مجلة العلوم الرياضية والمرتبطة

المجلد الرابع / العدد السادس والثلاثون – يوليو - 2024 ISSN 2518-5470

"الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والازمات "كارثة درنة أنموذجاً

د. سعاد سعيد عمار ضو

الايميل: d.suadsaeed@gmail.com

تاريخ الاستلام / 2024/3/15 تاريخ القبول / 2024/5/5

الكلمات الدالة / الدور المهني – الخدمة الاجتماعية – الكوارث والازمات – كارثة درنة أنموذج.

مستخلص البحث:

استهدف البحث الحالي تسليط الضوء علي "**الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والازمات – "كارثة درنة أنموذجاً"**، وذلك من خلال مجموعة الأهداف الفرعية التي انحصرت في: الكشف عن الدور المهني للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات، ومعرفة المقصود بالكوارث الطبيعية والكوارث البشرية والأزمات، وأيضًا التعرف على الاستراتيجيات المستخدمة للأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الكوارث والأزمات، وكذلك معرفة الأدوار والمهارات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في حالات الطوارئ، بالإضافة إلي رصد المعوقات التي تحد من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث والأزمات، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي طبق باتباع طريقة تحليل المضمون لبعض الدراسات الوثائقية للعديد من الدراسات المنشورة على المستوي المحلي والعالمي.واهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة :

1 – أن للخدمة الاجتماعية دور معني لا يقل أهمية عن باقي الخدمات التي تقوم بها للمجتمع ككل.

2 – أنه لابد من التفرقة بين الكارثة والأزمة.

3 – وجود أساليب واستراتيجيات للتدخل المهني في الخدمة الاجتماعية.

4 – أن التدخل المهني يعد من الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.

5 – أن أهم المعوقات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هو مدى امتلاك الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للمعارف والمهارات المهنية.

abstract:

The current research aimed to shed light on "**the professional role of social service in disasters and crises - the 'Derna incident is a model',**" through a set of sub-objectives that were limited to: revealing the professional role of social service in dealing with disasters and crises, and knowing what is meant by natural disasters, human disasters and crises. And also to identify the strategies used by the social worker to work with disaster and crisis situations, as well as knowing the roles and skills that the social worker practices in emergency situations, in addition to monitoring the obstacles that limit the professional intervention of social service in disaster and crisis situations, where the researcher used the descriptive analytical approach that was applied Following the method of content analysis of some documentary studies of many studies published at the local and international levels.

The researcher reached many results: **1** - Social service has a specific role that is no less important than the other services it provides to society as a whole. **2** - It is necessary to differentiate between disaster and crisis. **3** - The existence of methods and strategies for professional intervention in social service. **4** - Professional intervention is one of the organized scientific activities carried out by the social worker. **5** - The most important obstacle that hinders the professional practice of social service is the extent to which the social worker, as a general practitioner, possesses professional knowledge and skills.

. **مشكلة البحث:** منذ فجر التاريخ والكوارث الطبيعية الناتجة عن قيام الإنسان بمختلف الأنشطة تشكل خطراً بالغاً على حياته وممتلكاته؛ فعندما تضرب الكارثة أيًا من المجتمعات تترك خلفها خسائر فادحة في الأرواح من قتلى وجرحى وأمراض وعاهات، وتحدث أضراراً مادية وتعطل المرافق العامة وقد تقضى على جميع وسائل الحياة من انهيار للمساكن وتدمير للمنشآت، وتؤدى هذه الكوارث في ذات الوقت إلى تغيير مسار التقدم الاجتماعي والاقتصادي، مما ينتهى بملايين من البشر إلى حالة من الفقر المدقع، ويجعل الفقراء أكثر فقراً، ومع عدم قدرة الدولة والأجهزة الحكومية بمفهومها الاقتصادي والاجتماعي على تحمل تبعيات التقدم وخاصة إنها مثقلة إلى حد كبير بالعديد من المشكلات أهمها الزيادة السكانية، وارتفاع معدلات الفقر، وتدنى المستوى الاقتصادي والاجتماعي للسكان، وبالإضافة إلى تزايد احتمالات التعرض المستمر للكوارث والأزمات الأمر الذى يؤدى إلى عدم قدرة الحكومات بمفردها أن تلبى متطلبات الإغاثة الفورية وإعادة التأهيل لضحايا تلك الكوارث أو المتضررين منها، كان لا بد من وجود الدور المهني للخدمة الاجتماعية للتعامل مع هذه المشكلات وما يترتب عليها من أحداث صادمة ومفاجئة تخلف آثاراً سلبية على أوجه الحياة.

فلقد شهد الشرق الليبي في ليلتي **10**– **11** من شهر سبتمبر لعام **2023** عاصفة تدعي **(دانيال)** فهي أشد العواصف فتكا في تاريخ ليبيا حيث تمركزت في مدينة درنة المطلة على البحر المتوسط، خلفت آلاف الضحايا، وتسببت بفيضانات جرفت أجزاء واسعة من المدينة، وسط مناشدات محلية وحكومية للعالم، بضرورة إرسال فرق انقاذ ومساعدات في أكبر كارثة طبيعية ألمت بالبلاد منذ عقود، حيث شهد الساحل الليبي المقابل لدرنة هطول لأمطار غزيرة خلال أقل من يومين وصلت لحوالي **400** ملم، في منطقة تصنف بشبه الجافة مناخياً، وتستقبل معدل أمطار سنوي يتراوح بين **200** إلى **250** ملم، أي أن ما يسقط على مدار عامين سقط خلال مدة أقل من **48** ساعة، ما أدى لتشكل فيضانات عارمة في منطقة تكثر فيها الوديان، غمرت أجزاء واسعة من المدينة وتسببت بدمار البنية التحتية الهشة، حيث يبلغ عدد سكان مدينة درنة ما يقارب **100** ألف إنسان، ويشقها في المنتصف وادي كبير يحمل اسم المدينة ليصل لساحل البحر الأبيض المتوسط، تجاورها هضبة جبلية بشكل قوس تبلغ طولها حوالي **300** كم، ويتراوح متوسط ارتفاعها بين **400** إلى **600** م، ومن ثم تنحدر هذه الهضبة لتعبر مدينة درنة نحو البحر المتوسط وسط طبيعة وعرة صخرية، تكسوها طبقة من الرمال والأتربة الصحراوية الحمراء. وكشف بداية التقديرات الأولية أن العاصفة دانيال قد دمرت شبكة الطرق بالإضافة إلي أنها حطمت الجسور التي تقوم بربط شرق المدينة بغربها، وحوالي **70%** من بنيتها التحتية، وان عدد المنازل المتضررة نتيجة السيول والانجرافات في المناطق المنكوبة يقدر حوالي 5 آلاف منزل، ووفي حين لا توجد حتي اليوم حصيلة نهائية لضحايا فيضانات درنة إلا أن عدد القتلى وصل إلى (4333) وفق منظمة الصحة العالمية، والتي أوضحت أن المفقودين المسجلين بلغوا(8500) شخص، فيما بدأت سلطات مدينة درنة المحلية في إقامة سياج حول المناطق المنكوبة، تحسبا لتفشي الأمراض ودعما عمليات الإغاثة.

إن كارثة درنة ليست الأسوأ في العام الحالي فقط بل الأسوأ في تاريخ ليبيا من حيث حجم الدمار الذي لحق بالبنية التحتية، وكذلك الأوضاع مازالت صعبة وهناك صعوبات جمة تواجه المنكوبين، ونتيجة لذلك تحددت مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: "**ما الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والازمات " كارثة درنة أنموذجاً**".

أهداف البحث:

1 – الكشف عن الدور المهني للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات.

2 – معرفة المقصود بالكوارث الطبيعية والكوارث البشرية والأزمات.

3 – التعرف على الاستراتيجيات المستخدمة للأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الكوارث والأزمات.

4 – معرفة الأدوار والمهارات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في حالات الطوارئ.

5 – رصد المعوقات التي تحد من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث والأزمات.

