تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث

«دراسة مطبقه على أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين بالخدمة الاجتماعية»

د. الجوهرة محمد الدريس ●

ملخص البحث:-

يشهد العالم في السنوات الأخيرة أزمات وكوارث متلاحقة تهدد أمن الإنسان واستقراره مما يتطلب معه تضافر مؤسسات المجتمع لتقديم الخدمات المتنوعة ، والمملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن هذا العالم ، حيث واجهت العديد من الأزمات في السنوات الأخيرة مثل أزمة السيول وآثارها ، والتفجيرات الإرهابية في بعض المناطق وأخيرا حرب اليمن في جنوب المملكة.

ومن ثم تتأكد أهمية هذه الدراسة في السعي لتقديم مقترح للجهات المعنية يوضح الدور الذي يمكن أن تساهم به الخدمة الاجتماعية في هذا المجال، وهي دراسة وصفية تحليلية باستخدام اسلوب المسح الشامل لأعضاء هيئة التدريس المتخصصين بالخدمة الاجتماعية، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كان من أهمها ضرورة زيادة عدد الممارسين الاجتماعيين في هذا المجال مع أهمية تزويدهم بالمعارف والمهارات والقيم المناسبة والحاقهم بالدورات المتخصصة واعطائهم الصلاحيات للتحرك في حالات الأزمات والكوارث إضافة إلى توعية المجتمع بمؤسساته لدعم الممارسين والاعتراف بدورهم في المجال

● جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن – كلية الخدمة الاجتماعية – قسم خدمة الفرد

أولاً : مشكلة الدراسة وأهميتها :

يواجه العالم في السنوات الأخيرة أزمات وكوارث متلاحقة تشكل تهديداً للإنسان واستقراره ، وتخلف ظروفاً قاسية وحاجات متعددة تستدعي تضافر مؤسسات المجتمع لإشباعها ، كما تتطلب مهارات خاصة في التعامل معها .

فالعالم المعاصر يشهد جملة من الأزمات والأحداث تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة ، حيث تحفل ميادين الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بالأزمات المتلاحقة التي تقف عائقاً في طريق النمو والتقدم للأفراد والمجتمعات، ولا تكاد توجد بقعة في هذه الأرض لم تمتد إليها الأزمات والكوارث حيث تتنأقل وسائل الإعلام أخبار الأزمات والكوارث بشكل يومي لم يسبق له مثيل .[1]

وتشير إحصائيات الأمم المتحدة أن عام 2008 قد شهد مقتل حوالي 172،630 ألف نسمة وتشريد أكثر من 5 ملايين نسمة، وخسائر مادية تقدر بحوالي 257،200 بليون دولار أمريكي من جراء الكوارث الطبيعية.[2]

كما أن تقرير البنك الدولي جاء فيه أنه بحلول عام 2050 م سيكون هناك 1،5 مليار قتيل بسبب الكوارث الطبيعية ، وأوضح التقرير أيضا أن الاعوام المقبلة ستشهد العديد من الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والهزات الأرضية والمجاعات .[3]

والأزمات والكوارث تحدث دماراً وفزعاً شديدين حيث تحدث فوضى في الأداء الاجتماعي للأدوار سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الأسر أو المنظمات وتهتز القيم بشدة وتحدث فوضى شديدة في الأنماط الأساسية للحياة والمعيشة في المجتمع لفترة تطول أو تقصر حسب حجم الكارثة وقدرة المجتمع على التخلص من آثارها .[4]

وقد جاء ذكر الأزمات والكوارث في قصص القرآن الكريم ، فقصة نبينا نوح عليه السلام واستعداده للطوفان ببناء السفينة استعداداً لمواجهة الكارثة إنما عمل وقائي للمواجهة ، ونبينا يوسف عليه السلام عندما فسر السنوات العجاف والاستعداد لها بتخزين المؤن تجنباً لكارثة الجوع.

والكوارث قد تكون طبيعة مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات ، أو ناتجة عن سلوك الإنسان مثل الحروب وسقوط الطائرات وكوارث القطارات والسفن والمصانع .[5]

ومما لا شك فيه أن تلك الكوارث تترك آثاراً اجتماعية ونفسية على الأفراد والجماعات والمجتمعات كالتشرد وافتقاد المسكن والموت واليتم والتعرض للحاجة والتهديد .

وقد اهتمت دول العالم أجمع ببذل الجهود للوقاية من الأزمات والكوارث وأنشأت هيئات

وإدارات تختص بهذا المجال وبالبحث عن أساليب مناسبة للتنبؤ بها ومواجهتها .

والمملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن هذا العالم فقد أولت هذا المجال اهتماماً بالغاً خاصة في السنوات الأخيرة ، وبعد أحداث سيول مدينة جدة التي حدثت في عام 1431/1430هـ وما تلاها من سيول في السنوات التي تليها في مكة ومناطق أخرى في المملكة .

كما تعتبر المملكة رائدة في التعامل مع أكبر تجمع في العالم في موسم الحج بحيث تجند العديد من الجهات للعمل في هذا الموسم للوقاية من وقوع أي كوارث قد تحدث وتؤثر على أداء مناسك الحج .

وتبذل المملكة جهوداً في هذا المجال منها عقد الندوة الدولية عن إدارة الكوارث التي نظمتها المديرية العامة للدفاع المدني بمدينة الرياض عام 1430هـ ، وهدفت إلى زيادة الوعي بإدارة الأزمات والحد من أخطارها والتخطيط لمواجهة الكوارث حتى يمكن التقليل من آثارها .

وفي المجال الطبي تم عقد المؤتمر الدولي لطب الكوارث بالرياض في نهاية عام 1431هـ .

كما امتد هذا الاهتمام إلى عقد المؤتمر السعودي الأول لإدارة الأزمات والكوارث الذي نظمته جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية في أواخر عام 1434هـ والذي أوصى بإنشاء مركز لإدارة الأزمات والكوارث بجامعة الإمام وإنشاء كرسي بحث لعلم إدارة الأزمات والكوارث ، وأن يتم عقد المؤتمر كل عامين وزيادة الاهتمام بالأساليب الحديثة في التنبؤ والإنذار المبكر وإدراج مقرر إدارة الأزمات والكوارث في الجامعات وإنشاء برامج دراسات عليا في هذا المجال والعمل على تطوير برامج العمل التطوعي في التعليم العام والتعليم العالي .

وقد تأكدت الحاجة إلى وجود تخصص في إدارة الكوارث والأزمات بافتتاح برنامج ماجستير في هذا المجال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جده.

كما اهتمت الكثير من الجهات والمؤسسات بعقد دورات تدريبية لإدارة الأزمات والكوارث بهدف زيادة الوعي والتعريف بالأساليب العلمية والعملية المطبقة في هذا المجال مع تزويد العاملين بالمهارات اللازمة ، حيث إن حدوث الأزمات والكوارث دون الاستعداد لها يخلف خسائر عديدة .

وقد أوصت دراسة حامد الحدراوي بأهمية استخدام الأسلوب والمنهج العلمي السليم في التعامل مع الأزمات وإجراء عمليات تثقيف للجمهور واستخدام استراتيجيات مستقبلية للتعامل مع الأزمات .[6]

كما اقترحت دراسة عبد الله بن كردم بعض الإجراءات لتحسين أداء وفاعلية اللجان الأمنية الدائمة في إدارة الأزمات تتمثل في تطوير برامج تدريبية نظرية وعملية وإنشاء مركز لإعداد الدراسات والبحوث التي تعني بإدارة الأزمات واستقطاب الكوادر المؤهلة والمتخصصة واستخدام

التقنيات الحديثة ، وكذلك إنشاء إدارة مستقلة بإدارة الأزمات .[7]

أما دراسة حيدر عبيسات وزياد طواليه ، فقد أوصت بالتركيز على البرامج التدريبية الموجهة لإدارة الأزمات وإجراء تجارب وهمية للتعامل مع الأزمات وتوثيق نتائجها مع الاهتمام بالجانب الإعلامي .[8]

ويشير بازار pazar إلى أن المهنيين والمتطوعين كي يتمكنوا ومن التدخل المهني الملائم في مواقف الأزمات يجب إن يتلقوا تعليما وتدريبا كافيا حتى يتمكنوا من إجراء عمليات المساعدة للأفراد المتضررين.[9]

والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تبرز أهمية دورها في هذا المجال (الأزمات والكوارث) وذلك لما تتميز به من معارف ومهارات وقيم تدعم مساعدة الناس في التغلب على المواقف التي تؤثر على أدائهم الاجتماعي.

