أسس واستراتيجيات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث

الدكتور/ صلاح الدين محمد مفتاح الشيباني
عضو هيئة تدريس الخدمة الاجتماعية بجامعة صبراتة
Salahshibani64@gmail.com

ملخص البحث:

اهتم البحث الحالي بمعالجة أحد الموضوعات المهمة المتعلقة بالتدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث، ومن ثم سعى إلى تسليط الضوء على أهمية التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية على المستوى الوقائي والعلاجي، وتحديد الأدوار التي يمارسها الاختصاصي الاجتماعي وخطوات التدخل المهني؛ ومبادئ وأسس التعامل مع حالات الأزمات والكوارث والاستراتيجيات التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي للعمل، ووضع نموذج لخطوات التدخل العلاجي مع عملاء الخدمة الاجتماعية من منظور نظرية التدخل في الأزمات، وتوصل إلى استنتاجات تؤكد على الإسهامات المميزة التي يمكن أن تقدمها بحوث الأزمات والكوارث في الخدمة الاجتماعية في دعم الأطر المعرفية للتدخلات المهنية في مجال مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات؛ ووضع عدد من التوصيات من بينها العمل على تأصيل منهجية متكاملة لإدارة الأزمات والطوارئ في دراسة الخدمة الاجتماعية، وتوفير التدريب والتعليم المستمر للاختصاصي الاجتماعي حول أحدث ما يتوصل اليه العلم في التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.

الكلمات المفتاحية: التدخل المهني – الخدمة الاجتماعية – الأزمات والكوارث

Foundations and strategies of professional social service intervention during crises and disasters

***Research Summary*:**

The current research was concerned with addressing one of the important topics related to professional social service intervention during crises and disasters، and thus sought to shed light on the importance of professional social service interventions at the preventive and therapeutic levels، and to define the roles practiced by the social worker and the steps of professional intervention. And the principles and foundations of dealing with crisis and disaster situations and the strategies that social workers use to work، and setting a model for the steps of

therapeutic intervention with social service clients from the perspective of crisis intervention theory، and arriving at conclusions that emphasize the distinctive contributions that crisis and disaster research can make in social service in supporting frameworks. Knowledge of professional interventions in the field of disaster response and crisis management، A number of recommendations were made، including working to establish an integrated methodology for crisis and emergency management in the study of social service، and providing training and continuing education for social workers on the latest scientific findings in dealing with emergency and crisis situations.

Keywords: professional intervention - social service - crises and disasters

المقدمة:

تعاني المجتمعات المتقدمة منها والنامية على حد سواء من الأزمات والكوارث، وتختلف هذه الأزمات من مجتمع لآخر ومن بيئة لأخرى، فمنها الأزمات البيئية والغذائية والسياسية والاقتصادية، وتعجز هذه المجتمعات عن مجابهتها، وتأتي الأزمات والكوارث وما ينتج عنها من مفاجآت وآثار سلبية تعكر صفو الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي بما يؤثر بالسلب على المصالح العليا للدولة؛ لذا كان من الضروري تواجد خطط مؤسسية لمواجهة وإدارة الأزمات بحيث تتوازى هذه الخطط مع الخطط التنموية،[1] ومن ثم باتت عملية مواجهة الأزمات تحتاج إلى إدارة رشيدة وإلى إرادة صلبة قادرة على الاستجابة والتحدي وفى الوقت نفسه على التصدي السريع والحاسم لقوى صنع الأزمات[2]؛ ومهما بلغت سنوات الخبرة في مجال مواجهة الأزمات والكوارث ومعالجة آثارها السلبية فإن الألم الشديد يعد من أحد السمات الرئيسة حينما تقع الأزمة أو الكارثة سواء كانت محلية أو عالمية؛ ويشير تقرير صادر عن قاعدة البيانات الدولية للكوارث في يناير 2016 أنه في عام 2015 قد تعرضت أكثر من 113 دولة للكوارث بواقع 346 كارثة وعدد 98،6 مليون شخص قد تضرروا وما يقارب من 22،773 قد قتلوا كما تشير الشواهد الإمبيريقية عام 2000 وحتي عام 2012، أن الكوارث مثل الأمراض والأوبئة والزلازل وارتفاع درجات الحرارة والعواصف والبراكين والأتربة وسقوط الطائرات وغرق السفن والحرائق تسببت في وفاة 1،2 مليون شخص وتكبدت البشرية أضرارا تقدر بنحو 1،7 تريليون دولار.[3]

ومن التطورات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في التدخل المهني الذي يعتبر من المفاهيم التي فرضت نفسها على ممارسة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الأخير من القرن الماضي حيث بدأت في الظهور في كتابات الخدمة الاجتماعية في السبعينيات من

القرن العشرين وأصبحت تمثل اتجاها تفاعليا يبعدها عن النمط التقليدي لممارسة الخدمة الاجتماعية ويتجه بها نحو مهنة واحدة موحدة هي مهنة الخدمة الاجتماعية.

ومن خلال التدخل المهني للخدمة الاجتماعية عند حدوث الكوارث تظهر نواحي هامة في التعامل معها من خلال العديد من الجوانب التي تم تنظيمها وإعدادها إدارياً وإجرائياً لممارسة عمليات المساعدة العاجلة والفورية للمنكوبين؛ كذلك يتم إجراء تدريبات عملية داخل المؤسسة تبصر بكيفية التعامل مع الكوارث والأزمات حال وقوعها مع عقد ندوات تتناول أمثلة لنماذج عالمية بمجال الكوارث والأزمات، وكيف تتصرف المجتمع معها حال وقوعها، ومن هذا المنطلق تشكل الخدمة الاجتماعية بوتقة جامعة وهي تتعامل مع الكوارث من خلال مجموعة الخدمات التي تقدمها، بما يجعلها تعيش محنة المنكوبين بأسلوب مهني وعلمي يستند إلى المعرفة ويوفر عامل الطمأنينة للمجتمع الذي تعرض للكارثة ويؤهله من جديد نحو مسيرة التطور والبناء التنموي.