تساؤلات البحث:

1 – ما الدور المهني للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات؟

2 – ما المقصود بالكوارث الطبيعية والكوارث البشرية والأزمات؟

3 – ما هي الاستراتيجيات المستخدمة للأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الكوارث والأزمات؟

4 – ما الأدوار والمهارات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في حالات الطوارئ؟

5 – ما أهم المعوقات التي تحد من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث والأزمات؟

الواسات السابقة:

1 – الدراسات المحلية: **دراسة: (فاطمة: 2021)، بعنوان[1]: دور الجامعات الحكومية في خدمة المجتمع والبيئة أثناء الظروف غير المستقرة الاستثنائية – دراسة حالة الجامعات الليبية – ليبيا.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الجامعات في خدمة المجتمع والبيئة المحيطة في الظروف غير المستقرة، وبالتركيز على الحالة الليبية مقارنة مع بعض النماذج من الجامعات الغربية والعربية، سواءً في الظروف العادية أو الظروف غير المستقرة نتيجة لما تمر به ليبيا من تغييرات سياسية كبيرة، والتي كان لها انعكاساتها الواضحة على كافة مكونات المجتمع الليبي والجامعات من ضمنها كونها أحد أهم المؤسسات العاملة والمؤثرة في المجتمع، وذلك باستخدام المنهج الاستكشافي لاستكشاف وتحليل الواقع، ودراسة أسلوب وقدرة الجامعات الليبية علي مواجهة هذه الظروف في إطار المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية باستخدام منهج تحليل النظم وصولاً الى الاستقرار والتوازن واستيعاب مختلف الأحداث، وتوصل البحث إلى أنه على الرغم من أهمية الدور الذي تقوم به الجامعات في ليبيا في الظروف الاستثنائية إلا أن هذه الظروف مازالت أقوى من قدرة الجامعة على القيام بالدور المنوط بها لمواجهة هذه الظروف وذلك لغياب الآليات المنظمة لهذا الدور اضافة لغياب الهيكلية الإدارية والتشريعية الداعمة والمساندة للعمل الجامعي والمجتمعي وفي الأخير قامت الباحثة بوضع اقتراح لاستراتيجية من أجل تفعيل هذا الدور حيث تعتمد علي أسلوب للتطوير يتم على مستويين؛ الأول داخلي: ويحتوي على الجوانب الإدارية والتنظيمية، والثاني خارجي: يتمثل في كيفية تفعيل دور الجامعات في مشاركتها المجتمعية والمساهمة في خدمة المجتمع بمؤسساته المختلفة أثناء الظروف غير المستقرة.

2 – الدراسات العربية: **دراسة: (هيثم محمد: (2020)، بعنوان[2]: متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية من منظور تنظيم المجتمع.**

1) فاطمة عد السلام أعرقيب: (2021)، دور الجامعات الحكومية في خدمة المجتمع والبيئة أثناء الظروف غير المستقرة الاستثنائية – دراسة حالة الجامعات الليبية – ليبيا، (بحث منشور)، المجلة العربية للإدارة، (تحت النشر)، المجلد (5)، العدد (13)، ديسمبر، ص1

2() هيثم عبد الحليم محمد: (2020)، متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع، (بحث منشور)، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (1)، المجلد (49)، يناير، ص 261.

هدف البحث إلى تحديد متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية وأجريت الدراسة على عينة قوامها (201) من العاملين ببعض المؤسسات المحلية ، وكذلك على عدد (15) من الخبراء والمتخصصين بمجال الأزمات والكوارث، وبينت نتائج البحث: أن أهم متطلبات البرامج الوقائية: التدريب على نظم الرصد المبكر، وتنوع البرامج الوقائية وتنفيذ برامج للتدريب على التقنيات الحديثة ، وأهم المتطلبات الفنية: تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية واقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية ووجود اجهزة اتصال متطورة و تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر، وأهم المتطلبات التنسيقية: إقامة شراكة بين المؤسسات المحلية والاتصال المستمر لتحديث المعلومات وتكامل جهود ا لمؤسسات المحلية والأهلية لتوفير الخدمات والمساهمة مع اجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات ، وأن هناك معوقات لممارسة الدور الوقائي خاصة (بالعاملين /المؤسسة/المجتمع)، وهناك مقترحات للتغلب عليها، وتم وضع توصيات لتلبية أهم متطلبات ممارسة الوقائي بالمؤسسات المحلية ، وأهم المشكلات والهيئات المسئولية عن حلها.

الاستراتيجية المنهجية للبحث: يعد هذا البحث من البحوث المرجعية التي حاولت تسليط الضوء على "**الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والازمات" كارثة درنة أنموذجاً"**، وذلك من خلال الاطلاع على بعض الدراسات العلمية والاستفادة من أهم نتائجها للوصول إلى الأهداف التي حددها البحث وسعى إلى تحقيقها، وقد تم تنفيذ البحث من خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي الذي تم تطبيقه باتباع طريقة تحليل المضمون لبعض الدراسات الوثائقية حيث رجعنا الى العديد من الدراسات المنشورة على المستوى العالمي وجميعها مجلات مفهرسة ومصنفة.

وتأسيساً علي ما سبق؛ تم تقسيم البحث إلي المحاور التالية:

المحور الأول: الدور المهني للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات.

علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بالكوارث والأزمات: للخدمة الاجتماعية تاريخ طويل في تلبية احتياجات الفئات المهمشة من السكان، ومنهم أولئك الذين يعانون من آثار الكوارث الطبيعية أو الكوارث التي تكون من صنع الإنسان؛ فعلى مدار التاريخ شاركت مهنة الخدمة الاجتماعية في عمليات الإغاثة في حالات الكوارث والأزمات وكان لابد للأخصائيين الاجتماعيين أن يكون لهم دور في المحن الطارئة يقوم على أسس علمية ومهنية.

يعتبر التدخل المهني احدي عمليات المساعدة التي تساعد على التعامل مع الموقف الإشكالي والظرف التي يعيش فيها نسق العميل، فالتدخل المهني في الكوارث والازمات أسلوب من أساليب العلاج القصير الذى ارتكز على أسس نظريات وضعت لذلك، وقد قدمت كإطار لمواجهة المواقف الطارئة في حياة الانسان والمجتمعات، كما انه من المهم وجود الاخصائيين الاجتماعيين المؤهلين للعمل بأسلوب التدخل المهني في الازمة أو الكارثة مع الأفراد والاسر والجماعات والمجتمعات[3] .

ومن أهم العناصر التي يتضمنها مفهوم التدخل المهني :

1_ التدخل المهني مجموعة من الأنشطة والعمليات التخطيطية والتنفيذية.

2_ يشترك في هذه الأنشطة كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل الذى يتعامل معه.

3_ يرتكز التدخل المهني علي قيم وأيديولوجيات المجتمع.

4_ تحدد الكوارث والأزمات والمشكلات المترتبة عنها مسار التدخل المهني.

(3) علي سالم شتوان: مرجع سابق، ص 133.

5_ للتدخل المهني استراتيجيات للعمل.

أهداف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية

1_ وضع الأسس العلمية التي تسهم في التخطيط لكيفية تحقيق التغيرات المرغوبة في العميل ومحيطه الاجتماعي.

2_ إحداث تغييرات داخلية في نسق العميل اذا كانت المشكلة تكمن في العميل كفرد أو أسرة أو جماعة.

3_ إحداث تغييرات خارجية في البيئة ذاتها وبخاصة إذا كانت مشكلات الناس وحاجاتهم تكمن في البيئة.

4_ زيادة قدرات التكيف عند العميل واستجابته للبيئة.

أدوار الاخصائي الاجتماعي عند التدخل المهني في الازمات والكوارث.

يتبلور دور الاخصائي الاجتماعي في الظروف القسرية والتدخل المهني السريع الذى تم التعبير عنه في مقولة "امنح المساعدة فوراً ثم ابحث فيما بعد"، ويقوم الاخصائي الاجتماعي في مواقف الأزمات بأدوار حيوية وفعالة سواء قبل أو أثناء أو بعد الازمة، ومن أهم ما يتضمنه دور الاخصائي الاجتماعي في الأزمات فيما يلي:

1_ تشجيع العميل على معرفة وفهم الموقف الأزموي بصورة واضحة.

2_ استخدام الأسئلة، لوضع التقدير الحقيقي لموقف الأزمة.

