاء من خلال اختبار الاتفاق وصياغته.

في ضوء تلك التعريفات من الممكن وضع تعريفًا اجرائيًا للوساطة الأسرية على النحو التالي:-

١- هو أحدى نماذج الممارسة المهنية في خدمة الفرد.
٢- تُستخدم في التعامل مع النزاعات الاسرية ومن بينها (الأبناء – الآباء).
٣- يمارسها أخصائيين اجتماعيين من العاملين في دار رعاية المسنين.
٤- يهدفون من خلالها لحل النزاع الواقع بين الأبناء والآباء.
٥- تُستخدم استراتيجيات من بينها تغيير وتبديل المشاعر السلبية والمفاهيم المغلوطة والأفكار الهدامة لدي الأبناء ضد آبائهم والتوصل لاتفاق بين الطرفين.

الهدف من استخدام الوساطة الاسرية:

تتلخص أهداف الممارسة المهنية للوساطة الأسرية والتي أصبحت مدخلًا فعالًا للتدخل السريع في المظاهر التالية(Savourey. La mediation **2008**,p 22 **)** :-

١. **وقف الخلافات والنزاعات بين أفراد الأسرة (زوج- زوجة) (إبناء – أباء).**
٢. **تهيئة الفضاء المُريح للتفاوض قصد الخروج من النفق المسدود.**
٣. **تسهيل التواصل بين الأطراف المتنازعة في جو من الإنصات والاحترام المتبادل.**
٤. **تمكين كل طرف من التعبير بحرية عن مشاعره ومخاوفه و انفعالاته ورغباته و انتظاراته.**
٥. **استعادة السلطة المتوازنة بين أطراف النزاع مع الأخذ في الاعتبار حاجات كل طرف.**
٦. البحث **عن استراتيجيات ووسائل ملموسة للخروج من المأزق والأبواب المؤصدة.**

- **<u>أهمية الوساطة الاسرية:</u> تتمثل أهمية ممارسة الوساطة الأسرية فيما يلي (هوام: ٢٠١٣، ص٨٤):-**

١. توفر الوساطة لأطراف النزاع المناقشة الهادئة والحوار البناء المثمر.
٢. المرونة والبساطة في التطبيق وتوفير الوقت والجهد.
٣. تُظهر لأطراف النزاع خطورة الموقف وسلبياته على المستقبل، والمحيطين بهم.
٤. الحفاظ على مشاعر الأطراف دون التأذي عند حل النزاع.
٥. الوصول لاتفاق عادل بين الطرفين.
٦. قد تظهر الوساطة الأسرية قدرات وسمات طيبة لدى الطرفين عند الحوار.

- **<u>خصائص وسمات الوساطة الأسري</u>:** ما كان للطرق البديلة لحل النزاعات أن تحظى بكل هذا الاهتمام الذي وصفه البعض بالثورة في ميدان حل النزاعات والخلافات المتعلقة بالأسرة، ومن الخصائص والمزايا الأساسية للوساطة الأسرية ما يلي :-

١) السرعة: يلعب عامل الوقت الذي يتطلبه إلغاء الحل النهائي لأي نزاع دورًا هامًا في تحديد مدى نجاحه؛ فالنزاعات العائلية والأسرية إذا لم تعالج بسرعة تصبح مستعصية وخارجة عن السيطرة أحيانا، وهو ما يؤدي إلى إلحاق أفدح الأضرار باستقرار الأسرة ومستقبل الأبناء.

٢) انخفاض التكلفة: يلاحظ بأن الرسوم القضائية، وأتعاب المحاماة، أصبحت تشكل عبئا ثقيلًا على المتقاضين وأطراف النزاع، لذا أصبح لزاما البحث عن بدائل لمواجهة كلفة الخدمات القضائية والسعي لتخفيضها، وهو ما تحققه الوساطة في حل النزاعات الأسرية والتي لا تستوفي أية رسوم عنها لفائدة الدولة(سعيد:٢٠٢٢، ص١٢٤).

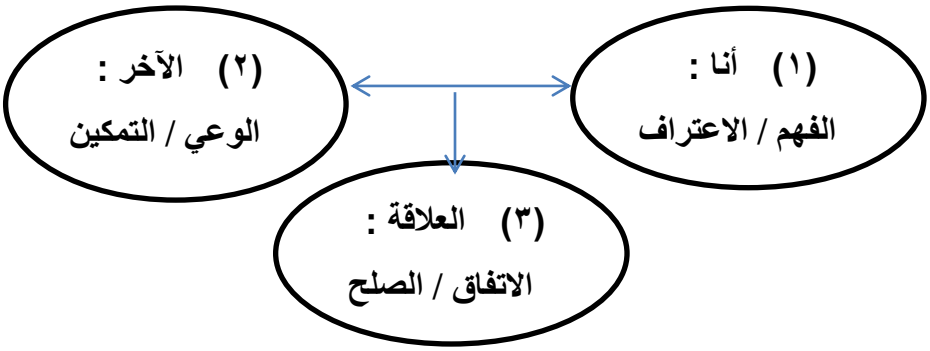
٣) المرونة: تتسم الوساطة بالطوعية والتوافقية على أساس أن الهدف منها هو السعي بين طرفي المتنازعين إلى تحقيق حلول ملائمة وفعّالة من أجل حل النزاع وانهاء الخلاف، فالاطار غير الرسمي للوساطة وقلة الشكليات والاجراءات يشكل ميزة أساسية لها.

٤) مشاركة الأطراف في حل النزاع: تطلب الوساطة الأسرية الحضور الشخصي لأطراف النزاع ومشاركتهم في كافة أطوار الإجراءات، وهو ما يتيح لهم فرصة القيام بمكاشفة ومصارحة تامتين لبعضهم البعض، ويمكنهم من تفريغ كل المؤاخذات المتبادلة، ومن تهدئة النفوس والخواطر ثم النفوذ إلى جوهر النزاع في جو أقل عدوانية إن لم يكن حميميًا في بعض الأحيان وحضور الأطراف ومشاركتهم بهذا الشكل، يتيح إمكانية حصر النزاع في أضيق الحدود أولًا، وكذا فرصة تقديم عروض وتنازلات متبادلة، الشيء الذي يمهد الطريق إلى الوصول إلى حل يرضي الأطراف جميعًا. (المهدي:٢٠١٦، ص١١٣).

<u>الركائز الأساسية للوساطة الأسرية :-</u>

يقدم النموذج المتكامل للوساطة ثلاثة ركائز أساسية تمثل جوهر عملية الوساطة، هي كما يتضح من خلال الشكل والعرض التالي (Jean cruypalants: 2008 p 192).

شكل (١) يوضح ركائز عملية الوساطة



(أ) **الوعي/التمكين**: أثناء المقابلات الفردية يكون تركيز الوسيط على تحقيق الوعي المتزايد لدى كل طرف بمصالحه الخاصة، ومشاعره، ووجهات نظره، واحتياجاته ورغباته، والأمور الحساسة التي تثيره، وأيضاً تفهمه للأمور التي حالت دون تحقيق اتفاق سابق مع الطرف الأخر، ومن هنا يقوم الوسيط بدعم وعي الفرد بالمواقف، وأيضًا تمكن الأطراف من التعامل مع الموقف الحالي أو المواقف الأخرى من خلال تدريبهم على مهارات كيفية تحيل المشكلة والاتصال والتفاوض مع الطرف الأخر.

(ب) **الفهم/ الاعتراف**: لا يكفي أن يكون كل طرف على وعي بموقفه، ولكن يجب أن يفهم موقف الطرف الآخر، وهذا ما يحققه الوسيط من خلال طلبه إعادة ما سمعه الطرفين من الطرف الآخر، وكذلك طلب فحص الواقع القائم، وذلك حتى يمكن للوسيط معرفة ما إذا كان كل طرف يُقدر حقًا مصالح الطرف الآخر واحتياجاته، ويتفهم مقترحاته أم لا؟.

(ت) **الاتفاق/ الصلح**: وهي تمكين الأطراف من التوصل إلى اتفاق من أي نوع لحل المشكلة القائمة، أو اتخاذ خطوات لتنفيذ خطة أو حل النزاع القائم.

- **<u>عناصر ومقومات عملية الوساطة:-</u>**

يجب أن يتوفر لكل عملية مهنية مقوماتها أو عناصرها التي يمكن من خلالها وفي إطارها تحقيق هذه العملية، وأهم مقومات وعناصر عملية الوساطة ما يلي (Stephen. Marsh.2005, p38) :-

١- الوسيط: (طرف ثالث مهني نزيه) حيث تقوم الوساطة على عاتق طرف محايد نزية يتسم بالأمانة والسرية والمساندة العادلة للطرفين وليس لطرف على حساب الأخر.

٢- سلامة الإجراءات وحمايتها من جانب الوسيط: بمعنى ضرورة توفير الحماية والسرية خلال إجراء عملية الوساطة، ولا يقف واجب الوسيط على عدم التحيز فقط بل يمتد للحفاظ على سلامة الاجراءات بكل السبل والحفاظ على الاتفاقات.

