مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social siences
العدد الأول
إبريل ٢٠٢٠

آليات عمل المنظمات الحكومية والأهلية لمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية

The mechanisms of work of governmental and civil organizations to confront crises and societal disasters

إعداد

أ.م.د/كريم حسن همام

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

٢٠٢٠م

آليات عمل المنظمات الحكومية والأهلية لمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠/٣/٦م **تاريخ نشر البحث:** ٢٠٢٠/٤/٥م

مستخلص:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية وذلك لأن هذا النوع من الدراسات يهتم بوصف الأوضاع القائمة في المجتمع وتحديد القواعد والمعايير السائدة فيه لذلك تستهدف تلك الدراسة تحديد آليات طريقة تنظيم المجتمع من خلال المنظمات المختلفة وتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث، ويمكن تحقيق الهدف الرئيسى للدراسة من خلال الأهداف الفرعية التالية: ١. التعرف على الجوانب المادية والمعنوية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث. ٢.معرفة طبيعة الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث. ٣.تحديد دور المنظمات الحكومية وغير الحكومية العاملة في مجال الأزمات والكوارث (قبل– أثناء– بعد) الأزمات والكوارث. ٤. التعرف على الصعوبات التى تواجه المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى تقديمها لخدماتها وبرامجها فى مواجهة الأزمات والكوارث. ٥.التوصل إلى رؤية مستقبلية للممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لمساعدة كل من المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى مواجهة الأزمات والكوارث، وقد أجابت الدراسة علي كافة تساؤلاتها.

الكلمات المفتاحية: المنظمات الحكومية والأهلية، الأزمات، الكوارث المجتمعية.

The mechanisms of work of governmental and civil organizations to confront crises and societal disasters

This study is considered a descriptive analytical study, because this type of studies is concerned with describing the existing conditions in society and defining the prevailing rules and standards in it. Therefore, this study aims to identify the mechanisms of the way society is organized through various organizations and develop a culture of dealing with crises and disasters. The main objective of the study can be achieved by Through the following sub-objectives: 1. Identifying the material and moral aspects of governmental and non-governmental organizations working in the field of crises and disasters. 2. Knowing the nature of services and programs provided by governmental and non-governmental organizations to develop a culture of dealing with crises and disasters. 3. Determining the role of governmental and non-governmental organizations working in the field of crises and disasters (before - during - after) crises and disasters. 4. Identifying the difficulties that governmental and non-governmental organizations face in providing their services and programs in the face

of crises and disasters. 5. Reaching a future vision for the professional practice of the way of organizing society to help both governmental and non-governmental organizations in the face of crises and disasters, and the study answered all its questions.

Keywords: governmental and civil organizations, crises, societal disasters.

أولا: مدخل لمشكلة الدراسة:

بدأ الإهتمام بدراسة التدخل فى الأزمات بشكل جدى خلال عام ١٩٤٠م وذلك كأستجابة للعديد من الظروف الضاغطة خلال الحرب العالمية الثانية حيث شهدت العديد من الأسر تغيرات وصعوبات فى التكيف بعد مشاركة ذويهم فى الحرب، وأيضاً بالمثل فقد واكب تلك المرحلة العديد من الأحداث الضاغطة الأخرى التى أدت إلى وضع المجتمعات فى ظروف طارئة مما أدى إلى إقتراح عدة نماذج للتعامل مع الأزمات على مستوى المجتمع المحلى(McGlothlin, 2010, p3-4) .

هذا ومن أساسيات العمل مع المجتمع التعامل مع أفراده فى مواقف الأزمات المجتمعية من حيث أهمية تقديم المساعدة لهم فى المواقف الطارئة الصعبة، والتدخل فى الأزمات هو النهج الذى يقوم على الحجة القائلة بأن التدخل فى الأزمات من الجوانب الهامة للغاية بالنسبة للمهنين من حيث تقديم المساعدات والجهود المتنوعة فى تلك الأوقات التى يحتاج فيها الناس لهم، وتجاهل طبيعة وأساس والآثار المترتبة على الأزمة يمكن أن ينظر إليها على أنها من الأشياء الخطيرة والمكلفة والمضرة بالممارسة المهنية (Thompson, 2011, p9).

وعلى ذلك فالأزمة ظاهرة إنسانية وجزء من نسيج الحياة عرفت منذ العصور القديمة وهى ملازمة للإنسان وتنشأ في أية لحظة وفي ظروف مفاجئة نتيجة ظروف داخلية أو خارجية تخلق نوع من التهديد للدولة أو المنشأة أو الفرد ويتحتم التعامل معها للقضاء عليها أو التقليل من شأنها والحد من خسائرها وتأثيراتها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية حتى أنها أصبحت سمة من سمات الحياة المعاصرة للإنسان والمجتمعات والدول، الأمر الذي أدي إلى الاهتمام بها وبإدارتها كأسلوب وقائي ومستقبلي للتكيف مع التغيرات المفاجئة التي قد تحدث قبل حدوث الأزمة أو أثناء حدوثها(الرويلي، ٢٠١١، ص ٣).

وهذا ما تم ملاحظته مؤخراً بقوة فى مجتمعنا المصرى فى عدة أزمات وكوارث متتالية سواء على الصعيد الصحى المتمثل فى الأوبئة المختلفة أو الاجتماعي المتمثل فى

تدنى المستوى الأخلاقى الأمر الذى نجم عنه أزمات مجتمعية أثرت على العديد من الجوانب الحياتية والإنسانية لفئات المجتمع كافة وبخاصة الفئات الفقيرة وقد زاد من حدة هذا التأثير عدم توقع وقدرة أنظمة الدولة المختلفة على مواجهة هذه الكوارث والتعامل معها وإداراتها بالشكل المناسب(محمد، ٢٠٠٧، ص٥).

وهكذا تمثل الأزمة موقفا" إعتيادياً" وغير متوقعاً " شديّد الخطورة والسرعة ذو أحداث متلاحقة، تتداعى فّيه النتائج وتختلط أسبابها ويّهدد قدرة الفرد أو المنظمة أو المجتمع على البقاء، وتمثل محنة ووقتاً عصيباً لصعوبة اتخاذ قرار غير مألوف فَي ظل حالة من غّياب المعلومات وعدم التأكد والمستقبل الغامض .إلا أن الأزمة لا تشمل التهديّد(Threat) فقط أنما الفرصة(Opportunity) للتغييّر كذلك(محمد، ٢٠١١، ص ٤٩).

والدولة فى سبيل ذلك تسعى إلى إشراك أكبر عدد ممكن من منظمات المجتمع المدنى ومنها على سبيل المثال المنظمات غير الحكومية التى أصبح يعول عليها في العديد من المهام مثل تدريب وتعليم الناس على استخدام مهاراتهم وإمدادهم بالمعارف الجديدة فى مجال تقنيات العمل من أجل توفير احتياجاتهم الأساسية(محمد، ٢٠١٠،ص. ٥).

ولذا يجب أن يكون للمنظمات غير الحكومية دور فعال وأساسي فى التعامل مع الأزمات المجتمعية بكافة مراحلها والعمل على إيجاد آليات مناسبة للتخفيف من حدة هذه الأزمات ومحاولة السيطرة على الآثار المترتبة عليها، وهذا ما تنتهجه الدول المتقدمة وتتجه إليه الدول النامية فى وقتنا الحالي حيث أن المنظمات غير الحكومية تقدم العديد من الخدمات كما أنها إحدى أهم قنوات التنمية استطاعت أن تتواجد فى أوقات الأزمات حيث تقدم دورا ملموسا وواضحا فى المجتمع.

وبذلك تتضح أهمية العمل الأهلى "المنظمات غير الحكومية" فى خدمة قضايا المجتمع الناجمة عن التغير الاجتماعى، وهذا فى إطار مناخ اجتماعى وثقافى وسياسى شامل(عبد اللطيف، ٢٠٠٧، ص٢١٧).

ومن الضروري أن تهتم المنظمات الحكومية وغير الحكومية بتكوين قاعدة بيانات تتضمن حصر فعلى ودقيق للاحتياجات والأولويات والموارد والامكانات الموجودة فى المنظمات الحكومية وغير الحكومية مع مراعاة دعم المنظمات الحكومية وغير الحكومية من خلال التنسيق مع الجمعيات والمنظمات الموجودة فى المستويات العليا، كما يجب أن يكون هناك رؤية علمية للتعامل السليم والناجح مع الأزمات والحد من أخطارها وذلك من خلال دعم القدرات المؤسسية والتدريب العملى المؤسسى للعاملين فى هذه المنظمات من خلال توفير

الدورات التدريبية المستمرة لهم والتى تساعدهم فى التعرف على الوسائل والطرق الحديثة للتعامل مع الآثار السلبية للأزمات وكيفية إعداد الخطط العلمية لمواجهتها سواء كانت خطط علاجية أو وقائية أو إنمائية أو إنشائية من أجل بناء وصقل لمهارات الكوادر البشرية المتخصصة فى هذا المجال ورفع مستوى الإستعداد على كافة المستويات ودعم التنسيق والتعاون بين مختلف المنظمات الحكومية وغير الحكومية للتقليل من الآثار السلبية للأزمات وأيضا ضرورة الاهتمام باستثارة سكان المجتمع لزيادة حجم التطوع وزيادة أعداد المتطوعين الذين يشكلون نوعاً من الجهود الذاتية التى يجب أن تضاف إلى الجهود والموارد للتعامل بكفاءة وفعالية مع الأزمات، وأيضاً من خلال مشاركة المواطنين بالعمل على إحداث التغيير الاجتماعى والثقافى لهم وخصوصاً تنمية وعيهم بخصوص التعامل مع الأزمات.

وتتطلب إدارة الأزمات المجتمعية حالياً ضرورة الاستعداد والتخطيط العلمى والتدريب الجيد والمستمر لتحقيق سرعة الاستجابة بين المنظمات والمواطنين معاً لمواجهة تلك الأزمات ويعتبر التشخيص الصحيح للأزمات والكوارث حالياً من العوامل الأساسية للتعامل الناجح معها حيث بدون هذا التشخيص – والذى يجب أن تشترك به جهات معنية وعدد من الوزارات – يصبح هذا التعامل مع الأزمات ارتجالياً، ووجود قاعدة من البيانات والمعلومات الحديثة والصحيحة توفر الأساس الجيد للتشخيص الصحيح للأزمات كما يجب أن يكون هناك تنمية لوعى المواطن بكيفية التعامل الناجح والسريع مع الأزمات من خلال مشاركة المواطنين فى جهود وبرامج المنظمات.

وقد أثارت الأزمات اهتمام العلماء والمفكرين فى العديد من المهن والتخصصات إلى ضرورة التعامل مع الأزمات بغرض التخفيف من آثارها السلبية وتدعيم آثارها الإيجابية بقدر الإمكان ومن بين هذه المهن والتخصصات مهنة الخدمة الاجتماعية التى بها بصمات واضحة فى الجهود المبذولة لمعالجة الأزمات والكوارث(Roberts, 2011, p 66) .

فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع المشكلات التى يعانى منها المجتمع، وهى فى هذا السياق تعمل على إحداث التغيير الاجتماعى المرغوب فيه وعلى التدخل للوقاية من المشكلات الاجتماعية الناجمة عن التغيير الاجتماعى بغرض تقليل احتمال حدوث هذه المشكلات إلى أقل حد ممكن، كما أنها تتدخل لعلاج الأفراد والجماعات والمجتمعات التى تتعرض للأضرار المصاحبة للتغير الاجتماعى أو بمعنى أدق للقضاء على المشكلات الاجتماعية المصاحبة لعمليات التنمية(عبد العال وقاسم، ٢٠٠٠، ص ٢٢– ٢٣).

ومعنى هذا أن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية لها دور فى التصدى لمشكلات المجتمع وأزماته المختلفة وخاصة المرتبطة بشكل مباشر بالإنسان الذى هو وحدة التعامل، وعلى ذلك فالخدمة الاجتماعية تتعامل بعلم ومهنية مع مشكلات المجتمع وأزماته المختلفة، كما تتعامل مع بناءات وتنظيمات المجتمع(عبد العال وآخرون، ٢٠٠١، ص ٦)

والخدمة الاجتماعية تمارس من خلال العديد من الطرق ومنها طريقة تنظيم المجتمع حيث تهدف إلى إشباع احتياجات أفراد المجتمع والتى تظهر نتيجة الظروف والعوامل الاجتماعية فى البيئة كما تظهر نتيجة للتغيرات المعاصرة التى طرأت على المجتمع وتحقيق هذا الهدف يكون عن طريق التعاون بين المؤسسات والجهود التطوعية للأفراد للمساهمة فى تنمية المجتمع(نوح، ١٩٩٨، ص ٧٢).

كما أن لطريقة تنظيم المجتمع دورا هاما نظراً لما تملكه من مبادئ واستراتيجيات وتكنيكات وأدوات قادرة على التعامل مع الأزمات المجتمية وذلك من حيث استثمار مؤسسات المجتمع وتنظيمات وتغطية كافة الجهود المجتمعية لخدمة المتضررين من الأزمات وقائياً وعلاجياً وتنموياً سواء بالتشريع والتنظيم أو العمل مع المنظمات العاملة فى مجال الأزمات(قاسم وآخرون، ٢٠٠٥، ص ١٧٢، ١٧٣).

وأيضاً دور طريقة تنظيم المجتمع فى عملها مع المنظمات الحكومية وغير الحكومية من خلال البرامج والخدمات المقدمة فى الأزمات وخاصة فى الجهود العلاجية وأيضاً يشمل التغيير البشرى لسكان المجتمع والمواطنين من حيث تعديل وتغيير بعض القيم السلبية لديهم (اللامبالاة– ضعف المشاركة– عدم تحمل المسئولية – عدم وجود ميل للتعاون مع الغير– الأنانية)، والاهتمام بالقيم الإيجابية التى تؤدى إلى تغيير فى المواطنين (القيم– الاتجاهات– السلوك) مما يؤثر فى زيادة حجم مشاركة سكان المجتمع بجهودهم مع المنظمات في مختلف مراحل عملها مع الأزمات المجتمعية.

وطريقة تنظيم المجتمع كأحد طرق الخدمة الاجتماعية تعطى اهتماماً واضحاً للتعامل مع الأزمات المجتمعية وتسعى إلى دراسة الآثار الناتجة عنها ومحاولة تحديد تلك الآثار ومعرفتها بصورة أكثر واقعية حتى يمكن مواجهتها(سند، ١٩٩٣.ص ١٨).

ووفق ذلك يتبلور دور المنظم الاجتماعي فى التعامل مع الأزمات من خلال المنظمات المختلفة فيما يلى:

- فى ضوء الأزمات والتغير السريع والانفتاح على العالم وفى ضوء الثقافات يتعاظم دور المنظم الاجتماعي لكى ينتقى من هذه الثقافات ما يتناسب مع القيم والعادات

الأصلية الراسخة فى وجدان المجتمع المصرى، فإذا كان المجتمع يسعى إلى التنمية فالتنمية هى الإنسان وبدون الإنسان فلا فائدة لجهد تنموى يحقق عائدا اقتصاديا لأن هذا العائد الاقتصادى سيستهلك بالسلوكيات الاجتماعية غير الرشيدة وبالتالى يكون العائد ضئيلاً.

- أن يركز المنظم الاجتماعي على مفهوم (العمل الفريقى) أى العمل مع الأجهزة والهيئات والمهن الأخرى المعينة لمواجهة مشكلات الأسر المنكوبة(محمد، ١٩٩٢، ص ٣١٤).
- حيث أن طبيعة المشكلات والآثار المترتبة على الأزمات متعددة الجوانب ومختلفة العوامل يصبح من الضرورى تناولها بصورة متكاملة باستخدام أسلوب العمل الفريقى حيث تتعاون طريقة تنظيم المجتمع مع غيرها من المهن المختلفة فى تحديد تلك الآثار السلبية والمشكلات تمهيداً للعمل على وضع خطة علاج لمواجهة تلك المشكلات.

ويمكن أن تستخدم طريقة تنظيم المجتمع بعض أجهزتها التنسيقية والتنموية وتنشيطها لمواجهة أثار الأزمات فى مصر وذلك كما يلى:

١- استخدام الاتحادات الإقليمية والنوعية والاتحاد العام: حيث يمكن أن تستخدمهم طريقة تنظيم المجتمع فى التنسيق بين الهيئات بأنواعها وخاصة فى حالات الأزمات العامة.

٢- استخدام تبادل المعلومات: وذلك لحصر المعونات والمساعدات التى تقدم للمتضررين من الأزمات حتى لا يحدث تكراراً فى تقديم المعونات.

٣- استخدام التمويل المشترك: وذلك لدعوة المواطنين للتبرع للمتضررين من الأزمات لتلبية احتياجاتهم ولتمويل الهيئات العاملة فى مجال مواجهة الأزمات المجتمعية(أحمد وآخرون، ١٩٩٧، ص ٢٣٨).

٤- أن تهتم طريقة تنظيم المجتمع بإعداد وتصميم برامج لتدريب المتطوعين على كيفية تقديم المساعدات للمتضررين من الأزمات المجتمعية على أن تشمل هذه البرامج تحديد دقيق لمسئولياتهم والتنسيق بينهم وكيفية التحرك بسرعة لتقديم الخدمات.

٥- أن تقوم طريقة تنظيم المجتمع بتخطيط دورات تدريبية لمدراء المنظمات المختلفة لإيضاح أهمية التطوع وكيفية تدريب المتطوعين والإشراف عليهم(عبد اللطيف، ص ٥٤٤- ٥٤٥).

٦- أن تركز طريقة تنظيم المجتمع عند مواجهتها للأزمات المجتمعية على الأهداف المادية الملموسة، حتى يمكن تدعيم دور المنظم الاجتماعي لضمان المشاركة الإيجابية والتعاون الفعال من قبل المتضررين.

٧- أن تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى الاهتمام بالأهداف المعنوية والتى تتمثل فى إعداد المواطنين لتحمل مسئولياتهم فى مجال الوقاية من الأزمات والكوارث والمشاركة فى جهود المجتمع(مسلم،ص ١٩٤).

٨- أن تشارك طريقة تنظيم المجتمع فى برامج التنمية الشاملة لمتضررى الأزمات المجتمعية بأنواعها وذلك لما تمتلكه من تراث نظرى وإحداث عمليات واسعة النطاق حيث أنه لا يمكن تناول الأزمات دون التعرض للتنمية لأنها القيمة المهددة، والتعبيران متضادان ولكنهما يتشابهان في أن كل منهما تغيير أو تحول جوهرى فى تاريخ الدول والمؤسسات ويختلفان من حيث الاتجاه وقوة الدافع والنتائج(عليوة، ٢٠٠٦، ص ٥).

٩- عمل دورات تدريبية للمنظمين الاجتماعيين تتعلق بكيفية القيام بدور المدافع فمن خلال هذا الدور يستطيع المنظم الاجتماعى أن يساعد المتضررين على المطالبة بحقوقهم وخاصة إذا تجاهلت الجهات المسئولة احتياجاتهم الأساسية مثل المسكن والخدمات المادية والعينية والمساعدات المالية أى احتياجات البقاء.

١٠- أن تعمل طريقة تنظيم المجتمع على إيجاد التكامل فى الخدمات التى تقدم للمتضررين التى تقدمها كلا من الهيئات الحكومية والأهلية ومدى توفيرها لتلك الخدمات وضرورة وجود تعاون وتنسيق بين الهيئات الحكومية والأهلية(أحمد وآخرون، ص ٢٥٤).

وقد أشارت إحصائيات كبرى شركات التأمين في العالم إلى وقوع ٦٠٠ كارثة طبيعية سنة ١٩٦٦ راح ضحيتها ١١ ألف شخص ونتج عنها أضرار مادية تزيد قيمتها على ٦٠ مليار دولار مقابل ٥٧٧ كارثة سنة ١٩٩٥ نتج عنها ٨ آلاف قتيل و١٨٠ مليار دولار(مسلم، ١٩٩٧، ص ٨).

كما تزداد التأثيرات السلبية للكوارث على البيئة الاجتماعية المباشرة للأفراد، تلك البيئة التي تتألف من شبكات الدعم الاجتماعي بما فيها من العائلة، والأصدقاء، ومنظمات الخدمات الاجتماعية الرسمية، وغالبًا ما تتعطل هذه الشبكات بسبب الكوارث ذات النطاق الإقليمي؛ لذا تعد إعادة تشكيل تلك الشبكات للدعم الاجتماعي؛ أحد الأهداف الأساسية أمام

برامج الإغاثة من الكوارث التي تستخدم المتطوعين، ويهدف ذلك إلى تقليل اضطراب الأداء الاجتماعي، وتيسير تعافي المتضررين من الكارثة. ومن ثم يبرز دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث للمساعدة في إصلاح العطب الذي قد يكون قد أصاب شبكات الدعم الاجتماعي؛ كي يتم تفعليها للقيام بواجباتها الطبيعية تجاه المنكوبين والمتضررين، ولاسيما في فترة ما بعد الكارثة. فلا يقتصر دور الخدمة الاجتماعية على الخبرة في تقديم الخدمات فقط، بل يتسع ليشمل كذلك ممارسة التنسيق المشترك بين المنظمات لتحسين الأداء؛ كي تساعد شبكة المنظمات الفعالة والمنسقة من منظمات تقديم خدمات الكوارث الأفراد والأسر والمجتمعات على التعافي وتجنب المشاكل النفسية والاجتماعية طويلة المدى(M. J.,. 2004).