3_ محاولة تجزئة الموقف الأزموي إلي أجزاء يمكن التعامل معها.

4_ الاتفاق مع العميل علي ما يمكن عمله في ظروف الأزمة.

5_ استخدام الإفراغ الوجداني لمساعدة العميل على التحدث عن موقف الازمة.

6_ توفير مناخ آمن بعيد قدر الإمكان من مكان الخطر.

7_ العمل على تكوين علاقة مهنية اجتماعية نفسية.

للأخصائيين الاجتماعيين دوراً كبيراً في تلك الجهود من خلال أدوار يقومون بها تتجسد في تقديم كافة مظاهر العون والسند والدعم للمواطنين المتأثرين بكارثة درنة بما يعينهم علي مواجهتها.

علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بالأزمات: ظهرت الكتابات الأولى حول نظرية الازمة في بداية القرن العشرين على يد (هانز هار واريك أريكسون وجون بياجيت) حيث انصب الاهتمام على المشكلات النفسية التي يمر بها الانسان خلال مراحل حياته، وأطلقوا عليها الازمات النفسية ثم كتبت بعدها (توماس البرت) عن أنواع الازمات الاسرية، وفي سبيل مواجهة الأزمات التي يتعرض لها الجنود في الحرب العالمية الأولى قدمت (بيرتارينولد) عام **1918**، برنامجا لتدريب الاخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من التعامل معها، وأخذت بعدها تتبلور أساليب علمية استخدمها الاخصائيين الاجتماعيين في التدخل المهني عند حدوث الازمات، وجاء استجابة لحاجة الافراد الذين يعانون من ظروف متأزمة وهو ما جعل الخدمة الاجتماعية تتبلور وتصقل أساليب تعاملها مع هذه المواقف[4] .

دور طريقة تنظيم المجتمع في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية: كانت بداية ظهور طريقة تنظيم المجتمع باعتبارها مرحلة للمواجهة والتصدي لمجموعة الأوضاع التي توجد بالمجتمعات المختلفة، وما سوف يترتب علي تحويلها من مشكلات تتزايد وتتنوع تعيق التقدم والتنمية للمجتمعات وأن الهدف العام للطريقة هو الإسهام في إشباع حاجات سكان المجتمع ومساعدتهم على

(4) المرجع السابق، ص133.

حل مشكلاتهم، وذلك بإحداث التغيير المرغوب فيه لصالح سكن المجتمع والعمل على تحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي من خلال تطوير قدراتهم لمواجهة الازمات والكوارث المتوقعة، بينما تأتي الأدوار المهنية التي يقوم بها المنظم الاجتماعي على المستوى المحلي والقومي في حالات الكوارث والأزمات على النحو التالي[5]:

1_ المشاركة في وضع البرامج الوقائية لمواجهة الازمات والكوارث لفرق الإغاثة على المستوى المحلي والقومي.

2_ المساهمة مع المتخصصين في التخطيط لمواجهة أخطار الكوارث المفاجئة.

3_ إجراء البحوث الميدانية حول احتياجات المتضررين وحول الآثار الناجمة عن الكوارث.

4_ التنسيق بين المنظمات المختلفة داخل المجتمع التي تقدم خدمات يحتاجها العملاء في حالات الكوارث والأزمات.

5_ القيام بعملية التأهيل النفسي والاجتماعي للمتضررين من الأزمات.

6_ الاشتراك في وضع وتصميم وتنفيذ الأنشطة التنموية بعد حدوث الازمة.

7_ القيام بخدمات الإحالة للعملاء الذين يحتاجون إلى التحويل لمؤسسات أخرى.

8_ القيام بخدمات المشورة والمدافعة عن حقوق العملاء المتضررين من الازمات.

وهذا ما أكدته دراسة: **(أسماء: 2022)**[6]، والتي جاءت لتلقي الضوء على المنطلقات النظرية للخدمة الاجتماعية حيث تم توجيه جهود التحليل نحو مفهوم إدارة الأزمات والكوارث في الخدمة الاجتماعية، من خلال تقديم تصنيف الأزمات وأنماطها، إلى جانب استعراض مفهوم الكارثة وتصنيفها، بالإضافة إلى توضيح المراحل الرئيسية التي يجتازها كل من هما يستعرض البحث الفرق بين الكارثة والأزمة، وأسس ونماذج وخطوات التدخل المهني في الأزمات والكوارث في الخدمة الاجتماعية.

المحور الثاني: المقصود بالكوارث الطبيعية والكوارث البشرية والأزمات.

مفهوم الكارثة: قدمت هيئة الأمم المتحدة تعريفاً للكارثة بانها: حالة مفجعة يتأثر من جرائها نمط الحياة اليومية فجأة، ويصبح الناس بدون مساعدة ويعانون من ويلاتها، ويصيرون في حاجة إلى حماية وملابس وملجأ وعناية طبية واجتماعية واحتياجات الحياة الضرورية، وعرفتها دائرة معارف الخدمة الاجتماعية بأنها: الحدث الذى يقع في وقت ومكان معين في المجتمع، ويؤدى إلى حدوث خطر يهدد الأفراد، ويؤثر على مستوى إدارة الخدمات كما يؤدي إلى حدوث هزة عنيفة في بناء المجتمع وفي أدائه لوظائفه الحيوية.

أما الازمة: فتعرف بأنها: توقف الحوادث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة[7].

الفرق بين الأزمة والكارثة:

1_ أن الكارثة تقع فجأة، ويصعب التنبؤ بها وبنتائجها، بينما تأتي الأزمة نتيجة تراكم المشكلات لتصل إلى درجة الانفجار.

2_ الكارثة أكبر من حيث الحجم والانتشار والتأثير، بينما الأزمة لا تحدث أضرار مادية أو بشرية كبيرة في مراحلها الاولي.

(5) محمد عصام بدري أحمد، (2015): الكوارث والأزمات المجتمعية ودور طريقة تنظيم المجتمع في مواجهتها في ظل المستجدات العالمية. (بحث منشور)، المجلد (1)، العدد (2)، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ص 535.

6() أسماء مصطفي عبد الرازق أحمد: (2022)، المنطلقات النظرية للخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات والكوارث، (بحث منشور)، مجلة جامعة مصر للدراسات الإنسانية، المجلد (2)، العدد (4)، ص218 – 267

(7) علي شتوان، مرجع سابق، ص18.

3_ أسباب الكارثة طبيعية أو بشرية أو كليهما، بينما يتسبب في وقوع الازمة الانسان وحده.

وقد حاول البعض التفرقة بين الكارثة والأزمة بناء على مجموعة من المحكات من أهمها: (1) طبيعة الحدث نفسه: حيث يختلف الزلزال أو غرق سفينة من السفن عن تعرض شخص لأزمة قلبية على سبيل المثال؛ **(2)** مدى الانتشار لكل منهما: حيث أن الكارثة أوسع انتشارًا؛ فالأزمة تقتصر على فرد أو أسرة أو عدد من الأفراد، أما الكارثة فقد يصل عدد الذين تأثروا بها إلى عدة الآلاف، بل إلى العديد من الملايين في بعض الأوقات؛ **(3)** إمكانيات السيطرة المطلوبة على الكارثة أكثر كثيرًا من تلك المطلوبة للسيطرة على الأزمة[8]، **(4)** تنطوي الكارثة على اتجاه واضح وضحايا أبرياء لا يشترط بالضرورة وجودها في الأزمة؛ **(5)** تستدعي الكارثة الاهتمام من قبل الرأي العام وكذلك الحكومة بما يثير التعاطف مع الضحايا وتقديم المساعدات سواء المادية أو الفنية للمنظمة، وذلك على خلاف الأزمة التي تجعل المنظمة المتعرضة لها مثار للعديد من الانتقادات؛ **(6)** الكارثة تحدث وتقع بشكل مفاجئ ويستحيل التنبؤ بها من أجل اتخاذ التدابير لكي يتم تجنبها، بينما تأتي الأزمة نتيجة للعديد من التراكمات من الأخطاء والمشكلات حتى تصل إلى درجة الانفجار؛ **(7)** الهدف الأساسي عند التخطيط للتعامل مع الكارثة هو تحقيق درجة الاستجابة السريعة والفعالة لظروف تلك الكارثة من أجل الحد من أخطارها ومحاولة احتوائها، أما الهدف الأساسي عند التعامل مع الأزمة هو حماية سمعة المنظمة من الانهيار والتشويه وفقدان مصداقيتها، ويتطلب هذا الهدف حشد كافة الطاقات والموارد بالمنظمة[9]، وعلي هذا؛ فالكوارث إما أن تبدأ بفعل الإنسان ثم تلعب الطبيعة دورًا أساسيًا في زيادة حجمها وآثارها ومن أمثلتها: حرائق القرى التي تبدأ محدودة نتيجة للإهمال البشري ثم تعمل سرعة الرياح على انتشارها إلى الحد الذي يأتي على القرية بأكملها أو العكس أي أن تبدأ الكارثة بفعل الطبيعة ثم يؤدي التصرف من جانب البشر إلى زيادة حجم الخسائر ومن أمثلتها: التدافع الناجم عن حدوث زلزال، كما أن هذه الكوارث قد تؤدي إلى تدمير الممتلكات من مباني سكنية وإدارية وخدمية أو منشآت صناعية بمحتوياتها من أثاث ومفروشات وأجهزة وآلات وأيضًا خامات وانتاج تام؛ فكثيرًا ما تؤدي مثل تلك الكوارث إلى توقف في الأنشطة لهذه المنشآت المضارة.