٣- حسن النية من المشاركين: حيث أهمية عدم استخدام عملية الوساطة لغير أغراض فض النزاع، والوصل بطريقة سليمة لقرارات مُرضية للأطراف.

٤- حضور الأطراف: جمع الأطراف المتنازعة والاتصال بهم وتعاونهم أمر ضروري لحل النزاع في إطار التفاعل بين الأطراف والوسيط، حيث أنه في حالة عدم حضور الأطراف فإن القرارات التي يتم التوصل إليها تُصبح غير ذي جدوى، وتُصبح العملية بعيدة عن كونها وساطة.

٥- توفير مكان ملائم لإجراء العملية: فغالبًا ما يكون هذا المكان موقع محايد لكل طرف، كما يجب أن يضمن المكان الحيادية والسرية.

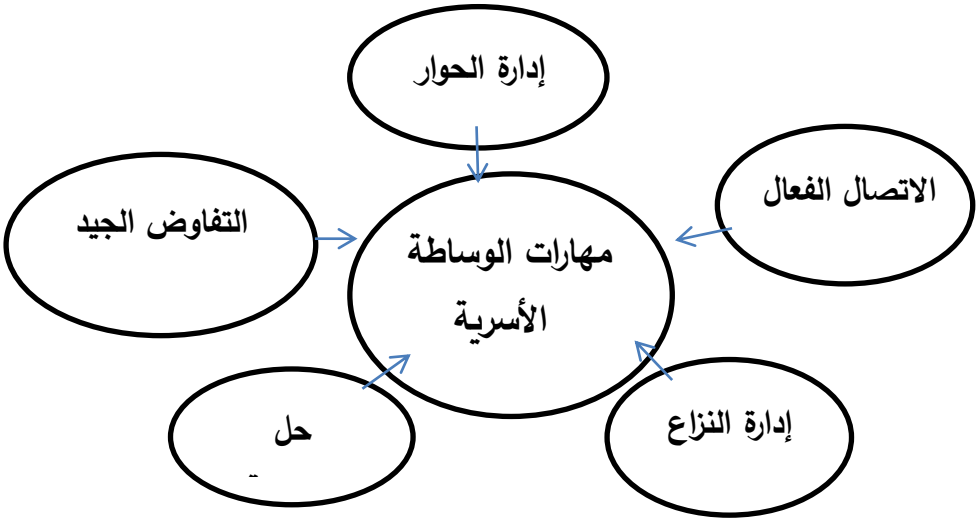
- **الاستراتيجيات والمهارات التي تعتمد عليها الوساطة الاسرية:-**

تعتمد الوساطة الأسرية في السعي لتحقيق أهدافها على مجموعة من الاستراتيجيات تمثلت فيما يلي :-

١. استراتيجية إعادة تقييم المشاعر.
٢. استراتيجية التحكم في السلوك أو التعبير عن المشاعر بشكل تصاعدي.
٣. استراتيجية التعامل مع الأسباب الجذرية للمشكلة.
٤. استراتيجية إيجاد الفرص المبدعة لكي تستفيد منها الاطراف للتعبير عن مشاعرها.

كما اعتمدت الوساطة على مجموعة من المهارات، والتي لا تتعدى عدد الجلسات فيها عن خمسة جلسات، ومن الممكن أن نوضحها في الشكل التالي:-

شكل (٢) يوضح مهارات ممارسة الوساطة الأسرية



- **المراحل والخطوات الأساسية للوساطة الأسري:**

للوساطة خمسة مراحل أساسية وهناك تحركات واجراءات لابد وأن تحدث في كل مرحلة ولا تنتظر لمرحلة أخرى، وبالطبع لا يفكر أطراف النزاع في الأمر على هذا المنوال، فغالبًا ما يكون لكل منهم محاولة فرض الحلول على الطرف الآخر، وربما كان ذلك هو سبب المشكلة أو سبب تفاقمها، وعلى الوسيط إعادة توجيه النزاع إلى مسار محدد للمراجعة وحل المشكلة، ومن الممكن أن تتم تلك الخطوات في جلسة واحدة، أو من الممكن توزيعها على عدة جلسات وفقًا للمشكلة والأطراف ومهارة الوسيط، وتتمثل تلك الخطوات في الاتي (سليكيو،١٩٩٩، ص٢٠٩):-

أ- الخطوة الأولى/ الاتصال الأولي: فيها يتم التركيز على ما يجب فعله وكيف يمكن تنفيذه، كما يتم التركيز في هذه الخطوة على تحقيق هدفين اساسيين هما: توجيه الاطراف المتنازعة وترتيب مكان وموعد الاجتماع، ويتم ذلك من خلال الحصول على ملخص للمشكلة عن طريق الاتصالات

والاستماع المتوازن لكل طرف ثم توضيح دوره كوسيط.

ب- الخطوة الثانية/اللقاء الافتتاحي: بعد الانتهاء من تحديد المشكلة وأطراف النزاع ومواقفهم، يبدأ اللقاء الافتتاحي بحضور أطراف النزاع أو الاتصال بكل طرف على حدة إذا لزم الأمر، ويجب على الوسيط في هذه الخطوة المحافظة على الاتصال المباشر بصورة متوازنة مع الأطراف، وشرح العملية بلغة واضحة والتأكيد على السلوك المتعاون لدى الأطراف واستحسان اتخاذ الخطوات الضرورية لذلك.

ت- الخطوة الثالثة/الاجتماعات المغلقة: يتم التركيز فيها على الوصول إلى لُب المشكلة أو مصالح كل طرف التي تحرك النزاع، وتكون الثقة والسرية هي المظلة الرئيسة للعمل بهذه الخطوة، وهذا يساعد أطراف النزاع على عرض المشكلة من وجهة نظر كل منهم وما يأمل التوصل إليه.

ث- الخطوة الرابعة/الاجتماعات المشتركة(المكوكية): بعد الانتهاء من المناقشات بالاجتماعات الخاصة، يتم عرض ملخص المشكلة من قبل الوسيط في اجتماعات مشتركة، كما يتم بهذه الخطوة مناقشة ما يتم ما يجب على الاطراف تحقيقه، ويتم تحديد الاتفاق والانجازات حولها وتلخيصها وكتابتها؛ حتى يمكن في إطارها الوصول لصيغة مكتوبة، والعمل على الوصول بالأطراف إلى مسار مشترك.

ج- الخطوة الخامسة/الختام: يتم فيها اختبار استمرار الاتفاقات وامكانية العمل بها من قبل اطراف النزاع، ويكون على الوسيط أهمية التأكد من فهم الأطراف للاتفاقات وكيفية العمل بها مستقبلًا، ويتم بهذه المرحلة أيضًا ثلاث نقاط أساسية: هي (اختبار الاتفاق – وضعه في صورة مكتوبة- إنهاء عملية الوساطة).

- **السمات التي يجب أن يتسم بها الاخصائي الاجتماعي كوسيط أسري: (الهادي:٢٠٠٧، ص ٨٧١):-**

١- أن يكون ملماً بكل الحقوق والواجبات لكل من أطراف النزاع؛ حتى يتمكن من تحقيق العدل والمساواة في التوصل للقرارات التي تُفيد عملية المصالحة وتسوية النزاع.
٢- أن يتوفر لديه استعداد لخوض عملية الوساطة واتباع الإجراءات المهنية والعملية لتحقيق هذه العملية، والسعي لتخطي أي من العقبات التي تحول دون ممارستها.
٣- أن تتوفر لدية المهارة اللازمة لأجراء عملية الوساطة، مثل الإنصات والاتصالات والسرية إلى جانب مهارة اجتماعية لإدراك فهم حقيقة الاطراف المتنازعة واتجاهاتها.
٤- البُعد عن التمرد والتسلط عند استخدام السلطة كوسيط لعرض أراء قد لا تكون عادل لأحد الطرفين، والعمل في إطار كونه مساعد لأطراف النزاع للتوصل لتسوية فيما بينهم.
٥- إدراك نقاط القوة والضعف وفهمها، من خلال فهم حقيقة قدرات وإمكانات طرفي النزاع والسعي لاستثمارها في التصدي للعقبات والصعوبات لإتمام عملية الوساطة والوصول لاتفاق ملائم.
٦- الواقعية في تناول القضايا والأوضاع الحقيقة المتعلقة بالنزاع، والبحث عن حلول متنوعة وطرحها لأطراف النزاع للاختيار من بينها،

وهناك مجموعة من السمات الشخصية التي يجب أن يتصف بها الوسيط الأسري الناجح تتمثل المظاهر التالية(حرشاوي، الغالي. ٢٠١٧، ص ١٠٢):-

أ- البشاشة والقبول والكفاءة في الإنصات الواعي والتأويل السليم.
ب- الحكمة والهدوء والتدبير الجيد للزمن، والتعامل المرن مع المواقف الصعبة.
ت- الإلمام الجيد بسياق التدخل والكفاءة في التحليل والفهم والاستنتاج والتنبؤ والتواصل الجيد.
ث- الحيادية والنزاهة والشفافية والسرية والإنصاف لجميع أطراف النزاع.