إن ما يجب أن نهتم به ليس التذكير بالكوارث الطبيعة الإنسانية ولكن التركيز على ما تم ويتم فعله للقضاء عليها أو تقليل خسائرها إلى أقل حد ممكن ولن يتم ذلك إلا من خلال التغيير البشرى من حيث أنه الأهم من التغيير المادى فالتغيير البشرى يتضمن رفع مستوى وزيادة كفاءة وفعالية العاملين فى المنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تتعامل مع الأزمات والكوارث من خلال التدريب المستمر لهم على كيفية التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث وكيفية إعداد قاعدة للبيانات والمعلومات فى تخطيط البرامج الوقائية وأيضا تدريبهم على استيعاب وسائل التكنولوجيا الحديثة لتقليل حجم الخسائر(شهاب الدين،٢٠٠٩،ص١٠).

والدولة فى سبيل ذلك تسعى إلى إشراك أكبر عدد ممكن من منظمات المجتمع المدنى ومنها على سبيل المثال المنظمات غير الحكومية التى أصبح يعول عليها في العديد من المهام مثل تدريب وتعليم الناس على استخدام مهاراتهم وإمدادهم بالمعارف الجديدة فى مجال تقنيات العمل من أجل توفير احتياجاتهم الأساسية (محمد،٢٠١٠، ص٥).

كما يجب أن يكون لهذه المنظمات غير الحكومية دور فعال فى التعامل مع الأزمات المجتمعية بكافة مراحلها والعمل على إيجاد آليات مناسبة للتخفيف من حدة هذه الأزمات ومحاولة السيطرة على الآثار المترتبة عليها.

وبذلك تتضح أهمية العمل الأهلى "المنظمات غير الحكومية" فى خدمة قضايا المجتمع الناجمة عن التغير الاجتماعى، وهذا فى إطار مناخ اجتماعى وثقافى وسياسى شامل(عبد اللطيف، ٢٠٠٧، ص٢١٧).

وقد أصبحت المنظمات غير الحكومية رائدة فى العديد من المجالات وأصبحت تقدم العديد من الخدمات كما أصبحت إحدى أهم قنوات التنمية، كما استطاعت أن تتواجد فى أوقات الأزمات والكوارث حيث تقدم دورا ملموسا وواضحا فى المجتمع.

ومن الضروري أن تهتم المنظمات الحكومية وغير الحكومية بتكوين قاعدة بيانات تتضمن حصر فعلى ودقيق للاحتياجات وأولوية تلك الاحتياجات والموارد والامكانات الموجودة فى المنظمات الحكومية وغير الحكومية مع مراعاة دعم المنظمات الحكومية وغير الحكومية من خلال التنسيق مع الجمعيات والمنظمات الموجودة فى المستويات العليا، كما يجب أن يكون هناك رؤية علمية للتعامل السليم والناجح مع الأزمات والحد من أخطارها وذلك من خلال دعم القدرات المؤسسية والتدريب العملى المؤسسى للعاملين فى هذه المنظمات من خلال توفير الدورات التدريبية المستمرة لهم والتى تساعدهم فى التعرف على الوسائل والطرق الحديثة للتعامل مع الآثار السلبية للأزمات والكوارث وكيفية إعداد الخطط العلمية لمواجهتها سواء كانت خطط علاجية أو وقائية أو إنمائية أو إنشائية من أجل بناء وصقل لمهارات الكوادر البشرية المتخصصة فى هذا المجال ورفع مستوى الاستعداد على كافة المستويات ودعم التنسيق والتعاون بين مختلف المنظمات الحكومية وغير الحكومية للتقليل من الآثار السلبية للأزمات والكوارث وأيضا ضرورة الاهتمام باستثارة سكان المجتمع لزيادة حجم التطوع وزيادة أعداد المتطوعين الذين يشكلون نوعاً من الجهود الذاتية التى يجب أن تضاف إلى الجهود والموارد للتعامل بكفاءة وفعالية مع الأزمات والكوارث، وأيضاً من خلال مشاركة المواطنين بالعمل على إحداث التعبير الاجتماعى والثقافى لهم وخصوصاً تنمية وعيهم بخصوص التعامل مع الأزمات والكوارث(شهاب الدين، ٢٠٠٩، ص١٤).

وتتطلب إدارة الأزمات والكوارث حالياً ضرورة الاستعداد والتخطيط العلمى والتدريب الجيد والمستمر لتحقيق سرعة الاستجابة بين المنظمات والمواطنين معاً لمواجهة تلك الأزمات والكوارث ويعتبر التشخيص الصحيح للأزمات والكوارث حالياً من العوامل الأساسية للتعامل الناجح معها حيث بدون هذا التشخيص – والذى يجب أن تشترك به جهات معينة وعدد من الوزارات – يصبح هذا التعامل مع الأزمات والكوارث ارتجالياً، ووجود قاعدة من البيانات والمعلومات الحديثة والصحيحة توفر الأساس الجيد للتشخيص الصحيح للأزمات والكوارث كما يجب أن يكون هناك تنمية لوعى المواطن بكيفية التعامل الناجح والسريع مع الأزمات والكوارث من خلال مشاركة المواطنين فى جهود وبرامج الجمعيات لمواجهة الأزمات والكوارث.

وقد أثارت الأزمات والكوارث اهتمام العلماء والمفكرين فى العديد من المهن والتخصصات إلى ضرورة التعامل مع الأزمات والكوارث بغرض التخفيف من آثارها السلبية وتدعيم آثارها الإيجابية بقدر الإمكان ومن بين هذه المهن والتخصصات مهنة الخدمة الاجتماعية التى بها بصمات واضحة فى الجهود المبذولة لمعالجة الأزمات والكوارث (Roberts, 1990).

فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع المشكلات التى يعانى منها المجتمع، وهى فى هذا السياق تعمل على إحداث التغيير الاجتماعى المرغوب فيه وعلى التدخل للوقاية من المشكلات الاجتماعية الناجمة عن التغيير الاجتماعى بغرض تقليل احتمال حدوث هذه المشكلات إلى أقل حد ممكن، كما أنها تتدخل لعلاج الأفراد والجماعات والمجتمعات التى تتعرض للأضرار المصاحبة للتغير الاجتماعى أو بمعنى أدق للقضاء على المشكلات الاجتماعية المصاحبة لعمليات التنمية(عبد العال وقاسم، ١٩٨٩، ص٢٢– ٢٣).

ومعنى هذا أن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية لها دور فى التصدى لمشكلات المجتمع وأزماته المختلفة وخاصة المرتبطة بشكل مباشر بالإنسان الذى هو وحدة التعامل، وعلى ذلك فالخدمة الاجتماعية تتعامل بعلم ومهنية مع مشكلات المجتمع وأزماته وكوارثه المختلفة، كما تتعامل مع بناءات وتنظيمات المجتمع(عبد العال وآخرون، ١٩٩٧، ص٦)، وتمثلت جهود المهنة فى إجراء البحوث وحصر الاحتياجات مع الإسهام فى وضع سياسات الرعاية الاجتماعية و تنمية وتنفيذ البرامج الخاصة لمواجهة الأزمات والكوارث وإحداث تعديل فى الإجراءات التشريعية المتعلقة بإجراءات الحصول على الخدمات بالإضافة إلى الإسهام فى البرامج الوقائية على المستوى المحلى والإقليمى والقومى(عبد اللطيف، ١٩٩٢، ص ٥٢١).

والخدمة الاجتماعية تمارس من خلال العديد من الطرق ومنها طريقة تنظيم المجتمع حيث تهدف إلى إشباع احتياجات أفراد المجتمع والتى تظهر نتيجة الظروف والعوامل الاجتماعية فى البيئة كما تظهر نتيجة للتغيرات المعاصرة التى طرأت على المجتمع وتحقيق هذا الهدف يكون عن طريق التعاون بين المؤسسات والجهود التطوعية للأفراد للمساهمة فى تنمية المجتمع(نوح، ١٩٩٨، ص ٧٢).

فتقع على طريقة تنظيم المجتمع العبء الأكبر لأنها تتعامل مع وحدة أكبر من الطرق الأخرى وهى المجتمع فى محاولة منها للتعرف على مشاكله لإشباع احتياجاته بصفة عامة وفى أوقات الأزمات والكوارث بصفة خاصة.

وبالنظر إلى طريقة تنظيم المجتمع نجد أنها تهتم بعملية تحليل المشكلات لمعرفة العوامل المسببة لها ثم تحديد أكثر البرامج فاعلية لمواجهتها وتصميم تلك البرامج وتنفيذها(رجب وآخرون، ١٩٨٣، ص١٧٩).

وبما أن من ضمن الأهداف الأساسية لتنظيم المجتمع هو تحسين معيشة المواطنين بمن فيهم من المتضررين من الأزمات والكوارث أو إحداث تغييرات اجتماعية مقصودة من شأنها أن تنقل المجتمع من وضع سابق غير مرغوب إلى وضع لاحق مرغوب.

كما أن لطريقة تنظيم المجتمع دورا هاما نظراً لما تملكه من مبادئ واستراتيجيات وتكنيكات وأدوات قادرة على التعامل مع الأزمات والكوارث وذلك من حيث استثمار مؤسسات المجتمع وتنظيمات وتغطية كافة الجهود المجتمعية لخدمة المتضررين من الأزمات والكوارث وقائياً وعلاجياً وتنموياً سواء بالتشريع والتنظيم أو العمل مع الجمعيات العاملة فى مجال الأزمات والكوارث(قاسم وآخرون، ٢٠٠٥، ص ١٧٢، ١٧٣).

وأيضاً دور طريقة تنظيم المجتمع فى عملها مع المنظمات الحكومية وغير الحكومية من خلال البرامج والخدمات المقدمة فى الأزمات والكوارث وخاصة فى الجهود العلاجية وأيضاً يشمل التغيير البشرى لسكان المجتمع والمواطنين من حيث تعديل وتغيير بعض القيم السلبية لديهم (اللامبالاة– ضعف المشاركة– عدم تحمل المسئولية – عدم وجود ميل للتعاون مع الغير– الأنانية)، والاهتمام بالقيم الإيجابية التى تؤدى إلى تغيير فى المواطنين (القيم– الاتجاهات– السلوك) مما يؤثر فى زيادة حجم مشاركة سكان المجتمع بجهودهم مع المنظمات في مختلف مراحل عملها مع الأزمات والكوارث.

وهدفت دراسة عبد العزيز بن سلطان الضويحى ٢٠٠٤ هو إبراز أهمية التخطيط الإعلامى ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة هى:

١- العمل على تنمية الوعي لدى المواطنين بأهمية التعاون مع الدفاع المدنى في مواجهة الأزمات والكوارث.
٢- إنشاء إدارة متخصصة بالدفاع المدنى لمواجهة الأزمات والكوارث وتزويدها بخبراء في التخطيط الإعلامى لضمان وضع الأطر العامة للمساندة الإعلامية في مراحل مقاومة الأزمة أو الكارثة سواء كان ذلك قبل أو أثناء أو بعد الأزمة.
٣- الحرص على تخصيص متحدث رسمى يتمتع بالخبرة والكفاءة للإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة أو الكارثة مع ضرورة الحرص على صدق الأخبار.

٤- الاستعانة بالخبراء عند وضع الخطط الإعلامية لضمان التنسيق بين مراحل إدارة الأزمة أو الكارثة قبل وأثناء وبعد الأزمة والمساندة الإعلامية الفعالة في كل مرحلة.

٥- وضع خطط إعلامية لتوعية المواطنين بكيفية إتباع طرق الأمن والسلامة كأسلوب وقائى قبل وقوع الأزمات والكوارث وكيفية التصرف عند وقوع الأزمات والكوارث.

٦- الحرص على وضع خطط إعلامية مسبقة لمواجهة الأزمات والكوارث مع توفر عناصر المرونة والواقعية في الخطة لكى تستجيب لأى تغيرات في مسار الأزمة أو الكارثة وللاستفادة من عنصر الوقت.

بينما تشير دراسة (الحملاوى، ٢٠٠٥) والتي تهدف إلى التعرف على دور الوعى الاجتماعى فى مواجهة الأزمات والكوارث البيئية وخاصة أزمة التلوث البيئى، كما تهدف إلى التعرف على أهم الأزمات والكوارث البيئية ومدى مساهمة الأفراد فى التصدى لها والكشف عن نوعية هذه المساهمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الوعى الاجتماعى له دور هام فى التقليل من آثار الأزمات وأضرارها على الإنسان والبيئة.
- ضرورة صياغة خطط لتوعية الناس للتعامل السليم مع الأزمات والكوارث البيئية وذلك من خلال برامج إعلامية مدروسة عن طريق الإذاعة والتليفزيون والصحافة والندوات العامة لتبصير الناس بخطورة هذه الأزمات والكوارث وكيفية استجابتهم لها وأساليب تصرفاتهم معا إيجابياً وضرورة تجاوبهم مع الأجهزة الحكومية والأهلية المعنية بهذه الكوارث للتقليل من أضرارها على المجتمع.
- التأكيد على ضرورة وجود روح العمل التطوعى وتنميتها بين أفراد المجتمع خاصة فى المجال البيئى وضرورة وجود تعاون فعال بين المؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية فى المجال البيئى فى كل أزمات التلوث البيئى.

بينما أكدت دراسة (Harvy, Steve, Haine Victory,2005)على أهمية اتخاذ القرارات بشأن استثمار الموارد البشرية خلال موقف الأزمات المجتمعية، كما أكدت على أهمية الالتزام التنظيمى للعاملين بالمنظمات خلال الأزمات.

وهدفت دراسة (إنعام يوسف محمد ٢٠١٥) إلي التعرف علي الطبيعة الازمات فى جمهورية مصر العربية، واسلوب أداء الدولة في إدارتها ومواجهتها، والمعوقات التي تحول دون وجود إدارة لمواجهتها، وتوصلت الدراسة الي ان ثمة علاقة قوية بين زيادة الازمات في الدولة المصرية وبين تراجع دور الدولة عن اداء ادوارها بالإضافة الي فقدان الثقة بها خلال

السنوات الثلاثة بداية من عام ٢٠١١ وحتى عام ٢٠١٣، وعدم وجود منظومة حقيقة للإدارة الفعالة، وعدم وجود تنسيق وتكامل بين خطط مواجهة الأزمات وقد أنعكس علي حالة الوعي المجتمعي بالأزمات وإدارتها.

وفي دراسة (محمد محمود أحمد السيد ٢٠١٦) هدفت الى التعرف علي ماهية دور الجمعيات الاهلية في إدارة الأزمات والكوارث البيئية وتنمية الوعي الجماهيري ونشر ثقافة الوقاية من المخاطر، وتوصلت الي أن تفعيل العلاقة بين الجمعيات الأهلية والاستراتيجية الدولية ليتم العمل به حتي عام٢٠٣٠، كما أكدت علي اهمية تحقيق الشراكة المجتمعية والتي تؤدي للحد من مخاطر الكوارث وتحقيق التنمية المستدامة.

بينما حددت دراسة (عصام بدري أحمد ٢٠١٧) طبيعة التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والاهلية في مراحل حدوث الازمات والكوارث، وتحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق هذا التكامل، وقد توصل الدارسة الي ان العديد من المعوقات تمثلت في جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المنظمات نقص تبادل الخبرات بين المنظمة الواحدة وبين لمنظمات، كما توصلت اهمية تشريع القوانين ووضع النظم واللوائح التي تدعو الي التنسيق بين الاطراف بكافة انواعه

ويشير كل من (Ritchie & Roser 2020) إلى وجود تباين بدرجة كبيرة في عدد الوفيات الناجمة عن الكوارث الطبيعية من عام لآخر؛ فقد يمضي العديد من السنوات ولا يفقد العالم إلا عددا قليلا جدا من البشر، قبل وقوع كارثة كبيرة تزهق العديد من الأرواح، وتشير أحدث الإحصائيات حول الوفيات بسبب الكوارث الطبيعية إلى أن متوسط عدد الوفيات جراء هذه النوعية، من الكوارث، على مدى العقد الماضي، قارب ٦٠,٠٠٠ شخص على مستوى العالم كل عام، وهذا يمثل نسبة ٠,١٪ من الوفيات العالمية.

ومن خلال العرض السابق للدراسات السابقة فلا توجد أى دراسات متعمقة تتناول آليات العمل في المنظمات الأهلية والحكومية لمواجهة الأزمات المجتمعية ومن هنا كانت الحاجة إلى وجود دراسة تحدد الآليات المختلفة لعمل تلك المنظمات حتى تستطيع تحقيق أهدافها وبالتالي تحقيق أهداف المجتمع ككل.

ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة

نظرية الأزمة:-

أولاً: مفهوم النظرية: التدخل فى الأزمة هو عمل يقوم بقطع سلسلة الأحداث التى تكتنف حياة الناس فجأة لتحسين قدراتهم على التعامل مع هذه الأحداث ويتم التدخل من خلال القيام

بعدد من المهام العملية لمساعدة الناس فى إعادة التكيف حيث أن الأزمة هى نوع من الاختلال أو الاضطراب فى وضع مستقر(البريثن، ١٩٩٧، ص ٤٦) وقد قامت نومى جولان (Naomi Golan) (١٩٧٨) بتقديم ملخص للنقاط الأساسية لنظرية التدخل فى الأزمات على النحو التالى:-

أ- لكل شخص، وجماعة، ومنظمة أزمات.

ب- تعتبر الأحداث الخطرة مشكلات أساسية أو سلسلة من الصعوبات التى تولد الأزمة.

ج- تعتبر الأحداث الخطرة متوقعة مثل (سن المراهقة- الزواج- الانتقال إلى مسكن جديد) وغير متوقعة مثل (الموت- الطلاق- كوارث بيئية كالسيول والحرائق).

د- توجد حالات متأزمة عندما تتسبب الأحداث الخطرة فى فقد الناس لتوازنهم وقدرتهم على التعامل مع الأشياء التى تحدث لهم.

هـ- عندما يختل التوازن نحاول تجربة طرقنا المعتادة للتعامل مع المشكلات فإذا فشلت نحاول استخدام طرق جديدة لحل المشكلات.

و- ينشأ التوتر والضغط عند كل فشل.

ز- قد توجد عوامل فرعية أخرى (تسمى عوامل ترسيب) تزيد من حالة التوتر وتؤدى إلى حدوث حالة من عدم التنظيم لأنشطة الأزمة.

ح- عند التعامل مع الأزمة يجب ألا ننزلق فى التعامل مع العوامل الفرعية بل تحديد المشكلة الأساسية والتعامل معها.

ط- تختلف الاستجابات باختلاف الأحداث الضاغطة

ي- وكلما تم التعامل مع أحداث الأزمة بنجاح، كلما كان الخروج منها سهلاً والعكس صحيح.

ك- تتراوح مدة التعامل مع الأزمة ما بين ٦ – ٨ أسابيع

ل- يحتاج الأشخاص أطراف الأزمة إلى المساعدة من غيرهم.

م- يكون التدخل فى الأزمة (فى مرحلة الأزمة) أكثر فاعلية عنه فى الأوقات الأخرى.

ن- عند محاولة إعادة التكامل بعد الأزمة المؤثرة يصير الناس داخل طرقهم الجديدة لحل المشكلات ومن ثم فإن تعلم أسلوب حل المشكلات الفعال أثناء الأزمة يحسن قدرة الناس على التكييف مع الأزمات المستقبلية(شعبان، ٢٠٠٥، ص ص ٣٥٥-٣٥٦).

وتتعدد أنواع المعارف التى تحتاج إليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية كما ذكرت ذلك الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية فى عام ١٩٧٣، ومن بين تلك المعارف ما يتصل بنظريات التدخل المهنى فى الأزمات.

وعلى ذلك فتعتبر نظرية الأزمة إحدى النظريات المعاصرة(أبو المعاطى وآخرون، ٢٠٠٠، ص ٤٥٥) التى ينبغى أن تهتم بها الخدمة الاجتماعية فى مواجهة مثل تلك الكوارث أو الأزمات لمواجهة ما تحدثه من دمار على مستوى المجتمع ككل أو على مستوى جزء منه فى فترات زمنية معينة دون سابق إنذار وينتج عنها أخطاء جسيمة تصيب الأفراد أو المجتمعات وتؤثر على مستوى أداء الخدمات وتحدث نوعا من الخلل فى بناء المجتمع ووظائفه، لذلك تعتبر نظرية الأزمة إحدى النظريات المعاصرة التى ينبغى أن يهتم بها الأخصائى الاجتماعى وذلك نظراً للتغيرات السريعة المتلاحقة الناتجة عن عمليات التصنيع والتقدم التكنولوجى المستمرالأمر الذى أدى إلى احتمال ظهور الأزمات فى حياة الأفراد والمجتمعات بشكل ملحوظ وأصبحنا نعيش عالم الأزمات ويتطلب ذلك ضرورة أن يتعرف الأخصائى الاجتماعى على التصنيفات المختلفة لتلك الأزمات والكوارث(عثمان، ٢٠٠٢، ص٣٦٦) حتى يصبح قادرا على انتقاء أساليب التدخل المهنى الملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث(أبو المعاطى،٢٠٠٠، ص٤٥٥).