حيث أكد الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين على أهمية دور الممارس العام في الطوارئ العامة وذلك في الجزء السادس في الميثاق الخاص بالمسؤليات الأخلاقية تجاه المجتمع في البند رقم (3) الخاص بالطوارئ العامة.[10]

وتوضح نتائج العديد من الدراسات أهمية دور الخدمة الاجتماعية في هذا المجال، فدراسة خالد عبد الفتاح السيد أكدت على أهمية دور الاختصاصي الاجتماعي من حيث الاستعداد المسبق للكارثة للتخفيف من حدة المخاطر والقدرة على المواجهة واهمية الاهتمام بالآثار الاجتماعية والنفسية، إضافة إلى المساعدات العينية والتخفيف من أحزان المتضررين ومد يد العون لهم والعمل على استعادة نشاطهم.[11]

ودراسة أحمد شفيق السكري أظهرت نتائجها ضرورة وجود دور للاختصاصي الاجتماعي في التخطيط طويل الأمد لمواجهة الكوارث وعدم الاقتصار على تقديم المساعدات العاجلة والآجلة فقط للمتضررين من الكوارث والاهتمام بالرعاية النفسية والاجتماعية لما بعد التعرض للصدمة أو الكارثة.[12]

وأضافت دراسة مجدي فادي أبو العلا أهمية تفهم فريق العمل المشارك مع الاختصاصي الاجتماعي في مجال الكوارث لطبيعة وأهمية دوره واهمية قيام مؤسسات المجتمع بتشكيل جماعات من الشباب كمتطوعين لمواجهة الأزمات.[13]

كما أن دراسة محمود عرفان وصوفي عثمان أكدت على دور الخدمة الاجتماعية في تدعيم شبكات العلاقات الاجتماعية وزيادة الانتماء والمساندة الاجتماعية بين أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.[14]

ودراسة Derek Clifford أوضحت عددا من الأدوار التي يمارسها الاختصاصيون الاجتماعيون

في مواقف الأزمات ، وكان من أهمها التقدير الجيد لحجم الخسائر والتعرف على العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات الطوارئ العاجلة وأن هذه الادوار تختلف عن الادوار التي يمارسها الاختصاصي في ظل ظروف العمل العادية، ومن ثم فهذه الادوار تتطلب خبرة ملائمة من الاختصاصي للعمل في مجال الأزمات وفهم لمتطلبات التنوع القيمي لدى العملاء وأهمية وجود إطار عام لممارسه في هذه المواقـــف [15]

وتستند الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المداخل العلمية والنماذج المهنية العلاجية منها والوقائية والتي يمكن الاستفادة منها في مواجهة المشكلات ومن هذه المداخل والنظريات التي أثبتت فعاليتها في مجال الأزمات والكوارث نظرية الأزمة .

وتعتبر نظرية الأزمة إحدى مداخل العلاج القصير الذي تكون له أساساً نظرياً عبر الخمسين سنة الماضية التي شهدت ميلاد هذا المدخل خلال التطبيق والممارسة ، ولذلك أصبح مدخل الأزمات طريقة مرنة للتدخل وهي طريقة متعددة الأبعاد .[16]

كما أنها نظرية تركيبية مقتبسة من عدة نظريات معاصرة وإن صيغت لتناسب أوقات الشدة والمحن المفاجئة التي تواجه الفرد، من ثم فهي ليست نظرية مستقلة لها فلسفتها ومفاهيمها العلمية الخاصة ، ولكنها إطار عام من الإجراءات المهنية للتعامل مع مواقف متأزمة، وقد شاع انتشارها في الستينات والسبعينات بعد أن تبنتها جامعة هارفورد في مجال الصحة النفسية كنمط علاجي يتسم بإنقاذ ما يمكن إنقاذه في الحالات المتدهورة .[17]

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى فعالية مدخل الأزمة في العديد من المشكلات .

فدراسة محمود محمد صادق هدفت إلى اختبار مدى فعالية مدخل الأزمة في خدمة الفرد في تنمية مهارات المتزوجين عرفياً في إدارة الأزمة والتكيف معها وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهني حقق أهدافاً تتضمن المساعدة في تقبل الحالات للأزمة كأمر واقع وتنمية القدرة على مواجهتها وتنمية القدرة على إيجاد أساليب جديدة .[18]

ودراسة عادل محمد موسى التي اوضحت ان استخدام نظرية الأزمة يحقق التوافق الشخصي والاجتماعي لمرضى الفشل الكلوي.[19]

كما أكدت دراسة Lauren Lindsey على أهمية دور الاختصاصيين الاجتماعيين في القيام بمهام العلاج الفردي والجماعي للعملاء على أساس مدخل التدخل في الأزمات ويقومون بتوصيل العملاء بمصادر الخدمات المجتمعية التي يحتاجونها في حالة الكوارث أو الأزمات.[20]

أما دراسة نجلاء يوسف قنديل فهدفت إلى التعرف على طبيعة الممارسة المهنية الفعلية للاختصاصي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ والمعوقات ، وتوصلت إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور الاختصاصي الاجتماعي في هذا المجال .[21]

ونستخلص من العرض السابق للكتابات النظرية ونتائج المؤتمرات والدراسات السابقة الاتي:

- زيادة الوعي بأهمية مجال الأزمات والكوارث وخاصة في السنوات الأخيرة نظرا لتكرار حدوث كوارث السيول الفردية والجماعية من خلال عقد المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية.
- افتقاد مؤسسات المجتمع للبرامج والدراسات التي تعنى بمجال الأزمات والكوارث .
- الدعوة إلى تحديد أساليب حديثة لمواجهة الأزمات والكوارث .
- أن الخدمة الاجتماعية كمهنه انسانية يمكنها المساهمة في مجال الأزمات والكوارث من خلال مداخلها العلمية المناسبة .
- ندرة الدراسات في الخدمة الاجتماعية في هذا المجال في المجتمع السعودي .

واستنادا لما سبق فقد حددت الباحثة دراستها في تحديد وتوصيف دور للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث التي قد تواجه مجتمعنا السعودي وذلك من خلال آراء الخبراء من المختصين بالخدمة الاجتماعية في كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية.

ومن ثم فقد تم تحديد مشكلة الدراسة الحالية في :-

« تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث»

ثانيا : أهمية الدراسة :-

تتضح اهمية الدراسة في الجوانب التالية :-

1. يمر العالم في السنوات الأخيرة بالعديد من الأزمات والكوارث والمملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن هذا العالم ومن ثم تتأكد أهمية هذه الدراسة في السعي إلى تقديم تصور مقترح للجهات المعنية يوضح الدور المهم الذي يمكن أن تساهم به مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث بصفتها مهنه إنسانية .
2. تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي لها دورا أساسيا في مجال الأزمات والكوارث وبما أن هذا المجال يحتاج الى معارف ومهارات وقيم خاصه فكانت أهمية هذه الدراسة لتحديد الأدوار المطلوبة للممارس والمعارف والمهارات والقيم وذلك من خلال آراء الخبراء من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية .

3. بما أن مجال العمل في الأزمات والكوارث يتطلب كوادر مدربة ومؤهلة من تخصصات متعددة لذلك كانت هذه الدراسة للتأكيد على أهمية اختيار ممارسين مهنيين لديهم الاستعداد النفسي والاجتماعي والقدرة على العمل الجماعي والتنظيم إضافة إلى تدريب المتطوعين في هذا المجال
4. تعتبر هذه الدراسة في حدود علم الباحثة من المبادرات الأولى في هذا المجال ومن ثم ستكون بإذن الله إضافة علمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

ثالثا : أهداف الدراسة :-

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .
2. التعرف على المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .
3. التعرف على المقترحات التي تساهم في مواجهة المعوقات للدور ؟
4. تحديد تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .

رابعاً: تساؤلات الدراسة :-

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

1. ما دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث ؟
2. ما المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث ؟
3. ما المقترحات التي يمكن أن تساهم في التغلب على المعوقات ؟
4. ما التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث ؟

خامساً: مفاهيم الدراسة :-

- مفهوم الأزمة .
- مفهوم الكارثة .
- مفهوم التدخل المهني في الأزمات والكوارث .