خامسًا: منهجية الدراسة:-

١- **نوع الدارسة:** تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التجريبية، والتي تختبر ممارسة متغير مستقل (برنامج الوساطة الأسرية من منظور طريقة خدمة الفرد)، على متغير تابع (التخفيف من حدة النزاعات الأسرية بين الأبناء والاباء المودعين بدار المسنين).

٢- **نوع منهج المستخدم:** اعتمدت الدراسة على المنهج (التجريبي)، باستخدام ما يعرف بالتجربة القبلية البعدية باستخدام "تصميم بحث الحالة الواحدة" Method Case Single وهو أحد التصميمات المنهجية للنسق المفرد شائعة الاستخدام في مجال علم النفس، كما تصلح للاستخدام في بحوث التدخل المهني للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد خاصة، ويطلق عليه تصميم النسق المفرد ($A^1.B. A^2$) حيث يتضمن القياس القبلي والقياس البعدي للمتغير التابع (الجنابي:٢٠١٠،ص١٧).

وفي هذا المنهج يتم الاستناد على منطق الخط القاعدي(Logic Baseline) من خلال قياس سلوك الفرد قبل المعالجة وبعد التدخل المهني، وتوضيح إذا كان السلوك في مرحلة العلاج قد تغير عما كان عليه في سلفًا، ويتم التأكيد على ذلك من خلال تقديم أدلة كافية وبيانات صادقة، التي تبين بوضوح أن التغييرات الحادثة كانت نتيجة للعلاج وليس لأي شيء أخر(معمريه: ٢٠١٩، ص١١)

٣- **فروض الدراسة**: تحدد الفرض الرئيس للدراسة في" أنه توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين ممارسة الوساطة الأسرية من منظور طريقة خدمة الفرد والتخفيف من حدة النزعات الأسرية بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين".

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:-

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين ممارسة الوساطة الأسرية في خدمة الفرد وتحقيق الفهم بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين ممارسة الوساطة الأسرية في خدمة الفرد وتحقيق الوعي بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين.

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين ممارسة الوساطة الأسرية في خدمة الفرد وتحقيق الاتفاق والصلح بين الأبناء والآباء المودعين بدور المسنين.

٤- أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات التالية:

أ- **مقياس عقوق الوالدين من أعداد الباحث:** حيث تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة، وكذلك الكتابات النظرية التي تناولت موضوع الدراسة الحالية من العنف الموجه نحو الوالدين وعقوقهما ومنها دراسة (فؤاد صدقة: ٢٠١٨) عن مهارات الاتصال الإيجابي بين الأبناء والوالدين،

ودراسة (عبدالجواد، أبو سيف: ٢٠١٨) حول الحرمان النفسي الوالدي وأثره على ممارسات الأبناء لسلوك عقوق الوالدين.

وفي ضوء ما سبق تم تحديد ثلاثة أبعاد أساسية للمقياس تمثلت في (الفهم– الوعي – الاتفاق والصلح)، وتم صياغة عدد من العبارات المبدئية في (٣٦) عبارة، موزعة على الأبعاد الثلاثة، لكل بُعد (١٢) عبارة، وتم عرض المقياس في صورته المبدئية على خمسة أساتذة من السادة المحكمين في الخدمة الاجتماعية، وطُلب منهم إبداء وجهة نظرهم في: مدى اتفاق عبارات المقياس مع الهدف الذي وضعت من أجله، ومدى دقة صياغة العبارات وسلامتها اللغوية، كما طلب منهم تعديل أو حذف أو إضافة ما يرونه من وجهة نظرهم، وهو ما يطلق عليه صدق المحتوى أو الصدق الظاهري، وقد بلغ عدد العبارات في شكل المقياس النهائي (٣٠) [*] عبارة .

جدول (٢)

يوضح بعض العبارات التي تم التعديل في صياغتها وفقًا لرأي السادة المحكمين

العبارة في صياغتها المبدئية	العبارة في صياغتها النهائية (بعد التعديل)
أعطف على والدي باستمرار	انظر لوالدي بعين العطف والرحمة
أصاب بالحزن عندما يمرض أحدهما	أحزن عندما يُصاب أحدهما بمرض
بسمع كثير عن قصص لعقوق الوالدين	عايشت قصصًا واقعية لعقوق الوالدين

وقد اعتمد الباحث على النموذج الثلاثي (نعم، إلى حد ما، لا) حيث تم وضع ثلاثة استجابات لكل عبارة، المؤشر الأول يشير إلى وجود العبارة بدرجة عالية (نعم) وحصلت على ثلاثة درجات، والثانية تشير إلى وجود العبارة بدرجة متوسطة (إلى حد ما) وتحصل على درجتين، والأخيرة تشير إلى وجود العبارة بدرج منخفضة (لا) وتحصل على درجة واحدة بالمؤشر، ويتم عكس المؤشر في العبارات السلبية إلى (١،٢،٣) وفقاً لطريقة مقياس ليكرت.

جدول (٣)

يوضح معامل الارتباط ومستوى الدلالة [**] لعبارات المقياس بطريقة تحليل البنود

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث	
فهم المشكلة		الوعي بالمشكلة		الاتفاق والصلح	
رقم العبارة	**معامل الارتباط**	**رقم العبارة**	**معامل الارتباط**	**رقم العبارة**	**معامل الارتباط**
١	٠,٨٦(**)	١١	٠,٥٩(**)	٢١	٠,٥٩(**)
٢	٠,٦٥(**)	١٢	٠,٧٨(**)	٢٢	٠,٥٧(**)
٣	٠,٨٥(**)	١٣	٠,٤٩(*)	٢٣	٠,٦٠(**)
٤	٠,٦٩(**)	١٤	٠,٨٣(**)	٢٤	٠,٧٣(**)
٥	٠,٦٤(**)	١٥	٠,٨٣(**)	٢٥	٠,٦٤(**)

[*] صورة من المقياس في صورته النهائية في ملحق البحث .

[**] تم تحديد الرمز(**) للإشارة إلى أن العبارة دالة عند (٠,٠١)، وتحديد الرمز(*) للإشارة إلى أن العبارة دالة عند(٠,٠٥).

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث	
فهم المشكلة		الوعي بالمشكلة		الاتفاق والصلح	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
٦	٠,٥٣(*)	١٦	٠,٥١(*)	٢٦	٠,٧٠(**)
٧	٠,٧٦(**)	١٧	٠,٥٨(**)	٢٧	٠,٨٢(**)
٨	٠,٥٢(*)	١٨	٠,٥٣(*)	٢٨	٠,٥٢(*)
٩	٠,٧٤(**)	١٩	٠,٥١(*)	٢٩	٠,٨٣(**)
١٠	٠,٥٣(*)	٢٠	٠,٥٧(**)	٣٠	٠,٥٣(*)

يوضح الجدول رقم (٣) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المقياس، ودلالة العبارات إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١)، ومستوى(٠,٠٥)، وبذلك تحقق صدق الاتساق الداخلي لعبارات المقياس.

ب- المقابلات: (البحثية والمهنية – الفردية والجماعية) كأداة دراسية وعلاجية مع طرفي النزاع الأبناء والآباء (عينة الدراسة) كما شملت بعض العاملين بالدار.

ت- تحليل المحتوى: تناول المقابلات المهنية التي قام الباحث مع عينة الدراسة والأطراف الأخرى.

ث- الوثائق والسجلات: ومنها الملفات المحفوظة داخل الدار والتي ساهمت في التعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث: السن، الحالة النفسية والاجتماعية، الظروف الأسرية، العلاقة بينهم وبين الأبناء، مدة الإقامة بالمؤسسة، الزيارات ... الخ .

٥- مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني**: تم تطبيق الدراسة في مؤسسة (دار بلال ابن رباح لرعاية المسنين بأسيوط) (**) وتم اختيار هذا المؤسسة للأسباب التالية:-

١-توافر عينة الدارسة من الآباء نزلاء الدار، مما يتيح تطبيق الدراسة.
٢-إبداء المؤسسة موافقتها وتعاونها لتطبيق برنامج التدخل المهني.
٣-خبرة المؤسسة الكبيرة في مجال عملها، والمستوى المهني الجيد للعاملين بها.
٤-تقع في النطاق الجغرافي لفرع جامعة الأزهر، ومن ثَم فهو نوع من المشاركة المجتمعية مع البيئة المحيطة.

- **المجال البشري (العينة):** يتكون من حالة واحدة فقط (مسن) تم اختياره وفقًا لشروط محددة، وفقًا لإطار المعاينة والذي بلغ وفقًا للسجلات الرسمية للدار (١٤) مسن من الذكور، وقد حُددت الشروط على النحو التالي:

١- أن يكون المُسن من الذكور المودعين القائمين منذ فترة زمنية لا تقل عن شهرين في الدار.