خصائص الكوارث: 1- المفاجأة في التوقيت. 2- ضيق الوقت لاتخاذ قرارات لازمة لمواجهتها. 3- ينجم عن الكارثة في بداية وقوع صدمة. 4- تتطلب الكارثة حسن الإدارة. 5- تستوجب الكارثة استخدام نظام اتصالات عالي المستوى بين الأطراف ذات العلاقة بمواجهتها وتواصل كبير ومستمر مع المتضررين 6- تهديد المصالح القومية العليا؛ وعلى هذا يهدف هذا الغرض إلى تقديم سياسة شاملة للتعامل مع الكوارث سواء كانت طبيعية أو كان الإنسان سببًا فيها من خلال اطار يتضمن سياسات قومية واحدة، مما يساعد في دعم الاجراءات التي تتخذ لمنع تلك الكوارث قبل حدوثها والحد من خسائرها والمساهمة في الخدمات التي تكفل سرعة البحث والانقاذ والإسعافات بعد وقوع الكارثة.

خصائص الأزمة: تتسم الأزمة بمجموعة من الخصائص هي[10] **1.** الأزمة هي تحدي لمجموع العادات والتقاليد والسلوكيات التي أعتاد الشخص عليها. **2.** الأزمة تمثل تهديد حقيقي لحياة الفرد أو الجماعة أو المجتمع أيضًا، وذلك بما تحتوي عليه من ضغوط سواء نفسية أو اقتصادية أو جسمية أو اجتماعية. **3.** يشعر الإنسان في حالة الأزمة بنوع من اليأس والعجز وعدم القدرة على التعامل معها ويفقد الثقة بنفسه. **4.** في موقف الأزمة تضعف إلى حد كبير الناحية الدفاعية للذات، ولذا يصبح الفرد

8() علي حسين زيدان: (2004)، خدمة الفرد – نماذج ونظريات معاصرة، القاهرة، دار المهندس للطباعة، ص82 .

9() ليلي محمد حسين أبو العلا: (2013)، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، الأردن، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ص 77.

(10) علي سالم شتوان، مرجع سابق، ص60.

أو الجماعة أكثر قابلية وعرضه للتأثر بالآخرين وأكثر تعاون في ناحية العلاج. **5.** في حين إذا الفرد نجح في مواجهة تلك الأزمة؛ فإن هذا سيساعده على زيادة إبداعه وزيادة نموه ونضجه أيضًا مع اكتساب طرق وأساليب تكيفية جديدة تجعل الفرد وتمكنه من كيفية التعامل مع الأزمات المقبلة بفاعلية أكثر وأكبر بينما يحدث العكس في حالة الفشل.

كيفية حدوث الأزمة[11]:

1_ يخضع الإنسان للعديد من الضغوط المتنوعة سواء (داخلية أو خارجية)، وهو يتأثر بها ويتفاعل معها ويحاول إزالتها.

2_ فزيادة الضغوط تؤدي إلى إحداث لعدة اضطرابات في توازنه ويصاحبه محاولة إعادة هذا التوازن.

3_ والإنسان يلجأ إلى كل ما هو متاح له وتحت يديه، من خلال المصادر والإمكانيات من أجل استعادة توازنه.

4_ كذلك الفرد ينظر إلى الأزمة على اعتبار أنها موقف يهدد حياته ووجوده وأيضًا احتياجاته الأساسية أو حتي مشاعره.

5_ بينما معايشة الإنسان لهذا الموقف تؤدي إلى مشاعر سلبية، هذه المشاعر تظهر في عدة صور منها التوتر والاكتئاب والقلق واليأس بالإضافة إلي فقدان الأمل.

6_ تقل تأثيرات الدفاع الذاتي خلال فترات الأزمات.

7_ تؤدي الأزمة إلى إثارة بعض المشكلات القديمة، وعلى هذا فإن موقف الأزمة يمكن أن يكون فرصة لحل هذه المشكلات.

تتابع مراحل الأزمة: وتعبر المراحل عن مجموعة المواقف المختلفة التي تمر بالإنسان أثناء الأزمة ولكنها مواقف تمثل مشكلات وفي نفس الوقت تثرى خبرات الفرد وهي تشتمل على[12]: **1.** حادث عارض قد يكون مقدمة لمجموعة من الأزمات. **2.** توتر شديد يتميز بالقلق الذي يشتد تدريجيًا. **3.** الوصول لقمة التوتر عند الوقوف على الأسباب الحقيقية للأزمة. **4.** الواقع المؤلم الذي يمثل قلب الأزمة وجوهرها. **5.** هذه المرحلة تتميز بمجموعة من الاضطرابات الجسمية والنفسية العنيفة والتي تعطل الوظائف الرئيسية وفقدان توازنه. **6.** بينما في إعادة توازنه، يتم قبول الأمر الواقع ويحاول يعيد تكيفه مع الأمر، ويتعلم الكثير من الخبرات الجديدة التي تؤدي به إلى – إما التكيف مستقبلاً أو عدم التكيف، وتأتي الأزمات والكوارث وما ينتج عنها من مفاجئات وأثار سلبية تعكر من صفو الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي بما يؤثر بالسلب على المصالح العليا للدولة لذا كان من الضروري تواجد خطط مؤسسية لمواجهة وإدارة الأزمات بحيث تتوازي هذه الخطط مع الخطط التنموية[13]، ومن ثم باتت عملية مواجهة الأزمات تحتاج إلى إدارة رشيدة والى ارادة صلبة قادرة على الاستجابة والتحدي وفى الوقت نفسه على التصدي السريع والحاسم لقوى صنع الازمات؛ **وهذا ما أكدته دراسة: (إنعام: 2015)**[14]، والتي هدفت إلي التعرف علي طبيعة الأزمات في مصر، وأسلوب أداء الدولة في إدارتها ومواجهتها، والمعوقات التي تحول دون وجود إدارة لمواجهتها، وتوصلت إلي إن ثمة علاقة قوية بين زيادة الأزمات في الدولة المصرية وبين تراجع دور الدولة عن أداء أدوارها بالإضافة إلي فقدان الثقة بها، وعدم وجود منظومة حقيقة للإدارة الفعالة، وعدم وجود تنسيق وتكامل بين خطط مواجهة الأزمات وقد أنعكس علي حالة الوعي المجتمعي بالأزمات وإدارته.

11() جلال الدين عبد الخالق: (1999)، الملامح المعاصرة للموقف النظري في طريقة العمل مع الحالات الفردية (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ص 102

12() سلوى عثمان الصديقي: (1991)، طريقة العمل مع الأفراد، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ص 74

13() محمد صلاح سالم: (2005)، إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، عين للدراسات والبحوث الإنسانية، ص 3.