مفهوم الأزمة :

تعرف بأنها اضطراب حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي عاطفياً أو معرفياً أو سلوكياً ويؤدي به إلى ضعف في قدرته على حل مشاكله بالطرق العادية .[22]

كما تعرف الأزمة بأنها اضطراب في حالة مستقرة ، وهي نقطة تحول جوهرية تؤدي إلى

اضطراب أو تفكك في أنماط الأداء المعتاد لدى الشخص أو الأسرة ، وهذا الاضطراب أو خلل التوازن عادة ما يكون حاداً لدرجة تستدعي التدخل السريع .[23]

وتعرف بأنها تهديد أو خطر متوقع أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار.[24]

وقد ظهرت وجهات نظر لتصنيف الأزمات ومنها :

التصنيف الأول: يقسم الأزمة الى ثلاثة أنواع هي:

الأزمة الحادة: وهي التي تتعطل على أثرها أدوات التوازن الجسدي.

الأزمة العادية: وهي جزء من عملية النمو، والتي ترتبط بالانتقال من مرحلة نمو لأخرى.

الأزمة الوضعية: وهي رد فعل إزاء وضع معين كالحوادث والكوارث والأمراض.

التصنيف الثاني: يقسم الأزمة إلى ثلاثة انواع :

الأزمات البيولوجية: وهي جزء من دورة حياة الإنسان.

الأزمات البيئية: وهي التي ترتبط بحدوث مواقف صعبة لأي نسق من الأنساق التي يتعامل معها الممارس العام (فرد، أسرة ، جماعة منتظمة ، مجتمع).

أزمات طوارئ : وهي الأزمات المفاجئة التي تحدث دون توقعها، مثل الزلازل، الفيضانات، الحرائق.[25]

مفهوم الكارثة :

تعرف الكارثة بأنها حدث يجري في وقت معين وفي مجتمع معين أو قطاع في هذا المجتمع يحمل مخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية تؤدي إلى عجز التنظيمات الاجتماعية في هذا المجال عن أداء كل أو بعض وظائفها.[26]

كما تعرف بأنها حدث مروع يصيب قطاعا من المجتمع أو المجتمع بأكمله بمخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية، ويؤدي إلى إرتباك وخلل وعجز في التنظيمات الاجتماعية في سرعة الإعداد للمواجهة وتعم الفوضى في الأداء وتضارب في الأدوار على مختلف المستويات.[27]

ولهذه الكوارث آثارها السلبية على حياة الإنسان فهي تسلبه إرادته وقدرته على التفكير السليم المتزن الذي يضمن تصريف أمور حياته عقب النكبة مباشرة بطريقة إيجابية لذلك تترك الكوارث والأزمات مثل السيول والحوادث التي تنتج عنها وفيات وإصابات خطيرة اثار سيئة على المجتمع بعد الأزمة والكارثة من الاضطرابات العصبية والنفسية وخاصة الأطفال منهم.[28]

الإجراءات المطلوبة أثناء وقوع الأزمة والكارثة :

التحكم في الأزمة يتوقف على الإعداد المسبق لدى المؤسسة كما يتوقف على خصائص المناعة النفسية والاجتماعية لدى الأفراد والأسر، وعلى الرغم من التفكير متعدد التوقعات، فإن وقوع الأزمة يحدث صدمة اجتماعية ونفسية قد تؤدي إلى الارتباك الشديد بدرجة تتوقف على نجاح مرحلة ما قبل الأزمة والتي تظهر في الفعاليات الاتية:

1. تقدير الموقف بدقة وسرعة للغاية، حيث يتم الاتصال بفريق المواجهة الموجودة فعلا أثناء الأزمة (مع توفير بدائل)وإنشاء غرفة عمليات سريعة جدا لتحديد حجم واتجاه وملابسات الأزمة ومتابعة تطورها.
2. الاتصال السريع جدا بالمنظمات الحكومية والأهلية المحتمل ان تساعد فعلا في تقليل مخاطر وآثار الأزمة.
3. استخدام معلومات الوعي الوقائي والتربية الأمانية لخفض مستوى التوتر والصدمة حتى لا تحدث مشكلات ثانوية قد تكون احيانا من أثر الأزمة او الكارثة ذاتها ، مع التأكيد على النظام وإعطاء مساحات وطرق تساعد في عملية المواجهة.
4. اتخاذ القرارات السريعة الفعالة في ضوء الشروط الضاغطة.
5. استخراج الخطط الموجودة للمواجهة بسرعة جدا وعمل التعديل المناسب لتحديد كيفية الإنقاذ والمحافظة على الأرواح والبحث عن المفقودين.
6. وضع البدائل وخطط الإسعافات الأولية وضمان عدم الضرر لمن يقدم المفقودين.
7. خطة تفريغ المكان وسرعة نقل الضحايا والمصابين إلى المستشفيات.
8. الاتصال الجيد بالإعلام وعدم السماح لكل الأفراد بالإدلاء بمعلومات قد تكون خاطئة أي لابد من تحديد مسؤول للاتصال الإعلامي ، والتأكد من وصول المعلومات للناس بدقة.
9. المتابعة والتنسيق والترابط بين عناصر وأعضاء إدارة الأزمة وتيسير وسائل الاتصال المستمرة لضمان خفض التوتر وتأثير الصدمة للمستوى العادي.
10. كلما تم استدعاء سريع جدا لكل المنظمات والخبراء المدربين كلما انخفضت الآثار السلبية للأزمات.[29]

مفهوم التدخل المهني في الأزمات والكوارث :

يعرف بأنه عملية التأثير الإيجابي والفعال في مستوى التوظيف النفسي والاجتماعي لفرد أو أسرة أو جماعة في موقف الأزمة .[30]

كما يعرف بأنه مجموعة من المفاهيم والإجراءات المرتبطة بالتأثير الإيجابي في استجابات الناس الناتجة عن تعرضهم لمواقف جديدة أو خبرات غير مألوفة على شكل كوارث أو نكبات طبيعية أو فقد شيء ذي أهمية أو شخص عزيز أو تغير في المركز أو الوضع الاجتماعي أو التغيرات المرتبطة بمراحل النمو الإنساني.[31]

ولقد تعددت وجهات النظر في تحديد خطوات التدخل في الأزمات ، ولكن بوجه عام يمكن التمييز بين أربع مراحل هي:

1: **تقدير موقف الأزمة:** حيث تستلزم عملية التدخل في الأزمات تقدير مشاعر وانفعالات النسق الذي يتعرض للأزمة ودرجة عجزه أو تأثره بالموقف، مع أهمية تكوين علاقة مهنية معه، وعملية التقدير تتضمن الإجابة على بعض التساؤلات منها:

- ما الظروف التي أدت الى طلب النسق المساعدة، أو ما هو الحدث والموقف المفاجئ الذي أدى لحدوث أزمة.
- ما وجهة نظر نسق التعامل في الأزمة وما تأثيرات الموقف من وجهة نظره على حياته الحالية والمستقبلية.
- ما المساعدات التي تلقاها من الآخرين ؟ وما محاولاته السابقة إذا ما كان قد تعرض لهذا الموقف قبل ذلك وكيفية مواجهته لمثل هذه المواقف ؟ وما هي المهارات التي تتوفر لديه ويمكن الاستفادة منها في مواجهة الموقف الحالي؟
- ما الموارد والإمكانات المؤسسية والمجتمعية، بل وإمكانات وقدرات الممارس نفسه التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة موقف الأزمة.

2: **التخطيط للتدخل:** وفي هذه الخطوة يقوم الممارس العام بتحديد مدى تأثير موقف الأزمة على أداء النسق وما هي إمكانات النسق للتعامل مع الموقف، وكيف يمكن أن يرتبط النسق بالأنساق الأخرى للتعامل مع هذا الموقف؟ وما أوجه الدعم التي يمكن أن يلقاها ، وتحديد الهدف من التدخل؟ كما يهتم بتحديد البدائل التي يمكن أن تستخدم لمواجهة الموقف لتنفيذ البديل الملائم من بين الأساليب العلاجية التي يمكن أن تستخدم في الموقف.

3: **مرحلة التدخل وتنفيذ الخطة:** وتشتمل هذه المرحلة على ما يلي:

- مساعدة النسق على تحقيق الفهم السليم لموقف الأزمة، ومعرفة جوانب قوته وضعفه للبدء في ضوء ذلك للتحرك نحو مواجهة موقف الأزمة.

- الانفتاح على البيئة لمساعدة النسق على بناء أو إعادة بناء نسق المساعدة وتصحيح علاقاته الاجتماعية أو إيجاد علاقات جديدة.