(**) دار بلال ابن رباح لرعاية وضيافة المسنين بأسيوط: أحدى المؤسسات الأهلية الخيرية التي تتبع وزارة التضامن الاجتماعي، المشهرة برقم ٦٣١ لعام ٢٠٠٥م، الكائنة بأسيوط كورنيش ترعة الابراهيمية.

٢- أن يكون لديه أبناء موجودين داخل محافظة بالفعل لسهولة التواصل معهم، وتطبيق البرنامج.
٣- أن تتوفر لدية رغبة حقيقية في العودة إلى المنزل، والعيش مع أبنائه.
٤- أن يكون لديه الاستعداد في التعامل مع الباحث.

- **المجال الزمني:** استغرقت الدراسة قرابة تسعة أشهر شملت الإطار النظري والتطبيق العملي، واستخلاص وتحليل النتائج في الفترة من ٢٠٢٤/١/٥ حتى ٢٠٢٤/١٠/٥م.

سادسًا: توصيف حالة الدراسة:-

١- البيانات الأولية لطرفي النزاع(عينة الدراسة)

(أ) الطرف الأول/ الأب المُسن: م .ع. ص (ذكر-أرمل- مسلم) يبلغ من العمر ٦٩عام، صحته متدهورة بعض الشيء، حيث يُعاني من مرضي السكر والضغط منذ أكثر من ١٥ عام ، وهو بالمعاش حيث كان يعمل في إداري في التربية والتعليم، يتقاضى معاش شهري ٣٠٠٠ جنيه تقريباً، ولديه اثنان من الابناء (ولد وبنت)، الولد مقيم في نفس المحافظة والبنت متزوجة وتسكن مع أسرته الجديدة في الاسكندرية، التحق بالدار منذ أربعة أشهر تقريبًا بدأت بزيارة لدار الضيافة ثم تحولت لأقامه كاملة بالدار نظرًا لعدم وجود اهتمام من أبنه وزوجة أبنه – وفقًا لما قال – الأب.

كما أنه يعاني من مشكلات نفسية تمثلت في شعوره بالحزن والاكتئاب والضيق وفقدان الأمل في الحياة؛ والتي نتجت عن عدم وجود من يسأل عنه من أبنائه أو من يقوم بزيارته، حيث يحكي قائلًا (بعد أن أفنيتي عمري في تربية ورعاية أبنائي الاثنين، أصبحت اليوم طريح الفراش لا أحد منهم يزورني أو حتى يكلف نفسه ويسأل عني!!).

(ب) الطرف الثاني / الأبن: أ.م .ع. (ذكر- متزوج) يبلغ من العمر ٣١ عام، صحته جيدة، يعمل في إحدى شركات الأمن الخاص منذ عامان تقريبًا، يتقاضى راتبًا ٢٨٠٠ج شهريًا، لديه ثلاثة أبناء بنتان وولد، يقيم في شقه كانت ملك والده بقرية (درُنكة بمحافظة أسيوط).

بالتواصل مع الأبن تلفونيًا - بعد أخذ موافقة الدار وموافقة والده المسن- أظهر الأبن انكاره لوجود مشكلة وأن والده هو من ترك المنزل والتحق بالدار، وأنه يتعامل معه بكل محبه وعطف، كما أنه دائم التواصل معه، وأحيانًا يقوم بزيارته –على خلاف ما قاله الأب وعلى خلاف ما قاله مشرفي الدار- لذا كان لابد من مقابلة الأبن للوقوف على بعض الأمور وتطبيق برنامج التدخل المهني.

٢- التقدير: تم تقدير المشكلة بعد التواصل مع الطرفين (الابن – الأب) وتم التأكد أن هناك حاله من النزاع الأسري بينهما، حدثت نتيجة عن جفاء الأبن وعقوقه لوالده، وتم معرفة ذلك من خلال حالة وكلام الأب المسن والشكوى من عدم زيارة أبنه وإهماله له، وهذا ما أكده العاملين في الدار، كما تم تطبيق المقياس من خلال المقابلة مع الأبن، وتبين وجود حالة من الخلاف والنزاع الأسري بين الأبن والأب، مما يتطلب معه ضرورة التدخل المهني معهما من خلال الوساطة معتمدة في ذلك على ضرورة (فهم الموقف الإشكالي - زيادة الوعي بالموقف- ايجاد نوع من الاتفاق والصلح بين الطرفين).

سابعًا: برنامج التدخل المهني:-

تحدد الهدف العام للبرنامج في" تحقيق الوساطة الأسرية للتخفيف من حدة النزاعات بين الأبناء والآباء الذين تم إيداعهم في دور المسنين" ويتحقق هذا الهدف في ضوء مجموعة من

الأهداف الفرعية كما يلي:-

١- مساعدة الأطراف المتنازعة (الأبن والأب) على تفهم الموقف الإشكالي للوقوف على الأسباب التي أدت إلى حدوثه وتفاقمه، ويتم ذلك من خلال المناقشة والحوار البناء بين الطرفين.
٢- مساعدة الأبن في الوعي بمشكلة العقوق وأثارها الدينية والدنيوية، والأسباب التي دفعته إلى القيام بذلك، والأجر الذي أعده الله لمن بر بوالديه، ويتم ذلك من خلال زيادة المعرفة الدينية بالآيات القرآنية والاحاديث النبوية، والاستشهاد بقصص واقعية عن البر بالوالدين أو عقوقهما.
٣- محاولة الوصول إلى الاتفاق بين الأطراف المتنازعة، حيث تتكون البصيرة لدى(الأبن والأب) وتتضح خطورة الموقف، وبالتالي يقبل كل طرف تقديم بعض التنازلات والتماس العذر لطرف الأخر، وبالتالي ينتهي النزاع ويتم الصلح.

ويتم تنفيذ هذا البرنامج على ثلاثة مراحل وهي:

المرحلة الأولى (مرحلة ما قبل التدخل) المهني، وتتضمن هذه المرحلة ما يلي:

١- أعداد مقياس عقوق الأبناء للآباء (من أعداد الباحث).
٢- تطبيق إجراءات الصدق والثبات عليه، للتأكد من صلاحيته للتطبيق.
٣- اختيار وتحديد عينة الدراسة وفقًا للشروط التي تم الإشارة إليها .
٤- تطبيق المقياس على العينة المختارة، لتحديد خط الاساس.
٥- التواصل مع أطراف النزاع (الأبن- الأب) والتعاقد الشفهي معهم على تطبيق البرنامج.

المرحلة الثانية (مرحلة التدخل المهني) وتتضمن هذه المرحلة ما يلي:

لتنفيذ برنامج التدخل المهني تم استخدام الاستراتيجيات والأساليب والتكنيكات المهنية التي تتناسب مع كل مرحلة من مراحل الوساطة (بداية – وسط – اتفاق وصلح) مع ضرورة مراعاة حرية الطرفين في الاختيار والالتزام بذلك، وباعتبار أن نموذج الوساطة الاسرية من النماذج الحرة المفتوحة التي تتيح للأخصائي الاجتماعي ممارسة واستخدام الاستراتيجيات والأساليب المهنية التي تتماشى مع المرحلة التي يمر بها البرنامج والموقف الإشكالي، فقد تم استخدام استراتيجيات (إزالة الضغوط النفسية- إعادة البناء المعرفي- إدارة النزاع - التفاوض والاقناع - التدريب على حل المشكلة) :-

١ – استراتيجية إزالة الضغوط النفسية: وقد استخدمت بهدف إزالة أو التقليل من المشاعر السلبية المصاحبة للموقف سواء كانت من الأب نحو الابن نظرًا لتركه وعدم السؤال عنه، أو تغيير الاتجاهات السلبية من الابن نحو الأب، وقد تضمنت عددًا من الأساليب المهنية ومنها : الإفراغ الوجداني، الإبدال وتوظيف القلق، تكوين البصيرة، التشجيع، تقدير المشاعر وعدم أدانتها.

٢ – استراتيجية اعادة البناء المعرفي: وقد اعتمدت على تقديم نماذج وقصص واقعية ملموسه عن عقوق الوالدين وضرب الأمثلة من الكتاب والسنة النبوية، كما تم تبصرة الأب بالظروف والضغوط الحياتية التي قد تدفع بالكثير من الأبناء في الآونة الأخيرة إلى القيام بهذا التصرف الغير مقصود، وقد تضمنت أساليب منها: المناقشة المنطقية، النمذجة، النصح، التوضيح، المبادرة، دحض الأفكار، التعليم.