أولا: مشكلة البحث

لقد ازدادت الأزمات خطورتها في العصر الحالي حتى أن مصطلح الأزمة أصبح من أكثر المصطلحات شيوعا واستخداماً، فقد أثرت الأزمات والكوارث على مدى السنوات الثلاثين الماضية على أكثر من 40 مليون شخص في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا وكلفت اقتصادياتها نحو 20 مليار دولار أمريكي، وفي السنوات الماضية حدثت اكثر من 120 كارثة طبيعية نجم عنها خسائر واضرار تقدر بنحو مليار دولار امريكي في حين تكبد العالم اعلى خسائر اقتصادية عام 2011 من جراء الكوارث الطبيعية في جميع أنحاء العالم؛ وكانت آخر هذه الكوارث في العام 2023 زلزال منطقتين جنوب مراكش المغربية؛ وهما ثلاث نيعقوب وأمزميز في إقليم الحوز الجبلي ذي التضاريس الوعرة؛ وإعصار دانيال في مدينة درنة الليبية الذين خلفا ألاف الضحايا والمصابين.

ومن هنا نجد أن الأزمة موقف مضطرب ومتوتر نتج عنه إحساس بالخطر يتطلب مجهوداً جباراً، أو عظيما للتعرف على متغيراته وتفسير ظواهره ومحاولة السيطرة على أحداثه وتجنب مخاطره من خلال التعرف على أسباب الأزمة والظروف والتربة الخصبة التي أتاحت وجودها في ظل توفر رؤية مستقبلية ومعمقة تتنبأ بما سيحدث من تطورات، ولهذا فإن مشكلة البحث الحالي تتمثل في محاولة تبيان الأسس العلمية للتدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث.

ثانيا: أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من أهمية موضوعه ذاته، حيث لا يوجد مجتمع ليس معرض للوقوع في حالات الطوارئ والأزمات، والتي تحدث فجأة وتنتج عنها العديد من المشكلات التي تستوجب ضرورة التدخل المهني من جانب الكثير من مهنيين خاصة هؤلاء الذين وبحكم ممارستهم المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية، هذا المجال الذى أكدت التوجهات المعاصرة بأنه أحد المجالات الهامة التي ينبغي أن تهتم بالتدخل حالة وقوع الأزمات، ويحتم هذا الدور للخدمة الاجتماعية في مواجهة الأزمات خاصة في مرحلة إدارة الأزمة ذاتها وما تتركه هذه الأزمة من نتائج ومشكلات ضرورة أن يقوم الاختصاصي الاجتماعي بجملة من الأدوار المنوطة، وذلك باعتبار الاختصاصي الاجتماعي أحد المدخلات المهمة والعناصر الرئيسية في مجال الخدمة الاجتماعية.

وتكمن أهمية البحث أيضا في الإسهام في تحقيق ثقافة المشاركة بين التخصصات والمهن المجتمعية التي يمكن أن تساهم في إدارة الأزمات والطوارئ؛ وذلك من خلال إعداد وتأهيل الاختصاصيين الاجتماعيين للعمل ضمن فريق العمل، واكسابهم خبرات واقعية من خلال الممارسة حالة الانخراط في إدارة الأزمات والطوارئ.

أما فيما يتعلق بالأهمية الأكاديمية للبحث فتتمثل فيما سيسهم به في سد بعض أوجه النقص في البحوث المتعلقة بموضوعه– أسس واستراتيجيات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث – وهو مجال حديث نسبيا في مجال الخدمة الاجتماعية، خاصة وانه وعلى الرغم من أن بحوث الأزمات والطوارئ تعد حديثة نسبيا، إلا أنها اكتسبت أهمية خاصة، مما يستوجب ضرورة بذل الجهد في مجال هذه البحوث، وذلك نظراً لما يترتب على التعامل السيء مع الأزمة حالة إقصائها من البحوث العلمية من خسائر مادية وبشرية واجتماعية كبيرة، بالإضافة إلى تهديدها كيان المجتمع ككل.

ثالثاً: أهداف البحث

ينطلق هذا البحث من هدف رئيس وهو:

تبيان عن أسس واستراتيجيات التدخل المهني لمهنة للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث.

ويمكن تحقيق الهدف الرئيس من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

1- تحديد الأدوار التي يمارسها الاختصاصي الاجتماعي أثناء الأزمات الطوارئ.

2- تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي للعمل أثناء الأزمات.

3- تبيان خطوات التدخل المهني أثناء الأزمات.

رابعاً: تساؤلات البحث:

ينطلق هذا البحث من تساؤل رئيس وهو:

ما أسس واستراتيجيات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث.

وتتفرع من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1 - ما الأدوار التي يمارسها الاختصاصي الاجتماعي أثناء الأزمات الطوارئ؟

2- ما الاستراتيجيات التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي للعمل مع حالات الطوارئ؟

3- ما خطوات التدخل أثناء الأزمات؟

خامسا: مفاهيم ومصطلحات

مفهوم الأزمة: تعني الأزمة في اللغة العربية :الشدة والقحط، وأزم عن الشيء أي أمسك عنه، والأزمة الحمية، والمأزم هو المضيق.[4]()

ويعرف روبرتس الأزمة على انها: حالة مؤقته من الاضطراب وعدم التوازن تتسم في الغالب بعدم قدرة الفرد للتغلب على موقف خاص باستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلة، واحتمال نتيجة إيجابية أو سلبية، كما أن الشخص الذي يعاني من أزمة يمر بخبرة متوقفة على المصادفة أو منطوية على المخاطرة أو حادثة تهدد حياته، ويكون في تلك الحالة سريع التأثر بتلك الحادثة، ويفشل في التغلب على الضغوط التي يتعرض لها أو التقليل منها من خلال الطرق المعتادة، وبالتالي يدخل في حالة من عدم التوازن[5].

ويعرفها هاوارد باراد: بأنها التأثير الذي يتحدى قوة وإرادة الفرد مما يجعله أو يضطره إلى تغيير سلوكه ليعيد التكيف مع نفسه أو مع البيئة المحيطة أو مع الاثنين.[6]

يعرف الباحث الأزمة بأنها: موقف طارئ يتعرض له الفرد ويكون ذات تأثير نفسي بالغ ويعيق أدائه الاجتماعي.

مفهوم الكارثة: تعرف الكارثة بأنها "هي حادث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة، يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة المختلفة"[7].

وتعرف المنظمات الدولية للحماية المدنية الكارثة بأنها حادثة كبير ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وقد تكون طبيعية مردها فعل الطبيعة، وكقد تكون صناعية أو كارثة فنية مردها فعل الإنسان سواء كان إراديا أو لا إراديا، وتتطلب مواجهتها معاونة الحكومة الوطنية أو على المستوى الدولي إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية.[8]

كما تعرف بأنها "حدث مفاجئ يهدد المصالح القومية ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته أجهزة الدولة بمختلف مؤسساتها"[9].