ويستخدم الممارس العام في هذه المرحلة مجموعة أساليب مهنية هي:

أ - أساليب التخفيف من حدة الضغوط الانفعالية الواقعة على النسق كالقلق والخوف وذلك من خلال استخدام أساليب:

- الانفعالي ، لخفض حدة الإحساس بالقلق أو الذنب. الإفراغ
- الاتصال، بما يساعد على الإحساس بأهميته وأحقيته في المساعدة.
- التأكيد، بإعطاء الأمل للنسق دون إنكار خطورة الموقف.

ب - أساليب تدعيم الذات في مواجهة الأزمة للتعامل مع معارف النسق وإدراكه للموقف، وتدعيم ذاته في مواجهة موقف الأزمة من خلال أساليب:

- التعليم والشرح لتوضيح الموقف للنسق والمعلومات التي يحتاجها لفهم أبعاد موقف الأزمة والخروج منه، وتحديد الأنساق الأخرى التي يمكنها المساهمة في الموقف.
- تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعة الأزمة على الآخرين.
- التأثير المباشر لتعريف النسق بوجهة نظر الممارس العام في كيفية مواجهة موقف الأزمة ومنها أساليب الإيحاء والنصيحة والضغط.
- التوجيه للمساهمة في بلورة التوقعات المستقبلية.
- الانفتاح على المحيط الاجتماعي.

ج - أساليب استثمار إمكانات البيئة: ويعني ذلك الاستفادة من إمكانات الأنساق الأخرى في البيئة غير نسق التعامل سواء كانت إمكانات مادية أو بشرية للمؤسسة أو متخصصين آخرين إلى جانب الإمكانات المتوفرة لجميع الأنساق.

4: **مرحلة الإنهاء:** وتحدد عندما يتم التوصل إلى تحقيق الأهداف المطلوبة لمواجهة موقف الأزمة ، أو عندما يبدأ النسق في التوصل لمواجهة الموقف.

وتساعد هذه المرحلة أنساق التعامل على الاستعداد لمواجهة أي أزمات في المستقبل، حيث يتم التركيز فيها على تلخيص وتوضيح ما تعلمه أثناء التدخل لمواجهة موقف الأزمة حتى يكون قادرا على استثماره في المواقف المماثلة التي يتعرض لها في المستقبل خاصة وأنه يكون قد اكتسب المهارات التي تمكنه من ذلك.[32]

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة :-

1. **نوع الدراسة** : تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية .
2. **المنهج المستخدم** : تستخدم هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء هيئة التدريس من المتخصصين بالخدمة الاجتماعية في كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية .
3. **مجالات الدراسة** :

- **المجال المكاني**: كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات الحكومية بمدينة الرياض.
- **المجال البشري** :أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين بالخدمة الاجتماعية .

المجال الزمني : فترة جمع البيانات من 5/5 الى 1437/7/10

4. **أدوات الدراسة** : اعتمد في هذه الدراسة على استبيان موجه لأعضاء هيئة التدريس وقد روعي في تصميمه الوضوح والدقة والإجابة على التساؤلات الخاصة بالدراسة والسلامة اللغوية، وعرضها على محكمين في الخدمة الاجتماعية والإحصاء.

سابعاً : عرض وتحليل نتائج الدراسة والإجابة على التساؤلات :

جدول رقم (1) يوضح خصائص عينة الدراسة ن=80

م	الدرجة العلمية	ك	%	سنوات الخبرة	ك	%
1	معيد	10	12.5	أقل من 5 سنوات	12	15
2	محاضر	24	30	من 5 أقل من 10 سنوات	5	6.25
3	أستاذ مساعد	32	40	من 10أقل من15سنة	8	10
4	أستاذ مشارك	8	10	15 سنة فأكثر	55	68.75
5	أستاذ	6	7.5	–	–	–
المجموع		**80**	**% 100**	**المجموع**	**80**	**% 100**

يتضح من بيانات الجدول رقم (1) أن أعلى نسبة كانت درجة أستاذ مساعد حيث أخذت (40 %) تليها درجة محاضر بنسبة (30 %) وأقلها درجة أستاذ بنسبة (7.5 %).

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة كانت أعلى نسبة للفترة من (15) سنة فأكثر حيث أخذت نسبة (68.75 %) ، وهذه النسبة تشير إلى توفر الخبرة لدى غالبية عينة الدراسة مما يساهم في إثراء نتائجها، تأتي بعدها الفئة التي كانت سنوات خبرتها أقل من (5) سنوات بنسبة (15 %) تليها الفئة من (10أقل من 15) سنة بنسبة (10 %) وأخيراً الفئة من (5أقل من 10) سنوات بنسبة (6.25 %)

جدول رقم (2) يوضح دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث

ن= 80

م	الدور	الإجابات			مجموع الأوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	عقد ندوات تثقيفية لطلاب المدارس والجامعات عن الكوارث والأزمات وكيفية التعامل معها .	63	15	2	221	2.76	4
2	مساندة المتضررين للتخفيف من حدة القلق الناتج عن الأزمة أو الكارثة .	68	6	6	222	2.77	3
3	توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين .	60	10	10	210	2.62	10
4	الدعوة إلى أهمية التنسيق بين مؤسسات المجتمع لخدمة المتضررين.	70	8	2	228	2.85	1
5	تزويد المتضررين بالمعلومات التي يحتاجونها في ظروف الأزمة أو الكارثة .	60	12	8	212	2.65	9
6	البحث في المشكلات التي تواجه المتضررين والعمل على مواجهتها	62	16	2	220	2.75	5
7	تنظيم عمليات المساعدة التي يقوم بها المتطوعون .	66	8	6	220	2.75	5
8	دعوة مؤسسات المجتمع وأفراده للمساعدة في أوقات الأزمات والكوارث .	58	20	2	216	2.7	7
9	لاستثمار الأمثل للإمكانات المتاحة وليس للإمكانات غير المتاحة	54	20	6	208	2.6	11
10	دعوة وسائل الإعلام لتوعية المجتمع بطرق مواجهة الأزمات والكوارث .	68	12	–	228	2.85	1
11	المطالبة بحقوق المتضررين في الجهات ذات العلاقة.	56	20	4	212	2.65	9
12	التوعية بأهمية المعاملة الجيدة للمتضررين مهما كان سلوكهم .	60	16	4	216	2.7	7
13	المساهمة في حل المشكلات التي يتعرض لها المتضررون بعد الكارثة .	60	18	2	214	2.67	8
14	تدعيم الأمل في المستقبل للمتضررين والمساعدة لإعادة التوازن .	58	18	4	214	2.67	8
15	تحويل الحالات المنكوبة فورا إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة	68	6	6	222	2.77	3
16	إرشاد المتضررين إلى المؤسسات التي تقدم لهم الخدمات والمساعدات .	64	10	6	218	2.72	6
17	مراعاة أولوية عمليات الإنقاذ للنساء والأطفال والمسنين.	64	8	8	216	2.7	7
18	مساعدة المتضررين باستثمار قدراتهم للتغلب على آثار الأزمة .	58	14	8	210	2.62	10
19	تدريب المتطوعين على أداء المهام المطلوبة لمساعدة المتضررين .	66	12	2	224	2.8	2
20	المساعدة في إرشاد المتضررين في أماكن الإيواء .	66	10	4	222	2.77	3
21	استخدام مهارات الممارسة المهنية لمساعدة المتضررين على مواجهة الأزمات والكوارث .	66	8	6	220	2.57	5
22	حث المتضررين على الحصول على الخدمات ومواجهة المشكلات	68	8	4	224	2.8	2
23	إرشاد وتوجيه أسر الضحايا لحالة ضحاياهم مع تقديم المعونة النفسية المناسبة .	66	12	2	244	2.8	2

بالنظر إلى الجدول رقم (12) يتضح الآتي :

احتلت العبارات رقم (10،4) الترتيب الأول وبوزن مرجح قدره (2.5) وهي :

- الدعوة إلى أهمية التنسيق بين مؤسسات المجتمع لخدمة المتضررين .
- دعوة وسائل الإعلام لتوعية المجتمع بطرق مواجهة الأزمات والكوارث .

وتشير هذه النتيجة إلى إدراك عينة البحث لأهمية توعية المجتمع بطرق مواجهة الأزمات والكوارث وأهمية التنسيق بين مؤسسات المجتمع وذلك لما تخلفه الكوارث من آثار مفجعة على الحياة والممتلكات ، مما يستلزم معه تكوين وعي عام بين أفراد المجتمع بالوسائل والأساليب الواجب اتباعها لمواجهة الآثار والمشكلات الناتجة عن الكوارث والأزمات ، ومن ثم تحسين نوعية وفعالية الخدمات المتاحة في المجتمع ، وهذا ما أكدت عليه دراسة الحدراوي بأهمية استخدام الأسلوب والمنهج العلمي في التعامل مع الأزمات وإجراء عمليات تثقيف للجمهور واستخدام استراتيجيات مستقبلية للتعامل مع الأزمات .