نصل من هذا إلى أن الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الأزمات أى كان تصنيفها بهدف إعادة التوازن المجتمعى ومحاولة الحد بقدر الإمكان من الآثار السلبية للأزمة وتدعيم الآثار الإيجابية وذلك يتم من خلال اتباع المراحل الأساسية للتدخل فى الأزمات والتى تتمثل فى الآتى:-

١- محاولة تقدير المشكلات والاحتياجات التى يعانى منها المتضررون من الكارثة أو الأزمة وخاصة فى المراحل الأولى لهم (الكارثة أو الأزمة).
٢- وضع خطة عمل بهدف السيطرة على الآثار المترتبة على الكارثة أو الأزمة خلال ٢٤ ساعة وحشد كافة الوسائل والأساليب الحديثة والجهود الرسمية والتطوعية لمواجهة المشكلات.
٣- التدخل فى الأزمة ويتطلب ضرورة نشر الوعى وطرح البدائل التى يمكن من خلالها مواجهة الأزمة وإيجاد دعم اجتماعى.
٤- تنفيذ الخطة: حيث يتم من خلال هذه المرحلة التحكم فى الآثار السلبية المترتبة على الأزمة أو الكارثة.

ولكى يتم تحقيق أهداف التدخل المهنى لمواجهة الأزمات لابد من وجود أخصائيين اجتماعيين تتوفر لديهم المهارات المتعددة كالقدرة على اتخاذ القرار الملائم والسريع والقدرة على استغلال الطاقات والموارد البشرية وغيرها للحد من آثار الأزمة هذا بجانب المهارة فى إيجاد روح التكافل الاجتماعى بين جميع المهن والتخصصات والعمل بروح الفريق الواحد لإعادة التوازن المجتمعى أو الاستقرار النسبى فى المجتمع بقدر الإمكان(جاد الله، ص ص ١١٣: ١١٤).

كما توجد أربع خطوات مطلوبة في حال قيام المساعد (الأخصائى الاجتماعى) بدور رسمى ومسئول للتدخل فى الأزمة تتمثل في:-

١- يقيم المساعد الحالة الحاضرة للأشخاص المتضررين وكذلك شدة الأزمة (مدى الارتباك الذى أحدثته الأزمة، ومدى قوة الشخص ومهاراته التكيفية).
٢- يحدد نوع المساعدة المطلوبة والتى يكون الشخص فى أمس الحاجة إليها فى ضوء تقييم الحالة.
٣- التصرف بطريقة مباشرة للمساعدة من خلال قيام المساعد بمساعدة الشخص على أن ينقب عن مشاعر الخوف والذنب والغضب ويساعد أيضاً على توسيع الاختيارات عنده أو على الأقل التفكير العقلانى فى الأزمة...الخ.
٤- تحقيق التوازن المطلوب وذلك من خلال قيام المساعد بتعزيز المهارات التكيفية ومساعدته على وضع خطة لإنقاص التوتر وتحقيق أهداف جديدة (O' Hagan, 1944, pp. 136- 137).

ثانياً: خطوات التدخل فى الأزمات (التطبيق العملى للنظرية):-

يعتبر نظام مواجهة الأزمات والكوارث نظاما معقدا ويحتاج إلى سياسات متكاملة وشاملة تضم كافة الجهود التطوعية والرسمية لمساعدة الأسر والمحليات وتقديم الخدمات المادية والمعنوية للمتضررين من الأزمات والكوارث ورسم سياسة البرامج الوقائية لمواجهة أى أزمة أو كارثة قد تحدث فى المستقبل.

حيث أشار مورلى وزملائه عام (١٩٦٧) إلى بعض المراحل الأساسية للتدخل فى الأزمات وهى:

١- تقدير المشكلات والاحتياجات التى يعانى منها المتضررون من الأزمة والكارثة والتى أدت إلى طلبهم للمساعدة وهذا مفيد للغاية في المراحل الأولى للأزمة أو

الكارثة وتتضمن هذه المرحلة تحويل المتضررين إلى المستشفيات والأماكن التى يمكن أن تقدم لهم المساعدة.

٢- وضع خطة العمل أو التخطيط لمواجهة الأزمة أو الكارثة. وتستهدف هذه المرحلة إحداث التوازن والسيطرة على الآثار المترتبة على الأزمة أو الكارثة فور حدوثها والتعرف على نواحى القوة والضعف فى المؤسسات المطلوب منها مواجهة الأزمة أو الكارثة وحشد كافة الوسائل والأساليب الفنية والجهود الرسمية والشعبية لمواجهة المشكلات المترتبة على الأزمة أو الكارثة.

٣- التدخل فى الأزمة ويتطلب ذلك ما يلى:

- توعية المتضررين من الكارثة بكافة الظروف والمشكلات التى قد تواجههم حتى لا يحدث أى نوع من التجمعات أو التظاهرات.
- طرح البدائل التى يمكن من خلالها مواجهة الأزمة أو الكارثة.
- إيجاد دعم اجتماعى من البيئة المحيطة.

ويتم خلال هذه المرحلة التحكم فى الآثار المترتبة على الأزمة أو الكارثة سواء كان ذلك من خلال تقديم المساعدات أو وضع الخطط طويلة الأمد على أن يراعى فيها الواقعية والمرونة(عبد اللطيف،٢٠٠٩، ص ص٥٢٤- ٥٢٥).

ثالثاً: استراتيجيات المساعدة فى التدخل فى الأزمات:-

يمكن تحديد عدد من الاستراتيجيات العامة التى يمكن للأخصائى الاجتماعى الاستفادة منها للعمل مع حالات الأزمات والكوارث على النحو التالى:-

(أ) استراتيجية المساندة متعددة التأثير:

تتضمن هذه الاستراتيجية جهداً مكثفاً شاملاً للمساعدة وغالباً ما يصاحبها برنامجا نشطا لتغيير السلوك كما تتحد المساندة البيئية مع مساعدة الأقارب ويمكن استخدام هذه الاستراتيجية مع الكبار المعتمدين على أنفسهم ومع المراهقين الذين يواجهون أزمة بدون الأسرة...

وتعتمد هذه الاستراتيجية على فرق الوكالات والمتخصصين وكذلك المساعدة الفردية ومثال لهذه الاستراتيجية هو مساعدة الضحايا بعد الأزمة مباشرة مثل: الموت المفاجئ والاغتصاب والتعسف وأزمة المجتمع...الخ.

(ب) استراتيجية بناء الأمل والحفاظ عليها:

حيث أن الإحباط واليأس والإكتئاب هى المكونات العامة للضغط والأزمة فإن الناس يعتمدون على المعاونين المساعدين بدرجة كبيرة للتعامل مع هذه الظروف بطريقة بناءة فالأمل هو الترياق الأساسى لليأس.

وبعد أن يقيّم المساعدون قوة الذين يساعدونهم وكيف يستجيبون للأزمة يمكنهم أن يساعدوا في تحقيق الآتى:

- التعبير عن الإحساس.
- التكامل المعرفى.
- حشد/ تعبئة المصادر.
- التنفيذ(البربرى، ١٩٩٨، ص١٥١– ١٥٢).

(ج) استراتيجية التجديد والنمو:

وتهدف هذه الاستراتيجية إلى التعرف على مواطن القوة فى الأفراد ومساعدتهم على إدراك هذه القوة ومن ثم مساعدتهم على تطوير خطة لإطلاق إمكانات هذه القوى وهى ليست استراتيجية لمساعدة الناس الذين مازالوا فى حالة أزمة لأنها تحث الناس وتدفعهم لحالة من الاتزان كتمهيد للنمو وتتطلب هذه الاستراتيجية مهارات فى تحليل القوة وتنظيماً كاملاً للكفاءات لتسهيل الوعى والإدراك.

(د) استراتيجية الإرشاد العلاجى:

تمثل الاستراتيجية العامة المعتادة للإرشاد العلاجى فى فتح الباب ومقابلة شخصية بطريقة مباشرة مع توضيح أسباب مجئ الشخص بمساعدة وتكوين أهداف ومسئوليات متبادلة ثم يسرع فى تنفيذ خطة العمل للوصول إلى أهداف الشخص المطلوب مساعدته وأخيراً تأتى عملية إنهاء العلاقة.

إن مناهج الإرشاد السلوكى تركز على مساعدة الأشخاص على تغيير بيئاتهم التى تشكل سلوكهم ومساعدتهم على تكوين أهدافهم، وتحديد المسئوليات بينهم والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

وتقديم مساعدة الإرشاد فى حالات الطوارئ هى جزء من وظيفة الأخصائيين الاجتماعيين فى فرق الإغاثة من خلال مهاراتهم فى التدخل فى الأزمات .M) .Brammer,1988,105)

رابعاً: مهارات من أجل المساندة لدعم وإدارة الأزمات

من الصعب الحديث عن مهارات خاصة فى ظروف المواساة للمنكوبين لأنها تعتمد على الصفات الشخصية التى تنتقل بواسطة المساعدين ويمكن استخدام المهارات التالية للمساندة والدعم فى حالات الأزمات والكوارث وهى:-

١- مهارات الاتصال:

هي حدث الاتصال غير الجيد مشكلات لعدم انتقاء نمط الاتصال المناسب بحيث يصعب التواصل مع الآخرين ويؤدى إلى تلقى الم ستقبل معلومات خاطئة لصعوبة فهم المقصود من الاتصال بسبب ضعف التقييمات أو بسبب عدم تقديم التعليق الذى يفهمه الآخرون بشكل جيد ومن ثم تنشأ صعوبة فى العلاقات، وتوجد أنماط متعددة للاتصال تتمثل في الاتصال اللفظى والاتصال الشفهى والاتصال الحسى مثل طريقة التلامس أو التقارب فى الجلوس وأيضاً الصمت.

ويمكن اختيار نوع الاتصال وفقا للآتي:

- الحكم الصحيح على احتياجات الشخص المرغوبة مساعدته.
- دراية المساعدين بحاجات المتضررين وأخلاقياتهم.
- إدراك ماهية الشئ الأكثر مساعدة للشخص المنكوب.
- أن يكون المساعد على دراية كبيرة بالعادات والتقاليد وأخلاق المهنة والعمر والنوع واتجاه الشخص المنكوب(عبد اللطيف،٢٠١٠، ص٣٦٢).

٢- مهارات إعادة الطمأنينة:

وتعنى إعادة الطمأنينة بطريقة شفهية للمنكوبين وتهدف إلى بناء الثقة وتقليل الضغط مثل الطمأنينة بوجود خط وات رسمية وصحيحة للحصول على وظيفة أو تسهيل الحصول على مأوى أو للانتقال إلى مكان أفضل.

وهناك بعض القصور فى استخدام هذه المهارات منها:

- توجد إمكانية للمبالغة غير الحقيقية.
- ربما تؤدى إلى الشعور بالعداء من ناحية المنكوب الذى يدرك أن المساعد يخفف من حقيقة الأمر.
- الفشل فى إعادة الطمأنينة من خلال إحساس المنكوب بالعطف غير الصادق وهذا ربما يهدم عملية المساعدة كلها.

- شعور المنكوب بالاتكالية على الشخص الذى يساعده وهناك إرشادات عامة بخصوص هذه المهارات.
- الاعتماد على الخاصية الإيجابية للمساعدة وليس على الشكل الشفهى مع استخدام إعادة الطمأنينة فقط لإنقاص الضغط من خلال الحقائق.
- استخدام إعادة الطمأنينة كعامل معزز لتشجيع استمرار السلوك.

٣- مهارات التلطيف (أو الاسترخاء)

وهى طريقة لتخفيف التوتر الجسدى وتحتاج هذه المهارات إلى تعاون من الآخرين لاستخدام طرق بسيطة ومناسبة للاسترخاء الجسدى من خلال التدريب على الإسعافات الأولية.

٤- مجموعة المهارات المركزة:

وهى مهارات تتطلب تركيزاً خاصاً من الأخصائى الاجتماعى لتكوين وعى الشخص المنكوب ويفيد فى حالة المنكوبين الذين يكونون فى حالة خصام مع العنف عن طريق رفع مستوى الوعى والإدراك بوحدة النفس والجسد

٥- مهارة تنمية البدائل:

إن من خصائص الناس فى الأزمات والكوارث النظرة الضيقة في التعامل مع الأزمات أو الكوارث مثلا اتجاه بعض المنكوبين إلى الانتحار كطريقة وحيدة للوصول للحل مثلا ومن ثم فإن مهارة المساعد هى مساعدة الناس على إيجاد الحلول البديلة عن طريق عمل الاقتراحات ورسم الأفكار

٦- مهارات الإحالة:

أحيانا يعترف المساعدون بعجزهم فى التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من الأزمات ومن ثم تكون الإحالة ضرورية وهناك إرشادات تجعل الإحالة ذات فعالية مثل:-

- ضرورة المعرفة والإلمام بالمصادر الأخرى التى تقدم الخدمات فى المجتمع.
- بحث مدى استعداد الشخص للإحالة(البربرى،١٩٩٨، ص١٥٤).
- الأمانة والصراحة فى الملاحظات السلوكية التى تؤدى للإحالة.
- مناقشة إمكانية الإحالة مع الهيئة التى يعمل بها المساعدون.
- مقابلة الأشخاص الذين تربطهم علاقة بالمنكوب واستشارتهم فى موضوع الإحالة.
- تحرى الدقة والعدالة فى شرح الخدمات التى تقدمها الهيئة التى سوف يذهب إليها وماهية إمكاناتها ومواطن قصورها.

- عدم إرسال أية خطابات موقعة إلى أى هيئة أخرى بدون موافقة الشخص.

٧- مهارة تحديد أو بناء أنظمة مساندة

تشير موسوعة الخدمة الاجتماعية إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم القدرة على تحديد الهيئات المنكوبة فى المجتمع المحلى المتأثر بالأزمة أو الكارثة وكذلك لديهم الخبرة فى مساعدة هذه الهيئات على استعادة مواردها ثانية من خلال خبراتهم فى التنمية التنظيمية وأيضاً يمكنهم المساعدة فى إنشاء فرق مجابهة من المتطوعين ومنظمات الجيرة فى المجتمع المحلى ومن ثم فإن الجيرة والمهارات فى تجديد أو بناء أنظمة مساندة من الأسر والجيران والنوادى من المتطوعين تعتمد على خبرة المساعدين بمعرفة مصادر المساندة المختلفة داخل المجتمع المحلى... وهناك عدد من الخطوات المحددة المقترحة التى تساعد فى تجديد أو بناء نظم مساندة تتمثل في:

- تحديد الموجود حالياً فى شبكة العمل المناسب للشخص.
- تحديد الوظائف التى يقدمها مكان المساعدة المنكوب.
- ذكر أسماء شبكة العمل للمنكوبين ووظائفهم المساندة.
- فحص وتقييم مساندة كل عضو بطريقة نقدية وتحديد الفجوات الموجودة فى شبكة العمل.
- تحديد التغيرات التى يجب عملها لتقوية أو تحديد الاتصالات القديمة.

تحديد المهارات التى يحتاجها الشخص المنكوب.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

من التراث النظري الذي تم عرضه ومن نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بالمجتمعات بالمنظمات الأهلية والحكومية والمرتبطة أيضاً بالأزمات المجتمعية، ومن منطلق الإهتمام المجتمعى بالحاجة إلى أن يكون هناك مرجعية علمية يستند إليها في حالة الأزمات المجتمعية والتي تسبب خللا واضحاً وتوثر على البناء المجتمعي تأثيراً سلبياً، لذا كانت الحاجة للخدمة الاجتماعية بشكل عام ولطريقة تنظيم المجتمع بشكل أكثر تخصصية والتى يعول عليها المضي قدماً فى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للدولة، كان لازماً على الباحث التطرق إلى قضية آليات عمل المنظمات الحكومية والأهلية لمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

وفى هذا الإطار يمكن القول بأن أهمية الدراسة الراهنة تنبع من الاعتبارات التالية:

١- ضرورة الاهتمام بالتغيير المعنوى للمواطنين المتضررين من الأزمات والكوارث من خلال إحداث تغيير فى القيم والعادات والتقاليد والسلوك والاتجاهات وذلك للتعامل مع الآثار السلبية لتلك الأزمات لتقليلها إلى قدر ممكن والعمل على التخفيف من آثارها إذا أمكن.

٢- يعتبر هذا المجال من المجالات الحديثة نسبياً لطريقة تنظيم المجتمع ويظهر ذلك في قلة البحوث والدراسات الامبيريقية التى أجريت فى هذا المجال مما يجعله فى حاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات الميدانية التى تتناول الأزمات والكوارث من حيث آثارها السلبية على كل من الفرد والأسرة والمجتمع والعمل على تقليل تلك الآثار السلبية وأيضا زيادة دور المواطنين من أفراد المجتمع فى مواجهة تلك الآثار وذلك عن طريق زيادة حجم المشاركة الشعبية ودعم الجهود الذاتية والتنسيق بين الجهود الأهلية والحكومية فى مواجهة تلك الآثار.

٣- نظراً لزيادة الأزمات والكوارث الطبيعية وغيرها وزيادة أعداد المتضررين منها وتفاقم الآثار السلبية لهم تتطلب ذلك تزايد اهتمام وزارة التضامن الاجتماعي بتقديم خدماتها لهؤلاء المتضررين.

٤- تعتبر هذه الدراسة دعوة لمنظمات المجتمع المدنى كى تساند وتشارك بفاعلية أكبر في جهود وبرامج وخدمات للمتضررين من الأزمات والكوارث بجانب جهود المنظمات الحكومية.

٥- إن الدراسة تحاول الوصول إلى مجموعة من النتائج التى يمكن استخدامها كمعطيات تساهم في فهم كيفية التعامل مع الأزمات والكوارث لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث من أجل ضمان الاستعداد للتعامل معها في المستقبل كتدابير وقائية.

خامساً: أهداف الدراسة: تستهدف هذه الدراسة بشكل أساسى: تحديد آليات طريقة تنظيم المجتمع من خلال المنظمات المختلفة وتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث.

ويمكن تحقيق الهدف الرئيسى للدراسة من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على الجوانب المادية والمعنوية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث.

٢- معرفة طبيعة الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث.

٣- تحديد دور المنظمات الحكومية وغير الحكومية العاملة في مجال الأزمات والكوارث (قبل- أثناء- بعد) الأزمات والكوارث.

٤- التعرف على الصعوبات التى تواجه المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى تقديمها لخدماتها وبرامجها فى مواجهة الأزمات والكوارث.

٥- التوصل إلى رؤية مستقبلية للممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لمساعدة كل من المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى مواجهة الأزمات والكوارث.

سادساً: تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول: ما آليات طريقة تنظيم المجتمع من خلال المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث؟

التساؤل الثانى: ما الرؤية المستقبلية لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث من منظور طريقة تنظيم المجتمع؟

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

(١) مفهوم المنظمات الأهلية:

لقد ظهر العديد من التعريفات الخاصة بالمنظمات الأهلية فى مناطق مختلفة من العالم فبينما يطلق عليها البعض (المنظمات غير الحكومية) أو المنظمات التى لا تهدف إلى الربح Non Profit organization"، وهو المفهوم السائد فى الولايات المتحدة الأمريكية، كما تسمى فى حالات أخرى منظمات الهدف العام أو الصالح العام وهو مفهوم سائد فى بعض دول أوروبا الغربية وبعض دول أوروبا الشرقية بعد تفكك التنظيمات الشيوعية بها، ويطلق عليها الجمعيات الأهلية أو التطوعية أو الخيرية فى الدول العربية بصفة عامة (عبد اللطيف، ٢٠٠٧، ص ٢١٦).

وتعرف بأنها: كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة تتألف من أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتبارية أو منهما معا ولا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة، وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي(القانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢، ص ٣).

كما تعرف بأنها منظمات لها شكل تنظيمى يتميز عن الجماعات الأولية مثل "الأسرة- جماعة الأصدقاء ولها قواعد رسمية ونظام خاص بالعمل ووظائف متخصصة

وأهداف مشتركة وحجم خاص بها مما يجعل الإتصالات دائماً داخل هذه التنظيمات وجهاً لوجه. كما أن العضوية تكون دائماً نسبية (وهبة، ٢٠٠٠، ص ص ٨٦: ٨٧).

كما يعرفها Paul Chowdhury بأنها جماعة من الناس تجمعوا بشكل تلقائى ونظموا أنفسهم من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف الإجتماعية التى تتوافق مع قيمهم وإهتماماتهم الخاصة، دون أن يكون الدافع وراء ذلك تحقيق وظيفة أو منصب حكومى(دندراوى، ٢٠٠٢، ص ٥٢٤).

ولهذه المنظمات إسهامات فى كافة المجالات بالمجتمع (التعليم . الصحة . الرعاية الإجتماعية . البيئة . الإسكان . البيئة الأساسية....إلخ).(عبداللطيف، ٢٠٠٧، ص ص٢٧: ٢٨)

وفى ضوء ما سبق يمكن وضع تعريف إجرائى لمفهوم المنظمات الأهلية من خلال ما يلى:

١) هى منظمات غير حكومية.
٢) تضم مجموعة من أعضاء بينهما شبكة من العلاقات الرسمية وغير الرسمية.
٣) لها هيكل تنظيمى رسمى يتمثل فى أعضاء مجلس الإدارة.
٤) تحرص على تحقيق مجموعة من الأهداف المشتركة بينهم.
٥) يسير العمل وفقاً للائحة التنفيذية الداخلية المشتملة على كافة أوجه أنشطتها المختلفة.
٦) تدعم أنشطة هذه المنظمات بإسهامات من المتطوعين.
٧) الإتصالات داخل هذه المنظمات تكون دائماً وجهاً لوجه.
٨)لها دور فعال بالمجتمع المدنى.
٩) لها العديد من الأشكال مثل "النقابات– الإتحادات– غير ذلك ".