وتعرف الكارثة "بأنها أحد أكثر المفاهيم التصاقاً بالأزمات وقد ينتج عنها أزمة، ولكنها لا تكون هي أزمة بحد ذاتها، وتعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلاً ونجم عنها ضرر ملحوظ[10].

مفهوم المخاطر: تعرف المخاطر بأنها "هي حالة احتمال وقع أمر غير متيقن الوقوع"[11]. وتعرف أيضا بأنها "تلك الحالة الاستثنائية التي تتعرض فيها الدولة لظروف استثنائية تبرر ضرورة تلح السلطة التنفيذية بسلطات استثنائية لمواجهة ما تمثله من أخطار "[12]

نظرية الأزمة: يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية نظرية الأزمة بأنها" مجموعة من المفاهيم المرتبطة ببعضها تتعلق بردود أفعال الناس عندما يواجهون معاناة جديدة غير مألوفة، وهذه المعاناة ممكن أن تأتي من كارثة طبيعية أو فقد شيء ذو أهمية أو تغير في الحالة الاجتماعية أو تغيرات في دورة الحياة .[13]

مفهوم التدخل المهني: هو عبارة عن عملية تتكون من مجموعة من المراحل تمثل جهد الاختصاصي الاجتماعي والعميل لإحداث التغيير في الشخص أو البيئة المحيطة به.

كما يشير مفهوم التدخل المهني عند أبو المعاطي إلى انه مجموعة من الأنشطة المهنية المنظمة والخطوات التي يمارسها الاختصاصي الاجتماعي بدءا من تقدير الموقف وتحديد أهداف التدخل واستراتيجياته وتكنيكاته في إطار خطة التدخل ثم تطبيق الخطة وأخيرا تقييم نتائج التدخل والإنهاء.[14]

ويعرف أيضا بأنه الجهود المنظمة للاختصاصي الاجتماعي التي تستهدف زيادة قدرة العميل على فهم وتطبيق مبادئ وأسس حل المشكلة الحياتية بما يساعد في إعداده بفاعلية مع الصعوبات التي يمكن أن تواجهه في المستقبل.[15]

تعريف إدارة الأزمة: يعرف Mitroff إدارة الأزمات بأنها "سلسلة من النشاطات من أجل تصميم وإعادة تصميم وتنفيذ الآليات والإجراءات والخطط الأساسية وذلك لاكتشاف الأزمة أو منعها أو التحضير لها أو منع انتشارها أو التغلب عليها واسترداد الوضع السابق أو التعلم منها"[16].

يركز هذا التعريف على جوهر عملية إدارة الأزمات وهو التخطيط وهو محق بهذا الطرح غير أن الأمر لا يقف عند هذا الحد، بل يتعداه "إلى استمرار الرقابة بعد الانتهاء من الأزمة وذلك للتأكد من عدم ثورانها مرة أخرى".[17]

سادسا: دراسات سابقة

1- دراسة عماد فاروق؛ مجدي عبد ربه[18]: اهتم البحث الحالي بمعالجة أحد الموضوعات المهمة المتعلقة بالتدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث الطبيعية، ومن ثم سعى إلى تسليط الضوء على تاريخ التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية في الكوارث، وكذلك في الأزمات، على المستوى العلاجي والوقائي، وكذلك على مستوى البحث في الكوارث، كما هدف البحث أيضا إلى تحديد الفروق بين مفهومي الكارثة والأزمة، ثم تطرق لضرورة تبني القدر المناسب من الحساسية في أثناء الاسترشاد بالقيم المهنية، عند تقديم المساعدة للمنكوبين والمتضررين، الكوارث الطبيعية، وقد نُفذ البحث من خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي الذي طُبِّقَ باتباع طريقة تحليل المضمون لبعض الدراسات الوثائقية للعديد من الدراسات المنشورة على المستوى العالمي.

2- دراسة خالد عبدالفتاح عبد الله (2007)[19]: هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار الاجتماعية التي تواجه المنكوبين وكيفية التعامل مع هذه الآثار والتوصل للدور الأمثل للاختصاصي الاجتماعي ضمن فريق العمل لمواجهة المخاطر الاجتماعية والتخفيف من حدتها وتضمنت المهام متى حدثت الكارثة وأثنائها وبعد حدوث الكارثة.

3- دراسة مصطفى محمد علي (2007): أكدت هذه الدراسة على ضرورة التوعية اللازمة بكيفية التعامل مع أزمات مماثلة، هذا إلى جانب أهمية الإمداد بالمشورة والمساعدة الفنية وقت الأزمات، من خلال الاعتماد على طريقة تنظيم المجتمع ومنهجها العلمي، واستراتيجياتها الفنية؛ ليكون لها إسهام فعال في مساعدة الجمعيات الأهلية بصفة عامة والمستفيدات بصفة خاصة في مواجهة الأزمات[20].

4- دراسة عصام بدري أحمد (2017):[21] هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مراحل حدوث الأزمات والكوارث، وتحديد دور الاختصاصي الاجتماعي في تحقيق هذا التكامل، وقد توصل الدارسة إلى أن العديد من المعوقات تمثلت في جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المنظمات نقص تبادل الخبرات بين المنظمة الواحدة وبين لمنظمات، وتوصلت أهمية تشريع القوانين ووضع النظم واللوائح التي تدعو إلى التنسيق بين الأطراف بكافة أنواعها.

5- دراسة K Gireesan:[22] هدفت الدراسة إلى تحديد دور الحكومات المحلية في إدارة الكوارث، وأكدت أهمية وظائف الحكومات المحلية في مواجهة الكوارث، ولقد توصلت الدراسة إلى أن الناس ينظرون الهيا في وقت الكارثة ويجب على الحكومات أن تكون مجهزة بشكل كاف ليفي بتوقعات الأفراد، يجب أن يكون لدى الحكومات المحلية هيكل تنظيمي وخطة محددة لإدارة الكوارث، بناء قدرات الأعضاء والمسئولين الحكوميين لتمكينهم ولزيادة قدرتهم علي تنفيذ برامج التوعية والتدريب لأفراد المجتمع، وتتعدد أدوار ووظائف الحكومات المحلية خلال مختلف مراحل إدارة الكوارث.

6- دراسة Walter & Maniemai:[23] هدفت الدراسة إلى أهمية التنسيق بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية للتعرف على آليات التعاون في عمليات جمع البيانات من أجل العمل على تحقيق أهداف التنمية ومواجهة أزمات ومشكلات المجتمع الريفي، وتوضح أن المشكلات التي تعترض عملية التنسيق هو غياب الثقة على الرغم من أن العلاقات الشخصية غالبا ما تكون الأساس الوحيد لمحاولات التنسيق، وتؤكد الدراسة على أهمية الجهد المشترك.