جاء في المرتبة الثانية العبارات رقم (23،22،19) بوزن مرجح قدره (2.8) وهي :

- تدريب المتطوعين على أداء المهام المطلوبة لمساعدة المتضررين .
- حث المتضررين على الحصول على الخدمات ومواجهة مشكلاتهم .
- إرشاد توجيه أسر الضحايا لحالة ضحاياهم مع تقديم المعونة النفسية المناسبة .

وتشير هذه الاستجابات إلى إدراك عينة البحث لأهمية التدخل لمساعدة المتضررين وبأساليب مدروسة ، وإعداد المتطوعين للتعامل معها في حال وقوعها وتوفر الإمكانيات والموارد اللازمة للتعامل مع كل متغيرات الموقف ، وهذا ما أكدت عليه دراسة رشاد عبد اللطيف (1993م) ، حيث أوضحت أهمية تكوين فرق عمل من المهنين والمتطوعين لمواجهة المشكلات المترتبة عن الكوارث .

كما ترى عينة البحث أن من أدوار الاختصاصي الاجتماعي تشجيع المتضررين للسعي والحصول على الخدمات ومواجهة مشكلاتهم وذلك من خلال إرشادهم وتعريفهم بحالة ضحاياهم وبأسلوب مهني مع تقديم المعونة النفسية المناسبة لهم .

جاء في المرتبة الثالثة كل من العبارات رقم (20،15،2) وذلك بوزن مرجح قدره (2.77) وهي:

- مساندة المتضررين للتخفيف من حدة القلق الناتج عن الأزمة .
- تحويل الحالات المنكوبة فوراً إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة .
- المساعدة في إرشاد المتضررين إلى أماكن الإيواء .

وتشير هذه الاستجابات إلى أهمية مساندة المتضررين ومشاركتهم وجدانياً ودعمهم معنوياً لأن الأزمة تترك آثاراً اجتماعية ونفسية على الأفراد والجماعات والمجتمعات ، وهذا ما أكدت عليه دراسة أحمد شفيق السكري ، وذلك بعدم الاقتصار على تقديم المساعدات العاجلة والآجلة فقط للمتضررين من الكوارث بل الاهتمام أيضاً بالرعاية النفسية والاجتماعية لما بعد التعرض للصدمة أو الكارثة .

وتتفق أيضاً مع دراسة (Derek Clifford) حيث أكدت على أهمية التقدير الجيد لحجم الخسائر والتعرف على العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات الطوارئ العاجلة للتخفيف في مشكلاتهم حيث إن المساندة تخفف من تأثير الأحداث المسيئة الناتجة عن الأزمة وتساعدهم على التكيف مع الحياة .

كما ترى عينة البحث أن من أدوار الاختصاصي تحويل الحالات المنكوبة فوراً إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة وإرشادهم إلى أماكن الإيواء ، وذلك لأن وقوع الأزمة يحدث صدمة اجتماعية ونفسية تؤدي إلى الارتباك الشديد ومن ثم يكون المتضررون بحاجة إلى التدخل السريع الذي يستلزم من الممارس تقدير الموقف بدقة والاتصال السريع بالجهات التي يمكن أن تقدم الخدمات وتحويل المتضررين إليها .

جاء في المرتبة الرابعة العبارة رقم (1) وبوزن مرجح قدره (2.76) وهي :

- عقد ندوات تثقفية لطلاب المدارس والجامعات عن الكوارث والأزمات وكيفية التعامل معها .

حيث ترى عينة البحث أهمية التوعية وتزويد الطلاب بالمعارف التي تساعد في التخفيف من آثار الأزمات عند حدوثها ، لأن وقوع الأزمة دون الاستعداد لها يؤدي إلى خسائر عديدة ، وهذا يتفق مع ما أوصت به دراسة (حامد الحدراوي) بأهمية إجراء عمليات تثقيف للجمهور واستخدام استراتيجيات مستقبلية للتعامل مع ا لأزمات ، كما أن التثقيف والتوعية يعدان من أبرز اهتمامات الخدمة الاجتماعية في هذا المجال لأنها تتعامل مع جميع فئات المجتمع أثناء مواجهتهم ظروفاً غير طبيعية .

جاء في المرتبة الخامسة العبارات رقم (21،7،6) ، وبوزن مرجح قدره (2.75) وهي :

- البحث في المشكلات التي تواجه المتضررين والعمل على مواجهتها .
- تنظيم عمليات المساعدة التي يقوم بها المتطوعون .
- استخدام مهارات الممارسة المهنية لمساعدة المتضررين على مواجهة الأزمات والكوارث .

وتشير هده الاستجابات إلى الدور المهني للممارس الاجتماعي في التعرف على مشكلات المتضررين سواء كانت نفسية أم اجتماعية وإشباعها سواء كان معنوية أو مادية .

كما ترى عينة البحث أن من أدوار الممارسين تنظيم عمليات المساعدة التي يقوم بها المتطوعون

وفي دلك استثمار للإمكانيات والموارد البشرية المتاحة في المجتمع وضمان أداء الخدمة والرعاية للمتضررين بكفاءة ، وهذا ما توصلت إليه دراسة (رشاد أحمد عبد اللطيف) والتي استهدفت التعرف على الجهود التطوعية ودورها في مواجهة مشكلات المتضررين في الكوارث ، وقد خرجت الدراسة بأن التحكم في المتغيرات المرتبطة بالكارثة أمر ممكن إذا ما توفرت الإرادة الموحدة القادرة على صهر الجهود التطوعية الممكنة لدرء الكارثة أو التخفيف من أضرارها المتوقعة.

وترى عينة البحث أهمية استخدام مهارات الممارسة المهنية لمساعدة المتضررين على مواجهة الأزمات وذلك من خلال تقدير موقف الأزمة وتقدير مشاعر العميل وتكوين علاقة مهنية والتعرف على تأثير الأزمة وتدعيم ذاته والتعرف على مشكلاته واحتياجاته والعمل على مواجهتها.

جاء في المرتبة السادسة والسابعة العبارات رقم (17،12،16) وبأوزان مرجحة قدرها (2.72،2.7) وهي :

1. إرشاد المتضررين إلى المؤسسات التي تقدم الخدمات والمساعدات .
2. التوعية بأهمية المعاملة الجيدة للمتضررين مهما كان سلوكهم .
3. مراعاة أولويات عمليات الإنقاذ للنساء والأطفال المسنين .

وتشير هذه الاستجابات إلى أهمية تقديم المساعدة للمتضررين سواء من خلال الإرشاد إلى إمكان الخدمات التي تلبي احتياجاتهم أم تثقيف العاملين في المجال إلى مراعاة مشاعر وانفعالات المتضررين وتقديرها والعمل على تقديم الخدمات بداية للأطفال والنساء والشيوخ .

جاء في المرتبة الثامنة العبارات رقم (14،13) بوزن مرجح قدره (2.67) وهي :

- المساهمة في حل المشكلات التي يتعرض لها المتضررون بعد الكارثة .
- تدعيم الأمل في المستقبل للمتضررين والمساعدة لإعادة التوازن .

وتشير هذه الاستجابات إلى أهمية العمل على حل المشكلات التي يتعرض لها المتضررون بعد الكارثة وتدعيم الأمل في المستقبل ، حيث أوضحت العديد من الدراسات وجود قصور في الخدمات المقدمة للمتضررين بعد الكوارث (دراسة مرفت أحمد أبو النيل).

وقد أوصت دراسة خالد عبد الفتاح السيد إلى ضرورة مد يد العون للمنكوبين وتصحيح أوضاعهم والعمل على استعادة نشاطهم ، وهي تلك الأدوار المنوط بالممارس الاجتماعي القيام بها.

جاء في المرتبة التاسعة والعاشرة والحادية عشرة العبارات رقم (18،3،11،5) وبأوزان مرجحة على التوالي ، (2،65،.-2،62 2،6-) وهي :

- تزويد المتضررين بالمعلومات التي يحتاجونها في ظروف الأزمة أو الكارثة .
- المطالبة بحقوق المتضررين في الجهات ذات العلاقة .
- توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين .
- مساعدة المتضررين باستثمار قدراتهم للتغلب على آثار الأزمة .