(٢) مفهوم المنظمات الحكومية:-

أما المنظمات الحكومية فتعتمد أساساً على تعيين الموظفين الحكوميين لإدارة أنشطتها ويكون تمويلها جزء لا يتجزء من الموازنة العامة للدولة وينظمها التشريع مثل مكاتب الضمان ومكاتب العمل (على،٢٠٠١، ص ١١٩).

كما أنها تشبع الحاجة إلى النظام والإستمرارية (عبدالعال وآخرون، ١٩٩٨، ص ٤٣).

مثل الحكومات الفيدرالية، والولايات، المدن، المحاكم...إلخ.

(٢) مفهوم الأزمة:

١- المفهوم اللغوى:

إن مادة (أزم) تعنى الشدة والقحط والمأزم هو المضيق(مجمع اللغة العربية، ١٩٩٩، ص١٥).

إن كلمة أزمة تشير إلى حدث عصبى يهدد كيان الوجود الإنسانى أو الجماعات البشرية (الهوارى، ١٩٩٨، ص٣).

وفى اللغة الإنجليزية فإن كلمة "Crisis" مشتقة من أصل يونانى هو كلمة "Krisis" وهى الاسم من الفعل "Krinen" وهى تعنى النقطة أو اللحظة التى توجب اتخاذ قرار، بمعنى اللحظة الحاسمة أو نقطة التحول، والفعل فى اللغة اليونانية معناه يتخذ قراراً "To decide". (موسى، ٢٠٠١، ص٦٩)

٢- المفهوم النظرى:

عرفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها: (حدوث خلل مفاجئ فى العلاقة بين العرض والطلب فى السلع والخدمات ورؤوس الأموال).

كما تعرف بأنها توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة(الجوهرى، ١٩٩٦، ص١٤)؛ كما تعرف أيضاً على أنها موقف أو حدث مفاجئ غير متوقع فيه إثارة وعنف ومدته الزمنية قصيرة (خاطر، ١٩٩٩، ص٨٥).

ويعرف علم الاجتماع الأزمة: بأنها اختلال نظام القيم والتقاليد المرعية على درجة تقتضى التدخل السريع لمواجهته وإعادة التوازن إلى هذا النظام، بتطوير القيم والتقاليد حتى تتلاءم مع التغيير الناجم عن تطور المجتمع ومن قبيل الأزمات الاجتماعية أزمة التجانس القومى التى تكثر فى المجتمعات ذات الجماعات العرقية أو الدينية المختلفة وأزمة العدالة الاجتماعية وأزمة الهوية الحضارية(على وآخرون،ص ٤٤٨).

وتعرف وزارة الشئون الاجتماعية الأزمة بأنها "النكسة أو الكارثة التى تصيب أكثر من أسرة واحدة فى مكان واحد لأسباب طارئة أو خارجة عن إرادة الأسرة مثل حالات الحرائق والفيضانات والسيول وانهيار المنازل أو أى نوع من الحوادث تؤدى لخسائر فى الأموال والأرواح والممتلكات.

كما يمكن تعريف الأزمة بأنها (الصعوبات والعقبات المادية والمعنوية التى تواجه الإنسان فى حياته وتعوق سير دوافعه نحو تحقيق أهدافها)(عويس وآخرون، ١٩٩٦، ص٢١٤).

المفهوم الإجرائى للأزمة: في ضوء ما سبق من توجهات نظرية يمكن للباحث صياغة تعريف إجرائى للأزمة على النحو التالى:

١- هي موقف أو حدث مفاجئ غير متوقع فيه إثارة وعنف وتكون مادته الزمنية قصيرة.

٢- وهى اختلال فى نظام القيم والتقاليد وذلك يقتضى التدخل السريع لمواجهته لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.

٣- وكذلك هي حالة يواجهها أفراد أو جماعات منظمة ولا يمكن التعامل معها باستخدام الإجراءات الروتينية العادية وفيها تظهر الضغوط الناشئة عن التغيير المفاجئ.

٤- كما أن الأزمة عبارة عن حدوث (ظروف) خطر أو ضغوط ينشأ عنها تهديد للأفراد والعائلات التى يكون تكوينها النفسى مستقبلا للضغط من خلال محكين أساسين:

أ- الضغوط التى تهدد الأهداف الهامة فى الحياة مثل الصحة- الأمن.

ب- التهديد الذى ينشأ عن الضغوط فى المواقف التى تصيب الأفراد والتى تتطلب حل وسط (فورى) وأيضاً تحتاج لمزيد من الموارد المتاحة لذات الفرد ويكون الفرد والعائلة فى حالة أزمة حينما يكون الاتزان الداخلى فى حالة عدم توازن مما يجعله بذلك عرضة لانهيار متزايد.

٥- لا تستطيع قدرات االفرد مواجهتها ولذا فإن الأمر يتطلب ضرورة تكاتف الأفراد للحد من الآثار السلبية للأزمة على كافة المستويات البيئية.

٦- مثل هذه الأزمات عادة ما تكون معرقلا لعمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

(٤) تعريف الكارثة:

١- المفهوم اللغوى:

يعرف قاموس جامعة أكسفورد للغة الإنجليزية الكارثة على أنها (نكبة أو بليّة، مفاجئة وضخمة(A. S& Ruse, 1990, p. 177) .

وعلى ذلك نجد أن هذا التعريف يركز على الحدث نفسه، وتعتبر الكارثة من أكثر المفاهيم التصاقاً بالأزمة، فالكارثة:

١- حالة مدمرة حدثت فعلاً بفعل الطبيعة.

٢- وهى فى العادة غير مسبوقة بإنذار.

٣- ينجم عنها غالباً أضرارا جسيمة سواء كانت هذه الأضرار مادية أو معنوية أو بشرية وفى الحقيقية قد تكون الكوارث نتائج للأزمات مثل كارثة المقطم فقد كانت نتيجة لأزمة الإسكان وإقامة العشوائيات أسفل هذه المنطقة.

كما ينجم عن الكارثة أزمة أو عدة أزمات مثل كارثة الزلزال التى حدثت فى مصر ١٢ أكتوبر ١٩٩٢ وأدت إلى حدوث أزمات كبيرة منها أزمة (إيواء المتضررين، إسكان، أزمات صحية، أزمات اجتماعية..... الخ)(عبد الفتاح، ٢٠٠١، ص ٢٩).

٢- المفهوم النظرى:

الكارثة هى نوع من الخطر الذى يهدد الفرد وأسرته ويؤدى إلى نتائج قد تكون مدمرة.... كما أنها تتيح للفرد أو المجتمع ابتكار الأساليب الفعالة لمواجهتها واستخدام المهارات المختلفة لمواجهة الآثار المترتبة عليها وإحداث التوازن سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.

كما أشارت دائرة المعارف الخاصة بالخدمة الاجتماعية إلى الكارثة بأنها أى حدث يقع فى وقت ومكان معين فى المجتمع ويؤدى إلى حدوث خطر يهدد الأفراد ويؤثر على مستوى أداء الخدمات كما يؤدى إلى إعاقة فى بناء المجتمع وفى وظائفه الحيوية.

كما تعرف الكارثة بأنها:

- تشير إلى حدث مفاجئ أو مجموعة أحداث تؤدى إلى طلب المساعدة الخارجية (Tamm and other, 1995, p 573)
- إن الكوارث هى أحداث فجائية لا يمكن التحكم فيها .(Charles and other, pp 42- 51)
- هي موقف أو حدث يمثل نقطة تحول أساسية للفرد أو المجتمع كما أنها تمثل تهديداً لحياة الإنسان وممتلكاته ومقومات بيئته.
- تسبب فى بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر والضعف وتؤدى فى بدايتها إلى غياب التنظيم والتكامل فى أساليب المواجهة.
- تتطلب ابتكار أساليب ونظم ونشاطات جديدة لمواجهة الظروف المترتبة على التغيرات الفجائية.
- إن مواجهة الكارثة تتطلب أيضاً التنسيق بين المؤسسات العامة والخاصة وتنظيم الجهود التطوعية وتدريبها وتوجيهها فى إطار تنظيمى يتسم بدرجة عالية من المرونة وذلك لضمان مواجهة الكارثة والحد من آثارها المدمرة بقدر الإمكان (عبد اللطيف، ص ٥٢٤).

- هى أحد أنواع الأزمات التى تحدث فجأة والتى ينتج عنها العديد من المشاكل التى يصعب فصلها عن بعضها البعض وكذلك لا يستطيع الفرد معها تحديد حجم خطورة الموقف تحديداً كاملاً(أبو المعاطى وآخرون، ص ٤٤٨).
- كما ينظر إليها على أنها حقائق متواجدة فى حياتنا اليومية لها آثار مدمرة ومتنوعة مباشرة وغير مباشرة(Epstein, 1988, p. 72) .

التعريف الإجرائى لمفهوم الكارثة: في ضوء ما سبق من توجهات نظرية يمكن للباحث صياغة تعريف إجرائى للكارثة على النحو التالى:

١- تحدث نتيجة لتغيرات فى مكونات الطبيعة سواء كانت تلك المكونات تختص بالغلاف الأرضى أو الآثار المادية والمعنوية، السلبية والإيجابية.
٢- يكون لها تأثير واضح على الكيان المجتمعى خاصة في البناء الوظيفى له وبالتالى ينتج عنها العديد من الآثار المادية والمعنوية، السلبية والإيجابية.
٣- هناك صعوبة في التعرف على مدى ما تحدثه مثل هذه الكوارث من خسائر وبالتالى لا يستطيع الإنسان عادة تحديد حجم وخطورة الموقف وقت الأزمة.
٤- هناك كوارث طبيعية مثل السيول والزلزال... الخ وهناك كوارث من صنع الإنسان سواء كان بقصد أو بدون قصد.
٥- تعتبر حادثة كبيرة ينجم عنها خسائر فى الأرواح والممتلكات.
٦- بالتالى ينتج عنها العديد من الآثار السلبية التى يصعب على الفرد مواجهتها بمفرده.
٧- تتطلب الكوارث ضرورة تكاتف الجهود المحلية والعالمية لمواجهتها.

ثامناً: الإجراءات المنهجية:

١- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية وذلك لأن هذا النوع من الدراسات يهتم بوصف الأوضاع القائمة في المجتمع وتحديد القواعد والمعايير السائدة فيه(عويس، ١٩٩٣، ص ١٢٥).

كما تستخدم الدراسات الوصفية التحليلية في طريقة تنظيم المجتمع من أجل تحديد العوامل والمتغيرات المتصلة بكل مشكلة في المجتمع المحلى وكذلك تحديد أنسب أساليب حل المشكلات الاجتماعية(مختار، ١٩٩٥، ص ٢٨٠).

وتهدف الدراسة الراهنة إلى التعرف على أهمية طريقة تنظيم المجتمع في التعامل مع الأزمات والكوارث الأمر الذى يساعدنا في التعرف ووصف آليات الأجهزة الحكومية وغير

الحكومية المسئولة عن مواجهة الأزمات والكوارث وصولاً إلى رؤية مستقبلية لآليات طريقة تنظيم المجتمع في التعامل مع الأزمات والكوارث.

٢- منهج الدراسة:

لجأ الباحث إلى استخدام منهج المسح الاجتماعى ويعتبر منهج المسح الاجتماعى من أكثر المناهج المستخدمة في البحث في الخدمة الاجتماعية(عبد العال، ١٩٩٩، ص ٦٣).

واستخدام هذا المنهج يساعد فى الوصول إلى إجراءات لتحسين وتطوير الخدمات والتعرف على المشكلات القائمة ووضع الحلول والإمكانيات اللازمة لمواجهتها(حسن، ١٩٧١، ص ١٩٥).

كما يعتبر المسح الاجتماعى أحد المناهج الرئيسية التى تستخدم في البحوث الاجتماعية لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة(ذكى، ٢٠٠٦، ص٨٧).

كما يعرف المسح الاجتماعى"الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في جماعة معينة وفى مكان معين ويركز على الوقت الحاضر، حيث أنه يتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسوح وأنه يتعلق بالجانب العملى إذ يحاول الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها ووضع خطة أو برنامج للإصلاح الاجتماعى(حسن،٢٠٠٨، ص ٢١٠).

ولقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعى في هذه الدراسة لعدد من الأسباب:

- يعتبر المسح الاجتماعى محاولة منظمة لتحليل الوضع الراهن لنظام اجتماعى معين أو جماعة أو منظمة.
- كما أنه يعتبر وسيلة لجمع البيانات بطريقة منظمة.
- كما أن المسوح الاجتماعية تستخدم المناهج العلمية في دراسة المشكلات الاجتماعية.
- هذا وسوف تعتمد هذه الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعى كما يلى:
- المسح الاجتماعى الشامل للعاملين بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث.
- المسح الاجتماعى بالعينة للمستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث.

٣- أدوات الدراسة:

قبل أن يصمم الباحث أدوات الدراسة قام بعدد من الزيارات الميدانية لمجتمع الدراسة قابل **خلالها** عدد من المسئولين والمستفيدين فى بعض المنظمات الحكومية وغير الحكومية العاملة في مجال الأزمات والكوارث.

كما أطلع الباحث على بعض اللوائح الداخلية للعمل داخل تلك المنظمات وكان الهدف من هذه المقابلات:

١- التعرف على أهداف وبرامج تلك المنظمات الحكومية وغير الحكومية.

٢- التحديد الدقيق لعناصر ومحتويات أدوات الدراسة.

٣- تهيئة مجتمع الدراسة لجمع البيانات.

استخدم الباحث مجموعة من الأدوات التى تتفق مع طبيعة الدراسة وهى:

أ- استمارة الاستبار الخاصة بأعضاء مجالس إدارات المنظمات والعاملين بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل مجال الأزمات والكوارث.

ب- استمارة الاستبار الخاصة بالمستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل مجال الأزمات والكوارث.

ج- دليل مقابلة شبه مقننة للخبراء والمتخصصين فى مجال العمل مع الأزمات والكوارث.

- **ثبات استمارتى الدراسة.**

اعتمد الباحث في التحقق من ثبات الاستمارة التي اعتمدت عليها في هذه الدراسة كأداة أساسية للوصول إلي نتائج الدراسة على طريقة إعادة اختبار Test Retest، حيث تقوم هذه الطريقة على إجراء الاستمارة على مجموعة من الأفراد لهم نفس ظروف العينة الأصلية للبحث ثم إعادة التطبيق مرة أخري على نفس المجموعة بعد فترة زمنية قدرها (١٥) يوماً ثم حساب معامل الثبات بين درجات التطبيق الأول ودرجات التطبيق الثاني للتعرف على ثبات الاختبار

٤- مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكانى:** يتحدد المجال المكانى لهذه الدراسة على بعض المنظمات الحكومية وغير الحكومية العاملة في مجال الأزمات والكوارث والتى يبلغ عددها (٢٠) منظمة موزعة على أنحاء القاهرة الكبرى.

ب- المجال البشرى:

١- وتم تحديده عن طريق الحصر الشامل للعاملين في المنظمات التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث والتى تم اختيارها عن طريق الإدارة العامة للضمان الاجتماعى وقد بلغ عددهم (٩٥).

٢- عينة من الأسر المستفيدين من خدمات الرعاية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث والمترددين على المنظمات الحكومية وغير الحكومية (المجال المكانى) للبحث، وعينة عشوائية وتبلغ عددها (١٠٨) وتمثل نسبة ٥% من إجمالى أعداد المستفيدين المترددين على هذه المنظمات

٣- عدد من الخبراء المهتمين بالعمل في مجال الأزمات والكوارث في إدارات الضمان الاجتماعى في محافظات القاهرة الكبرى وأيضا بعض أساتذة قسم تنظيم المجتمع المتخصصين وعددهم (١٠).

ج- المجال الزمنى: وهي فترة جمع البيانات من الميدان والتي إستغرقت في حدود ثلاث شهور.

د- المعاملات الإحصائية المستخدمة في الدراسة: اعتمد الباحث عند معالجته لبيانات بحثه على برنامج SPSS في محاولة استخراج النتائج كما أنه اعتمد على مجموعة من الأساليب التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية.

٢- من مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابى، الوسيط، الانحراف المعيارى).

٣- المجموع المرجح.

٤- النسبة العامة للجداول.

٥- التكرار المعدل.

٦- معامل ارتباط الرتب لـ (Spearman)

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

أ- جداول الدراسة الميدانية المرتبطة باستمارة الاستبار الخاصة بأعضاء مجالس إدارات المنظمات والعاملين بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل فى مجال الأزمات والكوارث.

جدول (١) يوضح توزيع العاملين بالمنظمة من حيث النوع ن=٩٥

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية
١	ذكر	٥٨	٦١,١
٢	أنثي	٣٧	٣٨,٩
	المجموع	**٩٥**	**%١٠٠**

- يتضح من جدول (١) أن فئة العاملين من الذكور تحتل المرتبة الأولى بنسبة (٦١,١%).

وقد يرجع ذلك إلى ميل المنظمات غير الحكومية إلى تفضيل تعيين الذكور عن الإناث حيث أن لديهم من قدرات فائقة على تحمل العمل الشاق وصعوبات العمل الميدانى كما أنها تساهم في حل بعض مشكلات البطالة لدى الشباب بينما نجد أن بينما تحتل فئة العاملين من الإناث الترتيب الثانى حيث بلغت نسبتهن (٩٨,٩%).

وقد يرجع ذلك إلى عدم قدرة الإناث على تحمل العمل الميدانى الشاق في بعض المنظمات وأيضا إلى صعوبة وجود الوقت الكافى المناسب للعمل في المنظمات مع متطلبات الحياة الأسرية لهن.

جدول (٢) يبين توزيع العاملين بالمنظمة من حيث السن ن=٩٥

م	السن	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٣٠سنة	٤١	٤٣,٢
٢	٣٠ -	٢٢	٢٣,٢
٣	٤٠ -	١٩	٢٠
٤	٥٠-	٩	٩,٥
٥	٦٠ سنة فأكثر	٤	٤,٢
	المجموع	**٩٥**	**%١٠٠**

- يتضح من جدول (٢) أن فئة العاملين من أقل من ٣٠ سنة تحتل المرتبة الأولى نسبة (٤٣,٢%).

وقد يرجع ذلك إلى اتجاهات المنظمات غير الحكومية والحكومية إلى تعيين الشباب من الخريجين مساهمة منهم في حل أزمة البطالة وأيضا لاقتناعهم بقدرات وإمكانيات هؤلاء الشباب في تحمل العمل الشاق في المنظمات.

- بينما يتضح أن فئة العاملين من (٣٠- ٤٠سنة) بنسبة (٢٣,٢%) تحتل المرتبة الثانية وأيضا فئة العاملين من (٤٠- ٥٠ سنة) بنسبة (٢٠%) وتحتل المرتبة الثالثة ويرجع ذلك إلى الاستقرار الذى تمتع بها العاملة داخل المنظمات غير الحكومية والحكومية ورضا هؤلاء العاملين عن طبيعة عملهم في هذه المنظمات.

- بينما نجد أن نسبة العاملين من (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (٩,٥%) تحتل المرتبة الرابعة وقد يرجع ذلك إلى أن هؤلاء يمثلون عنصر الخبرة في المنظمات وهؤلاء الذين يساعدون العاملين الجدد في تفهم طبيعة العمل بالمنظمات ويقومون بنقل الخبرات الفنية والميدانية لهم مما يساهم في نقل العاملين بالمنظمة.

جدول (٣) (أ) يشير إلى الجهود المادية التى تقوم بها المنظمة من وجهه نظر العاملين لتنميه ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث **ن = ٩٥**

م	العبارات	الاستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	توفير مديرين بالمنظمة قادرين على إدارة الأزمة أو الكارثة.	٧٠	١٤	١١	٢٤٩	٢,٦	٣
٢	توفير الإمكانيات البشرية القادرة على تقديم الخدمات.	٧٤	١٧	٤	٢٦٠	٢,٧	١
٣	تقديم المنظمة مساعدات ماليه لغير القادرين من متضررين الازمات و الكوارث.	٥٩	٢٢	١٤	٢٣٥	٢,٥	٧
٤	تعديل اللوائح والقونين والتشريعات لتمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات	٤١	٢٥	٢٩	٢٠٢	٢,١	٩
٥	تقوم بتقويم برامجها ومشروعاتها من آن لآخر.	٦٥	٢٤	٦	٢٤٩	٢,٦	٣
٦	تقدم المنظمة دورات تدريبية لتدريب العاملين على تنمية ثقافتهم فى التعامل مع الأزمات والكوارث	٦٦	٢٢	٧	٢٤٩	٢,٦	٣
٧	تقدم المنظمة دورات تدريبية لتدريب المتضررين حتى يمكن استعادة تكيفهم مع بيئتهم ومجتمعهم مرة أخرى	٥٦	٢٥	١٤	٢٣٢	٢,٤	٨
٨	استعانة المنظمة بالخبراء والمتخصصين فى مجال الازمات والكوارث	٦٥	٢٣	٧	٢٤٨	٢,٦	٦
٩	ربط المنظمة بالقيادات الموجودة فى المجتمع المحلى لسهولة الاتصال بسكان المجتمع ككل	٧٢	١٩	٤	٢٥٨	٢,٧	٢

*المجموع المرجح للجدول = ٢١٨٢ النسبة العامة للجدول = ٨٥ %

فى حين أثبت الجدول (٣أ) أن الجهود المادية التى تقوم بها المنظمة لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث جاءت كالتالى:

- جاءت في المرتبة الأولى توفير الإمكانيات البشرية القادرة على تقديم الخدمات بمتوسط وزنى مرجح (٢,٨) وقد يرجع ذلك إلى وجود نقص في الكوادر البشرية المؤهلة علمياً ومهنياً بتقديم مختلف الخدمات بالمنظمات وأيضاً إلى عدم وجود تمويل كافى لدى المنظمات لتعيين موظفين وعمال جدد.
- جاءت في المرتبة الثانية ربط المنظمة بالقيادات الموجودة في المجتمع المحلى لسهولة الاتصال بسكان المجتمع ككل بمتوسط وزنى (٢,٧) وقد يرجع ذلك إلى حرص المنظمة كسب وتأييد ودعم هذه القيادات للمنظمات وما تقدمه من أعمال وأيضا لقدرة هذه القيادات على التغيير بواقعية عن الاحتياجات الفعلية لسكان المجتمع المحلى.