تعقيب:

تؤكد الدراسات السابقة على وجود الأزمات والكوارث وما يترتب عليها من مشكلات نفسية واجتماعية ومادية، وبالتالي تتطلب الحاجة إلى مواجهتها ومعالجة آثارها، واهتمت بتحديد دور الاختصاصي الاجتماعي في تحقيق التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية، وأشارت إلى ضرورة التوعية اللازمة بكيفية التعامل مع الأزمات، ويأتي هذا البحث مواصلة للجهود السابقة ويسلط الضوء عن الأسس والاستراتيجيات والقواعد التي تمكن الاختصاصي الاجتماعي الممارس من التدخل المهني أثناء الأزمات والكوارث بطريقة علمية مستندا على نماذج ونظريات ومنهجية توضح متطلبات الدور المهني.

سابعا: منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي للبيانات المتاحة والمعلومات التي تم الحصول عليها من الكتب والرسائل الجامعية والمجلات العلمية وشبكة المعلومات، وعد هذا البحث من البحوث المرجعية التي تكشف عن أسس وأساليب واستراتيجيات التدخل المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية أثناء الكوارث والأزمات، وذلك من خلال الاطلاع على بعض الدراسات العلمية والاستفادة من أهم نتائجها للوصول إلى الأهداف التي حددها البحث وسعى إلى تحقيقها.

ثامنا: الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات

تهتم الخدمة الاجتماعية بالعديد من القضايا والمشكلات الاجتماعية خاصة الأزمات والكوارث، وتعمل الخدمة الاجتماعية على كل ما من شأنه وقاية الأفراد من الوقوع في المشكلات والأزمات الاجتماعية، وتتدخل الخدمة وقائياً عن طريق نشر الوعي العام، وتحسين مستوي المعيشة، وتطوير ظروف البيئة، وتغيير أنماط السلوك بما يساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم الذاتية للتكيف والإنتاج والإبداع.[24]

وتتعامل الخدمة الاجتماعية في مواجهة الكوارث والأزمات باستجابة فورية تعيد التوازن للمجتمع وتواجه المشكلات والآثار التي أعقبت حدوث الكارثة، ويؤدي الاختصاصيون دوراً كبيراً في تلك الجهود من خلال أدوار محددة يقومون بها، تتجسد في تقديم كافة مظاهر العون والسند والدعم للمواطنين المتأثرين بالكارثة بما يعينهم على مواجهتها، وتوفير خدمات على مدار الساعة تتسم بالسرعة والرغبة في إنقاذ الأوضاع السيئة التي أوجدتها الكارثة.

والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات والكوارث؛ تعد أحد أشكال الممارسة العصرية للمهنة، ولعل من الأسباب المهمة التي ساعدت على دخول مهنة الخدمة الاجتماعية هذا المجال، ظهور الاتجاهات الحديثة التي كانت _ ولا تزال_ تؤكد ضرورة إدارة الأزمات والكوارث بكافة أنواعها، حيث يتم تشكيل فرق عمل خاصة بذلك، تشمل كافة التخصصات، وأصبحت الحاجة ماسة وضرورية، إلى وجود الاختصاصي الاجتماعي ضمن هذه الفرق؛ نظرا لما تسببه هذه الأزمات والكوارث من مشكلات نفسية واجتماعية.

ومن أهم خصائص هذه المشكلات: الخوف، والتوتر، وفقدان الثقة بالنفس، وغيرها من المشكلات

النفسية والاجتماعية التي تستلزم التدخل المهني من جانب الاختصاصيين الاجتماعيين؛ ليتم التعامل معها وفق أسس علمية قائمة على مجموعة من المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بالإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي من قبل المؤسسات الأكاديمية المختصة بتعليم الخدمة الاجتماعية؛ حتى يكتسب المختص المعارف والمهارات المهنية الضرورية التي تؤهله لممارسة دوره بكفاءة واقتدار في هذا المجال.

تاسعا: التدخل المهني في الأزمات

التدخل المهني في مجال إدارة الأزمات لم يكن بالضرورة جزءا دائما في عملية تعليم الخدمة الاجتماعية؛ وفي الآونة الأخيرة، بدأ باحثو الخدمة الاجتماعية في استكشاف فعالية التدخلات في حالات الكوارث التي طورت في الولايات المتحدة، وتم تطبيقها في أماكن متعددة الثقافات أو دولية.[25]

والتدخل في الأزمات أسلوب من أساليب العلاج القصير الذي ارتكز على أسس نظرية الأزمة وقد قدم إطاراً لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة في حياة الإنسان، ويعتبر تدخلاً ملائماً للتعامل مع الحوادث الفجائية والأمراض الخطيرة الحادة وضغوط تحديات الأدوار الاجتماعية، كما أنه من المهم وجود الاختصاصيين الاجتماعيين المؤهلين للعمل بأسلوب التدخل في الأزمات، ولا يطبق مدخل التدخل في الأزمة مع الأفراد فقط، وإنما مع الأسر والجماعات والمجتمعات، ففيما يتعلق بالأسرة فإن مواقف الأزمة غالباً ما يرتبط بشبكات الدور للأسرة وحالة عدم التوازن التي تمر بها الأسرة، أما مع الجماعات فهي أيضاً تستخدم كأدوات علاجية عندما يكون هناك عدد من الناس يمرون بخبرة أزمة مشتركة في آن واحد، وعلى مستوى المجتمع المحلي يستخدم المدخل لبرامج الوقاية الأولية، أو التدخل المهني المبكر والنظر إلى المجتمع المحلي كوحدة للتعامل.[26]

ويشير Robert L. Barker في قاموس الخدمة الاجتماعية إلى أن مصطلح التدخل المهني يعني الجهود المبذولة من قبل الاختصاصي الاجتماعي والخدمات التي يقدمها لعلاج المشكلات أو الوقاية منها أو تحقيق الأهداف من أجل تحسين الأداء الاجتماعي؛ لذا فإن المصطلح يشير إلى جهود العلاج النفسي المدافعة والوساطة والتخطيط الاجتماعي وتنظيم المجتمع وإيجاد وتنمية الموارد وغيرها من الأنشطة[27].