٣- استراتيجية إدارة النزاع: لتحديد من هم الاطراف المشتركة في النزاع، وما هي أهدافهم، وأسباب اختلافهم أيضًا, بهدف مساعدة الأطراف المشتركة في الموقف للوصول إلى وجهة نظر أو سلوك يعمل على وقف قيام أطراف النزاع بسلوك معاد أو عنيف, والعمل على خفض درجة تعقيد السلوك حتى يصل للنقطة المناسبة, وهذا يعتمد بدرجة كبيرة على قابلية وجدية الاطراف لحل النزاع وقدرة الاطراف الخارجية على تضييق الثغرات بين الأطراف المتنازعة، ويتطلب ذلك ضرورة الالتزام بالسماحة والحوار المثمر والمحافظة على الهدوء والابتسامة للتقليل من حدة النزاع

٤- استراتيجية التفاوض والأقناع: من خلال طرح بعد البدائل لحل المشكلة ووقف النزاع بين الطرفين، واقناع كلا الطرفين (الابن- الأب) بتقديم بعض التنازلات للخروج منم الازمة والموقف الاشكالي، وتخفيف حدة التوتر والقلق لدى الطرفين لتقبل المقترحات، وقد تم ذلك في ضوء عرض الحقائق بأدلة مقبولة مقنعة وواضحة من الالتزام بالصدق والأمانة وعدم المبالغة، وقد تم استخدام أساليب عدة منها: المناقشة المنطقية، التوجيه الواقعي، الاستخدام الجيد والمناسب للوقت، التعليم والشرح والتنبيه، وقد أعتمد ذلك على العلاقة المهنية الجيدة بين الطرفين.

٥- استراتيجية التدريب على حل المشكلة: تنشأ المشكلة عندما يواجه الفرد عقبات أو صعوبة أو أمرًا يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معين, وقد تتفاقم المشكلة نتيجة نقص المهارة والخبرة في التعامل معها, أو لا يتمكن الفرد بما لديه من وسائل ومعلومات وخبرات من تخطي العقبات أو اجتيازها أو التغلب عليها, مما يخلق حالة من عدم الاتزان والقلق في التعامل مع هذا الموقف.

ومن خلال هيكلة المشكلة وقيام الممارس المهني بمسح للحلول الممكنة للخروج من الموقف واختيار الحل المناسب الذي قد يبدو أكثر قابلية للتطبيق، وتطبيق هذا الحل ومحاولة التأكد من مدى ملائمته للأطراف المتنازعة من خلال ردود الأفعال أو ما يسمى بالتغذية الرجعية، ومن الممكن أن توصف هذه العملية التي يقوم بها الباحث في حالة النزاع أو المشاكل ذات الأطراف المشتركة بـ(نموذج الجسر)، ومن الأساليب المستخدمة هنا: الاستماع الجيد، الحوار البناء، الشرح والتوضيح، العصف الذهني.

ثامنًا: أدوار الأخصائي الاجتماعي في برنامج التدخل المهني:

من الأدوار المهنية التي يتطلب القيام بها وممارستها من قبّل الأخصائي الاجتماعي (الباحث) عند تطبيق نموذج الوساطة الأسرية مع (الأبناء والآباء) طرفي النزاع، إثناء تنفيذ برنامج التدخل المهني ما يلي:-

١. **دور المشخص**: من خلال القيام بجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الموقف الإشكالي بين الأبناء والآباء.
٢. **دور الباحث**: بما يتوفر لديه من استعداد لخوض عملية الوساطة، واتباع الإجراءات المهنية والعملية لتحقيق أهداف التدخل المهني، والسعي لتخطي أي من العقبات التي تحول دون ممارستها.
٣. **دور المعالج**: من خلال بث الثقة والطمأنينة لدى المسن، ومساعدته في التحرر من مشاعره السلبية، عن طريق التحدث عنها والاستماع الجيد له، والتواصل مع الأبناء في محاولة لتصحيح الأفكار المشوهة والمفاهيم الخاطئة.

٤. **دور المساعد**: بما تتوفر لدية من المهارات اللازمة لأجراء عملية الوساطة، مثل الإنصات والاتصالات والسرية إلى جانب مهارة اجتماعية لإدراك فهم حقيقة الاطراف المتنازعة واتجاهاتها.
٥. **دور المعلم**: لتزويد أطراف بالمعلومات والمعارف المطلوبة، وتدريبهم على بعض المهارات الحياتية كمهارات مواجهة الضغوط وحل المشكلة والمناقشة المنطقية والحوار البناء.
٦. **دور المصحح**: لتعديل بعض الأفكار لدى الأبناء عن العقوق وعاقبته وأهمية البر بالوالدين، ويتم ذلك من خلال ذكر الأمثلة الواقعية وإقناعه بالسلوك الايجابي الجديد.
٧. **دور الوسيط**: بادراك نقاط القوة والضعف وفهمها، ومن خلال فهم حقيقة قدرات وإمكانات طرفي النزاع والسعي لاستثمارها في التصدي للعقبات والصعوبات لإتمام عملية الوساطة والوصول لاتفاق ملائم، ويلتزم فيه بالحيادية والموضعية والصدق والقدرة على الاقناع.
٨. **دور الخبير**: من خلال إلمامه بالحقوق والواجبات لكل من أطراف النزاع؛ حتى يتمكن من تحقيق العدل والمساواة في التوصل للقرارات التي تُفيد عملية المصالحة وتسوية النزاع، وتقديم الحجج للوصول للأقناع .
٩. **دوره كنموذج يُحتذى به**: من خلال التزام الباحث بالمبادئ والقيم الفلسفية التي تتسم بها مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة، كالتزامه بمبدئ السرية وحق تقرير المصير.

تاسعًا: المهارات الفنية اللازمة للبرنامج: هناك مجموعة من المهارات الفنية التي يجب أن تتوفر لدى الممارس المهني عند تنفيذ برنامج التدخل المهني تتمثل فيما يلي:-

١- مهارة التفاعل وتكوين العلاقة المهنية: مع طرفي النزاع الأب والأبن؛ مما يُسهم في زيادة الوعي بخطورة الموقف، والاستفادة منها في توجيه عملية المساعدة والاتفاق والصلح وفقًا للبرنامج .
٢- مهارة الإنصات الواعي: لتحديد أبعاد المشكلة وأسبابها الأصيلة، ومحاولة توجيهها لصالح الموقف والوساطة بين الطرفين، وتدعيم الثقة والاحترام المتبادل بينهم وبين الباحث.
٣- مهارة إدارة الحوار: بما يتطلبه ذلك من أصغاء جيد وإدارة للمناقشة واحترام للأطراف وتقدير لظروفهما، وتوجيه للحديث نحو مساره المطلوب والصحيح .
٤- مهارة الأقناع: لتعديل وتصحيح الأفكار الخاطئة وتزويدهم بالمعلومات الصحيحة، وإقناع الأطراف بخطورة الموقف الحالي.
٥- المهارة في تحديد أهداف وأساليب وتنفيذ برنامج التدخل المهني: بطريقة مهنية تعتمد على التحليل العلمي، وتقديم المساعدة المطلوبة في الوقت المناسب، والنصح، والإرشاد، وتقديم المعارف والمعلومات.

المرحلة الثالثة (مرحلة انهاء التدخل المهني):

عندما لاحظ الباحث أن جهود التدخل المهني قد بدأت تؤتى ثمارها، وأنه قد أقترب من تحقيق أهداف البرنامج، وقد كان الهدف الأسي للبرنامج هو وقف النزاع وتحقيق الصلح بين طرفي النزاع (الأبن - الأب) في محاولة لأقناع الأب المسن وخروجه من دار المسنين وعودته إلى منزل الأسرة من جهة واقناع الابن بضرورة البر بوالده وأكرمه وعدم التجني عليه، وقد حدث ذلك بشكل كبير وملموس، خاصة بعد إقناع الابن بتكرار الزيارة في بداية الأمر ثم استلام الأب من الدار واحتضانه معه في منزله.

وهنا بدأ الباحث في الاستعداد لعملية الإنهاء، وبدأ في الانسحاب شيئاً فشيئاً من دائرة العلاقات والتفاعلات مع الطرفين، وأن كان وأن حدث اتصال تلفوني بالوالد (الأب المسن) أو الأبن أو زيارة بعد مرور خمسة عشرة يومًا تقريبًا، فقد كان بهدف الاطمئنان على صحة والحالة النفسية للعميل.

تقييم عائد التدخل المهني:

لتقييم عائد التدخل المهني مع طرفي تم تطبيق مقياس الدراسة، وقد أسفر التطبيق عن النتائج التي يبينها الجدول التالي:

جدول (٤)

الفروق بين القياسين القبلي والبعدي لحالة الدراسة وفقًا للمقياس

م	أبعاد المقياس	الدرجة العظمى	قياس قبلي	النسبة%	المستوى	قياس بعدى	النسبة %	المستوى	الفرق بين القياسين
١	**الفهم بالمشكلة**	٣٠	١١	٣٦,٧%	**منخفض**	٢٨	٩٣,٩%	**مرتفع**	١٧
٢	**الوعي بالمشكلة**	٣٠	٨	٢٦,٧%	**منخفض**	٢٦	٨٦,٧%	**متوسط**	١٨
٣	**الاتفاق والصلح**	٣٠	٧	٢٣,٣%	**منخفض**	٢٩	٩٦,٧%	**مرتفع**	٢٢
الدرجة الكلية للمقياس		٩٠	٢٦	٢٨,٩%	**منخفض**	٨٣	٩٢,٣%	**مرتفع**	٥٩

يبين الجدول رقم (٤) ارتفاع الدرجة الكلية للعينة (الحالة المفردة التي تم التدخل معها) من واقع درجات القياس البعدي عن القياس القبلي بشكل عام، حيث حصل على مجموع (٢٦) درجة في القياس القبلي بنسبة(٢٨,٩%)، بينما حصل على (٨٣) درجة في القياس البعدي بنسبة (٩٢,٣%)، وفارق (٥٩) درجة بين القياسين.