وهي استجابات تؤكد على الدور المهم للممارس الاجتماعي تزويد المتضررين بالمعارف حول الخدمات التي تلبي احتياجاتهم في موقف الأزمة واستثمار قدراتهم واستعادة نشاطهم لمواجهة آثار الأزمة .

جدول رقم (3) يوضح المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث ن = 80

م	المعوقات	الإجابات			مجموع الأوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	نقص في معارف ومهارات الممارس في مجال الأزمات والكوارث .	60	18	2	218	2.72	6
2	عدم وضوح دور الممارس في مجال الأزمات والكوارث وحجم صلاحياته .	64	14	2	222	2.77	4
3	نقص معرفة المتضررين بحقهم في الحصول على الخدمات.	62	18	–	222	2.77	4
4	سلبية وتواكل بعض المتضررين .	49	23	8	201	2.51	10
5	عدم وجود جهات تدريبية لأفراد المجتمع في مجال الأزمات والكوارث .	60	18	2	218	2.72	6
6	عدم معرفة الممارس بالمؤسسات التي يمكن اللجوء إليها لتقديم المساعدات للمتضررين .	70	10	–	220	2.75	5
7	عدم وجود حوافز مادية ومعنوية للممارسين في هذا المجال .	64	14	2	222	2.77	4
8	نقص في الكوادر المدربة في مجال الأزمات والكوارث .	72	8	–	232	2.9	1
9	عدم وجود استعداد شخصي للممارس في مجال الأزمات والكوارث	50	20	10	200	2.5	11
10	النقص في المساعدات المقدمة في حالة الأزمات والكوارث .	56	22	2	216	2.7	7
11	عدم تعاون بعض مؤسسات المجتمع في حالات الكوارث والأزمات	54	22	4	210	2.62	8
12	قلة عدد الممارسين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث.	62	14	4	218	2.72	6
13	نقص في الدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث.	68	12	–	228	2.85	2
14	عدم تعاون فريق العمل مع الممارس الاجتماعي .	48	30	2	206	2.57	9
15	عدم توفر الخبرة الكافية بالأساليب المهنية لاستراتيجيات التدخل المهني في مواقف الأزمات .	60	18	2	218	2.72	6
16	نقص الخبرة لدى الممارس الاجتماعية لعدم ممارسته مواقف الأزمات والكوارث .	66	12	2	224	2.8	3
17	عدم اهتمام المجتمع بدور الممارس الاجتماعي في المجتمع .	62	18	–	222	2.77	4
18	عدم التنسيق في تقديم الخدمات للمتضررين بين مؤسسات المجتمع	62	18	–	222	2.77	4

بالنظر إلى جدول رقم (3) يتضح الآتي :

احتلت العبارة رقم (8) الترتيب الأول بوزن مرجح قدره (2.9) وهي :

- نقص في الكوادر المدربة في مجال الأزمات والكوارث .

وتشير هذه النتيجة إلى شعور عينة البحث بأهمية العمل المنظم في هذا المجال ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (حيدر عبيسان وزياد طوالية) حيث أوصت بالتركيز على البرامج التدريبية الموجهة لإدارة الأزمات وأضاف (Janice Pand) أهمية تعليم وتدريب المهنيين والمتطوعين ليتمكنوا من إجراء عمليات المساعدة للأفراد المتضررين .

جاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (13) وبوزن مرجح قدره (2.85) وهي :

- نقص في الدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث.

وتوضح هذه النتيجة أهمية تنظيم دروات في هذا المجال لتوعية وتدريب أفراد المجتمع على مواجهة مواقف الأزمات، ويمكن عقد هذه الدروات لطلاب المدارس والجامعات وفي الأحياء للأهالي .

جاء في المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة كل من العبارات رقم (6،18،17،7،3،2،16) وبأوزان مرجحة على التوالي : (2.8،2.77،2.75) وهي :

- نقص الخبرة لدى الممارس الاجتماعي لعدم ممارسته مواقف الأزمات والكوارث .
- عدم وضوح دور الممارس في مجال الأزمات والكوارث وحجم صلاحياته .
- نقص معرفة المتضررين بحقهم في الحصول على الخدمات .
- عدم وجود حوافز مادية ومعنوية للممارسين في هذا المجال .
- عدم اهتمام المجتمع بدور الممارس الاجتماعي في المجتمع .
- عدم التنسيق في تقديم الخدمات للمتضررين بين مؤسسات المجتمع .
- عدم معرفة الممارس بالمؤسسات التي يمكن اللجوء إليها لتقديم المساعدات للمتضررين.

وتشير هذه الاستجابات إلى مجوعة من المعوقات لدور الممارس الاجتماعي، بعضها يرجع إلى القصور في المعارف والتدريب في هذا المجال وبعضها يرجع إلى المجتمع ودوره في تشجيع الممارس ومساعدته على أداء وتنظيم الخدمات المقدمة في مؤسسات المجتمع في مواقف الأزمات .

احتلت العبارات رقم (10،15،12،5،1) المراتب السادسة والسابعة وبوزن مرجح قدره (2.7،2.72) وهي :

- نقص في معارف ومهارات الممارس في مجال الأزمات والكوارث .
- عدم وجود جهات تدريبية لأفراد المجتمع في مجال الأزمات والكوارث .
- قلة عدد الممارسين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث .
- عدم توفر الخبرة الكافية بالأساليب المهنية لاستراتيجيات التدخل المهني في مواقف الأزمات .
- النقص في المساعدات المقدمة في حالة الأزمات والكوارث .

وتوضح هذه النتائج أهمية الإعداد النظري والعملي للكوادر العاملة في هذا المجال من الممارسين الاجتماعيين من خلال المعاهد والجامعات لتزويدهم بالمعارف والقيم والمهارات اللازمة للمجال ، كما تتضح أهمية وعي مؤسسات المجتمع لتنظيم دورات تدريبية لأفراد المجتمع والمتطوعين لمواجهة الكوارث وكيفية التعامل معها، ومن المعوقات أيضاً النقص في المساعدات المقدمة ، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الوعي لدى أفراد المجتمع ومؤسساته بدورهم في هذا المجال.

أخذت العبارات رقم (14،11) المرتبة الثامنة والتاسعة وبوزن مرجح قدره (2.57،2.62) وهي

- عدم تعاون بعض مؤسسات المجتمع في حالات الكوارث والأزمات .
- عدم تعاون فريق العمل مع الممارس الاجتماعي .

وهذه المعوقات تنعكس على مستوى الخدمة المقدم في هذا المجال، وهذا ما أوصت به دراسة (مجدي فادي أبو العلا) من أهمية تفهم فريق العمل المشارك مع الممارس الاجتماعي لطبيعية وأهمية دوره وتعاون مؤسسات المجتمع .

أخذت العبارات رقم (9،4) المرتبة العاشرة والحادية عشرة وبوزن مرجح قدره (2،5،2.51) وهي:

- سلبية وتواكل بعض المتضررين .
- عدم وجود استعداد شخصي للممارس في مجال الأزمات والكوارث .

وترى عينة البحث أن سلبية وتواكل بعض المتضررين تعوق من دور الممارس الاجتماعي لحاجة هده الفئة إلى جهود مكثفة لدفعهم وتحفيزهم للحصول على الخدمات واستثمار إمكانياتهم وقدراتهم للتحرك والسعي .

كما أن عدم وجود استعداد شخصي للممارس في هذا المجال يعتبر من المعوقات للخدمة لحاجة هذا المجال من مهارات وقيم خاصة .

