دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية
المصدر:	مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية
الناشر:	جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية
المؤلف الرئيسي:	محمود، منال طلعت
المجلد/العدد:	ع 28, ج 4
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2010
الشهر:	ابريل
الصفحات:	1736 - 1785
رقم MD:	120587
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EduSearch, HumanIndex
مواضيع:	برنامج التدخل المهني، الخدمة الاجتماعية، تنظيم المجتمع، ادارة الازمات، المنظمات غير الحكومية، الجمعيات الاهلية، الاخصائيون الاجتماعيون، مصر، الاسكندرية، مركز شباب الانفوشي، اساليب ادارة الازمات، استراتيجيات التدخل المهني، المهارات المهنية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/120587

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية

أ.م.د. منال طلعت محمود

أولا: مدخل وعرض لمشكلة الدراسة:

تعتبر الأزمة هي إحدى سمات القرن الحالي الذي تعاني منه المجتمعات المتقدمة منها والنامية على حد سواء فمعظم المجتمعات يوجد بها أزمات مختلفة منها الأزمات الغذائية والبيئية والعلمية والتعليمية والاقتصادية والسياسية وغيرها من الأزمات التي يمكن وصفها بأنها أزمات متداخلة بسبب اعتماديتها وعدم وجود قدرات لمواجهتها [١] ولكي نكون أكثر دقة ووضوحا نلفت الانتباه إلى أنه ليس لمجتمع في هذا العالم متقدم أو نام, شرقي أو غربي يدعي بأنه بمنأى عن حدوث الأزمات به أو أنه قادر على مواجهة الأزمات بشكل يجعل من الأزمات أمرا سهلا أو هينا في حدوثه [٢] إلا أن الاختلاف الوحيد بينهما هو أن عبء الأمور من الأزمات والتغلب عليها يبدو أيسر بالنسبة للمجتمعات المتقدمة إذا ما قورنت بالمجتمعات النامية [٣].

وما يؤكده ذلك هو الحالة التي تعيشها الدول النامية من تردي في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية نظرا لانطواء أبنيتها المختلفة على ميكانيزمات تساعد على انتشار الفقر والجهل وضعف النظام المكونة لهذه المجتمعات ومن ثم فإن الكيان البنائي لهذه المجتمعات النامية هو الأكثر عرضة للإصابة بالأزمات نظرا لما تعانيه هذه الأنظمة من تبعية وعدم مواجهة تحديات التنمية بها [٥] فلا يمكن أن تحقق التنمية أهدافها القريبة والبعيد المدى إلا من خلال إستراتيجيات واقعية تركز على أسس وركائز واقعية ترتبط بوقائع المجتمع وأبعاده المختلفة وقدراته وطاقاته البشرية والطبيعية [٦].

ونظرا لتعقد المواقف التي تحدثها الأزمات بالمجتمعات وخطورة الآثار المترتبة عليها أصبح من الضروري أن يبني التدخل المجتمعي لمواجهة الأزمات والكوارث على معرفة علمية ومهارات وقدرات واقعية باعتبار ذلك الحلقة الأساسية للخروج من موقف الأزمة التي يواجهها الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ككل [٧] خاصة وأن الأزمة عادة ما تتيح اختبارا قاسيا جدا للتلاحم الرأسي والأفقي للمنظمات [٨] بل وتتطلب مواجهتها تدخلا فوريا في ضوء الإلحاح والتفاقم الذي تسببه الآثار السلبية المترتبة على الأزمات[٩] وبالتالي أصبحت عملية مواجهة وإجادة الأزمات من المقاييس التي تقاس على أسس تقدم الدول والمجتمعات في مجتمع عالمي متعدد المجالات والأنشطة المختلفة [١٠] ذلك الأمر الذي يتطلب تضافر كل جهود المجتمع ومنظماته المساهمة في إدارة الأزمات التي يتعرض لها المجتمع ليس هذا فحسب بل أن التطور العلمي

والتكنولوجي فرض طبيعة خاصة على هذه المنظمات في تعاملها مع الأزمات فلم يعد الأمل قاصرا على المساهمات العشوائية والارتجالية في إدارة الأزمة بل أصبح هناك علما قائما بذاته هو علم إدارة الأزمات(١١).

وبناء عليه أصبح علم إدارة الأزمات بحق هو علم الساعة والمستقبل لأنه علم إدارة التوازنات وتحريك الثوابت وقوى الفعل في كافة المجالات الإنسانية سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية أو ثقافية إذن هو علم مستقل بذاته فضلا عن كونه متصلا بكافة العلوم الإدارية والإنسانية ويؤثر كل منهما في الآخر ويضيف إليها الجديد الذي تحتاجه(١٢).

هذا ويوجه هذا العلم معطياته وإستراتيجياته العلمية نحو المنظمات بكافة أنماطها باعتبارها أحد الأركان الأساسية للنظم الاجتماعية التي يعتمد عليها في مواجهة وإدارة الأزمات بصفة عامة ولقد شهدت السنوات الأخيرة تطورات ملحوظة في أنماط المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية كما تنوعت أهداف تلك المؤسسات حسب احتياجات ومتطلبات الإنسان في المجتمعات الحديثة التي تزداد بصورة مضطردة في الوقت الحالي (١٣) وبات من الواضح أن التطوير هو عملية تغيير إيجابي مقصود ومخطط هادف إلى الارتقاء بالمنظمات المجتمعية على مختلف أنواعها كما أنه يتم على أساس مواجهة إيجابية وفعالة لقوى التغير المحيطة بالمنظمات بحيث يأتي متسقا مع أهداف وقيم مدروسة تمت صياغتها وبلورتها بأسلوب واع ومخطط وموجه (١٤).

وطالما أن الأزمات هي عبارة عن مواقف مفاجئة تواجه الفرد والمجتمع على حد سواء وتنهار أمامها قوى الأفراد والمجتمعات ولقد بات واضحا ضرورة أن تكثف المنظمات الحكومية وغير الحكومية في مواجهة تلك الأزمات بل أصبح يقع على المنظمات غير الحكومية العبء الأكبر في المساهمة في إدارة الأزمات نظرا لما تتميز به من خصائص تجعلها أكثر قدرة على الوصول إلى كافة فئات المجتمع الفقيرة وتستطيع التواصل معها بأساليب أقل تعقيدا بكثير من أجهزة وبيروقراطية الدولة ولعل على رأس هذه المنظمات مراكز الباب التي يمكن من خلال برامجها أن تلعب دورا في حماية البيئة الداخلية والخارجية(١٥) خاصة وأن لها أهداف واضحة أنشئت بغرض تحقيقها وهي العمل على تنمية الشباب واستثمار أوقات فراغهم والاستفادة من قدراتهم وطاقاتهم في تغيير الأوضاع القائمة بما يعود عليهم بالنفع من ناحية وعلى مجتمعهم من ناحية أخرى(١٦).

ولكي تستطيع هذه المنظمات أداء دورها المنشود في المساهمة في إدارة الأزمات فإنها ترتكز على العديد من المهن التي تساعدها على تحقيق أهدافها والتي على رأسها الخدمة الاجتماعية والتي تشتمل على العديد من الخدمات والمهام التي تحتاج إليها مختلف الشرائح من المجتمع فمن الصعب تحديد المهام لشريحة معينة من المجتمع وإهمال باقي أنواع المساعدات المقدمة التي يحتاج إليها باقي أفراد المجتمع فالأخصائي الاجتماعي يتعامل مع الأزمات التي تقلل أو تمنع قيام الأفراد فالجماعات والأسر والمنظمات والمجتمعات لدورها بشكل مثالي(١٧) كما أن للخدمة الاجتماعية أدورا متعددة من خلال التدخل المهني لكافة الطرق المختلفة للمهنة لاكتساب رؤى واقعية لطبيعة تلك الأزمات والعمل على حلها على كافة المستويات المجتمع(١٨) وأن جميع الالتزامات التي يتعين القيام بها وخاصة للتصدي للتحديات المختلفة بسبب اتساع نطاق القضايا والمشكلات والأزمات المجتمعية هي اكتساب مجموعة من المهارات والمعارف التي تقود لمواجهة تلك القضايا المرتبطة بالأزمات (١٩) كما تهتم أساسا بمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات من خلال التدخل في أزماتهم للتأثير الإيجابي الفعال ومحاولة التوظيف الأمثل لمواردهم وقدراتهم وإيجاد قوة فعالة لبناء المجتمع(٢٠).

وبالنظر إلى طريقة تنظيم المجتمع أصبح يقع عليها العديد من الوظائف للتعامل مع الأزمات المختلفة التي تواجه المجتمع من خلال الاعتماد على المبادئ والاستراتيجيات والأدوار المختلفة التي يستخدمها المنظم الاجتماعي أثناء تعامله مع المنظمات الاجتماعية في سعيها لتحقيق أهدافها حيث أن هناك مجموعة من الأهداف قد تكون تقليدية وأخرى تأخذ في الاعتبار ويعطي لها الدعم المجتمعي ذلك لأنها ترتبط فقط بالمستقبل ولكن أيضا لتطوره وفاعليته في مواجهة مشكلاته وأزماته وهو ما يضمن له بقائه بالمستقبل(٢١).

ولقد تناولت العديد من الدراسات السابقة بعض أبعاد الدراسات الحالية ويمكن تناول هذه الدراسات كما يلي:

أ- دراسات تناولت الأزمات المجتمعية وصور المواجهة (من قبل المجتمع ومنظماته):

– دراسة تومادر مصطفى صادق (١٩٩٢):

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير الخصائص السكانية على المشاركة الشعبية والتعرف على بواعث ومعوقات المشاركة الشعبية في الأزمات والكوارث وتصورات الناس لكيفية تنشيط وتنظيم واستمرار

المشاركة وأكدت الدراسة على ضرورة تشكيل جماعة من المتطوعين وإيجاد التنظيمات التي يمكن من خلالها المشاركة لمواجهة الأزمات والكوارث[٢٢].

– دراسة عبد النبي يوسف عبده(١٩٩٢):

استهدفت الدراسة تقديم دورا مقترحا لمواجهة المشكلات الصحية والتعليمية والخدمة المقدمة إليهم تتضمن ضرورة تحديد أولويات مشكلاتهم وتشجيع المشاركة الشعبية للأفراد والتنظيمات والعمل على تضافر وتكاتف جهودها مع الأجهزة الحكومية [٢٣].

– دراسة رشاد أحمد عبد اللطيف (١٩٩٢):

استهدفت الدراسة التعرف على الجهود التطوعية ودورها في مواجهة مشكلات المتضررين من الكوارث وطبقت الدراسة في بعض المخيمات وأظهرت الدراسة أن التحكم في المتغيرات المرتبطة بالكارثة أمرا ممكنا إذا ما توافرت الإدارة الموحدة القادرة على صهر الجهود التطوعية والرسمية وتصميم البرامج الوقائية[٢٤].

– دراسة علي حسين زيدان, كوثر محمد الحسيني (١٩٩٤):

استهدفت الدراسة عرض وتقويم أنماط السلوك المعتاد من المجتمع ومنظماته لطارئة وتتوقف كذلك أنه عادة ما يصاحب حدوث الكارثة أو الأزمة تراخي وعدم تحديد للأدوار ويكون سلوك المجتمع مجموعة من الاستجابات الخاصة كحل للمشكلة حيث تبدأ بإقامة نظام للمساعدات كفاءة هذا النظام على حالة المجتمع نفسه قبل حدوث الكارثة والأزمة حيث أن الإعداد المسبق لبرامج الإغاثة العاجلة في حالة الأزمات والكوارث وكفاءة القيادات والاتصال والتنسيق تؤثر بشكل فوري ومباشر على جهود مواجهة الأزمة والكارثة[٢٥].

– دراسة سامح عبد المطلب إبراهيم عامر (١٩٩٧):

استهدفت الدراسة التعرف على دور الإدارة المدرسية في تنمية وعي الطلاب لمواجهة الكوارث والأزمات وأوضحت نتائج الدراسة أن هناك أسباب متعددة للأزمات منها ما يرجع إلى أسباب فردية وأخرى مجتمعية واقتصادية وإدارية وأخرى متعلقة بالإدارة المدرسية وأوصت الدراسة بضرورة التصدي لمواجهة أسباب الأزمات لمواجهة التغيرات والتحديات الجديدة الطارئة في المجتمع [٢٦].

– دراسة غريب عبد الحميد هشام (١٩٩٨):

ولقد أفادت الدراسة بضرورة العمل على زيادة الوعي بمجال إدارة الكوارث والأزمات وتطوير الثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمات لتصبح أكثر وعيا ودعما لمواجهة الكوارث المحتملة في المجتمع[٢٧].

– دراسة Espinosa, Juan Carlos (٢٠٠١):

استهدفت الدراسة عرض لدور المنظمات غير الحكومية في حالة الطوارئ وهي المنظمات التي تعتمد على نفسها وذلك في مدينة"كوبا" وتختص بعرض التغيرات المجتمعية التي تمر بها مثل التغيرات السياسية وإعادة تأهيل وبناء المجتمع ولهذا كان هناك دور للمفكرين والمنتفعين والمتطوعين لإعادة بناء المجتمع لمواجهة الأزمات من خلال الضغط والمواجهة والمقارنة مع حالات أخرى مجتمعية تساعدهم على إحداث تغييرات مرغوبة تعود بالنفع على مجتمعاتهم [٢٨].

– دراسة أحمد إبراهيم نعمان (٢٠٠٥):

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير اختلاف الثقافات السائدة لدى العاملين بالمؤسسة على درجة الوعي بمخاطر الأزمات, تحديد العلاقة بين مستوى الثقافات السادة لدى العاملين بالمؤسسة وبين درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات وبلغت العينة (٤٠٠) إداري وفني من العاملين في شركة الخطوط الجوية السعودية التابعة لقطاع العمليات وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين الصفات الشخصية والسن, الحالة التعليمية,العمل, الديانة, وبين درجة الوعي بالمخاطر كما تؤثر ثقافة المنظمة معنويا على درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر بصفة عامة[٢٩].

– دراسة Erden Cagri (٢٠٠٧):

استهدفت الدراسة إيضاح دور المنظمات غير الحكومية وأهميته في التعامل مع الأزمات المجتمعية ومنها "أزمة المياه" وركزت الدراسة على العلاقات الدولية وتأثيرها في مواجهة تلك الأزمة وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المشكلات المرتبطة بالسياسات المجتمعية لمواجهة الأزمات – في حاجة إلى أتباع سياسات أخرى مستقبلية لمواجهة التحديات المجتمعية حتى نضمن القدرة على الحد من الأزمات البيئية أو التعامل الفعال معها[٣٠].