- جاءت في المرتبة الثالثة كلاً من العبارات التالية:
- توفير مدير بالمنظمة قادرين على إدارة الأزمة أو الكارثة وقد يرجع ذلك إلى ضرورة وجود إدارة عليا تستطيع أن تتخذ القرارات المرتبطة بإدارة الأزمة أو الكارثة في الوقت المناسب وبالصورة التى تساعد على تحقيق المتضررين لأقصى استفادة ممكنة من الخدمات التى تقدمها المنظمات وهذا ما أشارت إليه دراسة Harvy, Steve, Haine Victory.
- يليها قيام المنظمة بتقويم برامجها ومشروعاتها من آن لأخر وقد يرجع ذلك إلى حرص المنظمة على أن تطور برامجها ومشروعاتها والاستفادة من نتائج هذا التقويم في تحديد والتعرف على الصعوبات والمعوقات التى تواجه تلك البرامج والمشروعات حتى يمكن تلافيها ومستقبلياً في تخطيط المنظمة لخدماتها مرة أخرى.
- يليها قيام المنظمات بدورات تدريبية لتدريب العاملين على تنمية ثقافتهم في التعامل مع الأزمات والكوارث وقد يرجع ذلك إلى رغبة هذه المنظمات في رفع كفاءة العاملين بها وزيادة فعالية أدائهم لمسئوليتهم في المنظمة وذلك من خلال الدورات التدريبية المستمرة كى يتسنى لهم الحصول على كل ما هو جديد في مجال العمل مع الأزمات والكوارث، وهذا يتفق مع دراسة (رشاد أحمد عبد اللطيف).
- بينما جاءت في المرتبة السادسة استعانة المنظمة بالخبراء والمتخصصين في مجال الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٦) وقد يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مجال العمل بشكل تعاونى لمساعدة المنظمة في تقديم خدماتها المتصلة والمتكاملة.
- وحيث جاءت في المرتبة السابعة تقديم المنظمة لمساعدة المالية لغير القادرين من متضررى الأزمات والكوارث ومتوسط وزنى (٢,٥) وقد يرجع ذلك إلى انخفاض متوسطات دخول أسر المتضررين من الأزمات والكوارث حيث يقطن معظم هذه الأسر في المناطق العشوائية كما أن معظمهم يعانون من البطالة وما يتبعه من أثار سلبية كثيرة يعانون منها بالإضافة إلى انخفاض المستوى الصحى لهم مما يجعلهم في أمس الحاجة للمساعدات المالية، وهذا ما أشارت إليه دراسة (ميرفت أحمد محمد أبو النيل).

جاءت في المرتبة الثامنة تقديم المنظمة بدورات تدريبية للمتضررين حتى يمكن استعادة تكيفهم مع بيئتهم ومجتمعهم مرة أخرى بمتوسط وزنى (٢,٤) وقد يرجع ذلك إلى انخفاض مستوى الوعي الاجتماعى لدى هؤلاء المتضررين بالإضافة إلى قلة إدارتهم ووعيهم

بمجتمعهم وبضرورة مساهمتهم ومشاركتهم لمساعدة هذه المنظمات على تقديم الخدمات التى تشبع احتياجاتهم الفعلية.

تابع جدول (٣) (ب) يوضح الجهود المعنوية التى تقوم بها المنظمة من وجهه نظر العاملين لتنميه ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث

ن = ٩٥

م	العبارات	الاستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	توفير مناخ جيد للعلاقات الإنسانية يسود العاملين فى المنظمة.	٦٢	٢٠	١٣	٢٣٩	٢,٥١	٤
٢	تهتم المنظمة بالاستماع إلى شكاوى المتضررين في حالات الأزمات والكوارث.	٦٥	٢٤	٦	٢٤٩	٢,٦٢	٢
٣	تتيح المنظمة الفرصه للمستفيدين منها بالمشاركه فى العديد من أنشطه المنظمة.	٥٤	٣٣	٨	٢٣٦	٢,٤٨	٦
٤	تهتم المنظمة بتغيير سلوكيات المتضررين من خلال تشجيعهم على المشاركه في أنشطتها.	٦٦	٢١	٨	٢٤٨	٢,٦١	٣
٥	تقوم المنظمة بإعطاء الحق للمتضررين ان يقرروا أو يختاروا نوع التغيير والبرامج والمشروعات التى تحقق هذا التغير.	٥١	٢٨	٦	٢٢٥	٢,٣٦	٧
٦	تقبل المنظمة لقيم وإتجاهات وعادات المتضررين.	٥٨	٢٦	١١	٢٣٧	٢,٤٩	٥
٧	تقوم المنظمة بتخفيف حدة القلق والتوتر المصاحب للأزمة أو الكارثة.	٧٢	١٨	٥	٢٥٧	٢,٧١	١
٨	تقوم المنظمة بتقوية العاملين نفسياً.	٣٨	٣٥	٢٢	٢٠٦	٢,١٧	٨

*المجموع المرجح للجدول = ١٨٩٧ النسبة العامة للجدول = ٨٣%

أبرز الجدول (٣ب) والذى يوضح الجهود المعنوية لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث ما يلى:

- يحتل المرتبة الأولى قيام المنظمة بتخفيف حدة القلق والتوتر المصاحب للأزمة والكوارث بمتوسط وزنى مرجح (٢,٧١) وقد يرجع ذلك إلى أنه يزيد القلق والتوتر المصاحب للأزمة أو الكارثة بين المتضررين بالقدر الذى يجعلهم غير قادرين على اتخاذ أى قرارات بشأن إعادة تكيفهم مع مجتمعهم ما يعانون من أزمات أو كوارث كما يؤثر هذا القلق والتوتر في السلوك الذى يعتلى هؤلاء مما يجعل هذا السلوك يأخذ الشكل السلبى من السلوك كما يعوق هؤلاء عن التفكير بصورة هادئة ومنطقية في المشاكل التى يواجهونها.
- تحتل المرتبة الثانية اهتمام المنظمة بالاستماع إلى شكاوى المواطنين في حالات الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٤٨) وقد يرجع ذلك إلى حرص المنظمة إلى التعرف على الاحتياجات الفعلية لهؤلاء المواطنين والتى تتضح من شكواهم والتى تمثل في الوقت نفسه

أولوية لاحتياجاتهم مما يدعو المنظمة إلى وضع تلك الاحتياجات وأولوياتها في اهتمامات المنظمة فيما تقدمه من خدمات لهم.

- تحتل المرتبة الثالثة اهتمام المنظمة بتغيير سلوكيات المتضررين من خلال تشجيعهم على المشاركة في أنشطتها بمتوسط وزنى (٢,٦١) وقد يرجع ذلك إلى إدراك المنظمات بوجود سلوكيات سلبية لدى المتضررين ولا تتناسب مع طبيعة الأزمات والكوارث التى تواجههم وأنه قد آن الأوان لتغيير مثل هذه السلوكيات وذلك من خلال استثارة هؤلاء المتضررين للمشاركة في أنشطة المنظمة وذلك من خلال مراحل العمر المختلفة التى تمر بها تلك الأنشطة وأيضاً لإدراكهم أن مشاركة المتضررين تؤدى إلى الإسراع بتغيير السلوك السلبى وتحويله إلى سلوك إيجابى.
- يحتل الترتيب الرابع بتوفير مناخ جيد للعلاقات الإنسانية بين العاملين بالمنظمة بمتوسط وزنى (٢,٥١) وقد يرجع ذلك إلى حرص إدارة المنظمة على أن تدير المنظمة بأسلوب علمى يتمثل في مناخ العلاقات الإنسانية الذى يؤدى زيادة دافعية العاملين في العمل كما أيضاً يساهم في زيادة وتحقيق الرضا الوظيفى لهؤلاء العاملين عن عملهم في المنظمة.
- تحتل الترتيب الخامس تقبل المنظمة لقيم وعادات المتضررين بمتوسط وزنى (٢,٤٩) وقد يرجع ذلك إلى أن بعض من هذه القيم والاتجاهات والعادات سلبية وحين إذا تصل المنظمة لها حتى يتسنى لها التحرك نحو تغيير تلك القيم والاتجاهات والعادات وتحويلها إلى الجانب الإيجابى من خلال مشاركة المتضررين من خدمات المنظمة وأيضاً من خلال البرامج والخدمات المقدمة إليهم.
- يحتل الترتيب السادس إتاحة المنظمة الفرص للمستفيدين منها بالمشاركة في العديد من أنشطة المنظمة بمتوسط وزنى (٢,٤٨) وقد يرجع ذلك إلى إيمان المنظمة بضرورة إحداث تغير سلوكيات المستفيدين السلبية من خلال تشجيعهم على المشاركة في الأنشطة وخصوصاً تغيير الجانب المعنوى المتمثل في القيم والعادات والتقاليد والاتجاهات.
- يحتل الترتيب السابع قيام المنظمة بإعطاء الحق للمتضررين أن يقرروا ويختاروا نوع التغيير والبرامج والمشروعات الذى تحقق هذا التغيير بمتوسط وزنى (٢,٣٦) وقد يرجع ذلك إلى إيمان المنظمة بأن التغيير يجب أن يقوم باختياره أصحاب هذا التغيير فهم المسئولين عن هذا الاختيار وعند تنفيذ برامج التغيير كما أن هذا يؤدى إلى تعليم المتضررين الديمقراطية التى تتمثل في إعطاءهم حق تقرير المصير.

جدول (٤) يوضح ترتيب طبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمة للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الازمات والكوارث ن = ٩٥

م	طبيعة الخدمات المقدمة	الترتيب				المجموع المرجح	الترتيب
		الترتيب الأول	الترتيب الثانى	الترتيب الثالث	الترتيب الرابع		
١	الخدمات التعليمية	٧	١٢	٢٤	٥٢	١٦٤	٤
٢	الخدمات الاقتصادية	٢١	٢٦	٣٠	١٨	٢٤٠	٣
٣	الخدمات الاجتماعية	٣٨	٢٨	١٦	١٣	٢٨١	١
٤	الخدمات الصحية	٢٩	٢٩	٢٦	١١	٢٦٦	٢

- يشير الجدول (٤) لنا أن الخدمات الاجتماعية تأتى في المرتبة الأولى بين الخدمات المختلفة وقد يرجع ذلك إلى انتشار الفقر بين أسر المتضررين وانخفاض المستويات الاجتماعية الأخرى مثل المسكن (مياه الشرب، الصرف الصحى) وأيضاً انتشار الانحراف بين أبناء هذه الأسر كما يزيد حجم البطالة بين أبناءهم وأيضا عدم وجود مراكز أو ساحات شعبية لترويح وشغل وقت الفراغ للأسر كما ينتشر بينهم القيم والعادات الاجتماعية السلبية التى تعوق التنمية بصفة عامة (السلبية، الاتكالية، اللامبالاة، عدم وجود ميل للادخار، عدم تقدير الزمن كمورد، عدم تحمل المسئولية).
- بينما جاءت الخدمات الصحية في المرتبة الثانية وقد يرجع ذلك إلى انخفاض المستوى الصحى وافتقار الأماكن التى يقطنها هؤلاء المتضررين من الأسر لأبسط الخدمات الصحية سواء العلاجية منها أو الوقائية مثل مراكز الأمومة والمستوصفات ومراكز الرعاية الأولية وخدمات تقديم الأسرة وأيضاً يتميز الأسر من المتضررين بانخفاض الوعي الصحى وأيضاً بانتشار العادات الصحية الخاطئة في التغذية وفى العلاج وخصوصاً الوصفات البلدية والعلاج بالأعشاب.
- كما حصلت الخدمات الاقتصادية على المرتبة الثالثة وقد يرجع ذلك إلى وجود العديد من المشكلات الاقتصادية التى يعانى منها أسر المتضررين مثل البطالة وانخفاض الأجور وانتشار الأعمال المتدنية، عدم وجود موارد وإمكانات لبدء العمل في المشروعات الصغيرة وأيضا عدم وجود مراكز للتدريب المهنى لتنمية المهارات الإنتاجية للشباب بهذه الأسر.
- كما جاءت في المرتبة الأخيرة الخدمات التعليمية وقد يرجع ذلك إلى انتشار الفقر ووجود صعوبات اقتصادية تحول دون استمرار تعاليم أبناء أسر المتضررين في المدارس وأيضاً عدم وجود الإمكانات الاقتصادية لدى أسر المتضررين لتحمل مصاريف التعليم لأبنائهم (المصروفات الدراسية– الدروس الخصوصية– الزى المدرسى– التغذية– أماكن للاستذكار) وأيضاً للحد من التسرب الدراسة الذى ينتشر بين أبناء هؤلاء الأسر.

جدول (٥) (أ) يحدد الصعوبات التي تواجه الخدمات والبرامج التي تقدمها المنظمات للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث والتي ترجع إلي المنظمة ن = ٩٥

م	الصعوبات	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	وجود تعقيدات إدارية وروتينية مرتبطة بتقديم المنظمة لخدماتها وبرامجها	٤٣	٢٢	٣٠	٢٠٣	٢,١٤	١
٢	كثرة احتياجات المتضررين بما يفوق امكانيات وموارد المنظمة.	٣٩	٢٣	٣٣	١٩٦	٢,٠٦	٢
٣	ضعف التعاون القائم بين المنظمة وغيرها من المنظمات ٠	٣١	٣١	٣٣	١٨٨	١,٩٨	٣
٤	ضعف الامكانيات والموارد المتاحة داخل المنظمة ٠	٢٦	٢٤	٤٥	١٧١	١,٨٠	٥
٥	عدم وجود تدريب لرفع كفاءة العاملين فى تقديم الخدمات	٢٢	٢٤	٤٩	١٦٣	١,٧٢	٧
٦	عدم تدريب العاملين لاستخدام اساليب التكنولوجيا الحديثة لمواجهة الأزمات والكوارث	٢٤	٢٥	٤٦	١٦٨	١,٧٧	٦
٧	صغر حجم المنظمة بالنسبة لاهدافها.	١٨	١٥	٦٢	١٤٦	١,٥٤	٩
٨	عدم رغبة المنظمة فى التجديد والامكانيات والتطوير لبرامجها.	١٩	٢٣	٥٣	١٥٦	١,٦٤	٨
٩	عزوف المتضررين عن المشاركة في أنشطة المنظمة ٠	٣١	٢٤	٤٠	١٨١	١,٩١	٤

***المجموع المرجح للجدول = ١٥٧٢ النسبة العامة للجدول = ٦٩%**

- يتبين لنا من الجدول (٥) (أ) أن أهم الصعوبات هى وجود تعقيدات إدارية وروتينية مرتبطة بتقديم المنظمة لخدماتها وبرامجها جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,١٤) وقد يرجع ذلك إلى انتشار البيروقراطية والروتين بين العاملين في المنظمات والبطء في تقديم الخدمات مما يؤثر في سرعة ومستوى تقديم الخدمة وهذا ما يتفق مع دراسة رشاد أحمد عبد اللطيف.
- كما جاءت كثرة احتياجات المتضررين بما يفوق إمكانات وموارد المنظمة في المركز الثانى بمتوسط وزنى (٢,٦) وقد يرجع ذلك إلى قلة وموارد المنظمة بصفة أساسية حيث أن معظمها يعتمد على الإعانة الحكومية القليلة ولا يتلاقى موارد وإمكانيات تمثل جهود ذاتية بشكل مناسب وذلك يوضح عجزها عن مواجهة الاحتياجات المتعددة والمتنوعة للمتضررين.
- كما جاءت في المرتبة الثالثة ضعف التعامل القائم بين المنظمة وغيرها من المنظمات بمتوسط وزنى (١,٩٨) وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود ميل للمنظمات للتعاون بينهم وبين البعض بمشاركتهم لا يدركون أهمية هذا التعاون والفوائد الذى تعود عليهم من خلاله.

- كما جاء في الترتيب الرابع عزوف المتضررين عن المشاركة في أنشطة المنظمة وقد يرجع ذلك إلى انخفاض حجم المشاركة الشعبية في العمل الاجتماعى بصفة عامة بين كل المواطنين بينما يرجع هذا إلى قلة الوعي الثقافى وعدم وجود إدراك وفهم بين المتضررين عن المشاركة وأهميتها وأن مشاركتهم في أنشطة المنظمة تؤدى إلى إحداث التغيير المعنوى الإيجابى (التعلم الاجتماعى) بمتوسط وزنى (١,٩١).
- وجاء في المرتبة الخامسة ضعف الإمكانيات والموارد المتاحة بالمنظمة بمتوسط وزنى (١,٨٠) وقد يرجع ذلك إلى قلة حجم الإعانة المالية التى تحصل عليها المنظمة من وزارة التضامن الاجتماعى وأيضاً ارتفاع تكلفة الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمة وقلة حجم وموارد الجهود الذاتية في المجتمع المحلى.
- وجاء في المرتبة السادسة عدم تدريب العاملين لاستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة لمواجهة الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٧٧) وقد يرجع ذلك إلى عدم قدرة المنظمات على استخدام التكنولوجيا الحديثة (كمبيوتر داخل المنظمة- الانترنت) وتوفير العمالة الفنية ويرجع ذلك إلى ضعف وقدرات المنظمة المالية والفنية والتنظيمية.
- وأخيراً جاء عدم وجود تدريب لرفع كفاءة العاملين في تقديم الخدمات في المرتبة السابعة بمتوسط وزنى (١,٧٢) وقد يرجع ذلك إلى قلة موارد وإمكانات المنظمة وأيضاً عدم قيام الجهات الإدارية الأعلى (الاتحاد الإقليمى للمنظمات والمؤسسات الخاصة- إدارة المنظمات بوزارة التضامن الاجتماعى) بإعداد دورات تدريبية للعاملين قبل الالتحاق بالعمل في المنظمات وأثناء عملهم في المنظمات لتطوير الأداء.

تابع جدول (٥) (ب) يفسر الصعوبات التى تواجه الاخصائي أثناء تعامله مع المنظمة لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث

ن = ٩٥

م	الصعوبات	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	قصور الإعداد المهنى للأخصائى الأجتماعى نظرياً وعملياً فى مجال مواجهة الازمات والكوارث	١٧	٢٩	٤٩	١٥٨	١,٦٦	٤
٢	نقص عدد الأخصائيين من ذو الكفاءات العالية في المنظمة	٢٥	٣٤	٣٦	١٧٩	١,٨٨	١
٣	التشكك فى قدرات الأخصائى الأجتماعى من جانب المسئولين وقيادات المجتمع	٢٦	٢٢	٤٧	١٦٩	١,٧٨	٣
٤	عدم اعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الإجتماعيين العاملين في هذا المجال	٢٦	٢٣	٤٦	١٧٠	١,٧٩	٢

*المجموع المرجح للجدول = ٦٧٦ النسبة العامة للجدول = ٥٩%

- يتضح لنا من الجدول (٥) (ب) أن نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين من ذوى الكفاءات العالية في المنظمة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (١,٨٨) وقد يرجع ذلك عدم قدرة المنظمات المالية والإدارية على تعليم أخصائيين جدد من مختلف التخصصات التى تحتاجها طبيعة العمل فيما تقدمه المنظمة من خدمات وأيضاً قد يرجع ذلك إلى نقص عدد المتطوعين من أبناء المجتمع المحلى في العمل بالمنظمات وذلك لاعتبارات عديدة أهمها انشغالهم بالسعى وراء الكسب ووراء تحسين سبل معيشتهم.
- بينما جاءت في المرتبة الثانية عدم إعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال بمتوسط وزنى (١,٧٩) وقد يرجع ذلك إلى عدم قدرة إدارات المنظمات على تحمل تكاليف وأعباء إقامة مثل هذه الدورات وأيضاً عدم اهتمام المستويات الأعلى بعقد مثل هذه الدورات سواء قبل الالتحاق بالعمل أو أثناء العمل.
- بينما جاء في الترتيب الثالث التشكيك في قدرات الأخصائى الاجتماعى من جانب المسئولين وقيادات المجتمع بمتوسط وزنى (١,٧٨) وقد يرجع ذلك إلى الأداء الضعيف لبعض الأخصائيين الاجتماعيين في بعض المنظمات مما يترك لهم بصمة واضحة في العمل يمكن ملاحظتها من جانب المسئولين أو المستفيدين من خدمات المنظمة كما أن البعض منهم غير راضيين عن عملهم في المنظمات ويرغبون في تركها والانتقال لعمل أخر كما أن البعض منهم لا يملكون المهارات اللازمة خصوصاً في العمل الفريقى داخل المنظمة مما يقلل اعتقاد الآخرين بضرورة وجوده في العمل.
- كما أوضح الترتيب الأخير قصور الإعداد المهنى للأخصائى الاجتماعى نظرياً وعلمياً في مجال الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٦٦) وقد يرجع ذلك إلى عدم الاهتمام بالتدريب العلمى للإعداد المهنى للأخصائى الاجتماعى بصورة علمية سليمة كما يعتقد الكثير منهم إلى التدريب علمياً في هذا المجال كما قد يرجع ذلك إلى عدم وجود اتصال مهنى بين كليات الآداب ومعاهد الخدمة الاجتماعية وبين قدامى الخريجين من الأخصائيين الاجتماعيين مما يجعلهم يفقدون إلى الإطلاع والتعرف إلى كل ما هو جديد اتجاهات حديثة في علم الاجتماع ومهنة الخدمة الاجتماعية.