ويعتمد التدخل المهني على عدة مراحل وعمليات تشمل تقدير الموقف، وذلك من خلال التعرف على الوضع الراهن لكيفية التعامل مع الأزمات – ثم التدخل من خلال برنامج علمي لتقديم عملية

المساعدة المطلوبة لتحقيق الأهداف المرجوة ثم التقويم للتعرف على عائد التدخل المهني؛ ويعتمد أيضا على مجموعة من الأساليب الفنية والتطبيقات كالعمل المشترك والتعاون والاتصالات المفتوحة والمناقشة الجماعية وتبادل الأدوار؛ كما أنه يستخدم مجموعة من الأدوات كالزيارات وورش العمل والمحاضرات والاجتماعات واللجان.

عاشرا: كيفية حدوث الأزمة

1- يخضع الإنسان لضغوط متنوعة (داخلية أو خارجية) يتأثر بها ويتفاعل معها ويحاول إزالتها.

2- يؤدي زيادة الضغوط إلى إحداث اضطرابات في التوازن ويصاحبه محاولة إعادة التوازن.

3- يلجأ الإنسان إلى كل ما هو متاح لديه من مصادر وإمكانيات لاستعادة التوازن.

4- ينظر الفرد إلى الأزمة على أنها موقف يهدد وجوده واحتياجاته الأساسية أو مشاعرة.

5 – تؤدي معايشة الإنسان لهذا الموقف إلى مشاعر سلبية تظهر في صور الاكتئاب واليأس وفقدان الأمل والقلق والتوتر.

6 – تضعف خلال موقف الأزمة العمليات الدفاعية للذات[28].

الحادي عشر: خطوات التدخل في الأزمات[29]

لقد تعددت وجهات النظر في تحديد خطوات التدخل في الأزمات، ولكن بوجه عام يمكن التمييز بين أربع مراحل هي: التقدير، التخطيط للتدخل، التدخل، الإنهاء، وهي كالتالي:

الخطوة الأولى: تقدير موقف الأزمة:

تستلزم عملية التدخل في الأزمات تقدير مشاعر وانفعالات النسق الذي يتعرض للأزمة ودرجة عجزه أو تأثره بالموقف مع أهمية تكوين علاقة مهنية معه، وتتضمن عملية التقدير معرفة الظروف التي أدت إلى طلب النسق للمساعدة، والموقف المفاجئ والحدث الذي أدى لحدوث الأزمة؛ ودرجة خطورة موقف الأزمة على حياة النسق أو الأنساق الأخرى؛ وكذلك معرفة وجهة نظر نسق التعامل في الأزمة وتأثيرات الموقف من وجهة نظره على حياته الحالية والمستقبلية؛ ونوع المساعدات التي تلقاها من الآخرين، ومحاولاته السابقة إذا ما كان قد تعرض لهذا الموقف قبل ذلك، وكيفية مواجهته لمثل هذه المواقف، ومعرفة المهارات التي تتوفر لديه ويمكن الاستفادة منها في الموقف الحالي؛ والبحث في الموارد والإمكانيات المؤسسية والمجتمعية بل وإمكانات وقدرات الممارس نفسه التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة موقف الأزمة.

الخطوة الثانية: التخطيط للتدخل:

في هذه الخطوة يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتحديد مدى تأثير موقف الأزمة على أداء النسق وما هي إمكانات النسق للتعامل مع الموقف، وكيف يمكن أن يرتبط بالأنساق الأخرى للتعامل مع هذا الموقف، كما يهتم بتحديد البدائل التي يمكن أن تستخدم لمواجهة الموقف لتنفيذ البديل الملائم من بين الأساليب العلاجية التي يمكن أن تستخدم في الموقف.

الخطوة الثالثة: التدخل وتنفيذ الخطة: وتشمل هذه المرحلة مساعدة النسق على تحقيق الفهم السليم لموقف الأزمة ومعرفة جوانب قوته وضعفه للبدء في التحرك نحو مواجهة موقف الأزمة.

الخطوة الرابعة: مرحلة النهاية "الإنهاء":

وتتحدد 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 النسق أثناء التدخل لمواجهة موقف الأزمة حتى يكون قادراً على استثماره في المواقف المستقبلية المماثلة التي قد يتعرض لها النسق، وأن يكون قد اكتسب المهارات التي تمكنه من ذلك.

الثاني عشر: نموذج لخطوات التدخل العلاجي مع عملاء الخدمة الاجتماعية من منظور نظرية التدخل في الأزمات[30]

1 . تقدير الموقف:

وهنا يعمل الاختصاصي الاجتماعي على الحصول على المعلومات الضرورية عن الحالة لتكوين صورة واضحة عن العميل في موقف الأزمة، وتأثير الأزمة على العميل والمرحلة التي وصلت إليها طبيعتها، ودرجة خطورتها ومدى تأثيرها على البيئة المحيطة بالعميل.

2. تحديد الأهداف العلاجية مع العميل:

وتلك هي أول خطوة تبدأ بها العملية العلاجي المباشرة، وذلك أنه من الأهمية بمكان أن يبدأ التدخل العلاجي بتحديد واضح لأهداف العلاج، التي يمكن تقسيمها إلى نوعين: أهداف قصيرة المدى، وأخرى

بعيدة المدى، وتدور الأهداف بشكل عام حول معاونة العميل (العميل) على اكتساب أو استرداد القدرة على القيام بأدواره المختلفة التي فقدها.

ويمكن تحديد الأهداف العلاجية كالتالي:

أ- مساعدة العميل في التخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية.

ب- مساعدة العميل في تخفيف حدة التغيرات الناجمة عن فقدان دوره الوظيفي.

ت- التعرف على عجز العميل عن أداء أدواره الاجتماعية الأخرى المتأثرة بفقدانه لدوره كعامل.

ث-تحسين مستوى الأداء الاجتماعي لأدوار العميل.

ج- شغل وقت الفراغ بطريقة سليمة.

ويستخدم الاختصاصي الاجتماعي هنا عدة أساليب علاجية مثل: الإقناع، والتوضيح، والتنبيه، من أجل تزويد العميل بمعلومات جديدة أو تصحيح بعض المعلومات الخاطئة لديه.

3. إزالة غموض الدور
4. إيجاد الدافع للعميل للقيام بأدواره الاجتماعية.
5. إزالة صراع الدور.
6. رفع قدرة العميل على أداء أدواره.
7. إحداث التكامل والتوازن بين أدوار العميل وأدوار المحيطين به.
8. وقف وإعاقة أدوار العميل المشكلة.