جدول رقم (4) المقترحات التي يمكن أن تساهم في التغلب على المعوقات التي تواجه دور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث

ن = 80

م	المقترحات	الإجابات			مجموع الأوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات والكوارث في كل محافظة.	78	2	–	236	2.95	2
2	إجراء اختبارات ومقابلات لاختيار الممارسين العاملين في مجال الأزمات والكوارث .	72	6	2	230	2.87	5
3	تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للمجال .	72	8	–	232	2.09	4
4	إلحاق الممارسين الاجتماعيين بالدروات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث .	72	6	2	230	2.87	5
5	إقرار حوافز تشجيعية للممارسين في مجال الأزمات والكوارث .	70	10	–	230	2.87	5
6	حث مؤسسات المجتمع على التعاون ومساندة الخدمة الاجتماعية للقيام بدورها مع المتضررين بالدعم المادي والمعنوي .	76	4	–	236	2.59	2
7	إجراء الأبحاث العلمية للتعرف على احتياجات ومشكلات المتضررين .	74	6	–	234	2.92	3
8	تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في مجال الأزمات والكوارث .	70	10	–	230	2.87	5
9	تكثيف الدورات التدريبية للمتطوعين من أفراد المجتمع .	76	4	–	236	2.95	2
10	زيادة عدد الممارسين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث .	76	4	–	236	2.59	2
11	تنظيم وتقسيم العمل في حالة الأزمات والكوارث منعا للتضارب .	72	8	–	232	2.9	4
12	تكثيف الدورات التدريبية لممارسي الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .	78	2	–	238	2.97	1
13	إعطاء الصلاحيات المناسبة للممارسين الاجتماعيين للتحرك .	72	8	–	232	2.9	4
14	دعم الأبحاث العلمية في مجال الكوارث للتعرف على الدور المطلوب للخدمة الاجتماعية .	74	6	–	234	2.92	3
15	الإعداد العلمي والمهاري بما يتناسب وعمليات الانقاذ المختلفة والتعامل مع الصراخ والعويل والانهيار المصاحب للكوارث .	74	6	–	234	2.92	3
16	إجراء البحوث العلمية عن نتائج الكوارث السابقة لتحديد معطيات توجه جهود الخدمة الاجتماعية مستقبلا مع مراعاة اختلاف الزمان والمكان .	74	6	–	234	2.92	3

يتضح من تحليل بيانات الجدول رقم (4) أن أهم المقترحات كانت العبارة رقم (12) وبوزن مرجح قدره (2.97) وهي :

- تكثيف الدورات التدريبية لممارسي الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .

ويساهم تطبيق هذا المقترح في جودة أداء الخدمة للمتضررين حيث يحصل الممارس على معارف ومهارات مناسبة للمجال وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (عبد الله بن كرم وحيد عبيسان وزياد طواليه).

أخذت العبارات رقم (16،15،14،7،10،9،6،1) الترتيب الثاني والثالث وبوزن مرجح قدره (2.92،2.95) وهي :

- إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات والكوارث في كل محافظة.

حث مؤسسات المجتمع على التعاون ومساندة الخدمة الاجتماعية للقيم بدورها مع المتضررين بالدعم المادي والمعنوي .

- تكثيف الدورات التدريبية للمتطوعين من أفراد المجتمع .
- زيادة عدد الممارسين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث .
- إجراء الأبحاث العلمية للتعرف على احتياجات ومشكلات المتضررين .
- دعم الأبحاث العلمية في مجال الكوارث للتعرف على الدور المطلوب للخدمة الاجتماعية.

الإعداد العلمي والمهاري بما يتناسب وعمليات الإنقاذ المختلفة والتعامل مع الصراخ والعويل والانهيار المصاحب للكوارث .

إجراء البحوث العلمية عن نتائج الكوارث السابقة لتحديد معطيات توجه جهود الخدمة الاجتماعية مستقبلاً مع مراعاة اختلاف الزمان والمكان .

وجميعها مقترحات تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة في حالة الكوارث ، وفي المجتمع السعودي يلاحظ بداية الاهتمام والاستفادة من مثل هذه المقترحات من خلال عقد الندوات والمؤتمرات بهدف زيادة الوعي والتعريف بالأساليب العلمية والعملية وتزويد العاملين بالمهارات اللازمة .

جاء في الترتيب الأخير الرابع والخامس العبارات رقم (8،5،4،2،13،11،3) وبوزن مرجح قدره (2.9 ،2.87) وهي :

- تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للمجال .

- تنظيم وتقسيم العمل في حالة الأزمات والكوارث منعا للتضارب .
- إعطاء الصلاحيات المناسبة للممارسين الاجتماعيين للتحرك .
- إجراء اختبارات ومقابلات لاختيار الممارسين العاملين في مجال الأزمات والكوارث .
- الحاق الممارسين الاجتماعيين بالدروات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث .
- إقرار حوافز تشجيعية للممارسين في مجال الأزمات والكوارث .
- تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في مجال الأزمات والكوارث .

وجميع هذه المقترحات تهدف إلى تحسين دور الممارس الاجتماعي في مجال الأزمات ، فمن الأهمية أن يكون لدى الممارس الاستعداد الشخصي والرغبة في هذا المجال حيث إنه يتعامل مع أفراد وأسر في حالة انهيار ومن ثم هم بحاجة إلى معاملة خاصة وتقدير لوضعهم والتحرك سريعاً لمساعدتهم ومساندتهم وتقديم الخدمات المناسبة ، كما يحتاج الممارس إلى دورات تدريبية وحوافز تشجيعية وتفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في المجال .

التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث :

تأسيساً على معطيات نظرية الأزمة ونتائج الدراسة الحالية فإن التصور المقترح يقوم على الأسس التالية :

- الإطار النظري للدراسة والمتمثل بنظرية الأزمة .
- نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية .
- ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج .

أهداف التصور المقترح :

يهدف التصور المقترح إلى تحسين دور الممارس الاجتماعي في مجال الأمات والكوارث من خلال تقديم مجموعة من الأدوار بناء على المعطيات النظرية والدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية وتتمثل هذه الأهداف في :

1. مساعدة العميل على استعادة ثقته بنفسه وقدرته للتعامل السليم مع موقف الأزمة والتعرف على احتياجات ومشكلاته ومحاولة التعامل معها .
2. مساعدة العميل للوصول إلى حالة التوازن وزيادة كفاءته للتعامل مع الموقف وتزويده بالمهارات التي تساعده في التعامل مع أزمات مستقبلية .

ويمكن تحقيق الأهداف من خلال مراحل التدخل التالية :

أولاً : تقدير الموقف : ويقصد به تقدير الممارس الاجتماعي لمشاعر وانفعالات العميل ودرجة تأثره بالموقف وتكوين علاقة مهنية قائمة على الثقة والتقبل والتعرف على ظروف الأزمة ومهارات العميل وإمكانيات المؤسسة والمجتمع التي يمكن الاستفادة منها .

ثانياً : التخطيط للتدخل : وفيها يتم التعرف على مدى تأثير موقف الأزمة على أداء العميل وإمكانياته للتعامل مع الموقف وعلاقته بالأنساق الأخرى والمساعدات التي يمكن أن يحصل عليها من المحيطين سواء كانوا أسراً أم مؤسسات وتحديد الهدف من التدخل في كل موقف وتحديد البدائل التي يمكن أن تستخدم لمواجهة الموقف .

ثالثاً : مرحلة التدخل وتنفيذ الخطة : وتتضمن هذه المرحلة مساعدة العميل على تحقيق الفهم السليم لموقف الأزمة ومعرفة جوانب قوته وضعفه لوضع الخطة المناسبة لمواجهة الموقف، كما تتضمن هذه المرحلة التعرف على إمكانيات البيئة للحصول على الخدمات التأهيلية المناسبة .

ويمكن تحديد الأساليب التي يستخدمها الممارس العام في هذه المرحلة إلى ثلاث مجموعات هي :

1. أساليب التخفيف من حدة الضغوط الانفعالية التي تواجه العميل كالقلق والخوف من خلال :

- مساعدة العميل للتعبير عن مشاعره واستخدام الإرشاد النفسي والاجتماعي .
- تكوين علاقة مهنية مساندة تشعره بأهميته وأحقيته في المساعدة والدفاع عن حقه في الحصول على احتياجاته من مؤسسات المجتمع .
- التأكيد ومنح القوة وإعطاء الأمل في المستقبل .

2. أساليب تدعيم الذات في مواجهة الأزمة من خلال :

- استخدام أسلوب إمداد العميل بالمعلومات والمعارف ليتفهم موقف الأزمة وكيفية مواجهتها والاستفادة من مؤسسات المجتمع لإشباع احتياجاته .
- تعديل القيم السلبية والتواكل لدى العميل وإشعاره بدوره في الموقف وقدرته على مواجهته.
- إشراكه في التخطيط لمواجهة الأزمة وتوقعاته والمستقبلية .
- تشجيعية وتدريبيه للسعي والحصول على الخدمات من مؤسسات المجتمع .

3. أساليب استثمار إمكانات البيئة :

ويقصد بها استثمار موارد المجتمع سواء كانت مادية أم بشرية لصالح المتضررين في الأزمات والكوارث .

رابعاً: مرحلة الإنهاء : ويتم فيها التوصل إلى تحقيق الأهداف المطلوبة لمواجهة الأزمة ووصول العميل إلى مستوى من القدرة على التعامل مع الموقف وفي هذه المرحلة يكون العميل اكتسب خبرات ومهارات من الممارس ومن الموقف للتعامل مع الأزمات في المستقبل .