تابع جدول (٥) (جـ) يشير إلى الصعوبات التى تواجه المجتمع فيهتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث

م	الصعوبات	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	وجود بعض القيم السلبية المعوقة لعمليات التنمية.	٤٩	٢٨	١٨	٢٢١	٢,٣٣	١
٢	عدم توافر الموارد المالية اللازمة لمواجهة الأزمات و الكوارث.	٢٩	٢٩	٣٧	١٨٢	١,٩٢	٣
٣	ضعف المنظمات وعدم قدرتها على تحمل المسئولية.	٢٤	٢٧	٤٤	١٧٠	١,٧٩	٦
٤	ضعف الجهود الذاتية من جانب المجتمع في تحمل تكاليف مواجهة أثار الأزمات والكوارث.	٤١	٢٥	٢٩	٢٠٢	٢,١٣	٢
٥	عدم وجود مشاركة القيادات الشعبية والتنفيذية فى تقديم خدمات المنظمة.	٢١	٣٨	٣٦	١٧٥	١,٨٤	٤
٦	عدم وجود تعاون أو تنسيق بين المنظمة والمنظمات الاخري في المجتمع المحلي	٢٦	٢٧	٤٢	١٧٤	١,٨٣	٥

*المجموع المرجح للجدول = ١١٢٤ النسبة العامة للجدول = ٦٦%

- أوضح الجدول (٥) (ج) أن وجود بعض القيم السلبية المعوقة لعمليات التنمية جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٣٣) وقد يرجع ذلك إلى انتشار الجهل والفقر والأمراض بين العديد من فئات المواطنين وأيضاً ارتفاع نسبة الأمية وانخفاض الوعي الثقافى والاجتماعى الذتى ينتج عنه عدم وجود مشاركة لدى هؤلاء المواطنين في النهوض بمجتمعهم.
- بينما نجد أن ضعف الجهود الذاتية من جانب المجتمع في تحمل تكاليف آثار الأزمات والكوارث في المرتبة الثانية بمتوسط وزنى (٢,١٣) وقد يرجع ذلك إلى انخفاض المستويات الاقتصادية لمعظم فئات المواطنين وأيضاً انتشار الفقر بينهم وقلة دخول معظم هؤلاء الأفراد.
- بينما جاء في الترتيب الثالث عدم توافر الموارد المالية اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٩٢) وقد يرجع ذلك إلى قلة الإعانة المالية التى تحصل عليها المنظمة كما أوضحنا من قبل وأيضاً لارتفاع تكاليف البرامج اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث (السكن– البطاطين– التغذية– الأساس.. الخ).
- بينما جاءت رابعا عدم مشاركة القيادات الشعبية والتنفيذية في تقديم خدمات المنظمة بمتوسط وزنى (١,٨٤) وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود وعى كافى لدى تلك القيادات بضرورة

مشاركتها للمنظمات وأيضاً لعدم قيام المنظمات بمحاولة استثارة تلك القيادات للاتصال بها ومشاركتهم في أعمال وخدمات وبرامج المنظمة.

- بينما جاء في المرتبة الخامسة بمتوسط وزنى (١,٨٣) عدم وجود تعاون بين المنظمة والمنظمات الأخرى في المجتمع المحلى وقد يرجع ذلك إلى عدم فهم المنظمة لأهمية وأبعاد هذا التعاون والفوائد التى ستعود عليها من تحقيقه كما يرجع غياب دور المستويات الأعلى في توفير جهاز أو وضع أساليب لتحقيق هذا التعاون بين المنظمات.

جدول (٦) يوضح المقترحات التى يمكن ان تستخدمها المنظمة فى تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث **ن = ٩٥**

م	المقترحات	الاستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	تبسيط اجراءات المنظمة لتقديم خدماتها.	٨١	٩	٥	٢٦٦	٢,٨٠	١٤
٢	توفير الموارد والامكانيات البشرية والمادية	٧٩	١٤	٢	٢٦٧	٢,٨١	١٢
٣	وجود تعاون بين المنظمة وغيرها من المنظمات في المجتمع المحلي	٨٤	٨	٣	٢٧١	٢,٨٥	٤
٤	وضع تصورات وحلول يمكن استخدامها لمعالجة اسباب المواقف السلبية الناتجة عن الازمة أو الكارثة.	٨٣	٩	٣	٢٧٠	٢,٨٤	٥
٥	وضع برنامج عمل تنفيذى زمني محدد المهام بدقه للتعامل مع الازمات والكوارث	٨٧	٥	٣	٢٧٤	٢,٨٨	٢
٦	استخدام الطرق والأدوات والأساليب التربوية على المتضررين لتغيير سلوكهم السلبى أو لزيادة سلوكهم الايجابى	٨٢	١٠	٣	٢٦٩	٢,٨٣	٧
٧	توفير التمويل الكافى للمنظمة.	٨٣	٩	٣	٢٧٠	٢,٨٤	٥
٨	استثارة المنظمات كي تقوم بالتجديد والابتكار والتطوير لبرامجها	٧٩	١٣	٣	٢٦٦	٢,٨٠	١٤
٩	الأعداد المهنى الجيد للأخصائى الأجتماعى في مجال مواجهة الأزمات والكوارث	٨٠	١٢	٣	٢٦٧	٢,٨١	١٢
١٠	زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المنظمات من ذوى الكفاءات العالية	٨٢	١٠	٣	٢٦٩	٢,٨٣	٧
١١	الحصول على ثقة المسئولين وقيادات المجتمع فى قدرات الأخصائى الأجتماعى.	٨٣	٨	٤	٢٦٩	٢,٨٣	٧
١٢	اعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الأجتماعيين العاملين في المنظمة ٠	٨٢	١٠	٣	٢٦٩	٢,٨٣	٧
١٣	وجود برامج ومشروعات للتعامل مع الاثار الناتجة عن الازمات والكوارث تتفق مع قيم المجتمع ٠	٨٧	٦	٢	٢٧٥	٢,٨٩	١
١٤	زيادة الجهود الذاتية فى المجتمع.	٨٣	٨	٤	٢٦٩	٢,٨٣	٧
١٥	وجود مشاركة فعالة من جانب القيادات الشعبية والتنفيذية في مساندة و مساعدة المنظمة وفي تقديمها لخدماتها ٠	٨٧	٥	٣	٢٧٤	٢,٨٨	٢

*المجموع المرجح للجدول = ٤٠٧٥ النسبة العامة للجدول = ٩٥%

- في حين أثبت الجدول (٦) أن وجود البرامج والمشروعات للتعامل مع الآثار الناتجة عن الأزمات والكوارث تتفق مع قيم المجتمع احتلت المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٨٩) وقد يرجع ذلك إلى الرغبة في زيادة حجم مشاركة المتضررين في مواجهة جهود المنظمات من برامج وخدمات في تعاملها مع الآثار السلبية للأزمات والكوارث لأن اتفاق تلك البرامج مع قيم المجتمع يزيد من ثقة المواطنين في المنظمة وما تقدمها من برامج ومشروعات.
- وجاء في المرتبة الثانية وجود مشاركة فعالة من جانب القيادات الشعبية والتنفيذية في مساندة ومساعدة المنظمة وفى تقديمها لخدماتها بمتوسط وزنى (٢,٨٨) وقد يرجع ذلك إلى قدرة هذه القيادات على تحديد احتياجات المواطنين في المجتمع المحلى بصورة دقيقة وفعالة وأيضاً قدرتهم على تحديد مشكلات المجتمع وتحديد القيم السلبية والعادات والتقاليد والاتجاهات السلوكية وتحديد القيم السلبية الخاطئة التى تتطلب المواجهة من قبل المنظمات من خلال برامجها وخدماتها.
- بينما جاءت في نفس المرتبة وبنفس المتوسط الوزنى وضع برنامج عمل تنفيذى زمنى محدد المهام بدقة للتعامل مع الأزمات والكوارث ويرجع ذلك إلى إهمال وإغفال بعض المنظمات من وضع تخطيط علمى بوضع خطوات ومراحل التعامل مع الأزمات والكوارث واتجاه تلك المنظمات الارتجالية والعشوائية في تعاملها مع الأزمات والكوارث.
- كما جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط وزنى (٢,٨٥) وجود تعاون بين المنظمة وغيرها من المنظمات في المجتمع المحلى وقد يرجع ذلك إلى أهمية هذا التعاون في زيادة الموارد والإمكانات وفى تبادل الخبرات الفنية والبشرية والتكنولوجيا والتنفيذية مما يساعد المنظمة في تحقيق المزيد من أهدافها والتغلب على العديد من الصعوبات التى تواجهها في عملها.
- بينما جاء في المرتبة الخامسة توفير التمويل الكافى للمنظمة بمتوسط وزنى (٢,٨٤) وقد يرجع ذلك إلى أن المال هو عصب العمل في المنظمات وخصوصاً أن المنظمات تعانى من ندرة وقلة الموارد والإمكانيات– كما ذكرنا من قبل– وقلة حجم تبرعات المواطن والجهود الذاتية لأبناء المجتمع المحلى.
- وقد جاء في نفس المرتبة وبنفس المتوسط الوزنى وضع تصورات وحلول يمكن استخدامها لمعالجة أسباب المواقف السلبية الناتجة عن الأزمة والكارثة وقد يرجع ذلك إلى أهمية إجراء تقويم لجهود المنظمات في التعامل مع الآثار السلبية والمشكلات

الناتجة عن الأزمات والكوارث حتى يمكن الاستفادة من نتائج هذا التقويم في وضع التصورات والحلول من خلال التخطيط للتعامل مع الأزمات والكوارث مستقبلاً.

- بينما جاءت في المرتبة السابعة زيادة حجم الجهود الذاتية في المجتمع بمتوسط وزنى (٢,٨٣) وقد يرجع ذلك إلى ضعف هذه الجهود في المجتمع المحلى نظراً لانتشار الفقر بين غالبية أفراده وأيضا لانخفاض المستويات الاقتصادية وقلة دخول هؤلاء الأفراد وسعيهم المستمر في السعى نحو تحسين ظروف معيشتهم.
- كما احتلت نفس المرتبة وبنفس المتوسط الوزنى إعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المنظمة وقد يرجع ذلك إلى حرص إدارات المنظمات على تطوير الخدمات والبرامج بتلك المنظمات وزيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين مما ينعكس على مستوى أداء الخدمات والبرامج واستفادة المواطنين من تلك الخدمات حيث يتسنى الأخصائيين الاجتماعيين للتعرف على ما هو جديد لمعارف وخبرات جديدة وأيضاً لتنمية بعض مهاراتهم المهنية.
- كما جاءت في نفس المرتبة وبنفس المتوسط الوزنى الحصول على ثقة المسئولين وقيادات المجتمع في قدرات الأخصائى الاجتماعى وقد يرجع ذلك إلى أهمية تلك الثقة في زيادة حجم التعاون بين هؤلاء المسئولين وقيادات المجتمع والمنظمات وأيضا تؤدى إلى زيادة حجم التطوع من قبل سكان المجتمع المحلى للعمل في المنظمة وأيضاً تساهم في زيادة حجم الجهود الذاتية من المجتمع للمنظمة.

ب- جداول الدراسة الميدانية المرتبطة باستمارة الاستبار الخاصة بالمستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل مجال الأزمات والكوارث.

جدول (٧) يشير إلى توزيع أرباب أسر المستفيدين من حيث النوع ن=١٠٨

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية
١	ذكر	٥٠	٤٦,٣
٢	أنثي	٥٨	٥٣,٧
المجموع		١٠٨	%١٠٠

يشير الجدول (٧) أن فئة المستفيدين من الإناث جاءت بنسب (٥٣,٧%).

وقد يرجع ذلك أن نسبة كبيرة من أرباب هذه الأسر تتولها المرآة وقد يرجع ذلك إلى الطلاق أو هجر الزوج للأسرة أو عدم إنفاق الزوج على الأسرة مما يضع السيدات في موقف لا يحسدون عليه حيث يتولين مسئولية الإنفاق على الأسرة.

- بينما جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٤٦,٣%) أرباب الأسر من الذكور وهذا يتماشى مع التوزيع الطبيعى من حيث ولاية الأزواج للأسر.

جدول (٨) يوضح توزيع أرباب أسر المستفيدين من حيث السن

م	السن	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٣٠سنة	٢٣	٢١,٣
٢	٣٠ -	٢٥	٢٣,١
٣	٤٠ -	٢٢	٢٠,٤
٤	٥٠-	٣٠	٢٧,٨
٥	٦٠ سنة فأكثر	٨	٧,٤
	المجموع	١٠٨	**%١٠٠**

يتضح من الجدول (٨) أن توزيع المستفيدين وفقاً للسن جاء كالآتى:

- جاء في الترتيب الأول وفقاً لسن المستفيدين ٥٠ سنة أقل من ٦٠ بنسبة (٢٧,٨%) وقد يرجع ذلك إلى أن هؤلاء الأفراد متزوجون من فترة ليست قليلة كما أن أسرهم تتميز بالاستقرار نسبياً وأنهم مازالوا حريصون على مصالح أسرهم.
- جاء في الترتيب الثانى وفقاً لسن المستفيدين من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة بمتوسط وزنى (٢٣,١) وقد يرجع ذلك إلى سن الزواج المناسب وتكوين الأسرة وإنجاب الأطفال مما يجعل هؤلاء المتضررين في ضرورة ملحة على الحصول على خدمات من المنظمات بحيث تساهم في إشباع احتياجاتهم المادية والمعنوية.
- جاء في الترتيب الثالث وفقاً لسن المستفيدين أقل من ٣٠ سنة بمتوسط وزنى (٢١,٣%) وقد يرجع ذلك إلى أن هؤلاء قد يكونوا من السيدات أو الرجال المتوجون حديثاً أو من السيدات المطلقات يعولن أسرهم.
- جاء في الترتيب الرابع وفقاً لسن المستفيدين ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ وجاءت بنسبة (٢٠,٤%) وقد يرجع ذلك إلى أن هذا السن هو سن النضج وهذا يناسب سن الزواج الطبيعى وخصوصاً الشباب لما يتفق مع الظروف الصعبة التى تواجه الزواج.

جدول (٩) يبين أراء المستفيدين في جهود المنظمة في تغير طبيعة عملها لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث **ن=١٠٨**

م	العبارات	التكرار	النسبة المئوية
١	نعم	٥٨	٥٣,٧
٢	إلى حد ما	٤٢	٣٨,٩
٣	لا	٨	٧,٤
المجموع		**١٠٨**	**%١٠٠**

أثبت الجدول (٩) أن فيما يختص بالموافقة على أن المنظمة توجه جهودها لتغيير عملها في التعاون بتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث جاءت في المرتبة الأوبى وبنسبة (٧٣,٧%) وقد يرجع ذلك إلى حرص المنظمات بصفة عامة في التعامل مع الاحتياجات الفعلية لأفراد المجتمع وأيضاً لما تملكه المنظمات من موارد وإمكانيات تستطيع أن تتعامل وبشكل سريع ومرن في التعامل مع الآثار السلبية الناتجة عن الأزمات والكوارث بينما نجد أن نسبة (٣٨,٩%) وجاءت في المرتبة الثانية لتعبر عن آراء المستفيدين في أن المنظمة أحياناً ما تغير في طبيعة عملها وأحيانا ما لا تقوم بتغيير طبيعة عملها وقد يرجع ذلك إلى إمكانات وقدرات وميزانية المنظمة وأيضاً توافر العمالة الفنية المدربة وأيضاً وجود تنسيق بين المنظمة وغيرها من مؤسسات المجتمع المدنى في المجتمع المحلى.

جدول (١٠) (أ) يشير إلى وجهة نظر المستفيدين في الآثار المترتبة على الافراد من الأزمات والكوارث **ن=١٠٨**

م	الآثار المترتبة على الأفراد	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	هل تشعر بالضغط عليك من الازمات والكوارث	٩٦	١١	١	٣١١	٢,٨٨	١
٢	هل الأزمات والكوارث تقتصر آثارها على الأفراد فقط	٦١	٣٢	١٥	٢٦٢	٢,٤٣	٥
٣	هل تصاب بالقلق والاكتئاب عند وجود الأزمة او الكارثه	٩٣	١٢	٣	٣٠٦	٢,٨٣	٢
٤	الأزمة أو الكارثة تصيبك بالشلل فى التفكير	٨٩	١٩	-	٣٠٥	٢,٨٢	٣
٥	الأزمة أو الكارثة تزيد من مشاعر الخوف لديك	٨٤	١٨	٦	٢٩٤	٢,٧٢	٤

***المجموع المرجح للجدول = ١٤٧٨ النسبة العامة للجدول = ٩١%**

يشير الجدول (١٠) (أ) والذى يوضح وجهة نظر المتضررين في الآثار المترتبة على الأفراد من الأزمات والكوارث أن الشعور بالضغط جاء في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٨٨) وقد يرجع ذلك إلى أن الضغوط النفسية تؤثر بشكل شديد على الأفراد وخصوصاً هؤلاء المتضررين الذين يستطيعون ولا يملكون القدرات والإمكانيات للتعامل مع تلك الضغوط كما أن تلك الضغوط لا تقتصر على الجانب النفسى فحسب ولكن تمتد إلى الجوانب الأخرى (الاقتصادية- التعليمية- الإسكان).

بينما جاءت الثانية بمتوسط وزنى (٢,٨٣) إصابة هؤلاء المتضررين بالقلق والاكتئاب خلال الأزمات والكوارث وهذا أمر طبيعى مصاحب لهذه الكوارث كما أن هذا يؤكد شدة التوترات والضغوط النفسية التى تواجه الفرد خلال الأزمة أو الكارثة.

- كما جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط وزنى (٢,٨٢) إصابة المتضررين بالشلل في التفكير بسبب الأزمة أو الكارثة وقد يرجع ذلك إلى القدرات المحدودة والبسيطة لهؤلاء الأفراد والتى تتناسب مع المؤهلات التعليمية لهم كما قد يرجع ذلك إلى عدم وجود خبرات سابقة لديهم للتعامل مع مثل هذه الأمور كما أنهم لم يتعرضوا إلى أى جهود وقائية تساعدهم في التعامل مع تلك الأزمات أو الكوارث.
- كما جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط وزنى (٢,٧٢) زيادة مشاعر الخوف لدى المتضررين وقد يرجع ذلك إلى عدم تدريبهم على الوقاية من الأزمات أو الكوارث كما أن ذلك يؤكد أن الجانب النفسى من أكثر الجوانب التى يتأثر بها الأفراد وبالتالى يجب أن يكون هناك جهود ثقافية وتوعية في برامج المنظمات نحو هؤلاء الأسر.

تابع جدول (١٠) (ب) يوضح وجهة نظر المستفيدين في الأثار المترتبة على الأسر من الأزمات والكوارث **ن=١٠٨**

م	الآثار المترتبة على الأسر	الاستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	الأزمات والكوارث تظهر معدن الاسرة الطيب	٨٤	٢٤	-	٣٠٠	٢,٧٨	٢
٢	الأزمات والكوارث تبرز بشكل واضح مشاكل الاسرة	٨٠	٢٣	٤	٣١٢	٢,٨٩	١
٣	اثناء الأزمات والكوارث كل واحد يعتمد على نفسه	٤٤	٢٣	٤١	٢١٩	٢,٣	٥
٤	تفتكر ان الأسر بإمكانيتها تواجه الأزمات والكوارث لوحدها	٨١	٢١	٦	٢٩١	٢,٦٩	٤
٥	تتجمع الأسر لمواجهة الأزمات والكوارث	٨٦	٢٢	-	٣٠٢	٢,٨٠	٣

***المجموع المرجح للجدول = ١٤٢٤ النسبة العامة للجدول = ٨٨%**

يوضح لنا الجدول (١٠) (ب) أن المتضررين يرون أن الأزمات والكوارث تبرز بشكل واضح مشاكل الأسرة وجاءت في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٨٩) وقد يرجع ذلك إلى تعدد وتنوع الآثار السلبية للأزمات والكوارث مع ما تحتاجه من إمكانات وقدرات في مواجهتها وعلاجها يفوق إمكانيات الأسر.