- دراسة Beauboeu J., Marie Helene (٢٠٠٨):

استهدفت الدراسة عرض قيمة المشاركة المجتمعية كمدخل لإدارة الأزمات في منطقة "هايتي" وتم عرض للأزمات المختلفة ومنها الأزمات الصحية وسياسة الرعاية الطبية والعوامل المتعددة والمتداخلة للدفاع عن دور المرأة – وأوجه الرعاية للفقراء- مع عرض لأساليب التنمية من أسفل إلى أعلى ومواجهة تلك الأزمات وتحقيق التنمية البشرية وأوصت الدراسة كذلك بتقييم عناصر التغير التي توفرها الحكومة الخاصة بالتدعيم المجتمعي وأساس اتجاه التنمية وجور المرأة ويجب أن يكون الاتجاه نحو تحقيق المشاركة بين كافة عناصر التغير في المجتمع الحكومي والمنظمات غير الحكومية والمرأة والطبقات الفقيرة حتى يمكن مواجهة كافة الأزمات المجتمعية لأن تلك الأزمات هي مرتبطة بهم بالمرأة والفقراء والمستفيدين من الرعاية الطبية لذلك فإن مشاركتهم ضرورية[٣١].

- دراسة Rogerio De Souza (٢٠٠٨):

استهدفت تقويم دور الحكومة وقدراته على الأداء الخاص بعملية التطوير وقد أكدت على ضرورة تفعيل دور المنظمات غير الحكومية مع الحكومات من خلال فهمهم لدورهم وقدرتهم على التغلب على أزمات المجتمع وذلك من الإبقاء على التعاون والعمليات الاختيارية مع منظمات المجتمع المدني [٣٢].

- دراسة محمود محمود عرفان, عبد الرحمن صوفي عثمان (٢٠٠٩):

وتحدد مشكلة الدراسة في الوقوف على دور الخدمة الاجتماعية في زيادة التماسك الاجتماعي لأفراد المجتمع في حالات الكوارث العامة وأفادت نتائج الدراسة بزيادة شعور الأفراد بالانتماء لمجتمعهم وتنمية قيمة المبادأة الاجتماعية وتدعيم لشبكة العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية بين أفراد المجتمع[٣٣].

- دراسة Doak, John David (٢٠٠٩):

اهتمت الدراسة بتقييم الخدمة المقدمة في كافة مراحل الأزمات المتعلقة بالقوة السياسية في الفترة من ١٩٢٥ – ١٨٤٨ في مدينة استراليا وتوصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات وأهميته وتنوع الأفكار والأيديولوجيات والفرص المتاحة والأدوار السياسية وسياسات الرعاية الاجتماعية كل ذلك يؤثر في صنع القرار الخاص بمواجهة الأزمة[٣٤].

ب- دراسات تناولت الأزمة المجتمعية من خلال(مهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها):

– دراسة مجدي فادي أبو العلا (١٩٩٩):

خلصت الدراسة إلى أنه يمكن لأخصائي خدمة الجماعة أن يسهم مساهمة فعالة في مساعدة جماعة الخدمة العامة بمراكز الشباب وأكدت أن الأخصائي يستخدم مهارات متعددة لكي يستطيع التعامل مع الأزمات [٣٥].

– دراسة أحمد محمد حسن البربري (١٩٩٩):

اهتمت الدراسة بتحديد فاعلية السياسات والخطط والبرامج المقدمة التي يعمل بها نظام الإغاثة في ضوئها وفاعلية الجهود المبذولة في حالة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع وأوصت الدراسة بضرورة توظيف مبادئ التدخل في إدارة الأزمات بمنظمات الرعاية الاجتماعية[٣٦].

– دراسة صالح بن عبد الله أبو عبادة, عبد المجيد طاش نيازي (٢٠٠٠):

استهدفت الدراسة محاولة إبراز أهم الجوانب النظرية لأسلوب التدخل في الأزمات ومحاولة تزويد الممارسين العاملين بأساسيات ممارسة أسلوب التدخل في الأزمات والخروج بتصور لأساليب علاجية للتدخل خلال الأزمات مستمدة من الكتاب والسنة والتراث الإسلامي[٣٧].

– دراسة Wisenblit, Joseph Z (٢٠٠٠):

استهدفت الدراسة تخطيط الأزمة بين المنظمات المجتمعية في المجتمع الأمريكي ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك تناول وخطة غير جيدة للأزمات في المجتمع وأنه لابد من تدريب فريق لإدارة الأزمات بالمنظمات الاجتماعية ووضع خطة جيدة لإدارة الأزمة وتقيم تلك الخطة تبعا للأزمات الحقيقية التي يمر بها المجتمع ومدى قدرتها على المواجهة[٣٨].

– دراسة فوزية عبد الدايم (٢٠٠١):

استهدفت الدراسة تقديم تصور للدور الذي يمكن أن تساهم به طريقة تنظيم المجتمع في التعامل مع المشكلات المجتمعية المترتبة على أزمة مثل السياحة في المجتمع المصري[٣٩].

– دراسة محمد صابر أبو زيد (٢٠٠٢):

ولقد هدفت الدراسة إلى تحديد المشكلات المترتبة على كارثة السيول للمتضررين بأماكن توطينهم وأبرزها المشكلات الصحية كانتشار الأمراض المعدية بين الأفراد والمشكلات النفسية التي تمثلت في الخوف والقلق وهناك مشكلات اجتماعية واقتصادية مرجعها انخفاض مستوى دخل الفرد عقب الكارثة وفقدان العمل وتوصلت الدراسة إلى وضع تصور لخدمة الفرد في مواجهة المشكلات والأزمات في المجتمع[٤٠].

– دراسة رحاب محمد علي مراد (٢٠٠٣):

استهدفت تنمية الوعي لدى الجمعيات الأهلية بالدور الذي تستطيع أن تلعبه في مواجهة الأزمات والكوارث ووضع تصور لتطوير الدور الحالي للجمعيات الأهلية في مواجهة الأزمات والكوارث, ولقد تم استخدام المنهج الوصفي ولقد بلغت عينة الدراسة (٦٣) عضو مجلس إدارة (١٢) فرد مديرين تنفيذيين (٩٢) من العاملين في الجمعية وخلصت الدراسة إلى وجود ضعف وقصور في الدور الذي تقوم به الجمعيات الأهلية لمواجهة الأزمات والكوارث[٤١].

– دراسة وفاء يسري إبراهيم (٢٠٠٦):

أشادت الدراسة بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي وخاصة في مواجهة الأزمات والمشكلات المجتمعية من وجهة نظر المبحوثين والعمل على ضرورة مواجهة تلك الأزمات الغذائية التي يمر بها المجتمع[٤٢].

– دراسة مصطفى محمد علي محمد (٢٠٠٧):

أكدت هذه الدراسة على ضرورة التوعية اللازمة بكيفية التعامل مع أزمة مماثلة هذا إلى جانب أهمية الإمداد بالمشورة والمساعدة الفنية وقت الأزمات من خلال الاعتماد على طريقة تنظيم المجتمع ومنهجها

العلمي وإستراتيجيتها وأساليبها الفنية ليكون لها إسهام فعال في مساعدة الجمعيات الأهلية بصفة عامة والمستفيدات بصفة خاصة في مواجهة الأزمات المجتمعات(٤٣).

– دراسة خالد عبد الفتاح عبد الله السيد (٢٠٠٧):

وتهدف الدراسة تحديد الآثار الاجتماعية التي تواجه المنكوبين وبحث كيفية التعامل مع هذه الآثار والتوصل للدور للأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل من أجل المواجهة وتوصلت الدراسي لتحديد الدور الأمثل للأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل لمواجهة المخاطر الاجتماعية والتخفيف من حدتها وتضمنت المهام متى حدثت الكارثة وأثنائها وبعد حدوث الكارثة(٤٤).

من خلال العرض السابق يمكن إجمال أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة كما يلي:

١- أكدت الدراسات على وجود الأزمات والمشكلات المختلفة التي تمر بها المجتمعات وإلى أهمية مواجهة تلك الأزمات مع تعددها وتنوعها.

٢- أكدت بعض الدراسات على أهمية المشاركة الشعبية وإعداد الكوادر المناسبة وتنمية المهارات والقدرات وتشكيل جماعات للتصدي للتحديات الجديدة الطارئة في المجتمع.

٣- أفادت بعض الدراسات إلى ضرورة تزويد الممارسين العاملين بأساسيات ممارسة أسلوب التدخل في الأزمات سواء كان على مستوى الأفراد أو الأسر أو الجماعات أو المجتمع ككل.

٤- أشارت بعض الدراسات إلى دور مؤسسات ومنظمات المجتمع ومنها مراكز الشباب باعتبارها منظمات تربوية تعلي من قيمة النشء والشباب وتعمل على إكسابهم القيم والاتجاهات المرغوب فيها كما أن العمل على تطوير الإمكانات والقدرات بها ضرورة من ضروريات العصر الذي يتغير بسرعة لما يتطلب سرعة مواكبة هذه التغيرات.

ولقد وجدت الباحثة من خلال استعراض الكتابات النظرية والدراسات السابقة أن هناك حاجة ملحة للاهتمام بالأزمات المجتمعية ولا يتسنى ذلك إلا من خلال الاعتماد على طريقة تنظيم المجتمع ومنهجها العلمي وإستراتيجيتها وأساليبها الفنية ليكون لها إسهام فعال في مساعدة مراكز الشباب في مواجهة الأزمات المجتمعية.

ومن أسباب اختيار مراكز الشباب لإجراء الدراسة الحالية:

١- المجتمع المصري شأنه شأن أي مجتمع يسعى للتقدم ويحرص على تنمية الوجود الاجتماعي للفرد من خلال دعم إحساسه بأنه جزء من جوانب الوجود الاجتماعي يحتاج إليها الفرد للوقاية والحماية والعلاج من بعض المظاهر السلبية التي تعرقل عملية التنمية وإذا كانت المسئولية الاجتماعية هي أحد المعايير المحددة للسلوك الاجتماعي الإيجابي فالمشاركة هي أحد آليات المسئولية الاجتماعية التي تشكلها وتعمقها داخل الفرد ومراكز الشباب إحدى التنظيمات التي تشارك في إعداد ذلك.

٢- اتجاهات العديد من الباحثين إلى أن من الأمور الهامة والحرجة لمديري الموارد البشرية أن يكونوا مستعدين لدور أساسي وفعال في إدارة الأزمات ومن منطلق ذلك ولأهمية العنصر البشري ودوره في تحقيق خطة التنمية فقد اهتمت الدول بإعداد وتدريب أفراد جهازها الإداري بهدف تزويدهم بالعناصر ومفاهيم اتجاهات الإدارة الحديثة وزيادة فعاليتهم وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتعديلها وفقا لمقتضيات الوظيفة وأهدافها الرئيسية ووفق متطلبات العصر.

٣- لما كانت مراكز الشباب أحد الهيئات الأهلية التي أنشئت خصيصا من أجل تنمية الشباب واستثمار أوقات فراغهم تحت إشراف ريادة متخصصة فإنه من الضروري إعادة النظر في ضوء نتائج العديد من الدراسات والبحوث في ذلك المجال إعادة النظر في طريقة إدارته وتطويره لمواجهة ما استجد من متغيرات وأزمات على النطاق القومي أو النطاق الدولي.

٤- من أكثر أهداف مراكز الشباب أهمية البعد التربوي حيث يجعلها في خدمة الوسائط التربوية غير الرسمية أي أنها تلي المدرسة في أداء الدور التربوي – بيد أنها تتفوق عليها بكونها تستخدم أداة ترويحية في تنمية الشخصية تنمية متوازنة تشمل مختلف الجوانب الدينية والروحية والاجتماعية والثقافية – وكذا القيم الديمقراطية ولعل هذا البعد التربوي ينبه إلى الاشتراطات التي يجب توافرها في العاملين بمراكز الشباب.

٥- الريادة في مجال عمل مراكز الشباب يرتبط إلى حد كبير بنوعين من الدراسات هي التربية البدنية والرياضية والعمل الاجتماعي والخدمة الاجتماعية وبالتالي فإن إعداد الكوادر في هذا المجال أمر يستحق الاهتمام إذ ينبغي على المجتمع أن يعد الأفراد في هذا المجال مهنيا وبتحليل واجبات العمل والوظيفة في ضوء أزمات متغيرات العصر المتلاحقة.

٦- لقد كان للتغيرات التي يشهد العالم تأثيرها على مفهوم اللامركزية في سياق منهجية إدارة أزماتها والتي تزيد الاهتمام بها ليواكب عمليات الإصلاح السياسي والاقتصادي في الدول النامية ولعل ذلك من منطلق الأخذ بالتعددية الحزبية وتعميق التحول الديمقراطي والتحول من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاديات السوق والحاجة إلى تحسين تقديم الخدمات العامة لقطاع أوسع من السكان والتحديات التي تفرضها الاختلافات العرقية والجغرافية وما يترتب على هذه الاعتبارات من مواجهة أزمات متتالية يضاف إلى ذلك أن الحكومة

المركزية قد أخفقت في تقديم الخدمات العامة بكفاءة والدليل على ذلك الأزمات المتلاحقة في الدول النامية بمظاهر ظاهرة لا تستأثر الاهتمام الواجب من حكوماتها.

ثانيا: أهمية الدراسة:

١- المستجدات والتطورات المتلاحقة التي يمر بها مختلفة المجتمعات وتعدد القوى والتكتلات الاقتصادية والفكرية المتصارعة التي لاشك تفرض تقوية المنظمات غير الحكومية من خلال تمكينها للقيام بدورها بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية.

٢- خطورة الأزمات المجتمعية والتي تتطلب تعبئة الجهود الشعبية وتساندها لتكون عونا للدولة في رسم وصياغة وبناء السياسات الاجتماعية وتحديد أهدافها والمشاركة الفاعلة في تنفيذها ومراقبتها وتقويمها ومراكز الشباب لابد أن يكون لها دور في ذلك.

٣- أن تنمية الموارد البشرية هي أحد عناصر القدرات التنظيمية الهامة كما أن للتعليم والتدريب دورا هاما يزيد من مقدرة العاملين بالمنظمة وكفاءتهم بما يتلاءم مع تحديث النظم الإدارية والبناء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية.