14() إنعام يوسف محمد: (2015)، الأبعاد الاجتماعية والثقافية لإدارة الأزمات والكوارث – دراسة تحليلية ميدانية لدور المرأة المصرية في إدارة الأزمات المستحدثة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، مصر.

وتري الباحثة؛ في ضوء ما سبق أنه يمكن ملاحظة وجود العديد من الفروق الواضحة بين (الأزمة) و(الكارثة)، **(فالأزمة)**: تكتسب صفات متعددة أعم وأشمل من الكارثة؛ فالأزمة تشير إلى جميع الأزمات التي تحدث على المستوى الفردي أو الأسري أو المجتمعي (المجتمعات المحلية – الإقليمية – الدولية)، أما **(الكارثة)**: فتنحصر في الحوادث ذات الخسائر الفادحة في الأرواح والممتلكات التي تحدث غالبا بشكل مفاجئ، ودون توقع أو استعداد لمواجهتها، وتتسم الأزمات وبعض الكوارث كالصراعات المسلحة بوجود مؤيدين ومعارضين داخليًا وخارجيًا، فمنهم من يحاول إخمادها ومنهم من يحاول إثارتها، أما الكوارث الطبيعية فلا يوجد مؤيدون لها، بل تتسارع جميع الدول والجهات لتقديم العون المادي والمعنوي لمن أصابتهم الكارثة.

المحور الثالث: الاستراتيجيات المستخدمة للأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الكوارث والأزمات

يمكن أن نميز ثلاثة أنواع من الأهداف في التدخل المهني وهي[15]:

1– أهداف الخدمة الاجتماعية: وهي عبارة عن أهداف عامة تقوم بتحديد كافة المنافع وأيضًا أنواعها والتي يجب على الأخصائي الاجتماعي العمل على تحقيقها، ومنها ما يلي: **أ**– مساعدة كافة الأفراد وأيضًا الجماعات على حصر المشكلات التي تعرقل توافقهم مع بيئتهم والعمل على حلها أو التخفيف من صعوبتها. **ب**– العمل على تحديد المناطق التي يحتمل عدم توافق الأفراد والجماعات وبيئاتهم فيها والعمل على اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لتجنب حدوث عدم هذا التوافق.

ج– بالإضافة إلى الأهداف العلاجية والوقائية، يتوجد هدف تنموي لتعزيز القدرات البشرية للأفراد والجماعات إلى أقصى حد.

2– أهداف متوسطة المدى: وهي التي تركز على توقعات الممارسة في مجال معين والتي منها: **أ**– **تدعيم الذات:** لمساعدة الأفراد على تحقيق الاعتماد المادي والاجتماعي على الذات من خلال عمليات التوظيف والتربية. **ب**– **الرعاية الذاتية:** الهدف منها هو تعزيز قدرة الأفراد على الاعتماد على أنفسهم إلى أقصى حد ممكن. **ج**– **الرعاية البديلة:** وهي من أجل مساعدة الأفراد على المحافظة على أنفسهم في مجتمعهم وذلك بالاعتماد على أسلوب الرعاية البديلة وليس على رعايتهم الذاتية. **د**– **الرعاية المؤسسية:** لتأمين الرعاية المناسبة لبعض شرائح المجتمع من خلال المؤسسات.. **3– أهداف طويلة المدى:** وهي تعني تحقيق أهداف معينة لمواجه ظروف ومشكلات معينة.

بينما تكتيكات التدخل المهني فتأتي من[16]: **أ – جمع البيانات والمعلومات:** والحقائق الخاصة بخالات الكوارث وتوظيفها بدقة لصالح الدراسة. **ب – الاتصالات المفتوحة** والمستمرة مع الأطراف المعنية في إطار تحقيق أهداف برنامج التدخل المهني (تنمية تجاه حالات الكوارث والأزمات). **ج – الشرح والتوضيح:** لكيفية تنفيذ برنامج التدخل المهني وتحقيق الأهداف الخاصة به. **د – المناقشات الجماعية:** من أجل تحقيق أقصى استفادة ممكنة من وجهة نظر أعضاء فريق العمل وذلك عقب المحاضرات وأثناء ورش العمل. **هـ – تبادل الآراء:** مع الأطراف المعنية في أساليب العمل التي تساعد في تنمية اتجاه حالات الكوارث. **و – العمل المباشر:** مع فريق العمل وأهالي المتضررين من حالات الكوارث. **ز – تكنيك المشاركة:** ويهدف إلى إتاحة الفرصة لحالات الكوارث في الاستفادة من الأنشطة المختلفة التي تخدم المجتمع. **ح – تعزيز الدافعية للإنجاز:** والترويج للأفكار والسلوكيات المفيدة والإمداد بمعلومات صحيحة وتصحيح المعلومات الخاطئة التي يتلقاها. **وهناك أساليب واستراتيجيات للتدخل**

15()جمال شحاته حبيب: (2009)، الممارسة العامة – منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 176

16() سميرة محمد الجوهري: (2009)، التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية اتجاهات الشباب نحو المشاركة في مشروعات التنمية البيئية لمجتمعهم المحلي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (27)، الجزء (3)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

المهني في الخدمة الاجتماعية؛ هي[17]: **أ – على مستوى نسق الفرد:** العلاقة المهنية التأثيرية والتصحيحية، والتعاطف والمواجهة والنصيحة والمبادرة، والتدعيم السلبي والإيجابي، وإعادة البناء المعرفي. **ب – على مستوى نسق الأسرة:** بناء الاتصالات الأسرية، تغيير البناء (تغيير القيم وتوضيح الحدود الأسرية)، إعادة التوازن الأسري. **ج – على مستوى الجماعة:** المناقشة الجماعية، لعب الدور والمشاركة في الأنشطة الجماعية. **د – على مستوى نسق المنظمة:** التخطيط والإشراف علي البرامج، وإدارة الميزانية، وتقسيم العمل وزيادة الكفاءة والتأثير على متخذي القرار؛ **وفي ذات السياق؛ يوجد العديد من الأدوات التي تستخدم في برنامج التدخل المهني منها: أ – الاجتماعات:** مع المتخصصين والمسئولين وفريق العمل في إطار تنفيذ البرنامج وإجراء الحوارات والمناقشات الخاصة بأنشطته وإجراءاته التنفيذية، وكذلك الاجتماع بين المتخصصين وعينة الدراسة لتبادل الأفكار والمعلومات فيما يتعلق بالهدف من البرنامج. **ب – المقابلات:** وتتم مع جميع الأطراف المعنية وذلك في إطار تحقيق أهداف البرنامج سواء أفراد العينة لشرح هدف البرنامج وأخذ موافقتهم، ومقابلة المحاضرين وموافقتهم لإلقاء المحاضرات. **ج – المناقشة الجماعية:** مع أفراد العينة وذلك من أجل الاشتراك في البرنامج ومناقشة أهدافه بالنسبة لهم وتنظيم المواعيد بينهم وبين المحاضرين حتى يمكن تبادل الأفكار والآراء. **د – المحاضرات:** لشرح وتوضيح محتوى البرنامج عن طريق المتخصصين، وهذا ما يتفق مع ما جاء به **(أبو المعاطي)**، حول تحديد خطوات وتصميمات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، واشتمل بحثه على العديد من العناصر والتي منها: العمل على تعريف التدخل المهني في مجال الخدمة الاجتماعية، وكذلك أهمية وأهداف عملية التدخل المهني في مجالات الخدمة الاجتماعية، وبالإضافة إلي خصائص عملية التدخل المهني في مجال الخدمة الاجتماعية، وأيضًا نسق العميل في إطار عملية التدخل المهني، وخطوات بحوث التدخل المهني في مجالات الخدمة الاجتماعية، وخطوات التصميم التجريبي في بحوث التدخل المهني، تناول المقال أنماط التصميم التجريبي في مجال التدخل المهني، واختتم بمناقشة العوامل والنقاط التي تعزز فاعلية هذا التدخل، منها، إقامة العلاقة المهنية الإيجابية من قبل الأخصائي الاجتماعي وتعزيز نمط التعامل الذي يعتبر أساساً لنجاح هذه العملية، وتحقيق أهدافه في إحداث التغيير الفعال، والتركيز على التجاوب والتفاهم الإيجابي مع العميل، وكذلك تحديد الفترة الزمنية اللازمة من أجل التدخل المهني من جانب الأخصائي الاجتماعي، وأيضًا قيامه بمحاولة الكشف عن المشاعر السلبية للعميل وتفهمها، بالإضافة إلي العمل على الاهتمام بعملية تقييم جهود التدخل من الناحية الكمية والكيفية[18]؛ ولكي يقوم الأخصائي الاجتماعي بالتعامل مع مشكلات الأفراد والأسر على أساس علمي؛ فإنه يعتمد على العديد من النماذج النابعة من النظريات العلمية التي يستطيع من خلالها مساعدة العملاء على حل مشكلاتهم وإكسابهم مهارات حل المشكلات لديهم مستقبلاً، ولعل من أهم شروط اختيار الأخصائي الاجتماعي لاختيار نماذج التدخل المهني هو التحقق من مدى فعاليتها في التعامل مع هذه المشكلات، وذلك بالاعتماد على نتائج البحوث العلمية التي أظهرت فعالية هذه النماذج في التعامل مع مشكلات معينة، ولعل الممارسة علي الأدلة تعد من أهم الاتجاهات في هذا الخصوص والذي يشير إلى ذلك النوع من الممارسة الذي يأخذ في اعتباره النظر في كافة الأدلة البحثية التي تم جمعها بصورة منتظمة وسبق استخدامها في بحوث أخرى، وتم التحقق من جدواها مع مختلف أنساق العملاء.