- بينما جاء في الترتيب الثانى بمتوسط وزنى (٢,٧٨) دور الأزمات والكوارث في ظهور معدن الأسرة الطيب وقد يرجع ذلك إلى تعاون وتضامن أفراد الأسرة معاً وتجنيد كل إمكانيات الأسرة لمواجهة الآثار السلبية لتلك الأزمات والكوارث حتى لا تتفاقم لديهم.
- بينما جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط وزنى (٢,٨٠) تجمع الأسر لمواجهة الأزمات والكوارث نحتاج إلى إمكانيات ضخمة وموارد ولا تستطيع الأسرة منفردة أن تواجهها وبالتالى هذا التجمع يزيد من الإمكانيات والموارد كى تنجح في مواجهة الأزمات والكوارث.
- وجاءت فى المرتبة الخامسة اثناء الأزمات والكوارث كل واحد يعتمد على نفسه بمتوسط وزنى (٢,٣) وقد يرجع ذلك إلى أن مواجهة الأزمات والكوارث تحتاج إلى جهد جماعى فى البداية وإلى تكاتف وتكتل الجهود لزيادة الموارد ثم تبدأ فى التدرج نحو فردية المواجهة حيث أن فردية المواجهة تعانى من ضعف الموارد والإمكانيات.

تابع جدول (١٠) (ج) يبين وجهة نظر المستفيدين في الأثار المترتبة على المجتمع من الأزمات والكوارث

ن=١٠٨

م	الآثار المترتبة على المجتمع	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	تتفاوت اثار الازمه او الكارثه من مجتمع لاخر حسب طبيعة الازمة او الكارثه	٨٤	٢٢	٢	٢٩٨	٢,٧٦	٣
٢	تفرض الأزمة أو الكارثة سلوك معين للناس غير السلوك المعتاد عليه	٨٤	٢٣	١	٢٩٩	٢,٧٧	٢
٣	لا يوجد موارد مادية كافية في للمجتمع للتغلب على تلك الأثار	٦٦	٣٦	٦	٢٧٦	٢,٥٦	٥
٤	مواجهة الأزمة تتوقف على قدرة المجتمع على مواجهتها بشكل سريع	٨٠	٢٤	٤	٢٩٢	٢,٧٠	٤
٥	الاسراع في مواجهة الازمات والكوارث مهم جداً	٩٦	١٢	-	٣١٢	٢,٨٩	١

***المجموع المرجح للجدول = ١٤٧٧ النسبة العامة للجدول = ٩١%**

- يبين لنا الجدول (١٠) (ج) أن الإسراع في مواجهة الأزمات والكوارث مهم جداً من رآى المتضررين وقد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٨٩) وقد يرجع ذلك إلى خطورة البطء في مواجهة الأزمات والكوارث حتى لا تزيد الآثار السلبية ولا تزيد المشكلات خصوصاً مع عجز وقلة حيلة أسر المتضررين وشدة الآثار النفسية المصاحبة للأزمات أو الكوارث.

- بينما جاء في المرتبة الثانية بمتوسط وزنى (٢,٧٧) أن الأزمة تفرض سلوك معين على الناس غير السلوك المعتاد عليها وقد يرجع ذلك إلى أن سلوك الناس يجب أن يتجه إلى التعامل مع الآثار السلبية للأزمات أو الكوارث كما يجب أن يتسم هذا السلوك بالسرعة والإيجابية والتعاون بين كل جماعات المجتمع ومنظماته.
- بينما جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط وزنى(٢,٧٦) تفاوت آثار الأزمة أو الكارثة من مجتمع لأخر حسب طبيعة الأزمة أو الكارثة وقد يرجع ذلك اختلاف الأزمة أو الكارثة من حجمها وشدتها وخطورتها ونوعيتها وأيضاً قد يرجع هذا التفاوت طبيعة المجتمع والفئات والجماعات التى تتعرض لهذه الأزمات والكوارث وما تتمتع بها من خصائص جغرافية فيما يختص الأزمة أو الكارثة وكيفية التعامل معها.

بينما جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط وزنى (٢,٧٠) مواجهة الأزمة تتوقف على قدرة المجتمع على مواجهتها بشكل سريع وقد يرجع ذلك إلى أن المجتمع وحده ممثل في مؤسساته ومنظماته الحكومية وغير الحكومية الرأسية والأفقية وكذلك المجتمع الأكبر بعلاقاته مع المجتمع المحلى هم الذين يملكون القدرات والإمكانات والسلطة في اتخاذ القرارات للتعامل والآثار السلبية للأزمات والكوارث.

جدول (١١) يفسر وجهة نظر المستفيدين في ترتيب الخدمات التي تقدمها المنظمة لهم في مجال تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث حسب أهميتها ن=١٠٨

م	نوع الخدمة	الترتيب				المجموع المرجح	الترتيب
		الترتيب الأول	الترتيب الثاني	الترتيب الثالث	الترتيب الرابع		
١	الخدمات التعليمية	١٢	١١	٢٥	٦٠	١٩١	٤
٢	الخدمات الاقتصادية	٤٤	٣٤	٢١	٩	٣٢٩	١
٣	الخدمات الاجتماعية	١٨	٤١	٣٢	١٧	٢٧٦	٣
٤	الخدمات الصحية	٣٤	٢١	٣٠	٢٣	٢٨٢	٢

- كما توصل الجدول (١١) أن الخدمات الاقتصادية جاءت فى المرتبة الأولى وقد يرجع ذلك إلى وجود العديد من المشكلات الاقتصادية التى يعانى منها أسر المتضررين مثل البطالة وانخفاض الأجور وانتشار الأعمال المتدنية، وأيضاً عدم وجود مراكز التدريب المهنى لتنمية المهارات الإنتاجية للشباب بهذه الأسر
- وجاءت الخدمات الصحية في الترتيب الثانى وقد يرجع ذلك إلى كثرة الآثار السلبية خصوصاً الآثار النفسية التى تصاحب الأزمات والكوارث مع انخفاض الوعي الصحى ومضعف المستويات الصحية (انتشار أمراض سوء التغذية- انتشار الأمراض

المستوطنة– الوصفات البلدية في العلاج) مما يجعل الخدمات الصحية التى تقدمها المنظمة دور كبير وهام في التعامل مع تلك المشكلات والاحتياجات الصحية التى تحتاج إلى تكاليف كثيرة لا تستطيع تحملها ميزانيات أسر المتضررين الضعيفة.

- وجاءت الخدمات الاجتماعية في الترتيب الثالث وقد يرجع ذلك إلى الأحوال المتدنية من ظروف اجتماعية وثقافية والتى يعيش فيها هؤلاء الأسر من حيث سوء المسكن وضعف خدمات البيئة الأساسية (كهرباء– مياه الشرب– الصرف الصحى) وانخفاض المستويات الاقتصادية وانتشار البطالة وانتشار الانحرافات الاجتماعية بين أبنائها.
- كما توصل الجدول إلى أن الخدمات التعليمية جاءت في المرتبة الرابعة وقد يرجع ذلك إلى أهمية تلك الخدمات بالنسبة لأبناء أسر المتضررين والتى تعانى من عدم المقدرة الاقتصادية وضعف الإمكانيات المتوفرة لديها لمساعدة أبنائها في التعلم وتحمل نفقات التعليم بما فيه من دروس خصوصية وأدوات مدرسية ومصاريف دراسية بينما يجعلها غير قادرة بمفردها على تحمل تلك التكاليف واحتياجها الدائم إلى مساعدات خارجية حتى لا يتسرب أبناء هذه الأسر من التعليم.

جدول (١٢) يوضح أراء المستفيدين في المقترحات للتغلب على الصعوبات ن=١٠٨

م	المقترحات	الإستجابة			المجموع المرجح	متوسط الوزن	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	تبسيط الاجراءات الادارية لتسهيل حصولنا على الخدمات	٩٨	٧	٣	٣١١	٢,٨٨	١
٢	تسمح المنظمة بالمشاركة معها في التعبير عن احتياجاتي و في اولويات هذة الاحتياجات	٨٤	١٨	٦	٢٩٤	٢,٧٢	٣
٣	الخدمات التى تقدم لنا يجب ان تراعى اشباع احتياجاتنا	٨٦	١٨	٤	٢٩٨	٢,٧٦	٢
٤	وجود أخصائي إجتماعى بالمنظمة يساعدنى في حصولي على الخدمات المطلوبة	٧٣	٢٥	١٠	٢٧٩	٢,٥٨	١٠
٥	تقديم الخدمة في الوقت المناسب	٨٣	١٣	١٢	٢٨٧	٢,٦٦	٧
٦	توفير أماكن مناسبة بالمنظمة تلائم الانشطة والبرامج	٧٦	٢٣	٩	٢٨٣	٢,٦٢	٩
٧	زيادة الموارد المالية بالمنظمة المقدمة للمتضررين لاقامة البرامج والمشروعات	٧٣	٧	٧	٢٩٢	٢,٧٠	٤
٨	صرف المساعدات المالية للمتضررين فى موعدها المحدد	٧٦	٤	٤	٢٨٨	٢,٦٧	٦
٩	زيادة قيمة المساعدات المالية المخصصة للمتضررين	٨٢	٧	٧	٢٩١	٢,٦٩	٥
١٠	تقديم مساعدات عينية	٨١	١٠	١٠	٢٨٧	٢,٦٦	٧

*المجموع المرجح للجدول = ٢٩٠١ النسبة العامة للجدول = ٩٠%

- يبين لنا من الجدول (١٢) أن تبسيط الإجراءات الإدارية لتسهيل حصول المتضررين على الخدمات جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط وزنى (٢,٨٨) وقد يرجع ذلك إلى أن وجود البيروقراطية وتعقد الروتين يؤدى إلى عدم حصول المتضررين على الخدمات وأيضاً قلة وانخفاض الوعي الثقافى والاجتماعى لهؤلاء المتضررين يجعلهم غير قادرين على فهم الإجراءات الإدارية الروتينية وبالتالى يصعب تعاملهم معها.
- جاء في الترتيب الثانى الخدمات التى تقدم للمتضررين يجب أن تراعى إشباع احتياجاتهم بمتوسط وزنى (٢,٧٦) وقد يرجع ذلك إلى ضرورة احتياجات المتضررين ووضع أولويات لتلك الاحتياجات هى البداية في تخطيط الخدمات التى يجب أن تقدم لهم وأيضاً يمكن تحديد ذلك من خلال معرفة أراء المتضررين فيما يقدم لهم من خدمات.
- كما جاء في المرتبة الثالثة سماح المنظمة بالمشاركة معها في التعبير عن احتياجات المتضررين وفى أولويات هذه الاحتياجات بمتوسط وزنى (٢,٧٢) وقد يرجع ذلك إلى أهمية تلك المشاركة في الحصول على التعبير الحقيقى عن الاحتياجات وأيضاً تؤدى تلك المشاركة إلى التغيير المعنوى للمتضررين (تغيير القيم والاتجاهات والسلوك).
- كما جاء في الترتيب الرابع زيادة الموارد المالية بالمنظمة المقدمة للمتضررين لإقامة البرامج والمشروعات بمتوسط وزنى (٢,٧٠) وقد يرجع ذلك إلى قلة الموارد والإمكانات– كما أوضحنا سابقا– مع كثرة وتنوع وزيادة تكاليف البرامج والمشروعات مما يجعل إمكانيات المنظمة لوحدها قاصرة عن إقامة البرامج والمشروعات المطلوبة لإشباع احتياجات المتضررين والتعامل مع الآثار السلبية لتلك الأزمات والكوارث.
- حيث جاء في الترتيب الخامس زيادة قيمة المساعدات المالية المتخصصة للمتضررين بمتوسط وزنى (٢,٦٩) وقد يرجع ذلك إلى.
- كما جاءت في الترتيب السادس صرف المساعدات المالية للمتضررين في موعدها المحدد بمتوسط وزنى (٢,٦٧) وقد يرجع ذلك إلى قلة المساعدات المالية المخصصة وذلك نتيجة لضعف الموارد المالية للمنظمات وأيضاً ضعف الجهود الذاتية ومشاركة رجال الأعمال في الدعم المالى للمنظمات وأيضاً لعدم تغيير القوانين واللوائح التى تنظم تقديم مثل تلك المساعدات.

- كما في المرتبة السابعة تقديم الخدمة في الوقت المناسب بمتوسط (٢,٦٦) وقد يرجع ذلك إلى أن السرعة في تقديم هذه الخدمات تؤدى إلى تقليل الآثار السلبية الناتجة عن الأزمات أو الكوارث كما أنها تسهم في تقليل الضغوط النفسية والتوترات والقلق النفسى المصاحب للكثير من المتضررين في هذه المواقف.

وجاء في المرتبة العاشرة وجود أخصائى اجتماعى بالمنظمة يساعد المتضررين في الحصول على الخدمات المطلوبة بمتوسط (٢,٥٨) وقد يرجع ذلك إلى أن وجود مثل هذا الأخصائى يؤدى إلى مهنية الأداء– كما أوضحنا من قبل– كما يؤدى إلى زيادة فعالية وكفاءة المنظمة في أدائها لخدماتها كما يساعد في اتصال المنظمة بالمتضررين والقيادات الشعبية والتنفيذية وأيضاً الاتصال بالمنظمات والمؤسسات الأخرى في المجتمع المحلى للحصول على الدعم الفنى والمالى والإدارى والمطلوب.

عاشراً: النتائج العامة والتوصيات

أ: النتائج العامة للدراسة المرتبطة بأعضاء مجالس الإدارات والعاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية التى تعمل في مجال الأزمات والكوارث.

١– أضافت نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة العاملين الذكور جاءت بنسبة (٦١,١%) فى مقابل (٨٣,٩%) من الإناث.

٢– كما أضافت نتائج الدراسة الميدانية أن الفئة العمرية أقل من ٣٠سنة جاءت بنسبة (٤٣,٢%) ثم يأتى فى الترتيب الثانى من ٣٠سنة إلى أقل من ٤٠سنة جاءت بنسبة (٢٣,٢%) ثم يأتى فى الترتيب الثالث الفئة العمرية من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة جاءت بنسبة (٢٠%) وجاء فى الترتيب الرابع الفئة العمرية من ٥٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة جاءت بنسبة (٩١,٥%) وأخيراً الفئة العمرية ٦٠ سنة فأكثر جاءت بنسبة (٤,٢%).

٣– يتضح من نتائج الدراسة أن نسبة العاملين المتزوجين جاءت بنسبة (٥٢,١٦%) ثم تأتى فى المرتبة الثانية العاملين غير المتزوجين جاءت بنسبة (٤٠%) ثم تأتى فى المرتبة الثالثة العاملين الأرامل وجاءت بنسبة (٤,٢%).

٤– كما يتضح من نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للحالة التعليمية جاء الحاصلين على مؤهل جامعى بنسبة (٦٢,١%) يليها الحاصلين على مؤهل متوسط جاءت بنسبة (١٦,٨%) يليها الحاصلين على مؤهل فوق متوسط بنسبة (١٠,٥%).

٥- أشارت نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للوظيفة الحالية للعاملين بالمنظمة جاء فى الترتيب الأول الأخصائيين الاجتماعيين جاءت بنسبة (٢١,١%) ثم جاء الترتيب الثالث المتطوعين وجاءت بنسبة (١١,٧%) بينما جاء فى الترتيب الرابع منسق برامج ومشروعات بنسبة (٩,٥%) يليها العاملين مديرو الإدارة وجاءت بنسبة (٨,٤%).

ب: النتائج العامة للدراسة والمرتبطة بطبيعة الجهود المادية والمعنوية المبذولة من المنظمات لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث.

١- أثبت نتائج الدراسة والخاصة بقيام المنظمة بالجهود المادية إلى تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث جاء ترتيبها كالتالى:-

- توفير الإمكانيات البشرية القادرة على تقديم الخدمات بمتوسط وزنى (٢,٧).
- ربط المنظمة بالقيادات الموجودة فى المجتمع المحلى لسهولة الاتصال بسكان المجتمع ككل بمتوسط وزنى (٢,٧).
- توفير مديرين بالمنظمة قادرين على إدارة الأزمة أو الكارثة بمتوسط وزنى(٢,٦)
- تقوم بتقويم برامجها ومشروعاتها من آن لآخر بمتوسط وزنى (٢,٦)
- تقدم المنظمة دورات تدريبية لتدريب العاملين على تغيير ثقافتهم فى التعامل مع الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٦)
- استعانة المنظمة بالخبراء والمتخصصين فى مجال الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٦)
- تقديم المنظمة مساعدات مالية لغير القادرين من متضررين الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٥)
- تقدم المنظمة دورات تدريبية لتدريب المتضررين حتى يمكن استعادة تكيفهم مع بيئتهم ومجتمعهم مرة أخرى بمتوسط وزنى (٢,٤).
- تشير المعالجة الإحصائية لجدول رقم (١٩) (أ) أن النسبة العامة لهذا الجدول بلغت (٨٥%).

٢- أبرزت نتائج الدراسة والخاصة بقيام المنظمة بالجهود المعنوية التى تؤدى إلى تنمية الثقافة فى التعامل مع الأزمات والكوارث جاءت كالتالى:-

- تقوم المنظمة بتخفيف حدة القلق والتوتر المصاحب للأزمة والكارثة بمتوسط وزنى (٢,٧١).

- تهتم المنظمة بالاستماع إلى شكاوى المتضررين في حالات الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٦٢).
- تهتم المنظمة بتغيير سلوكيات المتضررين من خلال تشجيعهم على المشاركة في أنشطتها بمتوسط وزنى (٢,٦١).
- توفير مناخ جيد للعلاقات الإنسانية يسود العاملين فى المنظمة بمتوسط وزنى (٢,٥١)
- تقبل المنظمة لقيم واتجاهات وعادات المتضررين بمتوسط وزنى (٢,٤٩).
- تتيح المنظمة الفرصة للمستفيدين منها بالمشاركة فى العديد من أنشطه المنظمة بمتوسط وزنى (٢,٤٨).
- تقوم المنظمة بإعطاء الحق للمتضررين أن يقرروا أو يختاروا نوع التغيير والبرامج والمشروعات التى تحقق هذا التغير بمتوسط وزنى (٢,٣٦).
- تقوم المنظمة بتقوية العاملين نفسياً بمتوسط وزنى (٢,١٧).
- تبرز المعالجة الإحصائية لجدول (١٩)(ب) أن النسبة العامة للجدول بلغت (٨٣%).

ج- النتائج العامة للدراسة الميدانية والمرتبطة بالخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات والتى تهدف إلى تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث

١- طبيعة الخدمات التعليمية التى تقدمها المنظمة للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث مرتبة تنازلياً كالتالى:-

- توزيع مساعدات عينيه لأبناء المتضررين مثل الزى المدرسى والكتب والكراسات والأدوات المدرسية على التلاميذ فى الأسر المتضررة بمتوسط وزنى (٢,٦٨).
- تقوم المنظمة بفتح فصول لمحو الأمية للمتضررين من الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٥٦).
- إنشاء مكتبه ثقافية بالمنظمة تتضمن مجموعه من الكتب فى التخصصات المختلفة لتثقيف المواطنين بمتوسط وزنى (٢,٤٩).
- تخفيض او إعفاء بعض التلاميذ من المصروفات الدراسية لأبناء هؤلاء المتضررين بمتوسط وزنى (٢,٤١).
- بلغت النسبة العامة لهذا الجدول (٨٥%).