٤- تهدف طريقة تنظيم المجتمع إلى مساعدة منظمات الرعاية الاجتماعية من اتخاذ الإجراءات والأساليب والإستراتجيات ما يمكنها من تدعيم علاقتها ورفع مكانتها في المجتمع ومن ثم حصولها على الدعم اللازم لأداء رسالتها وتقديم خدمة فعالة بالمجتمع.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى اختبار تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية:

١- التعرف على تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية قبل حدوثها.

٢- التعرف على تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية أثناء حدوثها.

٣- التعرف على تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية بعد حدوثها.

رابعا: فروض الدراسة:

تحاول الدراسة اختيار فرضا رئيسيا وهو "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية ويتحقق ذلك من خلال الفروض الفرعية التالية:

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية قبل حدوثها.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية أثناء حدوثها.

٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية بعد حدوثها.

خامسا: المفاهيم والإطار النظري للدراسة:

تناولت هذه الدراسة المفاهيم الآتية:

١- مفهوم التدخل المهني:

أشار Robert L. Barker في قاموس الخدمة الاجتماعية إلى أن مصطلح التدخل Intervention يعني الجهود المبذولة من قبل الأخصائي 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(٤٥).

كما يعرف بأنه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التي تواجهها إستراتيجيات محددة لاستخدام أدوار وتكنيكات معينة لتحقيق أهداف محددة سلفا عن طريق برنامج أكثر للتدخل المهني له أساليبه وأهدافه

أما مع الأفراد أو البيئة المجتمعية أو كليهما من خلال خطة موقوتة لهذا التدخل [٤٦] ويمكن تحديد مفهوم التدخل المهني إجرائيا على النحو التالي:

– يهدف التدخل المهني إلى تمكين المنظمات غير الحكومية من المساهمة في إدارة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها.

– يقوم التدخل المهني على توعية مستويات الإدارة العليا بالمركز وأعضاء مجالس الإدارة ومديري المراكز ومساعدتهم على استثمار الموارد الداخلية بالمركز وكذلك الموارد الخارجية بالمجتمع.

– يعتمد 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 التدخل لتقديم عملية المساعدة المطلوبة لتحقيق الأهداف المرجوة ثم التقويم للتعرف على عائد التدخل المهني.

– يقوم التدخل المهني على بعض الإستراتيجيات المهنية كإستراتجية التضامن والتغيير المخطط والتدريب.

– يعتمد التدخل المهني على مجموعة من الأساليب الفنية والتبطيقات كالعمل المشترك والتعاون والاتصالات المفتوحة والمناقشة الجماعية وتبادل الأدوار.

– يقوم التدخل المهني على استخدام مجموعة من الأدوار المهنية كالخبير والمرشد والمخطط والمنسق والمعلم والإداري والميسر.

– يعتمد التدخل المهني على مجموعة من الأدوات كالزيارات وورش العمل والمحاضرات والاجتماعات واللجان.

٢– مفهوم المنظمات غير الحكومية: Non – Governmental organization (Ngo's)

لقد تعددت مسميات وتعريفات المنظمات غير الحكومية حيث تعرف بأنها القطاع غير الهادف للربح Non profit sector, والقطاع الثالث Third sector, والقطاع التطوعي iduantary sector, والقطاع الخيري Philantent sector, والقطاع المستقل Independent sector, والقطاع المعفي من الضرائب Tax exempted sector, ويطلق عليها الجمعيات الأهلية أو التطوعية أو الخيرية في الدول العربية بصفة عامة[٤٧].

وتعرف المنظمات غير الحكومية بأنها المنظمات التي ينشئها سكان مجتمع ما بغرض تحسين أحوال معيشتهم وحل مشكلات مجتمعهم[٤٨].

كما حدد التشريع المصري المنظمات غير الحكومية بأنها كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة تتألف من أشخاص طبيعية أو أشخاص اعتبارية أو منهما معا لا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي(٤٩).

ولقد اجتمعت معظم الدراسات على مجموعة من المعايير يجب أن تتوافر في مثل هذه المنظمات وهذه المعايير هي:

١- أن يتوفر للمنظمات شكل رسمي له سمه الدوام إلى حد ما وبالتالي فهو يستبعد التجمعات المؤقتة وغير الرسمية.

٢- أن تكون المنظمات غير هادفة للربح.

٣- أن تكون المنظمات غير حكومية – أي غير مرتبطة هيكليا بالحكومة – لكن يمكن أن تحصل على دعم ومساندة من الحكومة (مالية وفنية).

٤- أن تنبع الإدارة الذاتية للمنظمة من داخلها وبالتالي فإن التعريف يستبعد من مجاله أي منظمه تدار من الحكومة أو من أية قوة معا ولكن مع تفهم أن هناك درجات للتطوع.

٥- توافر قدر من المشاركة التطوعية سواء في إدارة المنظمة أو في نظمها.

٦- أن تكون المنظمة غير حزبية – أي لا ترتبط أساسا بحزب معين لكنها تنشط سياسيا – وهنا تؤكد على استقلالية المنظمة وتوجيهها إلى المجتمع ككل أو إلى بعض قطاعاته ولكن دون ارتباطها بكيان حزبي معين(٥٠).

ويمكن تحديد تعريفا إجرائيا للمنظمات غير الحكومية وفقا لأهداف الدراسة كالتالي:

١- بناء اجتماعي ينبثق منه بناءات فرعية لها وظائف واضحة بينها علاقات أفقية رأسية.

٢- تتكون من مجموعة من الأعضاء المتفاعلين ومهتمين بتحقيق الخدمة العامة.

٣- تدار وتعمل في إطار قانوني وتشريعي ينظم العمل بداخلها.

٤- لا تستهدف الربح وتسعى إلى توفير الاحتياجات الثقافية والرياضية والاجتماعية للمستفيدين من خدماتها.

٥- لها صفة الرسمية في إطار القانون الرسمي المنظم لعملها وتحت إشراف الجهة الإدارية التابعة للدولة (٥١).

٣- مفهوم الأزمة:

طالما كانت الأزمة مرحلة من مراحل الصراع أو درجة من درجاته أو طورا من أطواره فإنها تعز كذلك عن الحصر أو التحديد ووجد الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة يكمن في شموليته واتساع نطاق استعماله لينطبق على مختلف صور العلاقات الإنسانية في كافة مجالات التعامل الإنساني وعلى تعدد مستوياته حتى يكاد يكون من المتعذر علينا أن لم يكن من المستحيل أن نجد مصطلحا يضارع مفهوم الأزمة في ثراء إمكانياته واتساع مجالات استخدامه بدءا من الحديث عن "أزمة الثقة" التي قد تنشأ بين صديقين وتهدد استمرار صداقتهما وانتهاء بأزمة العلاقات بين القوى العظمى وتهدد مصير العالم بأسره مثل أزمة الصواريخ الكوبية "أكتوبر ١٩٦٢"[٥٢].

فالمفهوم اللغوي للأزمة تعود أصوله اللغوية إلى علم الطب الإغريقي القديم وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة مهمة ووجود خطة حصرية في تطور مرض وما يترتب على هذه النقطة ما شفاء المريض خلال مدة قصيرة أو موته[٥٣].

وتعرف الأزمة بأنها حالة من عدم الاستقرار تنبئ بحدوث تغير حاسم وشيك قد تكون نواتجه غير مرغوبة بدرجة عالية أو على العكس من ذلك قد تكون نواتجه مرغوبة وإيجابية للغاية[٥٤], وكما أنها حالة تزايد وتراكم مستمر لأحداث وأمور غير متوقع حدوثها على مستوى جزء من النظام أو على مستوى النظام بأكمله[٥٥] ويراها البعض بأنها نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية لنظام وتشكل تهديد صريح وواضح لبقاء المنظمة أو النظام نفسه[٥٦].

كما تصنف طبقا لمعايير مختلفة منها من حيث إمكانية توقع حدوث الأزمة وتقسم إلى نوعين: الأزمات التي يمكن توقعها باعتبارها جزء من دورة حياة الإنسان كالذهاب إلى المدرسة للمرة الأولى والتقاعد والأزمات غير المتوقعة الفجائية والتي يصعب التنبؤ بها كالإصابة بالأمراض الخطيرة وفقد شخصية عزيزة وأخرى من حيث موضوع الأزمة كالأزمات الصحية أو النفسية أو الاجتماعية والاقتصادية[٥٧] وهناك من ينظر إليها على أنها اضطراب عاطفي حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي عاطفيا أو معرفيا أو سلوكيا ويؤثر في قدرته على حل المشكلة بالوسائل العادية لحل المشكلة والأزمة ليست مرضا عاطفيا أو عقليا[٥٨].

كما تعرف الأزمة Crisis بأنها تعبير يستخدمه الأخصائيون بطريقتين مختلفتين: إما أنها خبرة داخلية لتعبير عاطفي ومحنة محزنة أو أحداث اجتماعية مثل حدوث كارثة تتسبب في اضطراب الوظائف الأساسية للمؤسسات الاجتماعية القائمة (مثل انهيار الأسرة أو الأحداث التي تعقب الزلازل والحرائق والفيضانات) وقد تكون كارثة فردية تصيب الفرد أو الأسرة أو كارثة عامة تصيب عدد كبير من الأفراد والأسر[٥٩].

وتشير التعاريف السابقة حول مفهوم الأزمة أنها تتداخل مع مفاهيم أخرى قريبة الشبه منها لذا تجدر الإشارة إلى هذه المفاهيم حتى يتسنى تحديد أوجه الاختلاف بينهما ومنها:

١- المأزق predicament: وهو ظرف أو موقف حرج أو خطر أو موقف غير سار وليس بأزمة.

٢- الحالة الطارئة Emergency: وهي مجموعة من الظروف التي لا يمكن التنبؤ بحدوثها وتتعلق في الغالب بمسألة الحياة أو الموت مثل(النوبة القلبية) وهي أيضا ليست بأزمة.

٣- المرض Illness: يوص المرض من الناحية الباثولوجية بأنه طرف يمكن التحقق من صدقه عن طريق الملاحظات الإكلينيكية والاختبارات العضوية الموضوعية أو الاضطرابات السلوكية بغض النظر عن إدراك المريض لها[٦٠].

٤- الكارثة Catastrophe: وتعرف بأنها حالة أحدثت فعلا مدمرا وينجم عنها ضررا سواء في الماديات أو غير الماديات أو هما معا[٦١], وكما ينظر إليها أنها موقف طارئ في صورة كارثة طبيعية أو أزمة مفاجئة أو حادث غير متوقع ويترتب على ذلك حدوث مشكلات تتطلب المواجهة الفورية وتوفير البدائل السريعة[٦٢], والكارثة هي أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمة فالكارثة هي حالة حدثت فعلا نجم عنها ضررا في الماديات وغير الماديات أو هما معا, والحقيقة قد تكون الكوارث أسبابا لأزمات ولكنها بالطبع لا تكون هي الأزمة في حد ذاتها والكارثة قد تكون لها أسبابا طبيعية لا دخل للإنسان فيها[٦٣].

٥- المشكلة Problem: والمشكلة تمثل حالة أو موقف ظاهر يتعارض مع قيم الغالبية من المواطنين الذين يوافقون على اعتبار أنهم بحاجة إلى تغيير موقف فالمشكلات تمثل فعلا لا يتوافق مع النظم والقيم الاجتماعية السائدة [٦٤] والمشكلة هي سبب للأزمة ولكن لن تكون هي الأزمة في حد ذاتها فالأزمة عادة ما تكون أحد الظواهر المتفجرة عن المشكلة وتحتاج إلى جهد للوصول إلى جهر إليه والتعامل معها وهكذا فإن كل مشكلة أزمة وكما أن هناك مفاهيم أخرى كالخلاف فالأزمة وضع أكثر تعقيدا أو شمولا من الخلاف وهناك الحادث الذي احتمال أن يتحول بشكل معتمد إلى أزمة[٦٥].

ويمكن توضيح مفهوم الأزمة في ضوء الدراسة الحالية كما يلي:

١- هي حالة من التغيير المفاجئ وغير المتوقع يتعرض له المجتمع وتسبب في بدايته درجة عالية من التوتر.

٢- تتفاوت تلك الأزمات من حيث نوعها وشدتها والبدائل المتاحة لمواجهتها.

٣- تستوجب خروجا عن الأنماط التنظيمية المألوفة في المجتمع نتيجة للتشابك والتداخل في عناصرها وأسبابها.

٤- مواجهة الأزمة يستوجب درجة عالية من التحكم والاستعداد لمواجهتها.

٥- الإعداد والتدريب المسبق لمواجهة الأزمات والكوارث ويؤثر بشكل فعال في استمرار المنظمات وأن عدم القدرة هو تهديد مباشر وصريح لكيان المنظمة والعاملين بها.

٦- يتطلب موقف الأزمة تكاتف أنظمة المجتمع الرسمية وغير الرسمية لمواجهته.

العوامل المؤدية لوقوع الأزمات:

إن الاستقراء المتعمق لتاريخ الأزمات والتأثير المتبادل بينها وبين المجتمع الذي حدثت فيه تظهر لنا بجلاء لهذا التأثير منها:

- موقف المجتمع أمام أحداث الأزمة وأمام الإفرازات والنتائج التي نجمت عنها.
- مقدار ما تعلمه منها المجتمع من أسرار الأزمة ومقدر سيطرته على أحداثها أو سيطرة الأحداث عليه.
- حجم ومقدار وتوجيه الأحداث الأزموية للمجتمع أو توجيه المجتمع لأحداث الأزمة.
- أنواع السلوك والبواعث والمحفزات التي استخدمت أو سادت في المجتمع أثناء الأزمة.
- جوهر الأحداث الأزموية ومحورها الذي تدور حوله.
- موقف أفراد المجتمع إزاء الأزمة سواء كصانعين لها أو محركين لأحداثها أو متصدين ومعارضين لإفرازاتها ونتائجها.

ومن هنا فإن معرفة العوامل والمسببات التي تؤثر على الأفراد تستطيع أن تتعامل مع أحداث الأزمة بحيث تلغي تأثيرها على المجتمع أو تقلل إلى حد كبير من هذا التأثير[٦٦].

إن القدرة على مواجهة الأزمات والمشكلات لن يكون – إلا بمعرفة الأسباب الحقيقية ووضع الحلول البديلة والتي تكون صالحة للاستخدام وتكون فرصة للخروج بتصورات وأفكار جديدة والتدريب عليها والتي يمكن أن تكون أكثر تطورا على ذي قبل لإزالة الخطر القادم[٦٧].