الثالث عشر: مبادئ وأسس التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات[31]

تتطلب مواجهة حالات الطوارئ والأزمات والتعامل معها الالتزام بعدة مبادئ أساسية هي:

1- تحديد الأسبقيات: إن من أهم عوامل النجاح في مجابهة الحالات الطارئة ومعالجتها هو تحديد الأسبقيات حيث يعتبر تحديد الهدف الرئيس والأهداف الثانوية وأسبقيات تحقيقها من المبادئ الرئيسية والمهمة للتعامل معها في إطار استراتيجية المواجهة ومن خلال معرفة الهدف المطلوب تحقيقه أولاً وملاءمته للأساليب المتخذة لمواجهة الأزمة وكذلك الأهداف الثانوية الفاعلة والمؤثرة في استمرارها حتى يمكن مهاجمتها والتعامل معها وفق الأسبقية التي تم تحديدها.

2- تحقيق عنصر المفاجئة: يكاد يكون عنصر المفاجئة المبدأ الأول الذي يحقق السيطرة الكاملة على الأزمة لأنه يتيح الحد من خطرها ويساهم في القضاء عليها كما أنه يربك أطراف الأزمة ويحرمهم من اتخاذ القرارات السليمة ويكشف جوانب الضعف لديهم.

3- حشد الطاقات والامكانات: إن امتلاك القوة من عوامل النجاح المهمة في مواجهة الطوارئ ويهدف هذا المبدأ إلى توفير كافة الإمكانات البشرية والمالية والإدارية أضافةً إلى توفير الكوادر الفنية والمتخصصة والمعدات اللازمة واستحضار قوة الإرادة والقوة المعنوية وتوظيف الإعلام التأثيري الداخلي والخارجي واستقطاب الرأي العام في الداخل والخارج.

4- الدعم الخارجي: إن الكيانات سواء كانت دول أو منظمات قد لا تكون قادرة على مجابهة أزماتها بمفردها خصوصاً إذا كانت هذه الأزمات كارثية إذ لابد لها من الاستعانة بمساعدات خارجية لمضاعفة طاقاتها والاستفادة من الخبرات الخارجية لمجابهتها.

5- السيطرة: يتم التفوق على الأزمات بالقدر الذي يتم فيه السيطرة عليها من خلال المعرفة الكاملة لتطوراتها والإجراءات الفاعلة للحالة كما تتطلب عملية السيطرة التحرك باتجاه العوامل المسببة للحالة والقوى الداعمة لها وكذلك العوامل ذات الصلة بها.

6- توفير المعلومات: إن توفير المعلومات إلى المتعاملين مع حالات الأزمات الطوارئ يعد أمراً ملحاً ومهماً ليس فقط أثناء إدارة الحالة بل قبلها وبعدها أيضا لأن ذلك سوف يسهم في بناء القرارات الصحيحة والسليمة ويساعد على اتخاذ الإجراءات المناسبة لأنهاء الحالة أو التقليل من أضرارها ويحقق التكيف السريع لمواجهتها بفاعلية.

7- اتباع أنسب الأساليب لمواجهة حالات الأزمات الطوارئ: إن اختيار الأسلوب الأنسب لمجابهة حالات الأزمات والطوارئ هو الخطوة الأولى للتعامل معها، فإما أن يكون أسلوباً تقليديا أو غير تقليدي أو بالمنهجية العلمية؛ فكل أسلوب له فاعلية وتأثير على إدارة الأزمة بناء على نوع وخصائص الحالة.

الرابع عشر: متطلبات دور الاختصاصي الاجتماعي في التعامل مع الأزمات

1- توفير عدد كاف من الاختصاصيين الاجتماعيين بإدارة الأزمات والطوارئ.

2- يكون للاختصاصي الاجتماعي السلطة في اتخاذ القرار المناسب وقت الأزمات.

3- تدريب الاختصاصي الاجتماعي بصفة دورية على أكثر المهارات استخداماً في الأزمات والطوارئ.

4- عقد اجتماعات دورية للاختصاصيين الاجتماعيين لتسهيل الاتصال بهم في أي وقت وتكامل أدوارهم لتفادى حالات الأزمات.

5- تفعيل الاتصال بين الاختصاصي الاجتماعي وباقي فريق العمل بإدارة الأزمات.

الخامس عشر: آليات تنفيذ دور الاختصاصي الاجتماعي في الأزمات والكوارث:

1-المعارف:

تزويد الاختصاصي الاجتماعي بالمعارف المختلفة من خلال الدوريات والنشرات الخاصة بالتعامل مع الأزمات والطوارئ وتتمثل في معارف خاصة (الطوارئ-الأزمات-الكوارث-التنظيم الإداري-المجتمع المحلي.....).

2-المهارات:

تزويد الاختصاصي الاجتماعي بالمهارات المختلفة التي تمكنه من اتخاذ القرار المناسب للتعامل مع حالات الطوارئ والتغلب عليها وتتمثل في مهارات خاصة (العمل الفريقين -التخطيط-المواجهة-الإقناع-الضغط-توفير التمويل)

3-الاستراتيجيات:

تزويد الاختصاصي الاجتماعي بالاستراتيجيات والتكنيكات التي يمكن أن تساهم في توقع حدوث حالة طوارئ وتفاديها أو في حدوثها والتغلب عليها والتي من بينها (الإقناع-الضغط-الاتصال-التفاوض-التدخل المباشر)

4- المداخل والنظريات:

تزويد الاختصاصي الاجتماعي بالعديد من المداخل والأساليب التي 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.

السادس عشر: استراتيجيات التدخل المهني

يجب إن يتفق كل من الاختصاصي الاجتماعي ونسق العميل على الاستراتيجية التي سوف يتم استخدمها في التدخل المهني لتحقيق أهدافه، ويصنف جون هانز استراتيجيات التدخل المهني في تصنيفين هما:

استراتيجيات العمل مع الأفراد وتشمل:

أ- استراتيجية المساعدة: وتتضمن توفير المعارف والمعلومات لنسق العميل ومنح المساعدات المادية وتوفير التعليم.

ب- استراتيجية منح القوة: وتتضمن تقدير المشاعر والتشجيع وتنمية الفهم والإدراك والكفاءة الذاتية.

ج- استراتيجية التأثير: وتتضمن الملاحظة والمواجهة والإقناع والسلطة وتعديل السلوك.

د- استراتيجية إحداث التغيير: وتتضمن تنمية العلاقات والمشاركة واستثمار إمكانيات البيئة.

استراتيجيات التدخل في البيئة: وتشمل:

أ- العمل في مواقف محددة.

ب- استخدام موارد المجتمع بما يتفق مع أهداف التدخل المهني.

ج- إجراء الدراسات العلمية وتوفير المعلومات.

د- تحريك وتعبئة عمليات المشاركة والتغيير.