مقترحات وتوصيات لتفعيل التصور المقترح :

1. تكثيف الدورات التدريبية لممارسي الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث .
2. إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات والكوارث في كل محافظة .
3. حث مؤسسات المجتمع على التعاون ومساندة الخدمة الاجتماعية للقيام بدورها مع المتضررين بالدعم المادي والمعنوي .
4. تكثيف الدورات التدريبية للمتطوعين من أفراد المجتمع .
5. زيادة عدد الممارسين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث .
6. إجراء الأبحاث العلمية للتعرف على احتياجات ومشكلات المتضررين .
7. دعم الأبحاث العلمية في مجال الكوارث للتعرف على الدور المطلوب للخدمة الاجتماعية .
8. الإعداد العلمي والمهاري بما يتناسب وعمليات الانقاذ المختلفة والتعامل مع الصراخ والعويل والانهيار المصاحب للكوارث .
9. إجراء البحوث العلمية عن نتائج الكوارث السابقة لتحديد معطيات توجه جهود الخدمة الاجتماعية مستقبلاً مع مراعاة اختلاف الزمان والمكان .
10. إعطاء الصلاحيات المناسبة للممارسين الاجتماعيين للتحرك .
11. تنظيم وتقسيم العمل في حالة الأزمات والكوارث منعاً للتضارب .
12. تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للمجال .
13. إجراء اختبارات ومقابلات لاختيار الممارسين العاملين في مجال الأزمات والكوارث.
14. إلحاق الممارسين الاجتماعيين بالدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث .
15. إقرار حوافز تشجيعية للممارسين في مجال الأزمات والكوارث .
16. تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في مجال الأزمات والكوارث.

المراجع :-

1. عبد الله بن أحمد الزهراني :» نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية « ، دراسة نظرية تحليلية – جامعة أم القرى ، 1428هـ ، ص 5 .البحث العلمي والتكنولوجيا، القاهرة ، 2009، ص 11.
2. برنامج الامم المتحدة للتنمية ، المؤتمر الأول لإدارة الكوارث ،أكاديمية
3. سامح قايدباي ، مقالة منشورة في مجلة الاهرام المسائي ، 2011 م .
4. جلال الدين عبد الخالق :» الملامح المعاصرة للموقف النظري في طريق العمل مع الحالات الفردية» ، خدمة الفرد ، القاهرة ، دار المعرفة الجامعية ،1999م ، ص 189 .
5. علي حسين زيدان :" نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية» ، القاهرة ، مكتبة التجارة والتعاون للطباعة والنشر ، 1997م ، 78 .
6. حامد الحدراوي : «أسباب نشوء الأزمات وإدارتها» ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي ، مجلة الكوفة ، العدد 5 ، جامعة الكوفة ، ص ص 210-211 .
7. عبد الله بن متعب بن كردم :" اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات « ، رسالة ماجستير ، الرياض، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005م.
8. حيدر عبيسات ، زياد طوالية :" دراسة ميدانية لمدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مؤسسات المناطق الحرة » ، 2005م .
9. Pazar Janice pond :the reliability of the triage Assessment syste for crisis intervention ,(phd, the university of Memphis 2005) p69
10. Code of ethics of social work ; N.A.S.Wwashington , Dc ,N.A.S.W PRESS,2008 .
11. خالد عبد الفتاح السيد، تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة المخاطر الاجتماعية الناتجة عن الكوارث الطبيعية، المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية ، مصر، مجلد 6،2007، جامعة حلوان – كلية الخدمة الاجتماعية.
12. أحمد شفيق السكري ، دور الاختصاصي الاجتماعي والتخطيط المنهجي لمواجهة أخطار الكوارث الطبيعية، المؤتمر الدولي لإدارة الكوارث (طوارئ 90) أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، القاهرة، 1990.
13. مجدي فادي أبو العلا ، إسهام طريقة خدمة الجماعة في مساعدة جماعات المجتمع المحلي لمواجهة الأزمات، دراسة استطلاعية ، رسالة ماجستير ،القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،1995.

14. محمود محمود عرفان ، عبد الرحمن صوفي عثمان ، الخدمة الاجتماعية وزيادة التماسك الاجتماعي في الكوارث العامة ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية ، المجلد الثامن، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، 2009.

15. Derek Clifford ; problems of 'Expertise ' in Emergency Duty social work , British journal of social work ,vol (32) 2010

16. حمدي محمد منصور :" الخدمة الاجتماعية المباشرة – نظريات ومقاييس « ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2010م ، ص 40 .

17. عبد الفتاح عثمان ، علي الدين السيد محمد :" نظريات خدمة الفرد وقضايا المجتمع العربي»، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 19993م ، ص291.

18. محمود محمد أحمد صادق :" فعالية برنامج التدخل المهني في خدمة الفرد في تنمية أساليب إدارة الأزمة لدى المتزوجات عرفياً » ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني عشر ، المجلد الأول ، 2005م .

19. عادل محمد جوهر، العلاقة بين ممارسة نظرية الأزمة في خدمة الفرد وتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي لمرضى الفشل الكلوي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، أبريل،2002،العدد الثامن.

20. Lauren Lindsey ; the experience of forensic social workers in acorrectional setting , M.S.W .,U.S.A.University of Arkansas, 2006

21. نجلاء يوسف قنديل : " نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل أدوار الاختصاصي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ « ، بحث منشور في المؤتمر العلمي للخدمة الاجتماعية الرابع والعشرين ، الجزء الثالث ، 2011م م .

22. Hoff,Lee Ann:" People in crisis ", Understand and helping ,3rd .ed Addison Wesley .Publishing company,1989.P.5

23. حمدي محمد منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص 41 .

24. أمينة مصطفى صادق ،إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة ،الدار المصرية اللبنانية،2002.

25. ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،2014، ص310

26. جلال الدين عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره ، ص 189 .

27. عبد الوهاب محمد كامل ،سيكولوجية إدارة الأزمات ، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،1424 ، ص21.

28. فوزية شفيق الصدر، إدارة الكوارث والأزمات البيئية ، المؤتمر الثالث، إدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس،2003،ص302.

29. عبد الوهاب محمد كامل ، سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية، القاهرة، دار الفكر للطباعة والنشر،2003، ص109

30. جلال الدين عبد الخالق، مرجع سبق ذكره ، ص 195 .

31. ماهر أبو المعاطي علي : «مرجع سبق ذكره، ص312 .

32. المرجع السابق،316.

33. Ludia Rapoport, Crisis oriented short-term casework:" Social serview review", Voll,March 1967,P31 -43.

34. Graoe L. Duckworth, A Project in crisis intervention, Social case- work ,Vol Xlvm,April April1967,P227 -233.

35. علي إسماعيل علي : « العلاج القصير في خدمة الفرد والتدخل في مواقف الأزمات ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1995م .

36. رشاد أحمد عبد اللطيف، ممارسة الدفاع في تنظيم المجتمع في العمل مع المتضررين من الزلازل بالريف، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس ،الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة، 518-1993،545.

37. رشاد أحمد عبد اللطيف ،الجهود التطوعية ودورها في مواجهة مشكلات المتضررين من الكوارث ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، 1992.

38. مرفت أحمد أبو النيل، دور الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقي لمواجهة المشكلات الصحية الناجمة عن الكوارث، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، 1995

Numbering of the role of social service in the area of crises and disasters

«Study applied to the members of the faculty of specialists definition»

Dr. Al-Jawhara Mohammed Al-Drees •

Introduction

In recent years the world has faced many crises and disasters that threaten humanity's safety and stability; a situation that requires cooperation among social institutions in order to serve society better. The Kingdom of Saudi Arabia is not isolated from the rest of the world. It has confronted several crises and disasters in the last few years, such as the floods and the damage they caused, the terrorist bombings that took place in different provinces and more recently the war in Yemen and its effects in the southern part of the kingdom.

Thus is the importance of this study in attempting to suggest to relevant authorities a role that Social Service can provide in this field. It is a descriptive analytical study that uses the comprehensive survey of faculty members who specialize in social work and uses the survey as a tool to gather information. The study has produced results and recommendations, key among which was the need to increase the number of social practitioners in this area and the importance of providing them with the appropriate knowledge, skills and values and enroll them into specialized courses. And to give them the power to act in crisis situations and disasters in addition to educating the community and its institutions to support practitioners and recognize their role in this field.

Keywords
Eclecticism – Professional Practice – Attitudes

• Princess Noura Bint Abdulrahman University - Faculty of Social Work - Individual Service Department