ولما كانت الأزمة فعلا إنسانيا فإن نجاح إراداتها أو الإدارة بها يتوقف إلى حد كبير مع ترك هامش للظروف غير المتوقعة أو الطارئة والتدخلات القدرية – على مقومات الشخص ومجموعة القائمين بها – ومن هذا المنطلق ركزت الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات على المعوقات الشخصية لصانع قرارات إدارة الأزمة فيما يعرف بالتمكين الجزئي Micro – Analysis كما كرست دراسات أخرى في إدارة الأزمات اهتماماتها على عوامل المقومات الخاصة لسلوك الجماعة ومحددات الصراع منها وهو ما يعرف بالتحليل الشمولي أو الكلي Macro Analysis وهو ما جعله علماء الاجتماع محورا لنشاطهم(٦٨).

وهناك كثير من القضايا الإدارية والسلوكية ترتبط بأسباب نشوء الأزمة منها تعارض المصالح والأهداف وسوء الاتصالات الإدارية وعدم الانفتاح والمصارحة وعدم توفر القيادة الملائمة وضعف العلاقات الإنسانية وغير الإنسانية وغير ذلك من دواعي الخلل التي تؤدي إلى نشوء العديد من الأزمات ومن ثم تعبر تلك الأزمات في النهاية عن فشل اتخاذ القرارات ومعالجة الأزمات.

وهناك عوامل متعددة تحدد هل الأزمات تمثل خطرا أن فرصة؟ وهذه العوامل توجد في عالمنا ومنها المصادر المادية والشخصية والمجتمعية واستلام المساعدات الخارجية(٦٩).

وفي ضوء ذلك ظهرت العديد من الآراء حول مفهوم الأزمة ومراحلها وتقسيماتها وأي نوع من الأزمات يكون ضروريا للتدخل حيث يتوقف ذلك على مرحلة الأزمة ونوعها ومن التقسيمات المتطورة للمراحل الأساسية للأزمة هي(٧٠):

المرحلة الأولى: العامل الخارجي:

وهذه المرحلة من الأزمة نتيجة لمسببات خارجية وأعراض للضغوط التي يواجهها الفرد مما ينشئ عنها عدم التوازن.

المرحلة الثانية: الأزمات المعتمدة على الضغوط:

وهذه مرتبطة بتطورات الحياة الحديثة والسريعة – وهنا الفرد يملك القليل من التحكم في الموقف لكنه غير قادر على إعطاء الحل المؤثر.

المرحلة الثالث: هذه المواقف غير المتوقعة والخارجة عن مفهوم الفرد في التحكم:

وهذه الأزمات يمكن أن تكون تحذير الحياة حيث أنها تتضمن الكوارث والجرائم والتضحية والعنف العائلي واغتصاب الأطفال.

المرحلة الرابعة: الأزمات الأسرية:

وهذه الأزمات ترتبط بالتطور والموضوعات المرتبطة بالعلاقات الأسرية التي تعاد حلها متضمنة الإيذاء النفسي والعاطفي ومنها العنف الأسري والاختطاف الأبوي.

المرحلة الخامسة: المشكلات والإعاقة العقلية:

وهذه ترتبط بالإحباط الرئيسي والذي يسبب مشاكل وعوائق صحية في التأقلم مع الفرد المؤثر في الأزمة والأفراد الآخرين في نظام الدعم الأسري.

المرحلة السادسة: وهذه المواقف مرتبطة بالأزمات التي تلحق بالآخرين:

نتيجة قلة تحكم الشخص في الموقف وهناك دائما تحذي وتهديد لإيذاء أساس له ولغيره.

المرحلة السابعة: الأزمات الكارثية:

وهذه المرحلة من الأزمة تتضمن مرحلتين من الأزمات في التدخل بين المرحلة الرابعة والخامسة والسادسة, الطبيعة, المدة, والفترة وشدة هذه المواقف الضاغطة للأزمات والأحداث وقدرة الفرد على مواجهتها وإعادة حلها كما بالتالي حدة هذا التأثير على أنظمة الدولة نتيجة عدم قدرتها على مواجهة تلك الأزمات والتعامل معها بالشكل المناسب[٧١] فهناك دائما حالة لموازنة الأخطار مقابل نوعية الحياة وتقدير للأولويات وإيجاد الوسائل التقنية لدراسة المكاسب والخسائر لمختلف الجهات المعرضة للأزمات [٧٢].

٤- مفهوم إدارة الأزمة:

يشير مفهوم إدارة الأزمة إلى أنها تقنية تستخدم لمواجهة الحالات الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها وإجراءات التحضيرات للأزمات المتنبأ بحدوثها وهي طريقة تطبق للتعامل مع

هذه الحالات عند حدوثها أو قبل حدوثها بغرض التحكم في النتائج المتتابعة التي يمكن أن تترتب على الخلل الحاصل والمؤدي إلى تلك النتائج كما تتضمن إدارة الأزمة كيفية تفادي حصول الأزمة وذلك باستشعارها قبل حدوثها وإعداد الإجراءات الضرورية لمنع حدوثها وتفاديها أو تلطيف حدوثها أو التحضير لها ومواجهتها(٧٣).

كما تعرف بأنها عملية إدارية خاصة من شأنها إنتاج استجابة إستراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقين مسبقا والمدربين تدريبا خاصا والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى(٧٤).

وكذلك توصف إدارة الأزمة بأنها كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها(٧٥).

ويشير أيضا إلى "العمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة مقبولة لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية"(٧٦).

أيضا يشير مفهوم إدارة الأزمة إلى "التحكم الكامل فيها والسيطرة التامة عليها في مراحلها الأولى وخلال تطورها بما يمكن من توجيه الأحداث الوجهة المناسبة"(٧٧).

وتعرف إدارة الأزمة بأنها منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوي والإدراك والإمكانيات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة(٧٨) كما تعرف بأنه فن القضاء على جانب كبير من المخاطر بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك وقدراتك(٧٩) ويراها البعض بأنها عمليات تطوير وإنجازات سياسات وبرامج ويراها البعض بأنها عمليات تطوير وإنجاز سياسات وبرامج لتجنب ومكافحة الأخطار الطبيعية والأخطار التي يتسبب فيها الإنسان للفرد والمجتمع(٨٠).

كما تعرف بأنها كيفية التغلب عليها والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها(٨١).

ويقصد بإدارة الأزمة في الدراسة الراهنة بأنها "عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية لمواجهة الحالات الطارئة والمفاجئة بسرعة وكفاءة وفاعلية عن طريق استخدام وسائل التقنية ونظم المعلومات في التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها – أو التخفيف من حدة التهديدات في حالة حدوثها أو الخروج بالدروس المستفادة من تجربة الأزمة وضمان عدم حدوثها.

مراحل إدارة الأزمة:

تمر الأزمة بمجموعة من المراحل من بدايتها حتى نهايتها وتختلف هذه المراحل باختلاف الأزمات من حيث أطرافها وموضوعها وأسبابها وعلى الرغم من هذا الاختلاف إلا أن هناك شبه اتفاق حول المراحل التي بها الأزمة:

١- ما قبل الأزمة: التلطيف والاستعداد – وهي مرحلة تلطيف حدة الكارثة أو الأزمة وتمثل نشاطات منظمة منسجمة للحيلولة دون وقوع الكارثة أو الأزمة إن أمكن ذلك

٢- أثناء الأزمة: المواجهة – وهذه المرحلة المرتبطة بالخطط المعدة سلفا والتجهيزات المرتبة والتدريب الذي سبق حدوثه.

٣- مرحلة ما بعد الأزمة: إعادة التوازن – وهي محاولة علاج الآثار الناتجة عن تلك الأزمة وإعادة بناء ما تم تدميره ووضع الضوابط لعدم تكراراها والاستفادة من دروس الأزمة[٨٢].

كما أن هناك من يرى أن الأزمة تمر بأربعة مراحل وهي كالآتي:

١- المرحلة التحذيرية: وتكمن أهمية هذه المرحلة في قدرة القيادة الإدارية بالمؤسسة على التنبؤ واستكشاف كل الاحتمالات والمتغيرات التي قد تحدق عن حدوث حدث ا ومن ثم بحث السبل والآليات المناسبة لمواجهة تلك الأزمات المحتملة.

٢- مرحلة نشوء الأزمة: وتظهر عند فشل القيادة الإدارية في توقع حدوث الأزمة وبالتالي فإن الأزمات سرعان ما تنمو وتتسع ويتعاظم خطرها وتظهر كفاءة القيادة الإدارية في كيفية مواجهة الأزمة في هذه المرحلة في بدايتها والفاعلية في اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهتها.

٣- مرحلة انفجار الأزمة: وتظهر هذه المرحلة عند فشل القيادة الإدارية في التعامل مع العوامل التي حركت الأزمة ولم تستطيع السيطرة على متغيراتها بحيث تصل إلى الانفجار.

٤- مرحلة انحسار الأزمة: حيث تبدأ العوامل المسببة لهذه الأزمة في الانحسار وتعود المؤسسة إلى حالتها الطبيعية قبل حدوث الأزمة وتتميز هذه المرحلة بتوافر درجة عالية من الكفاءة والرشاد والخطط بصدد التعامل مع الأزمات وصولا لمرحلة التوازن[٨٣].

كما أن هناك من يرى أن الأزمات تمر بالمراحل التالية:

١- مرحلة مواد الأزمة.

٢- مرحلة الأزمة أو تصاعدها وصولا إلى الحد الأقصى للتصاعد.

٣- مرحلة انخفاض الأزمة وانتهائها[٨٤].

مبادئ إدارة الأزمات:

هناك مبادئ للتعامل مع الأزمات:

١- التعامل النفسي وإقامة العلاقة.

٢- تحديد أبعاد المشكلة لكي يسهل التعرف عليها وتحديد أبعادها.

٣- تحفيز المشاعر والإحساس بظهور الأزمة.

٤- الفحص والمتابعة للأحداث السابقة.

٥- انتقاء الحلول والبدائل.

٦- تحديد خطة العمل بناء على تحديد البديل المختار.

٧- المتابعة[٨٥].

وطريقة تنظيم المجتمع تساند المهنة في العمل على مساعدة المنظمات لاتخاذ الإجراءات واستخدام الأساليب والإستراتيجيات ما يمكنها من تدعيم علاقتها ورفع مكانتها في المجتمع ومن ثم حصولها على الدعم المجتمعي اللازم[٨٦].

وهكذا فإن فعم الواقع والقدرة على التغيير واستجاباتهم لمشكلاتهم ومواجهة أزماتهم المختلفة بطريقة ملائمة واقعيا كنوع من الاستجابة[٨٧].

ومن أهداف الخدمة الاجتماعية عند التعامل مع الأزمات التالي:

١- الهدف العاجل: وهو إعادة الثقة والقدرة على التفكير والتعامل الصحيح مع الموقف وإزالة التهديد الذي يتعرض له وإشباع الحاجات الملحة.

٢- الهدف النهائي: بغرض استعادة التوازن بعض الشيء نتيجة لتحقيق الهدف العاجل والتخفيف من حدة الموقف وتلاشي الأخطار التي كانت تهدد حياة العميل ويختلف هذا الهدف من موجات إلى أخرى ويتجدد حق وطبيعة الأزمة(٨٨).

أن الأخصائي الاجتماعي مطالبا أحيانا بأن يتحول من دوره التقليدي كمقدم خدمة إلى كونه مستشار للمنظمة وكونه أيضا مدافعا عن مصالحا ومصالح العاملين ومطالب أيضا بأن يقيم البرامج التي يتم تنفيذها منذ فترات طويلة ثم وضع تصورات جديدة "اقتراح برنامج أو وضع خطة" يتم من خلالها تحقيق الأهداف وتطوير المنظمة(٨٩).

إن التدخل في الأزمات ينسق مع النسق القيمي للخدمة الاجتماعية ويزيد ويقوي خبرات الممارسة للأخصائيين الاجتماعيين ولا ينطبق التدخل في الأزمات على الأفراد فقط وإنما على الزوجان والأسرة والجماعات الصغيرة والمجتمعات المحلية ففيما يتعلق بالمجتمع المحلي يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التدخل في الأزمات من خلال الاعتماد على البرامج الوقائية أو التدخل المهني المبكر والنظر إلى المجتمع المحلي (كعميل أو مرحلة للتعامل)(٩٠), وذلك من خلال المساهمة في وضع وتمكين سياسة الرعاية الاجتماعية في ضوء خبراتهم المهنية والتعرف على مدى ملاءمتها للواقع واقتراح مؤشرات لسياسة بديلة أكثر ارتباطا لواقع المجتمع كما يمكنهم المساهمة في تقييم البرامج والخدمات التي تتضمنها السياسة وبناء قيم جديدة والمساهمة في وضعها عن طريق دراستها والبحث والتجريب البرامج المتعلقة بمواجهة تلك المشكلات والتعرف على التركيب البنائي للمؤسسات والقوى السياسية والاجتماعية التي تؤثر في المجتمع(٩١) بقصد إيجاد تكيف متبادل فيما بين كافة الوحدات المختلفة التي يتعامل معها المهني (الفرد والأسرة والجماعة الصغيرة والمدرسة والمجتمع المحلي والمجتمع القوي) فيما بينهم واستثمار أقصى ما لدى تلك الأنساق من قدرات للوصول إلى أقصى مستوى ممكن من التكيف والعدالة والرفاهية في المجتمع (٩٢).

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة أحد بحوث تقدير عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وذلك لاختيار تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية.

٢- المنهج المستخدم:

يعد المسح الاجتماعي من أنسب المناهج لهذه الدراسة كأحد وسائل تقييم عائد التدخل المهني حيث أنه يساهم في الحصول على بيانات كمية وكيفية ضرورية لفهم الواقع الإمبريقي كما أنه يساعد على الوصف والتفسير ولقد اعتمدت الباحثة على المسح الشامل لجميع العاملين بالمركز.

٣- أدوات جمع البيانات:

استعانت الدراسة بالأدوات التالية لتحقيق أهدافها:

١- مقياس فاعلية المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات.

أ- هدف المقياس:

يهدف المقياس إلى التعرف على مدى فاعلية المنظمات غير الحكومية من إدارة الأزمات من خلال التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وذلك من خلال رصد وتشخيص ثلاثة أبعاد لعملية إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية محور اهتمام الدراسة الراهنة:

- متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها.
- متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة حدوثها.
- متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما بعد حدوثها.