ومن الممكن تأكيد تلك الفوارق بشكل كيفي ملاحظ من خلال ما قام به الطرف الأول(الأبن) وتفهمه للخطأ الذي قام به في حق والده الفترة الماضية، من تركه في الدار وتقصيره في زيارته، وقلة العناية والاهتمام به، كما أدرك أن جزاء وعقوبة العقوق تلحق بصاحبها في الدنيا والأخرة، وأن المولى سبحانه وتعالى حرمه في جميع الأديان السماوية، وأن والده في تلك المرحلة العمرية يحتاج منه للرفق والعناية والجلوس معه لبعض الوقت للأخذ بيده، وأنه لابد من الرجوع إلى صوابه من بره لوالده وتقبل وجوده في المنزل والترحيب بذلك.

أما بالنسبة للطرف الثاني(الوالد المُسن) فتم إقناع (الأب) بضرورة إبداء الصفح والسماح عما صدر عن ابنه الفترة الماضية من إهمال أو تقصير، وقبول الرجوع معه إلى المنزل – خاصة بعد اعتراف الأبن بخطئه- وتعهده للدار بتقديم الاهتمام والعطف والرعاية لوالده، وقد واقف الأب على ذلك، مرحبًا بعملية الوساطة والوفاق والاتفاق والصلح مع الأبن، مؤكدًا على ذلك بأنه أبنه الوحيد وأن قلبه راضًا عنه رغم ما يصدر منه من أفعال.

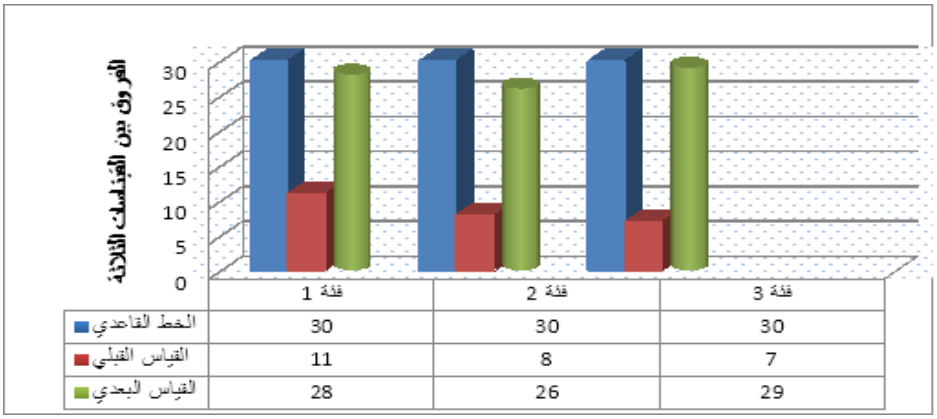
وقد يرجع هذا التحسن إلى ممارسة الوساطة الأسرية في الوقت المناسب بين الأطراف المتنازعة

واستخدام الاستراتيجيات المهنية في خدمة الفرد لكل مرحلة من مراحل التدخل المهني، والتي تمثلت في استراتيجية إزالة الضغوط النفسية، وإعادة البناء المعرفي، و استراتيجية التفاوض والأقناع، كما تم الاستعانة بالأساليب والتكنيكات التي ساهمت في تحقيق ذلك، كالمعونة النفسية والتعاطف والإفراغ الوجداني للتنفيس عن المشاعر المكبوتة وعدم إدانتها والسعي لتوظيفها بطريق سليمة، وتكوين البصيرة باستدعاء الخبرات والأفكار الغير صحيحة وتفسير أثارها.

كما تم استخدام المناقشة المنطقية لدحض الأفكار السلبية واستبدالها بأفكار أخرى ايجابية، والتوجيه الواقعي بإثارة توقعات العميل في المستقبل واحتمالاته المرغوبة وغير المرغوبة، وأسلوب التعليم من خلال التوضيح والإقناع والتدعيم الايجابي، وأسلوب التدعيم الإيماني لتحرير العميل من مشاعر الإثم والخطيئة من خلال تقوية صلته بربه والرضا بقضاء الله وقدره والاتعاظ بسير الأنبياء والصالحين، وقد ساعد في ذلك العلاقة المهنية القوية بين الباحث والعميل.

وتتفق النتائج السابقة التي تم التوصل إليها مع ما توصلت اليه دراسة (الشريف:٢٠١١) بأن الوساطة الاسرية كأسلوب مهني ذات أهمية كبيرة للممارسة في خدمة الفرد في علاج المنازعات الاسرية، ومع ما توصلت اليه دراسة (الفهادي:٢٠٢٢) من فعالية استخدام الوساطة الاسرية في فض النزاعات والخلافات بين أطراف وأفراد الأسرة الواحدة، ومع جاءت به دراسة (عبدالحليم: ٢٠٢١) بأن الوساطة الاسرية من الوسائل والبديلة في تسوية النزاعات والخلافات الاسرية، حيث تعتبر آلية هامة لحل النزاعات بشكل ودي، ومرحلة متقدمة من مراحل التفاوض البناء.

شكل رقم (٣) الفروق بين القياسات القبلية والبعدية والخط القاعدي لعينة الدراسة المختارة



	فئة 1	فئة 2	فئة 3
الخط القاعدي	30	30	30
القياس القبلي	11	8	7
القياس البعدي	28	26	29

يوضح الشكل رقم (٣) الفروق بين القياسات القبلية والتي تمت قبل تطبيق برنامج التدخل المهني، حيث جاءت منخفضة إلى حد كبير، وبين القياسات التي تمت عقب تطبيق البرنامج وإتمام مراحل الوساطة الأسرية بين (الأبن والأب) المتنازعين، والتي أظهرت مدى التحسن في مستوى درجات المقياس، وأن كان من وجهة نظر الباحث أن الهدف الحقيقي للبرنامج وفقًا لهذه الدراسة لا يحتاج إلى أساليب أو معاملات احصائية معقدة للتأكيد على مدى نجاحه؛ لأن النجاح الحقيقي والهدف الملموس للوساطة قد تحقق من إخلال اتمام عملية الاتفاق والصلح ورجوع الأب المسن الى أسرته ومنزله مرة أخرى.

الصعوبات التي واجهت الباحث عند تطبيق البرنامج، وكيفية التغلب عليها:

١. صعوبة إقناع عينة الدراسة طرفي النزاع - خاصة الأبن- بضرورة وأهمية مشاركتهم في البرنامج.
٢. سيطرة المشاعر السلبية والحزن على الأب في بداية البرنامج نظرًا لإهمال الأبن له.
٣. القلق والخوف الذي انتاب الابن عند بداية اتصل الباحث خوفًا لما أسماه (العار).
٤. صعوبة تطبيق المقياس بوضعه الحالي نظرًا لوجود عبارات شخصية وحادة.

تم التغلب على تلك الصعوبات على النحو التالي:-

- ✓ قام الباحث بشرح الهدف من البرنامج وسرية المعلومات التي يُدلي بها أطراف النزاع .
- ✓ طمأنة الأب المسن ومحاولة إعادة ثقته بالأخرين، وأن ما قام به الأبن قد يكون لظروف خارجه عن ارادته نظرًا للظروف المادية والأسرية.
- ✓ توطيد العلاقة المهنية بين الطرفين والتأكيد على الهدف السامي للبرنامج من اتمام الصلح بين الأطراف.
- ✓ تم تطبيق المقياس بشكل اسقاطي من خلال اجراء مناقشة وحوار بين الباحث والأبن، حيث تم التأكد من خلالها على مشاعر واتجاهات الأبن نحو الموقف الإشكالي.

سادسًا: مناقشة نتائج الدراسة:-

توصلت الدراسة الحالية إلي مجموعة من النتائج الهامة, والتي برهن عليها اختبار فرضيات الدراسة، مما يُثبت بكل موضوعية علمية مجردة بأن برنامج التدخل المهني القائم على الوساطة الأسرية في خدمة الفرد، وما اشتمل عليه من استراتيجيات وأساليب مهنية قد حقق نتائج إيجابية في التخفيف من حدة النزاعات الأسرية بين الأبناء والاباء المودعين في دور رعاية المسنين بسبب اهمال وعقوق الأبناء- التي ظهرت وكثُرت في الآونة الأخيرة - وفقًا لما هو ملاحظ واستدلالاً بالإحصائيات الغير معُلنة داخل تلك الدور المنشرة على مستوى الجمهورية والتي بلغ عددها في شهر أكتوبر ٢٠٢٤م (١٦٧دار) و(١٩٢ نادٍ) لاستضافة المسنين، كما كان لاستراتيجية ازالة الضغوط النفسية، واستراتيجية إعادة البناء المعرفي من الناحية الدينية بتصحيح الأفكار الخاطئة وتزويد الأطراف بالمعلومات الايجابية الصحيحة، واستراتيجية التفاوض والأقناع واستخدام الحوار والمناقشة المنطقية كبير الأكثر في اتمام عملية الاتفاق والصلح بين طرفي الخلاف والنزاع.