17() جمال شحاته حبيب: (2009)، الممارسة العامة – منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 47

18() ماهر أبو المعاطي علي: (2014)، خطوات وتصميمات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، مقال منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (50)، ص 11 – 49

وهنا يبرز التساؤل التالي: ما هي العوامل التي يمكن أن تؤثر على فعالية عملية التدخل المهني؟[19]: **1 – مستوى الدافعية للعميل: حيث** يتوقف نجاح هذه العملية في تحقيقها لأهدافها على مدى الرغبة لدي العميل ودافعيته في إيجاد حل للمشكلات التي تزعجه ويعاني منها، حيث يقوم بالاعتراف بالمشكلة التي تؤرقه ويشعر من خلالها بالنتائج السلبية التي تترتب عليها، ولذا يسعى جاهدًا إلى كافة أشكال التعاون مع الأخصائي الاجتماعي لحل هذه الصعوبات، وهذا يعتبر عاملاً فعالاً وأساسيًا في إنجاح هذه العملية. **2 – طبيعة مشكلة العميل:** تتنوع مستويات المشكلات التي يعاني منها العملاء وفقاً للعديد من الاعتبارات: فهناك المشكلات البسيطة وهناك المشكلات المركبة أو المعقدة وكذلك توجد المشكلات التي يتأثر بها عدد قليل من الناس وهناك أيضًا المشكلات التي تؤثر في عدد كبير منهم، وفي جميع الأحوال فإن مستوى المشكلة يمكن أن يؤثر في عملية التدخل المهني سواء في الفترة الزمنية لعملية التدخل، وجميع الاحتمالات المرتبطة بنجاحها أو فشلها، والجهود المبذولة من قبل الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل معها. **3 – الكفاءة والخبرة لدى الأخصائي الاجتماعي:** تعد عاملًا حاسمًا وفعّالًا في نجاح عملية التدخل المهني وتعزيز فعاليتها. فالكفاءة والخبرة لا تكتسبان عشوائيًا أو بالتجربة والخطأ، ولكنها تقوم على أساسين علميين: **أولهما:** إطار نظري قوي يتضمن العديد من النماذج والنظريات التي تفسر مشكلات الناس وتحدد أساليب وأنشطة التعامل معها. **ثانيهما:** تطبيق عملي يأتي مكمل للإطار النظري وذلك في كافة مجالات الممارسة المتعددة والتي تتعامل مع مشكلات الأفراد على اختلاف طبائعهم ومستوياتهم وأيضًا مشكلاتهم. **4 – العوامل المؤثرة في فاعلية المؤسسة** تشمل عناصر متعددة، مثل الموارد المالية والبشرية المتاحة لديها، فضلاً عن الإطار القانوني والأخلاقي الذي تعتمده المؤسسة، والذي يكفل حقوق العملاء في الحصول على الخدمة ويضمن توفيرها بشكل ملائم لهم، بطريقة كريمة تحفظ لهم حقوقهم ومن جانب آخر توفر للأخصائيين الاجتماعيين العاملين **الشرعية والأمان** وتزيد من قدرتهم على أداء دورهم المهني بالفعالية المناسبة، **وهذا ما أكدته دراسة: (هالة: 2010)**، حيث هدفت إلي التعرف علي دور المجالس الشعبية المحلية في إدارة الازمات والكوارث المجتمعية، وقد توصلت إلي أن المجلس يقوم بمواجهة الازمات والكوارث المجتمعية من خلال تنفيذ المهام والواجبات طبقاً للقرارات المتخذة باجتماعات المجلس مع اتخاذ القرارات الحاسمة والفعالة لمواجهة الازمة وتقليص أضرارها، وأكدت علي وجود معوقات تواجه المجالس تتمثل في ضعف الامكانيات المادية والبشرية، وعدم وجود برنامج استراتيجي فاعل لرصد نظم الإنذار المبكر، وعدم تطوير الامكانيات المادية والمعنوية للقيادات مع عدم وجود نظم وأساليب وتقنيات ملائمة، مع عدم وجود برامج تطويرية لتدريب القيادات[20]، **ولذا؛ ترى الباحثة؛** أن الحماية الاجتماعية يجب تعميمها والتي تعد عنصرًا رئيسيًا في الاستراتيجيات الوطنية لكي تشجع التنمية البشرية، وتعزيز الاستقرار السياسي، وتحقيق النمو الاحتوائي، حيث أنه بالإضافة إلي الفقر وعدم المساواة، فإن نظم الحماية الاجتماعية جيدة التصميم تمنح منافع كافية، وهي أيضًا تهتم وتعمل علي تحقيق النمو الاحتوائي، وهي التي تعزز التنمية البشرية، كما أنها تحمي السكان من الخسائر الناتجة عن الصدمات الاقتصادية، بالإضافة إلي أنها تبني الاستقرار السياسي والسلام الاجتماعي عن طريق الحد من التوترات الاجتماعية، حيث أن إن مواجهتها تستوجب خروجًا عن الأنماط التقليدية المألوفة، وابتكار نظم أنشطة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة.

المحور الرابع: الأدوار والمهارات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في حالات الطوارئ.

19() جمال شحاته حبيب: (2008)، الممارسة العامة – منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 240

20() هالة مصطفي السيد: (2010)، دور المجالس الشعبية المحلية في إدارة الازمات والكوارث المجتمعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان، مصر.

يشير مفهوم التدخل المهني إلي الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي التي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف بهدف الوصول إلي التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة، هذا ويعد موقف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية في ضوء ما سبق يتضمن الاهتمام بتحديد نوعية قيم وأيديولوجيات المجتمع عند التعرف على ظاهرة التدخل المهني وتحديد الأهداف واختيار الاستراتيجيات، وهذه تعتبر من العمليات الهامة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في مواقف التدخل المهني المختلفة، ويمكن بلورة ذلك في **أربعة جوانب أساسية وهي: 1 – وجود مشكلة اجتماعية تمثل نقطة البداية:** فوجود مشكلة تمثل نقطة بداية التدخل المهني من جانب المتخصص في الخدمة الاجتماعية وقد تكون بعض المشكلات محسوسة أي يشعر بها المواطنين في المجتمع، كما قد تكون المشكلات غير محسوسة وهنا توجد حاجة إلى المتخصصين لتوقع المشكلات ووضع الخطط لمواجهتها أو الوقاية منها. **2 – وجود مؤسسة أو منظمة:** فأنشطة التدخل المهني توصف بأنها مؤسسية أي لابد وأن تمارس في إطار بناء تنظيمي وهذا البناء يتضمن نسق من الخدمات والبرامج التي تسعى لتحقيق أهداف معينة من خلال اتباع لوائح وإجراءات متفق عليها داخل نطاق عمله. **3 – وجود أسس علمية للتدخل المهني:** حيث يجب أن ترتكز أنشطة التدخل المهني على تطبيق وتطويع القاعدة العلمية في إطار تعاملها مع المشكلات بالمجتمع، بحيث يتم الاستفادة من كافة الموارد المتاحة أو يمكن إتاحتها.4 – **وجود استراتيجية للتدخل المهني:** تتحدد استراتيجية التدخل المهني من خلال مهارة الممارس في تحليله للإطار الخاص بالظاهرة أو موقف التدخل المهني وتحديده للأهداف المطلوبة، **وهناك عدد من المهارات التي يتطلبها العمل في مجال الكوارث والأزمات،** منها مهارة القيادة والتأثير في الاخرين، مهارة التنظيم وتوزيع الأدوار، مهارة الاشراف والتوجيه والتدريب، مهارة الاتصال وتبادل المعلومات مع الاخرين، مهارة التنسيق والمتابعة، مهارة سرعة اتخاذ القرارات الرشيدة، مهارة الإبداع والابتكار للبدائل والخيارات المتاحة، ومهارة التحدث والاقناع ومهارات السلوكية في التعامل مع الاخرين[21].