ب- إعداد المقياس:

- تم المقياس في صورته الأولية في ضوء الاطلاع على ما توفر لدى الباحثة في أدبيات الإدارة العامة وإدارة المؤسسات الاجتماعية والخدمة الاجتماعية وبعض الأدوات التي تحصلت عليها الباحثة المرتبطة بموضوع الدراسة الراهنة.

- في ضوء ما تم الاطلاع عليه تم إعداد الصورة الأولية للمقياس مكونة من ثلاثة أبعاد أساسية هي:

١- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها.

٢- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها.

٣- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها.

ج- في ضوء آراء السادة المحكمين أجريت بعض التعديلات على المقياس لإعداده في صورته النهائية فقد تم حذف بعض العبارات التي لا تنتمي للبعد الموجودة فيه كما تم تعديل بعض العبارات بحيث تكون العبارات ملائمة لكل من أبعاد المقياس ومحققة للأهداف التي صمم من أجلها المقياس.

البعد	عدد العبارات
متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها.	١٥
متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها.	١٥
متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها.	١٥
مجموع العبارات	٦٠

د- تقنين المقياس:

ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات المقياس باستخدام الآتي:

- طريقة إعادة الاختبار وذلك بعد تطبيقه على عينة عشوائية مكونة من عشرة من العاملين بمراكز الشباب ممن تنطبق عليهم نفس شروط المجال البشري ثم قامت الباحثة بعد ذلك بإعادة التطبيق بعد خمسة عشر يوما من التطبيق الأول على نفس العينة ولحساب معامل ثبات المقياس استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين الأول والثاني وقد تراوحت قيم معامل الاستقرار والثبات ما بين ٠,٨١, ٠,٩١ عند مستوى معنوية ٠,٠١ كما بلغت قيمة معامل الاستقرار والثبات للدرجة الكلية للمقياس ٠,٨٤ عند مستوى معنوية ٠,٠١ وقد جاءت هذه القيم لمعامل الثبات مرتفعة مما يعطي مؤشرا جيدا على ثبات المقياس وبالتالي إمكانية التطبيق الميداني.

قيم معامل الثبات لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات

بواسطة إعادة التطبيق

أبعاد المقياس	معامل الثبات
١- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها.	٠,٨٤
٢- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها.	٠,٩١
٣- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها.	٠,٨١
معامل ثبات الدرجة الكلية للمقياس	٠,٨٦

صدق المقياس:

قد اعتمدت الباحثة على أكثر من أسلوب للتحقق من صدق المقياس

- الصدق الظاهري.
- الصدق الذاتي

* الصدق الظاهري:

بعد قيام الباحثة بإعداد المقياس في صورته المبدئية حيث تضمن ٦٠ عبارة تدور حول الأبعاد الثلاثة الرئيسية للمقياس قامت الباحثة بتوزيعه على مجموعة من الخبراء والأساتذة المحكمين في الخدمة الاجتماعية والإدارة وبعض المسئولين بالإدارة العامة لمراكز الشباب بمديرية الشباب (١٥) محكما من الأساتذة والخبراء وذلك للتعرف على مدى وضوح أبعاد المقياس والعبارات ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة وبناءا على آرائهم ومقترحاتهم حذفت بعض العبارات وتم إدخال كافة التعديلات والإضافات المقترحة من قبل السادة المحكمين وقد استبعدت العبارات التي قلت نسبة الاتفاق عليها عن (٨٠%).

* الصدق الذاتي:

وقدتم حساب الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس (٩٣) وبحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس وجد أن معامل الصدق الذاتي لأبعاد المقياس تتراوح ما بين (٠,٩٠) و (٠,٩٥) في حين بلغت قيمة معامل الصدق الذاتي للدرجة الكلية للمقياس (٠,٩٣) وهو يعتبر معامل مرتفع يسمح من خلاله بالتطبيق الميداني.

قيم معامل الصدق الذاتي لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات

أبعاد المقياس	معامل الثبات

١- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها.	٠,٩٢
٢- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها.	٠,٩٥
٣- متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها.	٠,٩٠
معامل ثبات الدرجة الكلية للمقياس	٠,٩٣

٤- المعالجات الإحصائية:

١- الوسط الحسابي.

٢- الانحراف المعياري.

٣- اختبار "ت" لدلالة فرق متوسطين لمجموعتين مرتبطين متساويتي الحجم.

$$ت = \frac{م_1 - م_2}{\sqrt{\frac{ع_1^2 + ع_2^2}{ن - 1}}}$$

٤- معامل إيتا^2 للكشف عن حجم تأثير قيمة اختبار "ت".

$$إيتا^2 = \frac{قيمة\ ت^2}{قيمة\ ت^2 + درجات\ الحرية}$$

٥- الكسب المعدل في التطبيق البعدي باستخدام معادلة بلاك

$$الكسب\ المعدل = \frac{متوسط\ الدرجة\ في\ الاختبار\ البعدي - متوسط\ الدرجة\ في\ الاختبار\ القبلي}{الدرجة\ النهائية\ للمقياس - متوسط\ الدرجة\ في\ الاختبار\ القبلي} \times ١٠٠$$

٦- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد قيمة ثبات المقياس عن طريق التطبيق

$$ر = \frac{مجـ\ ح\ س \times خ\ ص}{مجـ\ ح^{-2}\ س \times مجـ\ ح^{-2}\ ص}$$

7- حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكمين على كل من مفردات الاستبيان وعبارات مقياس رفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في التدخل المبكر لإعاقات الطفولة.

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق + عدد مرات الاختلاف}} \times ١٠٠$$

هذا وقد استعانت الباحثة بحزمة البرامج الإحصائية (Statistical SPSS/PC- (V.13) package for the social sciences) في حساب قيمة بعض المعاملات الإحصائية السابقة.

٥- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

تم اختيار مركز شباب الأنفوشي باعتباره نسق التدخل المهني في هذه الدراسة وذلك للأسباب الآتية:

١- يعتبر المركز من أهم وأقدم المراكز بالإسكندرية, حيث أشهر عام ١٩٧٠.

٢- يضم المركز عضوية وصل عددها ما يقرب من عشرة آلاف عضو من جميع المراحل السنية.

٣- يضم المركز العديد من المباني والملاعب والصالات ونزل الشباب ومعامل حاسب الآلي والمخازن وغير من المرافق.

٤- يضم المركز عدد من مديري الأجهزة الإدارية والفنية يصل عددهم إلى ما يقرب من ٧٠ فردا.

٥- يتميز المراكز بإقامة العديد من الأنشطة والندوات والمؤتمرات التي تضم الكثير من المشاركين واهتمت بالمحاور الآتية:

- توفير الأمن والسلامة للموارد البشرية وبين الأعضاء والمشاركين في الأنشطة.
- تحقيق معايير الأمن والسلامة الواجب توافرها في المركز.
- الحفاظ على المباني والمنشآت والملاعب والصالات وغيرها من الكوارث الداخلية مثل (الحرائق – تصدع وانهيار المباني والملاعب – تسرب الغاز – حوادث السرقات) أو الخارجية (كأنفلونزا الخنازير – المخدرات – أطفال الشوارع – الأطفال المعرضين للخطر).

ب- المجال البشري للدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة في مركز شباب الأنفوشي والعاملين به حيث بلغ عدد العاملين به(٤٨) مفردة تم التطبيق على (٤٠) مفردة وذلك وفقا للجدول التالي:

جدول يوضح مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

م	مجمع الدراسة	العدد الفعلي داخل المركز	ما تم التطبيق عليه بالفعل
١	أعضاء مجلس الإدارة	٩	٩
٢	مديرون وإداريين	١٥	١١
٣	أخصائيون وفنيين	٢٤	٢٠
	الإجمالي	٤٨	٤٠

ج- المجال الزمني للدراسة:

استغرقت الفترة الميدانية لتطبيق برنامج التدخل المهني بمراحله المختلفة (٦) أشهر في الفترة من ٢٠٠٩/٠٨/١٥ حتى ٢٠١٠/٠٢/١٥.

سابعا: برنامج التدخل المهني وإجراءاته التنفيذية:

الركائز الأساسية التي استندت عليها الباحثة في بناء برنامج التدخل:

- الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة من مساهمة المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات.
- الإطار النظري للباحثة والذي يتضمن الأبعاد المختلفة لمعالجة الموضوع نظريا والذي يتضمن إدارة الأزمات – المنظمات غير الحكومية.
- إجراء لقاءات مع المتخصصين والخبراء في مجال رعاية الشباب لتحديد محاور البرنامج ومحتوياتها وأساليب تنفيذها.
- إعداد البرنامج وطرحه للتحكم على مجموعة من الأساتذة والخبراء المتخصصين والمهتمين بمجال الدراسة.
- تم تنفيذ التعديلات اللازمة على البرنامج في ضوء الملاحظات التي أبداها المحكمين.

أهداف برنامج التدخل المهني:

التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات

ترتبط أهداف التدخل المهني بأهداف الدراسة والأبعاد المختلفة التي وضعتها الباحثة وبالتالي يهدف برنامج التدخل المهني إلى مساهمة المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١- مساهمة المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمة قبل حدوثها.
٢- مساهمة المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمة أثناء حدوثها.
٣- مساهمة المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمة بعد حدوثها.

فريق العمل المشترك في برنامج التدخل المهني:

الباحثة وأعضاء مجلس إدارة مركز الشباب والبالغ عددهم ٧ أعضاء بالإضافة إلى المدير التنفيذي كذلك الإدارة التنفيذية بالمركز والأخصائيين الاجتماعيين والخبراء والمتخصصون في مجال التنمية والتخطيط الإستراتيجي والخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات.

خطوات إعداد البرنامج:

١- عقد لقاءات مع إدارة مركز الشباب وذلك بهدف تحقيق الآتي:
- الحصول على موافقة إدارة المركز والجهة الإدارية على تطبيق البرنامج.
- عر موضوع الدراسة ومدى إسهام مراكز الشباب في الأزمات المجتمعية.
- تحديد الإمكانات المادية والبشرية المتاحة بالمركز.

٢- عقد اجتماع تمهيدي مع فريق العمل مع المستهدفين وذلك لإنجاز الآتي:
- طرح فكرة البرنامج والهدف من تحقيقه.
- تحديد مواعيد تنفيذ البرنامج والمحاضرات وورش العمل في المواعيد الملائمة لأعضاء فريق العمل.
- إجراء القياس القبلي للبرنامج.

٣- تحديد الفترة الزمنية لتنفيذ البرنامج من ٢٠٠٩/٨/٥ إلى ٢٠١٠/٢/١٥.
٤- تطبيقات القياس البعدي واستخراج دلالة الفروق بين التطبيقين.

الموجهات النظرية للبرنامج:

١- البنائية الوظيفة: إن المدخل البنائي الوظيفي يهتم بكافة العناصر المكونة للنسق حيث أن هذا المدخل ينظر إلى المنظمة على أنها كيانا متكامل متفاعل ومتساند في الوقت نفسه لذا فعند تحليل أية منظمة يجب أن ينظر إليها من خلال الأفراد والجماعات الذين يكونوها واتجاهاتهم وأدوارهم وقدراتهم واحتياجاتهم وتنظيمهم الرسمي وغير الرسمي ومصادر القوى فيها والعلاقة بينها وبين شبكة الاتصالات فيما بينهم وبين البيئة المحيطة ووسائل التدعيم الذاتي[٩٤] وتنصب اهتمامات نظرية النسق في تناولها المنظمات باعتبارها نسقا اجتماعيا بصفة أساسية على دراسة البناء التنظيمي للمنظمة ووحدات العمل وتقسيم العمل وجماعات العمل وتدرج السلطة والمستويات الإدارية والتخصص والاتصال[٩٥] كما ساهمت هذه النظرية في تقديم فكرة العمل المشترك الذي يعني أن أثنين من الأشخاص أو الوحدات يمكنها إنجاز الكثير من الأعمال معا أكثر مما ينجزان هذا العمل كل على حدا أو بمفردهما[٩٦].

٢- نظرية الاتصال: وتعتمد على ما جاء من مفاهيم لعملية الاتصال باعتباره أساسا لعملية التواصل ونقل المعلومات وتبادل الأفكار حيث يعرف قاموس ويبستر بأنه عملية تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال النظام الرمزي المتعارف عليه[٩٧] كما يعرف بأنه العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو خبرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو مهارة أو رأي من شخص لآخر حيث تؤدي في النهاية إلى المشاركة في هذه الجوانب[٩٨] وهو ما يسعى إليه البرنامج موضوع الدراسة.

٣- نظرية المنظمات: تنطلق نظرية المنظمات من أن المنظمة عبارة عن وحدة اجتماعية يتم بناؤها بشكل مقصود لتحقيق أهداف محددة ومن هنا فإن الغرض من إنشاء المنظمة إنما هو لتحقيق أهداف محددة يعجز الجهد الفردي عن تحقيقها أي أنه لتحقيق ذلك يتم عمل المنظمة من خلال بناء محدد رسميا تدون قواعده ولوائحه وتقسيم العمل بين أعضائه وتوزيع القوة والسلطة بينهم بطريقة تضمن التحكم في الأنشطة التي يتم من خلالها[٩٩] وبذلك فإن نظرية المنظمات تهتم بدراسة بناء ووظيفة المنظمات وأيضا سلوك الأفراد والجماعات داخل هذه المنظمات أي أن نظرية المنظمات لا تهتم بالبناء والوظيفة فقط بل أيضا بكيف يتأثران بالقوى والبيئة التكنولوجية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية المحيطة بالإضافة إلى دراسة سيكولوجية الفرد والجماعة والسلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة وكيف أن هذه السلوكيات تؤثر على خصائص المنظمة[١٠٠] ويمكن الاستفادة من معطيات نظرية المنظمات في الدراسة الراهنة في كونها تساعد في تحديد البناء المناسب للمنظمة وفهم أفضل للسلوك الإنساني وتطوير أساليب الإدارة وأيضا إشباع أكثر للاحتياجات المجتمعية من خلال استخدام أفضل لموارد المجتمع وتحقيق المناخ النفسي والاجتماعي الملائم

وتساعد كذلك على فاعلية تحقيق الأهداف بصورة رشيدة وبذلك يمكن الحكم على المنظمة إن كانت أداة قادرة على تحقيق أهداف بفاعلية أو غير قادرة[١٠١].

متطلبات تنفيذ البرنامج:

١- المتطلبات المادية: وتشملك الأدوات والوسائل التكنولوجية التي يعتمد عليها كوسائل للتعبير والاتصال مع مجموعات العمل.