في ضوء هذه النتائج قد يتأكد لنا أنَّ ممارسة برنامج التدخل المهني القائم على الوساطة الأسرية في خدمة الفرد قد يكون من أكثر النماذج التي تتسم بالفعالية في أحداث حالة من الاتفاق والصلح بين الأطراف من خلال فهم أبعاد المشكلة وأسبابها ومراحل تطورها، ثم الوعي بها وبخطورتها ويعتمد ذلاك على مهارات الوسيط وقدرته على التفاوض الجيد والحوار البناء وتوجيه الحوار نحو الهدف وهو اتمام عملية الصلح بالإقناع والاتفاق دون جبر.

كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية لما توصلت إليه العديد من نتائج الدراسات السابقة، ومنها دراسة (خالد الشريف: ٢٠١١) والتي أكدت على أهمية الوساطة الأسرية كأسلوب مهني فعّال في علاج المنازعات الأسرية، كما اتفقت مع نتائج مؤتمر الدولي "الوساطة الأسرية ودورها في تحقيق الاستقرار الأسري" المنعقد في المغرب عام ٢٠١٦م باعتبار الوساطة الأسرية إحدى أهم الوسائل البديلة لحل النزاعات الناشئة بين أفراد الأسرة الواحدة، لكونها تتم بعيدًا عن أجواء المحاكم والتقاضي، ودراسة (عليمي: ٢٠١٥) والتي أشارت إلى الدور الفعال الذي تلعبه مؤسسات الوساطة الاسرية كإحدى الطرق البديلة في انهاء الخلافات بين طرفي النزاع الاسري، وأن هناك العديد من

الدول العربية كالسعودية والاردن، أو الغربية كالولايات المتحدة الامريكية وكندا تعتمد عليها بشكل كبير، ودراسة (الفهادي: ٢٠٢٢) بأن استخدام الوساطة الاسرية تؤتي بثمارها المرجوة في فض النزاعات والخلافات بين أطراف وأفراد الأسرة الواحدة.

سابعًا: توصيات الدراسة:

١) توصي الدراسة بممارسة برنامج التدخل المهني مع المسنات داخل الدور الخاصة بهن، أو استخدامه مع المسنين/ات المترددين/ات على الأندية الخاصة بهم في حالة وجود خلافات أو نزاعات مع الأبناء.
٢) توجيه دعوة عامة من خلال جميع وسائط التنشئة الاجتماعية(الأسرة – المدرسة – دور العبادة - وسائل الأعلام- جماعات الرفاق- مراكز الشباب...) بضرورة التألف والتعاطف الأسري والإحساس بالأخر، واحترام المسنين وتوقيرهم داخل نفوس أبنائنا، وإظهار حرمة العقوق باعتباره من أكبر الكبائر.
٣) التعاون مع الهيئات والمنظمات غير الحكومية لإنجاح مهمة الوسيط في حل النزاع الأسري.
٤) تدريب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال راعية المسنين على كيفية استخدام الوساطة الأسرية .
٥) اهتمام الباحثين في الخدمة الاجتماعية عامة، وطريقة خدمة الفرد خاصة باستخدام الوساطة الأسرية في المشكلات والمواقف النزاعية ليس فقط بين الزوجين أو الأبناء مع الآباء، لكن مع حالات شبيه تجمع بين أكثر من طرف.
٦) التوسع من قبل الباحثين في خدمة الفرد باستخدام تصميم الحالة المفردة وضرورة التدريب عليه وعلى اتقان ادواته؛ حيث بات تصميم مهم في دراسة المشكلات النفسية والتربوية والسلوكية المتعلقة بشخص أو حالة مفردة.

ثامنًا: المصادر والمراجع

الجنابي، عبدالرازق شنين. (٢٠١٠). مناهج البحث العلمي. جامعة الكوفة، مركز تصوير التدريب الجامعي، الدورة السابعة للتأهيل التربوي.

الحمد، محمد بن ابراهيم. (٢٠٠٣). عقوق الوالدين "أسبابه – مظاهره- سبل العلاج". [بحث منشور]. مجلة جماعة أنصار السنة المحمدية، (٦) ٣٢. ٥٢-٥٩ .

الدستور المصري .(٢٠١٤). جمهورية مصر العربية ، مادة رقم (٣٨).

السدحان، عبدالله بن ناصر.(٢٠٠٠). تخلي الأبناء عن الوالدين: دراسة اجتماعية عن المسنين المقيمين في دور الرعاية الاجتماعية. [بحث منشور]. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية. (٤٧) ٢٠١-٢٣٥.

السند، حصة بنت عبد الرحمن.(٢٠١٥). واقع الخلافات الاسرية في المجتمع السعودي والتخطيط لمواجهتها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن. الرياض، المملكة العربية السعودية.

الشاعر، جميل محمد سليمان.(٢٠١١). العلاقة بين العنف ضد المسنين وردود أفعالهم النفسية والاجتماعية من وجهة نظر المسنين المسجلين بمديريات الشؤون الاجتماعية بالضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

الشريف، خالد بن سعود.(٢٠١١) . الوساطة كأسلوب مهني لعلاج المنازعات الأسرية من المنظور الإسلامي. . [بحث منشور]. مجلة كلية التربية بني سويف، (٨) ١. ١-١٣٣.

الشيخوخة في عالم رقمي من التأثر الى التأثير. (٢٠٢١) الاتحاد الدولي للاتصالات، قطاع التنمية. سويسرا، جنيف.

الفراهيدي، الخليل ابن احمد.(٢٠١١). كتاب العين، مكتبة لبنان، بيروت.

القرشي، فتحية بنت حسين. (٢٠١٤). العنف ضد المسنين في عصر العولمة: دراسة ميدانية على عينة من المسنين في أربع مدن سعودية. [بحث منشور] . مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. (٧). ١٤٩-٢٣١.

الفقي، مصطفى محمد.(٢٠٠٦). التدخل المهني لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامي في تحسين التوافق الشخصي و الاجتماعي للمسنين. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بالقاهرة ، جامعة الازهر.

الفيروزي، مجد الدين محمد بن يعقوب. (١٩٩٣). القاموس المحيط. ط ٣, القاهرة، دار الكتب بولاق. ج٢ .

المركز الديموجرافي بالقاهرة.(مايو٢٠٠٣). المسنون في مصر ديموجرافياً واجتماعياً واقتصادياً. أوراق في ديمقراطية مصر.

النوافلة، قاسم سليمان. (٢٠١٢). أنماط العنف الموجه ضد كبار السن المقيمين في مؤسسات المسنين بالأردن. [بحث منشور]. مجلة العربية للدراسات الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية. (٥٥) ٢٨. ٤٩-٨٣.

الهادي، فوزي محمد. (٢٠٠٧). مستوى ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعملية الوساطة في تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة الأسرة. [بحث منشور]. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية. (٢٢) ٢. ٨٥١-٩٠٤.

الوساطة الأسرية ودورها في تحقيق الاستقرار الأسري.(٢٠١٦). وزارة التضامن والمرأة والاسرة والتنمية الاجتماعية. ورقة عمل مقدمة بالمؤتمر الدولي في المغرب.

بخيت، معميرية. (٢٠١٩). منهج بحث الفرد الواحد وتصميماته التجريبية. [بحث منشور]. مجلة الباحثين والمعالجين والمرشدين النفسيين، الاصدار السادس. ١-١٨ .

بدوي، أحمد ذكي.(١٩٨٢). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت، مكتبة لبنان.

حرشاوي، الغالي. (٢٠١٧). الوساطة الاسرية مقومات نظرية وتقنيات منهجية. [بحث منشور]. مجلة الطفولة العربية. (٧٣) ١٩. ٩٩ – ١٠٤.

حمدي، سلوى عبدالحميد.(٢٠١٦). عقوق الوالدين وانعكاساته السلبية على أمن الأسرة والمجتمع. [بحث منشور] . مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (١٢) ٣٦. ٦٤ - ٦٩ .

رفعت، أماني محمد. (٢٠١٦) واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة. [بحث منشور] . مجلة الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. (١)٥٤. ٤٥٣ – ٥١٢.

سنن الترمذي. (١٨٩٩). كتاب البر والصلة عن رسول الله، باب ما جاء في بر الوالدين، ج٤ .

شاكر، نشوى مصطفى.(٢٠٢٢). الضغوط الحياتية لدى الآباء الناتجة عن دعاوي الحجر من الأبناء ودور خدمة الفرد في مواجهتها، [بحث منشور]. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، (٢٧)٣٥٩-٤٠٠.