وفي الممارسة العامة تحدد استراتيجيات التدخل المهني بناء على مستويات الممارسة كما يلي:

أ- استراتيجيات التدخل المهني على مستوى الوحدات الصغرى.

ب- استراتيجيات التدخل المهني على مستوى الوحدات الوسطى.

ج- استراتيجيات التدخل المهني على مستوى الوحدات الكبرى.[32]

السابع عشر: أنشطة التدخل المهني

لتحقيق منح القوة للعميل يقوم الاختصاصي الاجتماعي بالتحرك مع النسق الأصغر إلى العمل مع النسق المتوسط والى النسق الأكبر وهنا يرى اليزابيث مارش وزملائها أن هنالك العديد من الأنشطة وهي:

1- التدخل المباشر: عندما يصل كل من الاختصاصي الاجتماعي ونسق العميل يبدأ التدخل المهني مباشرة مع نسق العميل والهدف من التدخل المباشر هو تحسين منح القوة للعميل من خلال التالي:

أ. تقديم الدعم للنسق كما تم في عملية التعاقد.

ب. مساعدة النسق لتحقيق التغيير المخطط.

ج. إتاحة الفرص لنسق العميل للحصول على المساعدة الجماعية.

د. إمداد العميل بالمعلومات حول الموارد والمشكلات التي تتطلب حلول وإكسابه المهارات التي تمكنه من التحرك.

كما أن الممارس العام يستخدم عدد كبير من مهارات حل المشكلات بناء على العلاقات خلال نشاط التدخل مع الأفراد ومن تلك المهارات (الاستماع – الاستجابة – التوجيه – التفسير – توضيح

المشاعر– المواجهة) كما يستخدم مهارات (حل المشكلات – تحديد الاحتياجات– جمع المعلومات – التقييم– بناء الأهداف – التخطيط – التعاقد)

2– الإمداد بالمعلومات:

في بعض المواقف قد لا يمتلك العميل المعلومات اللازمة لحل مشكلة وغاليا ما يحصل على معلومات خاطئة حول الموارد البيئية؛ لذا يقوم الفرد بالاتصال بالاختصاصي الاجتماعي للحصول على المساعدة وهنا يتمثل تدخل الاختصاصي في الإرشاد وتقديم المعلومات، فعملية الإرشاد يقصد بها توجيه النسق لموارد أخرى تساعده في التعامل مع المشكلة أو تلبي احتياجاته، وتتكون عملية الإمداد بالمعلومات على عدة مراحل وهي:

أ– توضيح وتحديد المشكلة.

ب– البحث عن الموارد المتاحة والملائمة ومساعدة العميل للمعرفة بها.

ح– مناقشة الاختيارات وانتقاء الموارد اللازمة لإشباع حاجات النسق.

ج– التخطيط والتحديد لوسائل الاتصال بالموارد المتاحة.

هـ– توصيل العميل بالموارد التي يحتاجها.

و– المتابعة لمعرفة مدى تحقيق الأهداف.

3– إدارة الحالة وفريق العمل:

إدارة الحالة مصطلح يستخدم لوصف سلوكيات التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي لتحديد الخدمات المتنوعة الضرورية ولتقديم خدمة فعالة ومؤثرة؛ لذا يمكن النظر لإدارة الحالة على أنها (عملية لتنسيق الخدمات) فالتنسيق يهدف لتقديم خدمة متكاملة في المجالات المختلفة ولتحقيق هذا الهدف يجب بناء المشاركة والقيام بدور تنظيمي ووضع السياسات.

4– التدخل غير المباشر:

يستخدم مصطلح التدخل غير المباشر بطرق مهنة الخدمة الاجتماعية فهو يشير من ناحية إلى الممارسة مثل الإدارة والأشراف ومن ناحية أخرى يشير التدخل غير المباشر للعمل مع نسق الهدف خارج المؤسسة من اجل تحقيق الأهداف لصالح العميل.

الثامن عشر: ويمكن تحديد الأهداف التي يسعى الاختصاصي الاجتماعي لتحقيقها خلال عملية التدخل في الأزمات في التالي:

الهدف العاجل: يهدف الاختصاصي الاجتماعي باستخدام نموذج الأزمة لتحقيق هدف سريع مع الشخص في موقف الأزمة ويتضمن التالي:

أ. مساعدة الشخص على استعادة ثقته بنفسه.

ب. المساعدة على تخفيف حدة الضغوط وإزالة التهديد الذي يتعرض له.

ج. مساعدة العميل على استعادة قدرته الطبيعية في التعامل السليم مع الموقف.

الهدف النهائي: يسعى الاختصاصي الاجتماعي لتحقيق هذا الهدف عندما يسترد الشخص الذي يمر بالأزمة توازنه، وتخف حدة الموقف، فيبدأ الاختصاصي في تحقيق الهدف النهائي والذي يختلف من حالة إلى أخرى؛ وذلك في ضوء طبيعة الأزمة والمرحلة التي وصلت إليها وشخصية العميل والإمكانات البيئية المتاحة؛ ويمكن تحديد أهم الانطباعات العامة المتعلقة بتحقيق هذا الهدف في الآتي:

1. التعمق في دراسة الأزمة تفصيلياً خاصة الجوانب التي لم نتناولها في مرحلة تحقيق الهدف المؤقت.
2. التوصل إلى عمق التشخيص الذي يترتب عليه علاج الأزمة بعد ذلك بفاعلية.
3. التقليل من جرعات التعاطف ومساعدة العميل على المواجهة الواقعية للأزمة.
4. التركيز على إيجاد الواقعية والإيجابية لدى العميل من أجل تحمل المسئولية في مواجهة الأزمة ووضع بدائل الحلول في مواجهتها.
5. الاستمرار في تزويد العميل بالمساعدات المادية إذا كانت الامكانات تسمح بذلك.
6. إرشاد العميل وتوعيته بالجهات والسلطات المختلفة التي تعاونه في حل الأزمة .
7. توزيع المسئوليات بين أفراد الأسرة الواحدة بطريقة تكفل تعريف كل منهم بدوره الذي يمكن من خلاله أن يواجه الأزمة والهدف النهائي الذي نعمل على تحقيقه ينبغي الوصول إليه من خلال الوصول إلى أحد المستويات التالية التي تحقق الأهداف النهائية.[33]

الاستنتاجات:

يمكن التأكيد على الإسهامات المميزة التي يمكن أن تقدمها بحوث الأزمات والكوارث في الخدمة الاجتماعية في دعم الأطر المعرفية للتدخلات المهنية في مجال مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات؛ يتأتى ذلك بجلاء في المبررات التي ساقها " Zakour " والتي تتمثل في التركيز المهني على آثار الكارثة عبر مستويات وأنساق متعددة، إذ اختبرت بحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية أنساقا متعددة، بداية من المستوى الأسري إلى المستوى المجتمعي، على كلا من المستويين: المحلي والدولي، كما يمكن تحسين التدخل على مستوى المجتمع المحلي؛ لتجنب الخسائر طويلة الأمد التي يمكن أن تصيب الشرائح السكانية الضعيفة، مثل : الأطفال، ولمنع الانقطاع والتواصل داخل الأنساق الأسرية والجماعات والمنظمات.[34]

وفي النهاية يمكن التأكيد على أن الخدمة الاجتماعية قد أسهمت حاليا، وسوف تسهم مستقبلا في البحث والممارسة في مجال الأزمات والكوارث.