ومن خلال ما سبق نوضح خطوات ومراحل التدخل في الكوارث والأزمات[22]: حيث يتم التدخل في الأزمات والكوارث بعدد من الخطوات هي: (1) مرحلة تقدير الموقف الكارثي أو الأزموي: وتنصب هذه الخطوة على الحصول على المعلومات الضرورية عن الحالة، وتستهدف تكوين صورة سريعة وواضحة عن العميل في موقف الأزمة، كما تستهدف توضيح ما إذا كانت توجد أزمة بالفعل أم يمكن النظر إلى الموقف على أنه مشكلة عادية؛ **(2) التخطيط للتدخل العلاجي:** ويتضمن تحديد الهدف أو الأهداف العلاجية التي يرمي التدخل إلى تحقيقها والقوى التي لازال العميل يتمتع بها ويمكن توظيفها في التدخل والإمكانيات التي يمكن تجنيدها للمساعدة في حل الأزمة سواء كانت في أسرة العميل أو المؤسسة أو المدى الزمني للتدخل؛ **(3) التدخل العلاجي:** وهنا يضع الأخصائي الاجتماعي خطة التدخل موضع التنفيذ، مستخدمًا أساليب العلاج التي تناسب الحالة، ويمكن تعديل الخطة طبقا لما يسفر عنه الواقع أثناء مرحلة التدخل؛ (4) **مرحلة التوصل لحل الازمة أو الكارثة:** وذلك عندما يبدأ التدخل المهني يؤتي ثماره؛ حيث تخف حدة الانفعالات السلبية تدريجيا وتزول عناصر التأزم ويبدأ التعامل مع المواقف على أنه مشكلة عادية **في حين أن عملية تحديد الأهداف من أهم عمليات التدخل المهني لأن تحديد الهدف يؤثر على أبعاد التدخل المهني وفي أطار الخدمة الاجتماعية، وبصفة عامة يمكن أن نميز بين نوعين من الأهداف وهما[23]: 1– أهداف الانجاز**

(21) علي سالم شتوان: مرجع سابق، ص 139.

(22) المرجع السابق، ص140.

23() محمد سيد فهمي: (2000)، أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ، ص 177

المادي: ويقصد به كل ما يتحقق عن التدخل المهني من منجزات مادية كإقامة منشآت وتجهيز خدمات أو استثمار موارد أو تقديم الخدمات التعليمية والعلاجية والترفيهية. **2- أهداف العملية المعنوية:** ويقصد بها التغيرات السلوكية والمعرفية والمهارية التي تطرأ على سكان المجتمع أثناء التدخل المهني؛ **وعلي هذا تتفق الباحثة في أن؛ طريقة تنظيم المجتمع** كأحد طرق الخدمة الاجتماعية يمارسها أخصائيون اجتماعيون، والتي تسعى للتأثير على قرارات المجتمع لتمكين السكان من مواجهة مشكلات مجتمعهم ومشاركة المواطنين والأفراد في تقديم الخدمات المجتمعية لحالات الطوارئ والكوارث والأزمات، وهذا ما أكدته **دراسة (عماد: 2018)**[24]، والتي وضعت تصور مقترح لمنهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، حيث هدف البحث تحديد أهداف العمل في حالات الطوارئ، وكذلك تحديد المبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ وتحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، والتي يمكن من خلالها أن يبني على أساسها الموقف والمشكلة والنسق المتأثر بالمشكلة ومنها ما يلي: المدخل المعرفي المدخل الوقائي المدخل العلاجي مدخل التركيز على المهام المدخل التحليلي مدخل الأزمة.

المحور الخامس: المعوقات التي تحد من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث والأزمات

تعرف المعوقات: Obstacle بأنها: العوامل التي تؤدي إلى الانحراف عن النموذج المثالي، وتحول دون تحقيق الأهداف التي يسعى إليها[25]،وهناك العديد من المعوقات والصعوبات التي قد تواجه الأخصائي الاجتماعي عند استخدامه للمهارات المهنية في ممارسة عملية التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، منها: **الصعوبة الأولى: عدم وضوح الهدف من استخدام المهارات:** حيث يعتقد إن استخدام تلك المهارات يرتكز أساسًا على استكمال مكونات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتأكيدًا للشكل العام للممارسة والمظهر المناسب لها فقط.

الصعوبة الثانية: عدم توفر الاستعدادات اللازمة لاكتساب المهارات: ترتبط المهارات ارتباطًا وثيقًا بالاستعدادات الشخصية للأخصائي الاجتماعي، وقد لا يمتلك الأخصائي تلك الاستعدادات لأسباب ذاتية أو لأسباب أسرية وبيئية وغيرها.

الصعوبة الثالثة: عدم اهتمام المؤسسات باستخدام المهارات خلال الممارسة المهنية: وهي صعوبة مؤسسية حيث ترتبط بعض المؤسسات الاجتماعية بأعمال وأهداف محددة تسعى إلى تحقيقها دون النظر إلى أهمية المهارات التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل فيها وأهمية ما يتميز به من مهارات تساهم في تلك الأهداف[26]. **الصعوبة الرابعة: عدم اهتمام الكليات والمعاهد بإكساب المهارات لطلابها:** يعتبر عدم اهتمام بعض كليات ومعاهد وأقسام أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بإكساب طلابها مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية صعوبة من الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها : **أ** – عدم احتواء مناهج بعض تلك الكليات والمعاهد على مقرر خاص بتدريب الطلاب على تلك المهارات. **ب** – عدم توفر المهارات اللازمة لدى كثير ممن يقومون بتدريب الطلاب على مهارات الممارسة المهنية للقيام بتدريب الطلاب على تلك المهارات تطبيقيًا. **ج** – عدم توفر الكتابات النظرية والتطبيقات عن مهارات الممارسة المهنية

24() عماد محمد عبد السلام: (2018)، تصور مقترح لمنهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، (بحث منشور)، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، الجلد (11)، العدد (11)، ص 41 – 70

25() أحمد خاطر: (1999)، الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات)، الطبعة الثالثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 87

26() نصيف فهمي منقريوس، ماهر علي أبو المعاطي: (2009)، تعليم وممارسة المهارات في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الثالثة، ص 57

للخدمة الاجتماعية وإن وجدت فأن أغلبها يركز الحديث عن تلك المهارات من جانبها النظري مما يمثل عقبة أمام كيفية تدريب الطلاب على تلك المهارات. **د** – عدم توفر أدوات لتقييم الطلاب والتعرف على مدى اكتسابهم لتلك المهارات وشكلية الاختبارات التي تجري في هذا المجال. **هـ** – عدم توفر المؤسسات الاجتماعية التي تتيح فرصًا حقيقية لتدريب الطلاب على ما يحتويه مقرر التدريب الميداني على مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، إما لعدم ترحيب بعض المؤسسات بها خاصة مع زيارة عدد الطلاب في مجموعات التدريب على المهارات أو لعدم توفر الإمكانات اللازمة للتدريب على المهارات بتلك المؤسسات مما يمثل صعوبة في استخدامها في المواقف المختلفة للممارسة المهنية.