٢- طبيعة الخدمات الأقتصادية التى تقدمها المنظمة للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث مرتبة تنازلياً كالتالى:-

- تقديم مساعدات مؤقته للمتضررين من الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٧٣)
- تقدم المنظمة مساعدات عينية لبعض أسر غير القادرين بمتوسط وزنى (٢,٧١)
- إنشاء مراكز للتدريب المهني لتدريب بعض أبناء اسر المتضررين بمتوسط وزنى (٢,٥٧)
- تسهيل حصول بعض أبناء اسر المتضررين على عمل بمتوسط وزنى (٢,٥٢)
- قروض لعمل بعض المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمتوسط وزنى (٢,٤٤)
- توضح المعالجة الإحصائية للجدول (٢٨) أن النسبة العامة بلغت (٨٤%)

٣- طبيعة الخدمات الإجتماعية التى تقدمها المنظمة للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث مرتبة تنازلياً كالتالى:-

- إجراء الابحاث لغير القادرين من المتضررين لإثبات الأحقية في المساعدة بمتوسط وزنى (٢,٨٢)
- توعية الاسر المتضررة بضرورة الاشتراك في بعض المشروعات الانتاجية بمتوسط وزنى (٢,٧١)
- تهتم المنظمة بمساعده المتضررين على زيادة دخلهم بمتوسط وزنى (٢,٦٦)
- إنشاء مراكز لرعاية الشباب واندية للترويح عن ابناء الاسر المتضررة بمتوسط وزنى (٢,٦٥)
- توضح المعالجة الإحصائية للجدول (٢٩) أن النسبة العامة بلغت (٨٩%)

٤- طبيعة الخدمات الصحية التى تقدمها المنظمة للمستفيدين لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث مرتبة تنازلياً كالتالى:-

- تدعو المنظمة المواطنين للمشاركه فى الندوات الصحيه بمتوسط وزنى (٢,٧٥)
- تهتم المنظمة بتنظيم دورات تدريبية للعاملين في المنظمة فى مجال الإسعافات الأولية بمتوسط وزنى (٢,٧٤)
- يستفيد المواطنون من الندوات الصحيه التى تعقدها الجمعيه لتوعية وتثقيف الاسر المتضررة بمتوسط وزنى (٢,٦٩)
- المساهمه فى توفير الاسعافات الطبيه العاجله لضحايا الأزمات والكوارث ونقل المصابين الى مراكز العلاج بمتوسط وزنى (٢,٦٨)

- ربط المنظمة بالقيادات الموجوده فى المجتمع المحلي سواء شعبيه، تنفيذيه، مهنيه للحصول على دعمها المادى والمعنوى بمتوسط وزنى (٢,٦٤)
- تشير المعالجة الإحصائية للجدول (٣٠) أن النسبة العامة بلغت (٨٦%)

د- أبرزت النتائج العامة للدراسة الميدانية والمرتبطة بالصعوبات التى تواجه الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث جاء ترتيبها كالتالى:-

١- الصعوبات التى ترجع إلى المنظمة:

- وجود تعقيدات إدارية وروتينية مرتبطة بتقديم المنظمة لخدماتها وبرامجها بمتوسط وزنى (٢,١٤)
- كثرة احتياجات المتضررين بما يفوق إمكانيات وموارد المنظمة بمتوسط وزنى (٢,٠٦)
- ضعف التعاون القائم بين المنظمة وغيرها من المنظمات بمتوسط وزنى (١,٩٨)
- عزوف المتضررين عن المشاركة في أنشطة المنظمة بمتوسط وزنى (١,٩١)
- ضعف الامكانيات والموارد المتاحة داخل المنظمة بمتوسط وزنى (١,٨)
- عدم تدريب العاملين لاستخدام اساليب التكنولوجيا الحديثة لمواجهة الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٧٧)
- عدم وجود تدريب لرفع كفاءة العاملين فى تقديم الخدمات بمتوسط وزنى (١,٧٢)
- عدم رغبة المنظمة فى التجديد والامكانيات والتطوير لبرامجها بمتوسط وزنى (١,٦٤)
- صغر حجم المنظمة بالنسبة لاهدافها بمتوسط وزنى (١,٥٤)
- بلغت النسبة العامة للجدول (٣٢) (أ) (٦٩%)

٢- الصعوبات التى ترجع إلى الإخصائيين الإجتماعيين:

- نقص عدد الأخصائيين من ذو الكفاءات العالية في المنظمة بمتوسط وزنى (١,٨٨)
- عدم إعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال بمتوسط وزنى (١,٧٩)
- التشكك فى قدرات الأخصائى الأجتماعى من جانب المسئولين وقيادات المجتمع بمتوسط وزنى (١,٧٨)

- قصور الإعداد المهنى للأخصائى الأجتماعى نظرياً وعملياً فى مجال مواجهة الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٦٦)
- تشير المعالجة الإحصائية للجدول (٣٢) (ب) أن النسبة العامة للصعوبات التى تواجه الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث والمرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين بلغت (٥٩%)

٣- الصعوبات راجعة إلى المجتمع:

- وجود بعض القيم السلبية المعوقة لعمليات التنمية بمتوسط وزنى (٢,٣٣)
- ضعف الجهود الذاتية من جانب المجتمع في تحمل تكاليف مواجهة أثار الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,١٣)
- عدم توافر الموارد المالية اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (١,٩٢)
- عدم وجود مشاركة القيادات الشعبية والتنفيذية فى تقديم خدمات المنظمة بمتوسط وزنى (١,٨٤)
- عدم وجود تعاون أ تنسيق بين المنظمة والمنظمات الأخري في المجتمع المحلي بمتوسط وزنى (١,٨٣)
- ضعف المنظمات وعدم قدرتها على تحمل المسئولية بمتوسط وزنى (١,٧٩)
- أوضحت المعالجة الإحصائية للجدول (٣٢) (ج) أن النسبة العامة بلغت (٦٦%) للصعوبات التى تواجه الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمات لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث والمرتبطة بالمجتمع

هـ - المقترحات للتغلب على الصعوبات التى تواجه الخدمات والبرامج المقدمة من المنظمات لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث جاء ترتيبها كالتالى:-

- وجود برامج ومشروعات للتعامل مع الاثار الناتجة عن الأزمات والكوارث تتفق مع قيم المجتمع بمتوسط وزنى (٢,٨٩)
- وجود مشاركة فعالة من جانب القيادات الشعبية والتنفيذية في مساندة ومساعدة المنظمة وفي تقديمها لخدماتها بمتوسط وزنى (٢,٨٨)
- وضع برنامج عمل تنفيذى زمني محدد المهام بدقه للتعامل مع الأزمات والكوارث بمتوسط وزنى (٢,٨٨)
- وجود تعاون بين المنظمة وغيرها من المنظمات في المجتمع المحلي بمتوسط وزنى (٢,٨٥)

- وضع تصورات وحلول يمكن استخدامها لمعالجة أسباب المواقف السلبية الناتجة عن الازمة أو الكارثة بمتوسط وزنى (٢,٨٤)
- توفير التمويل الكافى للمنظمة بمتوسط وزنى (٢,٨٤)
- وضع تصورات وحلول يمكن استخدامها لمعالجة أسباب المواقف السلبية الناتجة عن الازمة أو الكارثة بمتوسط وزنى (٢,٨٤)
- زيادة الجهود الذاتية فى المجتمع بمتوسط وزنى (٢,٨٣)
- اعداد دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المنظمة بمتوسط وزنى (٢,٨٣)
- الحصول على ثقة المسئولين وقيادات المجتمع فى قدرات الأخصائى الأجتماعى بمتوسط وزنى (٢,٨٣)
- بلغت النسبة العامة لهذا الجدول (٩٥%)

حادي عشر: الرؤية المستقبلية لدور المنظمات الحكومية وغير الحكومية في تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث من منظور طريقة تنظيم المجتمع:

(أ) قبل أن نتناول هذه الرؤية يوضح الباحث إنه اعتمد علي ما يلى:

أ- المنطلقات النظرية التى تنطلق منها الدراسة والتى روعي فيها مدى اتفاقها مع متطلبات الدراسة بالإضافة إلى محاولة الاستفادة من هذه المنطلقات من خلال تخصص الباحث (تنظيم مجتمع).

ب- تحليل نتائج الدراسات السابقة والتى أوضحت الدور الذى يجب أن تلعبه المنظمات الحكومية وغير الحكومية في تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث بصفة عامة والدور الذى تقوم به طريقة تنظيم المجتمع في مساعدة المنظمات الحكومية وغير الحكومية في التعامل مع الآثار المترتبة على الأزمات والكوارث بما يؤدى لتنمية ثقافة المتضررين من الأزمات والكوارث.

ج- نتائج الدراسة الميدانية التى قام بها الباحث.

د- مقابلات الباحث لعدد من الخبراء المتخصصين في إدارة الضمان الاجتماعى وأيضا بعض الخبراء المتخصصين من رئاسة مجالس إدارات المنظمات وبعض الخبراء من الأساتذة الأكاديميين بالجامعة.

(ب) نماذج طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة في هذه الرؤية:

١- نموذج التخطيط الاجتماعى:

يركز هذا النموذج على تطبيق خطوات عملية حل المشكلة على بعض المشكلات النفسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية للمتضررين وأسرهم حيث أن اهتمام هذا النموذج هو إحداث التغيير المقصود بصرف النظر على مشاركة المتضررين أو عدم مشاركتهم في جهود حل المشكلة.

٢- **نموذج العمل الاجتماعى:** يمارس مع بعض جماعات المتضررين حيث يعمل على المطالبة بإحداث تغيرات أساسية واجتماعية كبيرة في بعض النظم الاجتماعية الأساسية.

٣- **نموذج حل المشكلة:** يعتبر الباحث أن نموذج "حل المشكلة" الطريقة التى تعمل على معالجة المشكلات والعمل على تحقيق التنمية، يرى سبرجل أن مفهوم حل المشكلة يعنى التدخل المقصود الذى يقوم به الناس من خلال منظمات لمواجهة مشكلة مجتمعية.

(ج) أهم مداخل طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة في هذه الرؤية المستقبلية:

١- **مدخل تدعيم التكامل والمشاركة المجتمعة:** حيث يفيد من هذا المدخل في تنمية روح المشاركة المجتمعية والاتفاق والتعاون بين سكان المجتمع المحلى والقيادات الشعبية والتنفيذية لمواجهة مشكلات واحتياجات المتضررين من الأزمات والكوارث.

٢- **مدخل تحسين الوضع الاجتماعى والخدمات:** حيث يستفاد من هذا المدخل في إحداث تعديل وتغيير في سياسة الرعاية الاجتماعية في المنظمة نحو المتضررين من سكان المجتمع.

٣- **مدخل تحسين وتقوية القدرات:** ويمكن الاستفادة من هذا المدخل في تدعيم القدرات الأسرية والمجتمعية لكل من أسر المتضررين وأيضا لمنظمات الرعاية الاجتماعية والحكومية وغير الحكومية الموجودة في المجتمع.

٤- **مدخل الحوار المجتمعى: وذلك يهدف:**

- عقد لقاءات وندوات ومؤتمرات تضم القيادات الشعبية (الطبيعية) والتنفيذية وبعض المسئولين لمناقشة بعض الموضوعات المرتبطة بالآثار السلبية للأزمات والكوارث وكيفية العمل على مواجهتها وأيضا البحث عن زيادة مصادر تمويل المنظمات الحكومية وغير الحكومية المهتمة برعاية المتضررين وأيضا من خلال دعم الجهود الذاتية لمنظمات المجتمع المدنى.
- وأيضا زيادة الدعم المجتمعى لحقوق هؤلاء المتضررين والمساندة المجتمعية للمنظمات التى تقدم خدماتها لهم من خلال عقد الندوات والمؤتمرات العلمية وورش

العمل بين المتخصصين والخبراء المهتمين بالعمل الاجتماعى وجماعات وقيادات المجتمع المحلى عبر وسائل الإعلام السمعية والبصرية.

(د) أهم الموجهات النظرية التى يمكن الاستناد إليها:

١- نظرية النسق الاجتماعى. ٢- نظرية الأزمة.

٣- النظرية الأيكولوجية. ٤- نظرية الاتصال.

هـ- استراتيجيات طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة في هذه الرؤية:

١. استراتيجية الاتصال ٢. استراتيجية الإقناع (تغيير الاتجاهات):
٣. استراتيجية الضغط (القوة) ٤. استراتيجية التضامن والتعاون
٥. استراتيجية استثمار موارد الزمن ٦. استراتيجية التفاوض
٧. استراتيجية العمق فى التعامل مع الأزمة ٨. استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للأزمة
٩. استراتيجية العلاج التعليمى ١٠.استراتيجية تغيير السلوك
١١.استراتيجية الإمداد بالموظفين ١٢.استراتيجية التطابق
١٣.استراتيجية التنمية ١٤.استراتيجية المواجهة أو المنازلة
١٥.استراتيجية النزاع ١٦.استراتيجية العضوية المشتركة
١٧.استراتيجية التكتل

و-أدوار طريقة تنظيم المجتمع في ظل الرؤية المستقبلية:

١. دوره كممثل المنظمة ٢. دوره كمتبادل
٣. دوره كمعلم ٤. دوره كإعلامى
٥. دوره كمنظم اجتماعى تكاملى ٦.
٧. دور المنظم الاجتماعى كمعالج ٨. دوره كمدافع
٩. دور المنظم الاجتماعى كمحلل ١٠.دور المنظم الاجتماعى كباحث
١١.دوره كوسيط ١٢.دوره التأهيلى
١٣.دوره كمنشط ١٤.دوره كمستثير
١٥.دوره كمنسق ١٦.دور كموجه للتفاعل
١٧.دوره كخبير ١٨.دوره كمرشد
١٩.دوره كمساعد ٢٠.دوره كمنظم للتغيير

ح- أهم التكنيكات المستخدمة في ضوء هذه الرؤية المستقبلية:

١- العمل المشترك. ٢- حل المشكلة.
٣- التعليم. ٤- المناقشة الجماعية.

ط- أهم المهارات المستخدمة في ظل هذه الرؤية المستقبلية:

١- المهارة في إجراء البحوث. ٢- مهارات التفاوض.
٣- مهارة الاتصال. ٤- مهارات حل المشكلة.
٥- المهارة في تصميم وتقييم البرامج. ٦- مهارة العمل الفريقى.
٥- المهارة في التنسيق والتكامل. ٨- المهارة في تنمية الخدمات.
٩- مهارة تصنيف وتحليل البيانات. ١٠- مهارة القياس وتحديد الأولويات.

ى- أهم الأدوات المستخدمة في هذه الرؤية المستقبلية:

١- المقابلات. ٢- الزيارات.
٣- الاجتماعات. ٤- اللجان.
٥- الندوات. ٦- المؤتمرات.
٧- التسجيل. ٨- المناقشة الجماعية.
٩- الوسائل السمعية والبصرية.

مراجع الدراسة

أولا: المراجع العربية

أبو المعاطى، ماهر وآخرون (٢٠٠٠). مدخل الخدمة الاجتماعية مفاهيم- طرق- مجالات، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

أحمد، عصام بدري (٢٠١٧). تكامل جهود المنظمات الحكومية والاهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية، رسالة دكتورة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط.

أحمد، نبيل محمد صادق وآخرون (١٩٩٧). تنظيم المجتمع ونظرة تطورية (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان)

البربرى، أحمد حسن (١٩٩٨). نظرية التدخل في الأزمات في محيط الخدمة الاجتماعية، المؤتمر السنوى الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة: كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٣-٤أكتوبر).

الجوهرى، محمد محمد (١٩٩٦). الثقافة والمجتمع، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الأول، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان)

الحملاوى، محمد رشاد (٢٠٠٥). إدارة الأزمات والكوارث البيئية فى ظل المتغيرات والمستجدات العالمية المعاصرة ورقة عمل، المؤتمر السنوى العاشر، (القاهرة: جامعة عين شمس، المجلد ١).

الرويلي، علي هلهول (٢٠١١). إدارة الأزمات "إستراتيجية المواجهة"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

السيد، محمد محمود أحمد (٢٠١٦). ور الجمعيات الاهلية في إدارة الأزمات والكوارث البيئية دراسة ميدانية علي عدد من الجمعيات بالحضر، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

الضويحى، عبد العزيز بن صالح بن سلطان (٢٠٠٤). التخطيط الإعلامى ودوره في مواجهة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير، (جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية).

الهوارى، سيد (١٩٩٨). الموجز فى إدارة الأزمات، الطبعة الأولى، (القاهرة: المؤلف).

خاطر، أحمد مصطفى (١٩٩٩). تنمية المجتمعات المحلية، نموذج المشاكل فى إطار ثقافة المجتمع، (الإسكندرية: المكتب الجامعى الحديث).

دندراوى، على عباس (٢٠٠٢). دور المنظمات غير الحكومية فى الحفاظ على المحميات الطبيعية لمحافظة الفيوم، بحث مقدم من المؤتمر العلمى الخامس عشر، الخدمة الإجتماعية والسلام. المجلد الثالث (القاهرة– جامعة حلوان– كلية الخدمة الإجتماعية).

رجب، ابراهيم عبد الرحمن وآخرون (١٩٨٣). نماذج ونظريات تنظيم المجتمع، (القاهرة: دار الثقافة المصرية للطباعة والنشر).

سند، سرية جاد الله (١٩٩٣). دراسة الآثار الاجتماعية الناتجة عن الكوارث الطبيعية (الزلزال) نحو نموذج مقترح لطريقة تنظيم المجتمع للتعامل مع الكوارث، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السادس (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية– جامعة حلوان).

شعبان، حمدى محمد (٢٠٠٥). الإعلام الأمنى وإدارة الأزمات والكوارث،(القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

شهاب الدين، مفيد (٢٠٠٩). دور الهيئات الشبابية فى إدارة الأزمات والكوارث، المؤتمر البيئى العربى الثامن، (الاتحاد العربى للشباب والبيئة).

عبد العال، عبد الحليم رضا وآخرون (١٩٩٧). تنظيم المجتمع (تطور– أساسيات– مدخلات)، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

عبد العال، عبد الحليم رضا وآخرون (٢٠٠١). تنظيم المجتمع (تطور– أساسيات– مدخلات)، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

عبد العال، عبد الحليم رضا وقاسم، محمد رفعت (١٩٨٩). أساسيات ونماذج تنظيم المجتمع، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

عبد العال، عبد الحليم رضا وقاسم، محمد رفعت (٢٠٠٠). أساسيات ونماذج تنظيم المجتمع، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

عبد الفتاح، فوزية عبد الدايم (٢٠٠١). طريقة تنظيم المجتمع والتعامل مع المشكلات المجتمعية المترتبة على أزمة السياحة فى المجتمع المصرى، رسالة ماجستير غير منشورة، (كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان).

عبد اللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٢). الجهود التطوعية ودورها فى مواجهة مشكلات المتضررين من الكوارث (دراسة مطبقة على بعض الجمعيات بمحافظة القاهرة)، المؤتمر العلمى السادس عشر للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية وقضايا البيئة.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٧). التنمية الاجتماعية فى إطار مهنة الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، (الإسكندرية، دار الوفاء).

عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٧). تنمية المنظمات الإجتماعية (مدخل مهنى لطريقة تنظيم المجتمع)، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

عثمان، عبد الفتاح (٢٠٠٢). نظرية خدمة الفرد رؤية نظرية معاصرة، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الطبعة الثالثة).

على،ماهر أبوالمعاطى (١٩٩٨). إدارة المؤسسات الإجتماعية، مكتبة الصفوة، الفيوم.

عليوة، السيد (٢٠٠٦). إدارة الأزمات والكوارث: تحديات القرن الحادى والعشرين، الطبعة الرابعة (القاهرة: أكاديمية القرار للتعليم المدنى).

عويس، محمد (١٩٩٣). قراءات في البحث العلمى والخدمة الاجتماعية (القاهرة:دار النهضة العربية).

عويس، منى وآخرون (١٩٩٦). الأسس النظرية للتخطيط الاجتماعى فى محيط الخدمة الاجتماعية، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان).

قاسم، محمد رفعت وآخرون (٢٠٠٥). تنظيم المجتمع: مفاهيم أساسية، (القاهرة: دار المهندس للطباعة).

القانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ الخاص بالجعيات والمؤسسات الأهلية،٢٠٠٢.

مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، (القاهرة: ١٩٩٩).

محمد، انعام يوسف (٢٠١٥). الابعاد الاجتماعية والثقافية لإدارة الأزمات والكوارث " دراسة تحليلية ميدانية لدور المرأة المصرية في ادارة الأزمات المستحدثة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

محمد، إيثار عبد الهادى (٢٠١١). إستراتيجيت أدارة أألزماث، بحث منشور في مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد ١٧، العدد ٤٦ (كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العراق).

محمد، عبد النبى يوسف (١٩٩٢). التعرف على مشكلات الأسر المنكوبة من الزلزال فى مصر ودور الخدمة الاجتماعية معها (القاهرة، بحث منشور فى المؤتمر السادس، كلية الخدمة الاجتماعية).

محمد، مصطفى محمد على (٢٠٠٧). الأزمات المجتمعية وتأثيرها على استمرارية برنامج القروض المتناهية الصغر فى ظل المتغيرات العالمية والمحلية، المؤتمر العلمى العشرون، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان).

محمود، منال طلعت (٢٠٠١). التنمية والمجتمع، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية.

مختار، عبد العزيز عبد الله (١٩٩٥). طرق البحث في الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية).

مسلم، على سيد (١٩٩٧). دور الهيئات الحكومية والأهلية فى إشباع احتياجات متضررى الزلزال (دراسة ميدانية بمساكن عين حلوان)، رسالة دكتوراه غير منشورة، (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان).

موسى، سيد (٢٠٠١). كتابات سياحية، (القاهرة: دار الهانى للطباعة والنشر، الجزء الثانى).

نوح، محمد عبد الحى (١٩٩٨). الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع (قاعدة علمية- قيم- مهارات)- (القاهرة: دار الفكر العربى).

وهبة، إبراهيم سعد (٢٠٠٠). المجتمع المدنى والتمويل الديمقراطى فى الوطن العربى (القاهرة- مركز المستقبل).

ثانياً: المراجع الإنجليزية

Charles, Firtz and other, (2001). The Human perspective, annual of the American Academy of Political and Social Science, No. 309.

Honby, A. S& Ruse, Christina (1990). Oxford Dictionary of Current English, (London Oxford Uni, Press).

Kieran, O' Hagan, (1944). Crisis Intervention: Changing perspective in Christos- Phar Hanvey and Thierry Phi lot, editors: Practicing social work (London, Rutledge).

Lawrence M. Brammer (1988). The Helping Relationship process and Skills Luk: London, prentice Hall international, Inc.

Loura Epstein (1988). Helping People, (U.S.A: Merrill Publishing Company).

Neil Thompson (2011). Crisis Intervention "Theory into Practice", first published, British Library, Russell House Publishing Ltd.

Ritchie, H. & Roser, M., 2020. Natural Disasters. Our World in Data.

Robert P. Tamm and other (1995). Sociology Mc Graw Hill, Inc., N.Y.

Roberts, Alpert (2011). Crisis intervention: Assessment Treatment and Research (N.J: Wadsworth Publishing Co).

Stephanie Puleo and Jason Mc Glothlin (2010). Overview of Crisis Intervention, Boston LTD.

Steve, Harvey & Victor, Hanie (2005). Employer treatment of Employees during a community crisis: the role of procedural and distributive justice, Journal of Business and psychology, Vol.20 (1).