شهلاء، عبيد محمد. شافي، حسين علي. (٢٠٠٦) المشاكل التي يعاني منها المسنون في دار الرعاية الاجتماعية في محافظة كربلاء. [بحث منشور]. مجلة كلية التربية للعلوم الانسانية. جامعة كربلاء، العراق ١٩٢-٢٥٠.

صدقة، فؤاد. (٢٠١٨). أثر البرنامج التطبيقي لمهارات الاتصال الإيجابي بين الأبناء والوالدين دراسة تطبيقية على طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك عبدالعزيز[بحث منشور]. مجلة الآداب والعلوم الانسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، (٢٦) ٢. ١٩١- ٢٣٢.

عبدالله نصيف، خديجة. (٢٠٢٠) صراع الأجيال بين الآباء والأبناء وتأثيره على التماسك الأسري في الأسرة السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة الملك عبدالعزيز.

عبدالجواد، عاطف سيد. أبوسيف، حسام أحمد.(٢٠١٨). الحرمان النفسي الوالدي وأثره على ممارسات الأبناء لسلوك عقوق الوالدين "دراسة على عينة من المراهقين السعوديين،[بحث منشور]. مجلة كلية التربية للعلوم التربوية والانسانية، جامعة بابل.(٦) ٣٤ - ٥٠.

عبدالحليم، جيهان الطاهر. (٢٠٢١). دور الوساطة الاسرية في حل النزاعات بين الزوجين. [بحث منشور]. مجلة علوم الشريعة والدراسات الاسلامية. كلية التربية والآداب بالسعودية، (٦) ٧. ٣٤-٥٠.

عبدالواحد، الحسيني. (٢٠٢٤). دليل نموذج الوساطة الأسرية المساندة. اريد للتأليف والنشر، ليبيا.

عبد الرؤوف وآخرون، ثريا. (٢٠٠٣). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الاسرة والطفولة. جامعة حلون، القاهرة.

عدنان، ياسين. كاظم، مصطفى. (٢٠١٧) العنف الموجه ضد الأعمار المتأخرة من حياة الإنسان: دراسة ميدانية لدور المسنين في بغداد. [بحث منشور]. مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد. (٥٤) ٢٣-٦٠.

علاوة، هوام. (٢٠١٣). الوساطة بديل لحل النزاعات وتطبيقاتها في الفقه الإسلامي وقانون الاجراءات المدنية والادارية الجزائرية دراسة مقارنة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، الجزائر.

عليمي، أحلام. (٢٠١٥). دور مؤسسة الوساطة في حل المنازعات الأسرية فعاليات اليوم الدراسي: عشر سنوات من تطبيق مدونة الأسرة - الحصيلة والآفاق، الناظور. [بحث منشور] . مجلة جامعة محمد الأول، المغرب ١٧٣-١٢٢.

فيصل، الزراد. (٢٠٠٣). الرعاية الأسرية للمسنين في دولة الأمارات العربية. دراسة نفسية اجتماعية، [بحث منشور]. مركز الأمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية .(١٨٠) ١-١٥٥ .

قيس، محمد سعيد.(٢٠٢٢) تصور مقترح لمشروع الوساطة الأسرية لتخفيف من السلوك العدواني لدى المراهق المتسرب دراسيا ومهنيا. [بحث منشور]. مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمو لخضر الوادي (الجزائر). (١) ٦٠. ١١٨-١٤٤ .

كارل، سليكيو. (ترجمة علاء عبدالمنعم' فايز حكيم) (١٩٩٩). عندما يحتدم الصراع، دليل عملي استخدام الوساطة في حل النزاعات. القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع.

كمال، طارق. (٢٠٠٥). الأسرة ومشاكل الحياة العائلية. الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

متولي، هناء أحمد. (٢٠١١). العنف الأسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة. [بحث منشور] . المؤتمر السنوي السادس عشر للإرشاد النفسي (الإرشاد النفسي وإرادة التغيير)، جامعة عين شمس - مركز الارشاد النفسي. (١) ٤٤١- ٥١٣.

محمد، المهدي.(٢٠١٦). مقومات الوساطة الأسرية الناجحة. شذرات في معالم البناء وآليات التفعيل، [بحث منشور]. مجلة القضاء المدني، المغرب. (١٤) ٧. ٩٩-١١٨.

محمد، أبو العينين. (٢٠١١).دور مركز القاهرة في حسم منازعات التجارة والاستثمار عن طريق الوساطة و التفاوض. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي في القاهرة للتحكيم التجاري الدولي مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي. ١١-٥٦ .

مرزوق، عبدالله الفهادي. (٢٠١٢٢). دور الوساطة في حل المنازعات الأسرية وتحقيق الأمن الإنساني بالمجتمع السعودي. [بحث منشور] . مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالمنصورة، جامعة الأزهر بالقاهرة، (٢) ٢٤. ٩٦٥- ١٠٢٢.

نذير، بوحنيكة. (٢٠١٤). عنف الفروع ضد الأصول في المجتمع الجزائري. [بحث منشور] .مجلة التراث، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر. ٢٠٣-٢١٤.

نسيسة، فاطمة الزهراء.(٢٠١٤). التنشئة الاجتماعية والسلوك العدواني للفروع ضد الأصول. [بحث منشور]. مجلة البحوث والدراسات الشرعية، (١٩) ٣. ٩-٣٤ .

هناتي، ياسمين. (٢٠١٩). العنف الموجه ضد كبار السن في تونس. وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن، صندوق الأمم المتحدة للسكان، بيروت.

وزارة التضامن الاجتماعي: الهيئة العامة للاستعلامات ٢٠٢٣/٧/٢ https://www.sis.gov.eg/Story

يوسف، ايه احمد عبدالحفيظ. (٢٠١٦). نموذج الوساطة التحويلية "رؤية معاصرة لأحد أهم النماذج العلاجية المستخدمة في الوساطة الأسرية في خدمة الفرد". [بحث منشور] . المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، (٣) ٢. ٣٥٩- ٣٧٢.

Camilla S.ett .(2004) al Effect of economic Hardship on Adolescent self-stem. A family Mediation Model ,Journal Citation , Adolescence. . VO.30, N 117.

Jean cruypalants et . (2008) .Michel gonda et marc wagemous : droits et pratique de la médiation édition Bruxelles 125- 139.

Savourey(- Savourey, M. (2008). La mediation) familiale. *Journal du droit des jeunes*, 268, 15-

Stephen. Marsh.(2005). Expanded Use of Intuitional Mediation. Mediator and arbitrators in binge a member of National Mediations Panel 233- 262 .

Milne, A., Folberg, J & Salem, P. (2004). Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and applications (U.S.A: New York, Guilford Publications

ملحق الدراسة : مقياس عقوق الأبناء للآباء (في صورته النهائية)

م	العبـــارة	الاستجابات		
		نعم	إلى حد ما	لا
١	أشعر بالراحة عند وجودي مع والديا			
٢	ارجو لهما طول العمر			
٣	وجود والدي في حياتي أمر طيب			
٤	ألبي طلبات والدي دومًا			
٥	احرص على الانفاق عليهم دون منه			
٦	أشاركهما معي في أي مناسبة طيبة			
٧	اتجنب التضجر والتأفف منهما			
٨	اتحدث مع والديّ دومًا			
٩	اخفض صوتي عند الحديث معهما			
١٠	أحرص على احترام وتكريم والدي أمام الناس			
١١	انظر لهما بعين العطف والرحمة			
١٢	انزعج من كثرة مطالب والدي			
١٣	استشيرهما في كل أموري			
١٤	أحرص على تنفيذ ما يامرني به والدي			
١٥	أحزن عندما يُصاب أحدهما بمرض			
١٦	أشعر بأن ما فيه من خير هما السبب فيه			
١٧	محبتي لوالدي مقدمه على حبي لأبنائي			
١٨	اتواصل تلفونيًا باستمرار مع والدي عندما أبعد عنهما			
١٩	اذا مرضى أحد والدي اقضي أغلب وقتي بجواره			
٢٠	أتمنى لو سكني بعيد عن والدي			
٢١	أومن بقضية (كما تدين تدان)			
٢٢	أشعر بالحزن عند سماعي قصص عقوق للوالدين			

م	العبـــارة	الاستجابات		
		نعم	إلى حد ما	لا
٢٣	وضع أحد الوالدين بدار المسنين نوعا من العقوق			
٢٤	عايشت قصصًا و اقعية لعقوق الوالدين			
٢٥	التربية السيئة هي السبب في عقوق الوالدين			
٢٦	وضع أحد الوالدين في دار الرعاية حل عملي متحضر			
٢٧	سوء خُلق الزوجة سبب رائيسي في عقوق الوالدين			
٢٨	الظروف المادية هي السبب في ايداع الاباء في دار المسنين			
٢٩	وجود الوالدين مع الزوجة هو سبب كثير من المشكلات			
٣٠	اتمني الموت لوالدي من كثرة الخلاف معهم			