وعلي هذا فمن أهم المعوقات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هو مدى امتلاك الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للمعارف والمهارات المهنية التي تمكنه من العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للأطفال المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وذلك بعد انتشالهم من التسول بما يساعد على تحقيق الأمن الاجتماعي لهم.

وهذا ما أكدته دراسة: (محمد الدسوقي: 2021)[27]، والتي سعت لتوضيح تقنيات طريقة تنظيم المجتمع ولتدعيم دور وحدات إدارة الأزمات في التعامل مع المشكلات والأزمات المجتمعية، حيث توصلت إلي أن أهم طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور وحدات إدارة الأزمات في التعامل مع المشكلات والأزمات المجتمعية من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الأزمات جاءت مرتفعة، ومن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي في تفعيل دور وحدات إدارة الأزمات في التعامل مع المشكلات والأزمات المجتمعية من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الأزمات بنسبة مرتفعة أيضًا.

وعلي هذا تري الباحثة؛ أن الخدمة الاجتماعية تلعب دورًا هامًا فهي إحدى الركائز الأساسية في تنفيذ البرنامج العلاجي المهني، لما لها من دور فعال في مساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية أو اقتصادية، من خلال الاستعانة بأخصائيين اجتماعيين مؤهلين لتقديم مثل هذا اللون من الخدمات الاجتماعية، حيث تلبي الخدمة الاجتماعية حاجات المجتمع، وتتدخل بصورة مباشرة في مواقف الحاجات لتعيد للفرد والأسرة توازنهم وتزيل الضغوط النفسية والاجتماعية، لذلك يقدم الأخصائي الاجتماعي خدماته العلاجية لعلاج المشكلات الأسرية القائمة بالفعل، ويقدم خدماته الوقائية لحماية الأسرة من التعرض للمشكلات، بالإضافة إلى المشاركة في إنماء القيم والعادات، والتقاليد الصالحة التي ترتقي بالمجتمعات وتنميتها، ويثبت الواقع المهني لممارسة الخدمة الاجتماعية وجود ضعف مهني، ومعوقات مهنيه تواجه الأخصائيين في مجال الحماية الاجتماعية.

النتائج العامة والتوصيات:

1 – النتائج العامة للبحث: وللإجابة على التساؤل الأول: ما الدور المهني للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات؟ فلقد أكدت نتائج البحث أن للخدمة الاجتماعية دور معني لا يقل أهمية عن باقي الخدمات التي تقوم بها للمجتمع ككل، وهذا ما تبين من خلال مشاركة مهنة الخدمة الاجتماعية منذ فترة طويلة في الاستجابة للكوارث، وتطورت بحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية من خلال الدراسات الاجتماعية والنفسية للكوارث، وهذا ما أكدته دراسة : **(أسماء : 2022)**، والتي جاءت بتلقي الضوء على المنطلقات النظرية للخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات والكوارث. **وللإجابة على التساؤل الثاني:** ما المقصود

27() محمد إبراهيم زكي الدسوقي: (2021)، تقنيات طريقة تنظيم المجتمع في تدعيم وحدات إدارة الأزمات في مواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية، (بحث منشور)، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، العدد (16)، المجلد (2)، ديسمبر، ص338

بالكوارث الطبيعية والكوارث البشرية والأزمات؟ حيث أكدت نتائج البحث أنه لابد من التفرقة بين الكارثة والأزمة، حيث يمكن التنبؤ بالأزمة، ولا يمكن التنبؤ بالكارثة، إلا في بعض الحالات المحدودة، وهذا ما أكدته **دراسة: (إنعام: 2015)**، والتي هدفت إلي التعرف علي الطبيعة الأزمات في مصر، وأسلوب أداء الدولة في إدارتها ومواجهتها، والمعوقات التي تحول دون وجود إدارة لمواجهتها. **وللإجابة على التساؤل الثالث:** ما هي الاستراتيجيات المستخدمة للأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الكوارث والأزمات؟ حيث أكدت نتائج البحث وجود أساليب واستراتيجيات للتدخل المهني في الخدمة الاجتماعية؛ هي: أ – على مستوى نسق الفرد؛ وعلى مستوى نسق الأسرة؛ وعلى مستوى الجماعة؛ وكذلك على مستوى نسق المنظمة؛ وهذا ما أكدته دراسة: **(هالة: 2010)**، والتي هدفت إلي التعرف علي دور المجالس الشعبية المحلية في إدارة الازمات والكوارث المجتمعية. **وللإجابة على التساؤل الرابع:** ما الأدوار والمهارات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في حالات الطوارئ؟ فلقد أكدت نتائج البحث أن التدخل المهني إلي الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي التي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف بهدف الوصول إلي التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة، وهذا ما أكدته **دراسة (عماد: 2018)**، والتي وضعت تصور مقترح لمنهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، حيث هدف البحث تحديد أهداف العمل في حالات الطوارئ.

وللإجابة على التساؤل الخامس: ما أهم المعوقات التي تحد من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث والأزمات؟ حيث أكدت نتائج البحث أن أهم المعوقات التي تعوق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هو مدى امتلاك الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للمعارف والمهارات المهنية التي تمكنه من العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهذا ما أكدته **دراسة: (محمد الدسوقي: 2021)**، والتي سعت لتوضيح تقنيات طريقة تنظيم المجتمع ولتدعيم دور وحدات إدارة الأزمات في التعامل مع المشكلات والأزمات المجتمعية.

2 – التوصيات:

أ – ضرورة توفير التدريب والتعليم المستمر حول أحدث ما توصل إليه العلم في التعامل مع حالات الكوارث والأزمات لفرق العمل. **ب** – ضرورة الاستفادة من خبرات الدول المحيطة في مجال إدارة الأزمات والكوارث.

ج – ضرورة أن يأخذ الأخصائي الاجتماعي في اعتباره كافة الأنساق المرتبطة بالموقف الإشكالي وعدم الاقتصار على نسق واحد فقط. **د** – ضرورة إشراك والتزام الأخصائيين الاجتماعيين في عمليات التقييم والتخطيط والتأهب لما قبل وقوع الكارثة

و – العمل على زيادة البحوث والدراسات الاجتماعية في مجال الكوارث والتي تتفق مع اهتمام المهنة بالوقاية منها.

مراجع البحث

1- أحمد خاطر: (1999)، الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات)، الطبعة الثالثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

2- أسماء مصطفي عبد الرازق أحمد: (2022)، المنطلقات النظرية للخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات والكوارث، (بحث منشور)، مجلة جامعة مصر للدراسات الإنسانية، المجلد (2)، العدد (4).

3- إنعام يوسف محمد: (2015)، الأبعاد الاجتماعية والثقافية لإدارة الأزمات والكوارث – دراسة تحليلية ميدانية لدور المرأة المصرية في إدارة الأزمات المستحدثة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، مصر.
4- جلال الدين عبد الخالق: (1999)، الملامح المعاصرة للموقف النظري في طريقة العمل مع الحالات الفردية الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
5- جمال شحاته حبيب: (2009)، الممارسة العامة – منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
6- حسين حسن سليمان واخرون: (2005)، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
7- سلوى عثمان الصديقي: (1991)، طريقة العمل مع الأفراد، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
8- سميرة محمد الجوهري: (2009)، التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية اتجاهات الشباب نحو المشاركة في مشروعات التنمية البيئية لمجتمعهم المحلي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (27)، الجزء (3)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
9- سيد محمد فهمي: (2013)، معافي الحرب، الرعاية الاجتماعية للمعاقين، القاهرة، دار الشروق للنشر.
10- علي حسين زيدان: (2004)، خدمة الفرد – نماذج ونظريات معاصرة، القاهرة، دار المهندس للطباعة.
11- علي سالم شتوان: (2018)، الكوارث والأزمات أساليب إدارتها لدرء مخاطرها، بنغازي، القبس.
12- عماد محمد عبد السلام: (2018)، تصور مقترح لمنهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، (بحث منشور)، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، الجلد (11)، العدد (11).
13- هيثم عبد الحليم محمد: (2020)، متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلي من منظور تنظيم المجتمع، (بحث منشور)، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (1)، المجلد (49).