٢- المتطلبات البشرية: وتشمل: بعض المتخصصين في إدارة الأزمات- الأخصائيون الاجتماعيون – خبراء في مجال رعاية الشباب – نشطاء في العمل الاجتماعي ولهم خبرة في إدارة الأزمات المجتمعية.

٣- المتطلبات التدريبية وتشمل: تدريب أعضاء فريق العمل القائمين على تنفيذ البرنامج من أجل تحقيق نتائج فاعلة عند تنفيذ البرنامج.

المحتوى العلمي للبرنامج:

تم تحديد المحتوى العلمي للموضوعات التي يتضمنها البرنامج من خلال عدة اعتبارات: أهداف الدراسة – احتياجات المتدربين – توصيات الخبراء والمتخصصين وقد تضمن البرنامج الموضوعات التالية:

- مفهوم الأزمة وخصائصها.
- العوامل التي تؤدي إلى حدوث الأزمات.
- تصنيفات الأزمة.
- مناهج تشخيص الأزمة والتنبؤ بها.
- سيناريوهات إدارة الأزمة.
- نماذج فاعلة لإدارة الأزمات.
- أساليب إدارة الأزمة.
- الأساليب التقليدية وغير التقليدية لإدارة الأزمة.
- الأساليب الكمية في إدارة الأزمة.
- أدوات أساسية وإرشادات عامة لإدارة الأزمة.
- الأنشطة المتعلقة بالإجراءات التي يجب أن تتخذ في أثناء حدوث الأزمة.
- الأنشطة المتعلقة بالإجراءات التي يجب أن تتخذ في مرحلة ما بعد الأزمة.

إستراتيجيات برنامج التدخل المهني:

١- إستراتيجية الإقناع.

٢- إستراتيجية حل المشكلة.

٣- إستراتيجية التعليم.

٤- إستراتيجية استكمال هيئة العاملين.

٥- إستراتيجية حل التمكين.

٦- إستراتيجية الضغط.

أدوار المنظم الاجتماعي الملائمة للتدخل المهني:

١- دور الممكن أو المساعد.

٢- دور الوسيط.

٣- دور المنسق.

٤- دور الإداري.

٥- دور المرشد.

٦- دور المنشط.

٧- دور المعلم.

الوسائل والأدوات المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

١- مقابلات.

٢- الاجتماعات.

٣- المناقشات الجماعية.

٤- الندوات.

٥- المحاضرات.

٦- ورش العمل.

٧- لعب الدور.

٨- العصف الذهني.

المهارات المهنية المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات

ترتكز ممارسة برنامج التدخل المهني إلى مهارات عدة يعتمد عليها المنظم الاجتماعي وكذلك أعضاء فريق العمل:

١- المهارة في استخدام الأدوار المهنية طبقا للياقة والمرونة المنهجية.

٢- مهارة الاتصال.

٣- المهارة في تصميم المقاييس واختبارها وكيفية تطبيقها.

٤- المهارة في استخدام وتوظيف الإستراتيجيات المهنية الملائمة.

٥- المهارة في تقديم المشورة المهنية.

٦- المهارة في استخدام الأدوات والوسائل المناسبة.

البرنامج التنفيذي للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع مع المنظمات غير الحكومية لتمكينها من إدارة الأزمة

موضوعات وأنشطة برنامج التدخل المهني	الإستراتيجية	التكنيكات	أدوار المنظم المهنية	الأدوات	المدة		الزمن بالساعات
					الشهر	الأسبوع	
موافقة إدارة المركز على التطبيق والمواعيد والمكان المخصص للتطبيق	التعليم	الشرح	قائد مهني معلم	حوار مفتوح	الأول	الأول	٤
عرض برنامج التدخل وشرح أهدافه	التعليم	الشرح والتبصير	خير	محاضرة		الثاني	٦
إجراء القياس القبلي	التعليم	تبادل الآراء والأفكار	باحث	أداة قياس عائد التدخل المهني		الثالث	٤

مفهوم الأزمة وخصائصها	تثقيف– تعليم – تدريب	توفير معلومات	خبير معلم	محاضرة		الرابع	٤
العوامل التي تؤدي إلى حدوث الأزمات	التعليم	توفير بيانات ومعلومات	مساعد خبير	محاضرة	الثاني	الأول	٤
تصنيفات الأزمات وطرق العامل معها	الإقناع	تبصير	مستثير منشط	ندوة		الثاني	٤
مناهج تشخيص الأزمة والتنبؤ بها	الإقناع	تبصير وعمل مشترك	مرشد ممكن	مناقشة جماعية		الثالث	٦
سيناريوهات إدارة الأزمة	التعليم	الشرح	معلم	محاضرة ورش عمل		الرابع	٤
نماذج فاعلة لإدارة الأزمات	التدريب والتثقيف	تبادل الأدوار والأفكار	معلم ممكن خبير	محاضرة ندوة	الثالث	الأول	٤
الأساليب العلمية لإدارة الأزمة	تدريب وتعليم	تبصير	خبير ممكن	محاضرة ورش عمل		الثاني	٤
كيفية إنشاء وحدة إدارة الأزمة	تعلم معاير ثقافية جديدة	التوضيح والاتصال	تربوي خبير	محاضرة ورش عمل		الثالث	٤
شرح المهارات المهنية اللازمة لإدارة الأزمة	تعليم	تبادل الآراء والأفكار	مرشد مستثير منشط	ندوة مناقشة جماعية		الرابع	٤
الأساليب الكمية	تعليم	توفير	خبير ممكن	محاضرة	الرابع	الأول	٤

في إدارة الأزمة	وتدريب	المعلومات والشرح		ورش عمل			
الأدوات الأساسية اللازمة للتعامل مع الأزمة	التعليم	التوضيح والاتصال	مرشد خبير	مقابلات ورشة عمل		الثاني	٤
الإرشادات العامة لإدارة الأزمة	التعليم	الشرح	معلم	محاضرة ورشة عمل		الثالث	٤
إسهامات المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات	الإقناع	تبصير	مستثير خبير	محاضرة ندوة		الرابع	٤
أساليب الاتصال الفاعلة في التعامل مع الأزمة	التعليم	الشرح والتعليم	قائد مهني معلم	ورش عمل حلقات نقاشية	الخامس	الأول	٤
كيفية تكوين فريق إدارة الأزمة داخل المركز	استكمال هيئة العاملين	توافر البيانات والمعلومات	مساعد خبير	محاضرة ورشة عمل		الثاني	٤
الأنشطة التي يجب إتباعها في مرحلة ما قبل وقوع الأزمة	الإقناع	تبادل الآراء والأفكار	مرشد خبير	محاضرة ورش عمل		الثالث	٤
الإجراءات التي يجب أتباعها أثناء حدوث الأزمة	التعليم	التبصير والعمل المشترك	مرشد	ورشة عمل		الرابع	٤

الإجراءات التي يجب أتباعها في مرحلة ما بعد الأزمة	الإقناع	تبادل الآراء والأفكار	منشط وتوضيح الحقائق	ندوة ورشة عمل	السادس	الأول	٤
وسائل تقييم إدارة الأزمة	الإقناع	تبصير	ممكن وخبير	محاضرة		الثاني	٤
إجراءات القياس البعدي				إدارة قياس عائد التدخل المهني		الثالث	٤
تقييم برنامج التدخل المهني						الرابع	٦

ثامنا: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

١- خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم (١)

يوضح التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقا لبعض المتغيرات المرتبطة بخصائص مجتمع الدراسة

التكرار والنسبة / المتغير		ن = ٤٠	
		ك	%
النوع	ذكر	٢٢	٥٥
	أنثى	١٨	٤٥
السن	أقل من ٣٠ سنة	١١	٢٧,٥
	من ٣٠ – ٤٠ سنة	١٣	٣٢,٥
	من ٤٠ – ٥٠ سنة	٩	٢٢,٥

	من ٥٠ — ٦٠ سنة	٦	١٥
	٦٠ سنة فأكثر	١	٢,٥
	الوسط الحسابي	٣٨,٣	
	الانحراف المعياري	١١,٢	
الحالة الاجتماعية	أعزب	١٤	٣٥
	متزوج	١٩	٤٧,٥
	مطلق	٤	١٠
	أرمل	٣	٧,٥
الحالة التعليمية	تعليم متوسط	٥	١٢,٥
	تعليم فوق متوسط	٧	١٧,٥
	تعليم جامعي	٢٤	٦٠
	دراسات عليا	٤	١٠
الدخل الشهري	أقل من ٢٠٠ جنيه	٥	١٢,٥
	٢٠٠ – ٣٠٠	٦	١٥
	٣٠٠ — ٤٠٠	٩	٢٢,٥
	٤٠٠ — ٥٠٠	٨	٢٠
	٥٠٠ جنيه فأكثر	١٢	٣٠
	الوسط الحسابي	١٣٩,٢	
	الانحراف المعياري	٣٩٠,٠٠	

أوضحت بيانات الدراسات الميدانية بالجدول رقم (١) أن ٥٥% من إجمالي المبحوثين من الذكور مقابل ٤٥% من الإناث أما فيما يتعلق بالسن فقد تبين أن متوسط سن المبحوثين بإجمالي عينة الدراسة ٣٨,٣ سنة بانحراف معياري مقداره ١١,٢ فقد تبين أن ٣٢,٥% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة يقعون في المرحلة العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة وتلي ذلك المبحوثين الذين يقل سنهم عن ٣٠ سنة حيث بلغت نسبتهم ٢٧,٥% أما المبحوثين الذين يقعون في المرحلة العمرية ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة فقد بلغ تمثيلهم النسبي ٢٢,٥% وتلي ذلك المبحوثين الذين يقعون في المرحلة العمرية من ٥٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة فقد بلغ تمثيلهم النسبي ١٥% بينما أشارت نسبة ٢,٥% إلى المبحوثين الذين يزيد سنهم عن

ستون عاما أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للمبحوثين فقد تبين من بيانات الجدول السابق أيضا أن ٤٧,٥% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة متزوجون بينما ٣٥% حالتهم الاجتماعية تندرج تحت مسمى أعزب في حين أن ١٠% مطلق وأخيرا أشار ٧,٥% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة أنهم لم يندرجون تحت مسمى أرمل, أما عن الحالة التعليمية فقد جاءت نسبة ٦٠% من إجمالي المبحوثين لتشير إلى الأفراد الذين حصلوا على تعليم جامعي وتلي ذلك ١٧,٥% ثم الأفراد الذين حصلوا على مؤهل فوق متوسط بينما جاءت نسبة ١٢,٥% من إجمالي المبحوثين لتشير إلى المبحوثين الذين حصلوا على تعليم متوسط بينما أفاد ١٠% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة أنهم طلاب دراسات عليا.

بينما تبين من خلال بيانات الجدول السابق أيضا أن متوسط دخل أسر المبحوثين ١٣٩,٢ وبانحراف معياري مقداره ٣٩٠ جنيه حيث أفاد ٣٠% من إجمالي المبحوثين أن دخلهم أكثر من ٥٠٠ جنيه في حين أفاد ٢٢,٥% من إجمالي المبحوثين أن دخلهم يتراوح ما بين ٣٠٠ – ٤٠٠ جنيه وتلي ذلك ٢٠% أن دخلهم يتراوح ما بين ٤٠٠ إلى ٥٠٠ جنيه بينما أشار ١٥% من إجمالي المبحوثين أن دخلهم يتراوح ما بين ٢٠٠ – ٣٠٠ جنيه وأخيرا أفاد ١٢,٥% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة أن دخلهم أقل من ٢٠٠ جنيه.

جدول رقم (٢)

يوضح التوزيع النسبي لعينة الدراسة وفقا لبعض المتغيرات المرتبطة بالوظيفة ومدة العمل والدورات التدريبية

التكرار والنسبة / المتغير		ن = ٤٠	
		ك	%
الوظيفة بالمركز	عضو بمجلس إدارة المركز	٧	١٧,٥
	يشغل وظيفة إدارية	١٢	٣٠
	أخصائيين وفنيين بالمركز	١٨	٤٥
	خدمات معاونة	٣	٧,٥
مدة العمل بالمركز	أقل من سنتين	٧	١٧,٥
	٢ – ٤	٥	١٢,٥
	٤ – ٦	٤	١٠

	٦ – ٨	٨	٢٠
	٨ سنوات فأكثر	١٦	٤٠
	الوسط الحسابي	٦,١	
	الانحراف المعياري	٣,١	
الدورات التدريبية	الإدارة بالأهداف	٦	١٥
	الإسعافات الأولية	١٣	٣٢,٥
	العمل مع الشباب	٧	١٧,٥
	لا يوجد	١٧	٤٢,٥

أوضحت بيانات الدراسة الميدانية بالجدول رقم(٢) الوظائف التي يشغلها المبحوثين بعينة الدراسة حيث أفاد ٤٥% من إجمالي المبحوثين أن وظائفهم في المركز تمثلت في كونهم أخصائيين وفنيين بالمركز بينما تلي ذلك ٣٠% من إجمالي المبحوثين يشغلون وظائف إدارية بينما مثلت نسبة ١٧,٥% أعضاء بمجلس إدارة المركز في حيث أفاد ٧,٥% من إجمالي المبحوثين أنهم يقومون بأعمال الخدمات المعاونة بالمركز.

كما يتضح من نفس بيانات الجدول السابق أن متوسط مدة العمل بالمركز قد بلغت ٦,١ سنة وبانحراف معياري ٣,٥% حيث تبين أن ٤٠% من إجمالي المبحوثين تمثلت مدة عملهم بالمركز في ٨ سنوات فأكثر وتلي ذلك ٢٠% من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة تراوحت مدة عملهم ما بين ٦ – ٨ سنوات أما المبحوثين الذين كانت مدة علمهم أقل من سنتين فقد بلغ تمثيلهم النسبي بمجتمع ١٧,٥% أما الذين تراوحت مدة عملهم ما بين ٢-٤ فقد بلغت نسبتهم ١٢,٥% وأخيرا أفاد ١٠% من إجمالي المبحوثين أن مدة عملهم بالمركز تتراوح ما بين ٤ – ٦ سنوات, أا فيما يتعلق بالدورات التدريبية التي حصل عليها المبحوثين فقد اتضح من بيانات الجدول السابق أن ٤٢,٥% من إجمالي المبحوثين لم يحصلوا على دورات تدريبية بينما أفاد ٣٢,٥% من إجمالي المبحوثين قد حصلوا على دورات تدريبية في موضوع الإسعافات الأولية بينما أفاد ١٧,٥% من إجمالي المبحوثين أنهم حصلوا على دورات تدريبية في موضوع العمل مع الشباب في حين أشار ١٥% أنهم حصلوا على دورات تدريبية في موضوع الإدارة والأهداف.