توصيات البحث:

1- العمل على تأصيل منهجية متكاملة لإدارة الأزمات والطوارئ في دراسة الخدمة الاجتماعية.

2- توفير التدريب والتعليم المستمر للاختصاصي الاجتماعي حول أحدث ما يتوصل اليه العلم في التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.

3- تقوية الاتصالات بين الجامعة وبين المؤسسات الرسمية والأهلية لتبادل الخبرات.

5- الاستفادة من خبرات الدول المحيطة في مجال إدارة الأزمات والطوارئ.

6- عقد مؤتمرات علمية سنوية حول إدارة الأزمات والطوارئ لمناقشة بعض الأزمات التي تواجه مؤسسات الدولة والسبل التي أتبعت لمواجهتها ووضع تصورات للأزمات مستقبلية وكيفية مواجهتها.

7- الاهتمام بحفز وتشجيع الدراسات والبحوث العلمية وإجراء العديد من الدراسات الميدانية الأكثر تخصصاً في مجال الإدارة الأزمات والطوارئ وذلك من أجل خلق قاعدة معرفية علمية بجوانب متعددة لدى الاختصاصي الاجتماعي.

قائمة المراجع

[1] –سالم محمد صلاح سالم ، إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، عين للدراسات والبحوث الإنسانية، 2005، ص 3.

[2] – محسن احمد الخضيري، إدارة الأزمات، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2003، ص 215.

[3] – السيد عليوه، إدارة الأزمات والكوارث، تحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، أكاديمية القرار للتعليم المدني، ط ٤، 2006، ص 15.

[4] – محمد ابى بكر الرازي (1979). مختار الصحاح، لبنان، دار الكتاب العربي، 1979، ص 15.

[5]– احمد محمد السنهوري، مداخل ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية، 1418هـ، ص 352.

[6] – عبد المنصف رشوان؛ محمد القرني، المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر، الرياض، مكتبة الرشد، 1425هـ، ص 129.

[7] – محمد الفاتح محمود بشير، إدارة الأزمات من منظور اداري، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، السودان،2003، ص7.

[8] – السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث –حلول عملية –أساليب وقائية، القاهرة، مركز القرار للاستثمار، 1997، ص 108.

[9] – إيهاب فؤاد محمود، مدى فاعلية القوانين والأنظمة الإدارية في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئة، جامعة عين شمس،2003، ص 23.

[10] – السيد عليوة، إدارة الأزمات في المستشفيات، ايتراك، القاهرة، 2001، ص 12.

[11] – محمد عمر باطويح، جدوى إنشاء إدارة للمخاطر في الشركات الاستثمارية، جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، الكويت، 2010، ص 14 .

[12] – محمود أبو صوى، حالة الطوارئ في الوطن العربي وتقييد حقوق الإنسان، بحث منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، 2011، ص 20.

[13] – أشواق المانع، نظرية الأزمة، http://fac.ksu.edu.sa/، 2011.

[14]– ماهر أبو المعاطي، استراتيجيات وأدوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،2010، ص 9.

[15] – هشام سيد عبد المجيد، البحث في الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، 2006، ص 26.

[16] – Lan I. Mitroff , "crisis management and environmentalism: A natural fit " California Management Review , Vol.36,No.2,winter 1994,p102.

[17] - William Briggs ,"Taking control after a crisis ", HR Magazine , Vol.35,March 1990,pp.60-61

[18] – عماد فاروق؛ مجدي عبدربه، قيم التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث، القاهرة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية؛ مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، 2019، العدد31.

[19] – خالد عبد الفتاح عبد الله، تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة المخاطر الاجتماعية الناتج عن الكوارث الطبيعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الجزء السادس، 2007.

[20] – مصطفى محمد علي، الأزمات المجتمعية واستمرارية برنامج القروض المتناهية في ظل المتغيرات العالمية والمحلية، بحث منشور في المؤتمر الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المحلية والعالمية، في الفترة من 11/ 12/ 2007، حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد السادس،

[21] – عصام بدري أحمد، تكامل جهود المنظمات hGigdm ,ldm ;hgp في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية، رسالة دكتورة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، 2017.

[22]– K Gireesan (2015). Roles of local Governments in Disaster Management oxford – English dictionary(1993): clarendon press.

[23] – Tongsawate Maniemai & Tips E.J. Walter.2006. .(p401– 420)

[24] – فيصل محمود غرايبية، الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2004، ص 36.

[25] – عماد فاروق؛ مجدي عبدربه، قيم التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث، مرجع سابق.

[26] – اشواق المانع، نظرية الأزمة، مرجع سابق.

[27] – منال طلعت محمود، دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2014، ص ص 358 – 359.

[28]– عبد المنصف رشوان؛ محمد القرني، المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر، مرجع سابق، ص ص 134 – 135.

[29] – اشواق المانع، نظرية الأزمة، مرجع سابق.

[30] – عبد العزيز بن علي الغريب، نظرية التدخل وقت الأزمات، الرياض، جامعة الإمام، مجلة العلوم الاجتماعية، 2004.

[31] – على بن هلهول الرويلي، الأزمات (تعريفها– أبعادها– أسبابها)، كلية العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص31.

[32] – محمد سيد فهمي، أسس الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2000، ص 178.

[33] – أيمن محمد رمضان، دور الاخصائى الاجتماعي في مواجهة الأزمات والكوارث، https://www.thanwya.com، 2-10-2010, 04:20 PM.

[34] - Zakour, M. J., 2004. *SOCIAL WORK AND DISASTERS.* [Online] Available at: https://training.fema.gov/emiweb/downloads/edu/socialworkanddisasters4.doc [Accessed 23 January 2020].