جدول رقم (٣)

يوضح دلالة الفروق بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدي للدرجة الكلية لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات

البعد	التطبيق القبلي		التطبيق بعدي		قيمة "ت"	درجة الحرية	المعنوية	مستوى الدلالة	درجة التأثير (معمل إيتا^2)
	ن = ٤٠								
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري					
الدرجة الكلية	٦٢,٩٨	٤,٤٧	١٠٧,٠٣	١٩,٧٥	١٢,٤٢٩	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٨٠

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي على عينة الدراسة حيث تبين أنه توجد فروقا جوهرية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٣٩بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة ١٢,٤٢٩ كما تبين أيضا من خلال الجدول السابق أن حجم تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تحقيق متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها تأثيرا مرتفعها حيث بلغ ٠,٨٠ وفقا لمعامل إيتا^2.

ب- اختبار صحة الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وإدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها"

جدول رقم (٤)

يوضح دلالة الفروق بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدي لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها

البعد	التطبيق القبلي		التطبيق بعدي		قيمة "ت"	درجة الحرية	المعنوية	مستوى الدلالة	درجة التأثير (معمل إيتا^2)
	ن = ٤٠								
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري					
الدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها	٢٠,٨٠	٢,٠٩	٢٣,٢٨	٥,٥٧	١١,٨٨٨	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٧٨

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي على عينة الدراسة حيث تبين أنه توجد فروقا جوهرية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٣٩ بالنسبة لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة ١١,٨٨٨ كما تبين أيضا من خلال الجدول السابق أن حجم تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تحقيق متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها تأثيرا مرتفعها حيث بلغ ٠,٧٨ وفقا لمعامل إيتا^2.

ج- اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وإدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها"

جدول رقم (٥)

يوضح دلالة الفروق بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدي لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها

البعد	التطبيق القبلي		التطبيق بعدي		قيمة "ت"	درجة الحرية	المعنوية	مستوى الدلالة	درجة التأثير (معمل إيتا^2)
	ن = ٤٠								
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري					
الدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة أثناء حدوثها	٢٠,٧٥	٢,٥٥	٣٦,١٣	٧,٥٤	١١,١٤٤	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٧٦

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي على عينة الدراسة حيث تبين أنه توجد فروقا جوهرية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٣٩ بالنسبة لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة ١١,١٤٤ كما تبين أيضا من خلال الجدول السابق أن حجم تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تحقيق متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها تأثيرا مرتفعها حيث بلغ ٠,٧٦ وفقا لمعامل إيتا^2.

د- اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وإدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها"

جدول رقم (٦)

يوضح دلالة الفروق بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدي لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها

البعد	التطبيق القبلي		التطبيق بعدي		قيمة "ت"	درجة الحرية	المعنوية	مستوى الدلالة	درجة التأثير (معمل إيتا^2)
	ن = ٤٠								
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري					
الدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما بعد حدوثها	٢١,٤٣	٢,١٩	٣٧,٦٣	٧,٠٥	١٢,٩١٠	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٨١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي على عينة الدراسة حيث تبين أنه توجد فروقا جوهرية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٣٩ بالنسبة لبعد متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة ١٢,٩١٠ كما تبين أيضا من خلال الجدول السابق أن حجم تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تحقيق متطلبات إدارة الأزمة في مرحلة ما قبل حدوثها تأثيرا مرتفعها حيث بلغ ٠,٨١ وفقا لمعامل إيتا^2.

جدول رقم (٧)

يوضح نسبة الكسب المعدل لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات

البعد	التطبيق القبلي		التطبيق بعدي		قيمة "ت"	درجة الحرية	المعنوية	مستوى الدلالة	درجة التأثير (معمل إيتا^2)	الدرجة النهائية للقياس	نسبة الكسب المعدل
	ن = ١٢										
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري							
البعد الأول	٢٠,٨٠	٢,٠٩	٢٣,٢٨	٥,٥٧	١١,٨٨٨	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٧٨	٤٥	٥١,٥٧
البعد الثاني	٢٠,٧٥	٢,٥٥	٣٦,١٣	٧,٥٤	١١,١٤٤	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٧٦	٤٥	٦٣,٤٢
البعد الثالث	٢١,٤٣	٢,١٩	٣٧,٦٣	٧,٠٥	١٢,٩١٠	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٨١	٤٥	٦٨,٧٣
الدرجة الكلية	٦٢,٩٨	٤,٤٧	١٠٧,٠٣	١٩,٧٥	١٢,٤٢٩	٣٩	٠	٠,٠١	٠,٨٠	١٣٥	٦١,١٦

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي على عينة الدراسة, وجدير بالذكر أن دلالة الفروق في جميع أبعاد مقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات جاءت عند مستوى معنوية ٠,٠١ وكذلك الحال بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس, كما جاء حجم تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحقيق إدارة الأزمات بمراكز الشباب كأحد المنظمات غير الحكومية تأثيرا مرتفعا حيث بلغ ٠,٨٠ بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس وكذلك بالنسبة لأبعاد المقياس حيث كان برنامج التدخل المهني أكثر تأثيرا في تحقيق متطلبات إدارة الأزمة بعد حدودها وتلي ذلك تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تحقيق متطلبات الأزمة قبل حدوثها بينما جاء في المرتبة الثالثة تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أثناء حدوثها.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا نسب الكسب المعدل (وفقا لمعادلة بلاك) اتجاه برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع والمساهمة في إدارة الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها وذلك للحكم على فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع والذي استهدف إبراز منهجية العمل مع مراكز الشباب حيث الحاجة لتفعيل مشاركة مراكز الشباب بما لديها من سواعد شبابية متميزة في مختلف المجالات ثم إعدادهم بصورة جيدة من خلال البرلمانات الشبابية وبرامج التعليم المدني ومختلف البرامج والأنشطة الأخرى لذا وجب أن يكون هناك إسهاما متميزا من قبل مراكز الشباب في التعامل مع المشكلات المجتمعية بصفة عامة والأزمات المجتمعية في نطاق الامتداد الجغرافي للمراكز على وجه الخصوص.

هذا وقد تبين من بيانات الجدول السابق أن بعد إدارة الأزمات بعد حدوثها المرتبط بعملية إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية قد حصل على أعلى نسبة من الكسب المعدل بلغت ٨١% حيث يمكن القول بأن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع بعد الممارسة قد أدى إلى بناء التدعيم الإيجابي لبعد إدارة الأزمات بعد حدوثها المرتبط بعملية إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية أي أنه أكثر الأبعاد التي تأثرت إيجابيا ببرنامج التدخل المهني وقد تلي ذلك بعد إدارة الأزمات أثناء حدوثها حيث حصل على نسبة من الكسب المعدل لبعد إدارة الأزمات قبل حدوثها ٥١,٥٧% وذلك نتيجة لممارسة برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع من أجل تحقيق متطلبات إدارة الأزمة قبل وأثناء ولعد حدوثها بمركز الشباب كأحد المنظمات غير الحكومية هذا فقد جاءت نسب الكسب المعدل بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات نتيجة ممارسة برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع من أجل تحقيق متطلبات إدارة الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها ٦١,١٦%.

هذا وترجح الباحثة أن ارتفاع درجة تأثير ممارسة تنظيم المجتمع من أجل تحقيق متطلبات إدارة الأزمة بعد حدوثها بمركز الشباب كأحد المنظمات غير الحكومية وكذلك ارتفاع نسبة الكسب المعدل قد يكون مرجعه أنه أحد الأدوات التي تستخدمها المنظمات بصفة عامة لنشر إنجازاتها داخل المجتمع المحلي كما ترجح الباحثة انخفاض درجة تأثير ممارسة تنظيم المجتمع من أجل تحقيق متطلبات إدارة الأزمة قبل حدوثها بمركز الشباب كأحد المنظمات غير الحكومية وكذلك انخفاض نسبة الكسب المعدل قد يكون مرجعه عدم تهيئة المنظمات غير الحكومية في إعداد الدراسات والبحوث المجتمعية وتقدير الاحتياجات وإعداد السيناريوهات المختلفة لتوقيع الأزمة وكيفية التعامل معها.

ومن خلال عرض نتائج الدراسة الميدانية لنا صدق الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه "وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين تأثير برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع ولإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية" كما تأكد للباحثة صدق الفروض الفرعية للدراسة حيث ساعدت المادة الميدانية التي تم جمعها منهجيا في توضيح التغيرات التي أحدثها برنامج التدخل المهني بعينة الدراسة والتي كشف عنها التحليل الكمي والكيفي لنتائج التطبيق البعدي وما قامت به الباحثة من عمليات رصد وتشخيص لعملية إدارة الأزمات في ضوء أبعاد عملية إدارة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها والتي حددتها الباحثة سلفا وانطلقت منها الدراسة الراهنة.

من خلال عرض نتائج الدراسة وتحليلها يمكن استخلاص ما يلي:

– التحسن الواضح في أداء العاملين بمركز شباب الأنفوشي على مقياس دور المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات بأبعاده المختلفة بعد تعرضهم لفعاليات برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع مقارنة بأداء نفس المجموعة قبل برنامج التدخل.

– تأكد فعالية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع مع أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بمراكز الشباب في تحقيق الهدف الذي وضع من أجله وهو رفع كفاءتهم في مواجهة الأزمات من خلال الإلمام المعرفي بمتطلبات إدارة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها حيث جاءت درجة تأثير برنامج التدخل وفقا لمعامل إيتا[٢] على النحو التالي:

* بالنسبة للدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة قبل حدوثها بلغ ٠,٧٨.
* بالنسبة للدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة أثناء حدوثها بلغ ٠,٧٦.

* بالنسبة للدرجة الكلية لبعد متطلبات إدارة الأزمة بعد حدوثها بلغ ٠,٨١.

– أن النتائج السابقة مجتمعة تشير إلى تحقق فروض الدراسة وقبول تلك الفروض بصورة علميا.\

تاسعا: توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من وذلك على النحو التالي:

١– ضرورة الاهتمام بعقد برامج تدريبية في موضوعات اتخاذ القرار وإدارة الوقت كأحد محددات فاعلية إدارة الأزمات وذلك باعتبار نظرية الأزمة crisis theory تعتمد على محورين رئيسيين الزمن والتوقع.

٢– ضرورة الاهتمام بإعداد أدلة للموارد المجتمعية التي يمكن الاستعانة بها أثناء وقوع الأزمات.

٣– إعداد سيناريو تدريبي لمواجهة أحد الأزمات المتوقعة بالمجتمع المحلي.

٤– الاهتمام بالإعداد العلمي والمهاري للقيادات الشبابية ورواد مراكز الشباب وأعضاء مراكز التطوع الناتجة عن الأزمات المختلفة وذلك من خلال تأهيلهم للتعامل مع عمليات الإنقاذ وتقسيمها إلى عمليات جزئية متكاملة لكل منها إجراءات وأنشطة ومن أهمها:

* الإسعافات الأولية.
* التحويل إلى المستشفيات.
* الحفاظ على حرمة الموتى.
* حفظ الأمانات.
* أبعاد المواطنين عن مناطق الخطر.
* اكتشاف الضحايا عن مناطق الخطر.
* التنبؤ الفوري باحتمالات المستقبل.

٥– إعداد قاعدة بيانات عن نتائج الأزمات السابقة واستخلاص الخبرات والدروس المستفادة منها.

٦– الاهتمام بالندوات التنويرية من خلال اختيار أزمات قومية أو محلية في الماضي أو الحاضر لتكون موضوعا مع التركيز على شرح أسبابها وآثارها والمحاولات التي بذلت لمواجهتها مع تقييم هذه المحاولات إيجابا أو سلبا.

مقترحات لتمكين المنظمات غير الحكومية للمساهمة في إدارة الأزمات:

- إكساب العاملين مفاهيم واتجاهات جديدة وتطوير ما لديهم من خبرات.
- توفير وتأهيل القيادات المتخصصة في شتى مستويات العمل الإداري بالمركز.
- توفير الإمكانات التكنولوجية المتطورة للعمل الإداري.
- مساعدة العاملين على أداء الأعمال والوظائف بأحسن مستوى ممكن.
- تنمية الجوانب السلوكية للعاملين.
- ضرورة تبني قيم التشاور والشفافية والمحاسبية والتنافسية والديمقراطية.
- تخصيص حوافز معنوية ومادية للعاملين الذين لهم دور إيجابي في تفعيل الأنشطة لمواجهة الأزمات.
- تخصيص حوافز معنوية ومادية للعاملين الذين لهم دور إيجابي في تفعيل الأنشطة لمواجهة الأزمات.
- تفعيل العمل التطوعي وتطوير آلياته.
- العمل على تثبيت مبادئ وقيم المشاركة المجتمعية.
- تطوير النظام الإداري ووضع نماذج تقييم دورية لأداء العاملين.
- العمل على تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.
- بناء قاعدة معلومات فعالة للاتصال والاستشارات الداخلية.
- العمل على تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة المركز.

قائمة المراجع

1- Nonette J. Davis: Foreword by David Matza, Youth Crisis, Growing Up in the High Risk Society, Praeger, London, 2005 P.3.

٢- شادية على قناوي: سيوسيولوجية المشكلات الاجتماعية وأزمة علم الاجتماع المعاصر, القاهرة, دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع, ٢٠٠٠, ص ١٨.

٣- السيد يس: الحوار الثقافي العالمي من الأزمة إلى الإستراتيجية, المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية في قضايا, محاولة لبلورة تطورات جارية القاهرة, العدد ١٦, ١٢ إبريل, ص ,٢٧

٤- رمزي زكي بطرس: اقتصاد البلدان الغنية والفقيرة, موسكو , القاهرة, دار التقدم, ٢٠٠٣, ص ,١٠١

٥- محمد نصر مهنا: إدارة الأزمات والكوارث, الإسكندرية, دار الفتح, ٢٠٠٨, ص ,٦٢

٦- قسم التخطيط الاجتماعي: التنمية الاجتماعية, جامعة حلوان, مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي, ٢٠٠٥, ص ١٧٩.

7- Paula Allen- Meares Charles Gravin, Social Work Direct Practice, Sage Publication, Inc., 2000, P.327.

٨- بيري م . سميث: قواعد ومعدات القادة, ترجمة: كمال محمد دسوقي, الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية, ط١ القاهرة, ٢٠٠٠, ص ١٣٥.

9- Lan O'conner, Mark Hughes* Danielle Turney, Jill Wilson and Deborah Setterlund, Social Work and Social Care Practice, Sage, 2006, P.2.

١٠- أشرف محمود العجيلي: الأزمات الاقتصادية في الهيئات الأهلية والرياضية, رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية التربية الرياضية, بنين, جامعة حلوان, ٢٠٠٤, ص٢.

11- Hen K.T., Von Der Molen and Yuonne H. Gram Sbergen Hoogland, Community in Organization Basic & Skills and Conversation Models, New York, 2005, P.24.

١٢- فهد أحمد الشعلان: إدارة الأزمات (الأسس – المراحل – الآليات) الرياض, المملكة العربية السعودية, ١٩٩٩, أ,ب.

١٣- عبد الله عبد الرحمن: إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية, الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية, ٢٠٠٠, ص ,٣

١٤- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: التطور الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث, ٢٠٠٧, ص ,٦٠

١٥- جمال شحاته, مريم إبراهيم حنا: دور مراكز الشباب في حماية البيئة, المؤتمر العلمي الرابع, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ١٩٩٢.

١٦- المجلس الأعلى للشباب والرياضة: لائحة النظام الأساسي لمراكز الشباب رقم ٣٤٥ لسنة ١٩٩٢, ص ٥٢.

17- Rosalia Ambrosino, Robert Ambrosino, Joseph Heffornon, Emeritus, Guy Shuttlesworth, Emeritus, Social Work and Social Welfare, An Introduction, Sixth Edition, Thomson, 2008, P.24.

18- Marklynnbery and Karen Postle, Social Work: A Companion to Learning, Sage, Publication, 2007, P.32.

19- David A., Management in Social Work Third Edition, Palgrave, Macmillan Press, New York, 2006, P.13.

20- O. William Farley, Larry Lorenzo Smith, Scott W. Boyle, Introduction to Social Work Tenth Edition, Pearson, New York, 2006, P.189.

21- Alexander Haslam, Psychology in Organization, The Social Identity Approach, Second Edition, Sage Publications, London, 2004, P.l-2.

٢٢- تومادر مصطفى صادق: محددات المشاركة الشعبية في الأزمات والكوارث العامة المؤتمر العلمي السادس, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ١٩٩٢,

٢٣- عبد النبي يوسف عبده حمد: التعرف على مشكلات الأسر المنكوبة من الزلازل في مصر ودور الخدمة الاجتماعية فيها, دراسة ميدانية على عينة من أسر الإيواء البديل بمنشأة البكاري – محافظة الجيزة, القاهرة, المؤتمر العلمي السادس, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ,١٩٩٢

٢٤- رشاد أحمد عبد اللطيف: الجهود التطوعية دورها في مواجهة مشكلات المتضررين من الكوارث, دراسة مطبقة ببعض مخيمات محافظة القاهرة, المؤتمر العلمي السادس لكلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ١٩٩٢.

٢٥- علي حسين زيدان, كوثر محمد الحسيني: تقويم خدمة الإغاثة العاجلة لضحايا الزلازل, القاهرة, مجلة الصحة النفسية, المجلد رقم ٣٥, العدد السنوي, ١٩٩٤, ص ٣١٥.

٢٦- سامح عبد المطلب إبراهيم عامر: دور الإدارة المدرسية في تنمية الوعي لدى طلاب التعليم الأساسي في مواجهة الكوارث والأزمات – دراسة ميدانية على محافظة المنوفية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الزقازيق, بنها, ,١٩٩٧

٢٧- غريب عبد الحميد هشام: مقومات عملية الاستعداد لمواجهة الكوارث (كمرحلة من مراحل إدارة الكوارث) المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث, القاهرة, وحدة بحوث الأزمات والكوارث, القاهرة, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة جامعة عين شمس, ٣-٤ أكتوبر ١٩٩٨.

28- Espinbsa, Juan Carlos, Regine Criosis and the Reconstitution of Civil Society: Cuba in Comparative Perspective, Ph.D., Florida, University of Miami, 2001.

٢٩- أحمد إبراهيم نعمان: تأثير الثقافة التنظيمية على الوعي بمخاطر الأزمات, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة عين شمس, كلية التجارة, ٢٠٠٥.

30- Erden Cagri, Governance of Transboundery Environmental Crisis in The Aralsea Basin: The Role Uzbek Environmental NGOs, Ph.D., New York, Syracuse University, 2007.

31- Marie Helene, Community Participation as a Response to the Crisis of Maternal Mortality in Haiti Canada, Saint Mary's University (Canada), 2008.

32-Medeiros, Rogerio De Souza, Between Conflict and Cooperation Dialommasin the Relations Between Non Governmental Organizations, and The State of Brazil, Ph.D., Boston University, 2008.

٣٣- محمود محمد عرفان, عبد الرحمن صوفي عثمان: الخدمة الاجتماعية وزيادة التماسك الاجتماعي في الكوارث العامة, بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون, القاهرة, جامعة حلوان, كلية الخدمة الاجتماعية, المجلد الثامن ٢٠٠٩.

34- Doak, John David, The Austrian Civil Service in An Age of Crisis: Power and the Politics of Reform 1848-1925, Ph.D., University of Chicago, 2009.

٣٥- مجدي فادي أبو العلا: إسهام طريقة خدمة الجماعة في مساعدة جماعات المجتمع المحلي لمواجهة الأزمات, رسالة ماجستير غير منشورة,كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ١٩٩٩,

٣٦- أحمد محمد حسن البربري: تقويم التجربة المضرية للإغاثة في مواجهة الكوارث والنكبات والأزمة المترتبة عليها, دراسة حالة لمركز ولجان الإغاثة بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة قنا, رسالة دكتوراه, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة القاهرة, بفرع لافيوم ,١٩٩٩

٣٧- صالح بن عبد الله أبو عبادة, عبد الحميد طاشي نيازي: التدخل في الأزمات , بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, المجلد الأول, ٤/٣/٢, ٢٠٠٠, ص ٤٨٥.

38- Wisenblit, Joseph Z., Crisis Management Planning Among U.S. Journal Vol.54, Spring 2000,

٣٩- فوزية عبد الدايم: طريقة تنظيم المجتمع والتعامل مع المشكلات المجتمعية المترتبة على أزمة السياحة في المجتمع المصري, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ٢٠٠٠,

٤٠- محمد صابر أبو زيد رضوان: المشكلات المترتبة على كارثة السيول للمتضررين بأماكن توطينهم ونموذج مقترح لدور خدمة الفرد في مواجهتها – دراسة مطبقة على قرية أولاد يحيي بسوهاج, رسالة ماجستير, القاهرة, كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان, ٢٠٠٢,

٤١- رحاب علي مراد: تطوير دور الجمعيات الأهلية في مواجهة أزمات والكوارث, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية التجارة, جامعة عين شمس, ٢٠٠٣.

٤٢- وفاء يسري إبراهيم: إسهامات الجمعيات الأهلية في مواجهة الأزمات الغذائية لتحقيق الأمن الغذائي, بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, العدد ٢١, الجزء (٤), أكتوبر ٢٠٠٦, جامعة حلوان.

٤٣- مصطفى محمد علي محمد: الأزمات المجتمعية واستمرارية برنامج القروض المتناهية فيظل المتغيرات العالمية والمحلية, بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية, الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المحلية والعالمية في الفترة من ٢٠٠٧/١٢/١١كلية الخدمة الاجتماعية, حلوان, المجلد السادس.

٤٤- خالد عبد الفتاح عبد السيد: تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة المخاطر الاجتماعية الناتجة عن الكوارث الطبيعية, بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, الجزء السادس,٢٠٠٧.

45- Robert L. Barker, The Social Work Disctionary,d 4th Edition, Washington, DC, NASW Press, 1999, P.253.

٤٦- طلعت مصطفى السروجي, محمد زكي أبو النصر: ظاهرة الانحراف بين التبرير والمواجهة, ط٢٢, القاهرة, دار الثقافة للنشر والتوزيع, ١٩٩٢, ص ٢٩٧.

٤٧- علي ليلة: دور المنظمات الأهلية في مكافحة الفقر, القاهرة, الشبكة العربية للمنظمات الأهلية, ٢٠٠٢, ص ٦٧.

48- Mary Ross: Community Organization and Practice, M.J. Harper and Braht, ESE, 1995, P.156.

٤٩- قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية رقم ٨٤ لسنة ٢٠٠٢, جمهورية مصر العربية, المادة الأولى, الفصل الأول, الباب الأول.

٥٠- إقبال الأمير السمالوطي: المجتمع المدني في مصر وآفاق التنمية, مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية, العدد الخامس عشر, ج١, المعهد العالي للخدمة الاجتماعية, القاهرة, ٢٠٠٤, ص١٨.

٥١- تقرير دليل المجتمع المدني, نظرة عامة على المجتمع المدني في مصر, جمهور مصر العربية, القاهرة, مركز خدمة التنمية, ٢٠٠٦, ص ,٣٣

٥٢- عباس رشيد العماري: إدارة الأزمات في عالم متغير, القاهرة, مركز الأهرام للترجمة والنشر, ط١, ١٩٩٣, ص ,٢٠

٥٣- يوسف أحمد أبو فاره: إدارة الأزمات – مدخل متكامل, القاهرة, مكتبة الجامعة ٢٠٠٩, ص١٥.

٥٤- عبد الرحمن توفيق: إدارة الأزمات – التخطيط لما قد لا يحدث, القاهرة, مركز الخبرات المهنية للإدارة, ٢٠٠١, ص ,١٨

٥٥- السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات, إيتراك للنشر والتوزيع, ٢٠٠١, ص ١٣.

٥٦- محمد عبد الغني هلال: مهارات إدارة الأزمات, مركز تطوير الأداء والتنمية ٢٠٠١, صط٣, ص ٩.

٥٧- علي حسنين زيدان: نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية القاهرة, مكتبة التجارة والتعاون, ١٩٩٧, ص ١٣.

٥٨- علي إسماعيل علي: إستراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والأزمات, الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية, ١٩٩٩, ص ٢٦.

٥٩- أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية, الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية, ٢٠٠٠, ص ,١٢٨

٦٠- علي إسماعيل علي: إستراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والأزمات, الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية, ١٩٩٩.

٦١- محسن أحمد الخضري: إدارة الأزمات, منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية, القاهرة, مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع, ٢٠٠١. ص ٦٠.

٦٢- عبد العزيز عبد الله مختار:دور التخطيط الاجتماعي في مواجهة الكوارث والأزمات المترتبة على حروب عدم التوازن البيئي, ورقة عمل في المؤتمر العلمي الثالث, القاهرة, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, ١٩٩٢, ص ٣.

٦٣- فاروق السيد عثمان: سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات, الإسكندرية, منشأة المعارف, ١٩٩٨, ص ١١٠.

٦٤- محمد فلاح العموش: المشكلات الاجتماعية من منظور أمني, الإسكندرية, مركز بحوث الشرطة, ٢٠٠١, ص ٤.

٦٥- أديب خضور: الإعلام والأزمات, سوريا, دمشق, ١٩٩٩, ص ٨.

٦٦- السيد عليوة: إدارة الأزمات الكوارث, حلول عملية – أساليب وقائية, القاهرة, مركز القرار للاستشارات, ١٩٩٧. ص ٨.

67- A. Dale Timpe, Creativity, Jaico, Publishing House, 2005, P.13.

٦٨- عباس رشدي العماري: إدارة الأزمات في عالم متغير, القاهرة, مركز الأهرام للترجمة والنشر, ط١, ١٩٩٣, ص ٢٠.

69- KRISTI KANEL, Ph.D., A Guide to Srisis Intervention, Brooks/ Cole Publishing Company, 1999, P.7.

70- Nick Coady, Ph,D, Peter Lehnon, Ph.D., LCSW Editors, Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice, New York, 2008, P.1256.

71- Terry Mizrahi, Larrye. Davis, Encyclopedia of Social Work, Volume (1) NASW, Oxford, 2008, P. 485.

72- Robert Adams, Lena Dominellin and Malcolm Payne, Social Work Futures Crossing Boundaries, Transforming Practice, Palgrave, (2nd Edition), P.108.

٧٣- سلوى عباس باميه: الإبداع وإدارة الأزمات في الدول العربية, المؤتمر الدولي العشرون للعلوم الإدارية, عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية, سبتمبر ١٩٨٦, ص ,٤٥

٧٤- فهد أحمد الشعلان: إدارة الأزمات: الأسس – المداخل – الآليات, الرياض, جامعة نايف, العربي للعلوم الأمنية, ٢٠٠٢, ص ٣٠.

٧٥- نبيل إسماعيل رسلان: منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة, مسقط, معهد الإدارة العامة الإداري, ١٩٩٤, ص ,٢٣

٧٦- عباس رشدي العماري: إدارة الأزمات في عالم متغير, القاهرة, مركز الأهرام للترجمة والنشر, ط١, ١٩٩٣, ص ٤٣.

٧٧- سعد الدين عشماوي: إدارة الأزمة, شرطة الشارقة, الفكر الشرطي ٦٢, ١٩٩٦, ص ٢٠٠.

٧٨- أحمد عبد الفتاح الصرفي: إدارة الأزمات, مؤسسة حورس الدولية, ط١, ٢٠٠٦, ص ,٢٦

٧٩- عبد الرحمن توفيق: إدارة الأزمات – التخطيط لما قد يحدث, القاهرة, مركز الخبرات المهنية للإدارة, ٢٠٠١, ص ١٨.

٨٠- سوسن سالم الشيخ: إدارة الأزمات ف الإسلام, القاهرة, دار النشر للجامعات ط١ ٢٠٠٢, ص ٧٢,

٨١- السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات, إيتراك للنشر والتوزيع, ٢٠٠١, ص ١٦.

٨٢- أمنية مصطفى صادق: إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات, الدار المصرية اللبنانية, ,٢٠٠٢

٨٣- عبد الرحمن توفيق: إدارة الأزمات – التخطيط لما قد لا يحدث, القاهرة, مركز الخبرات المهنية للإدارة, بميك, ٢٠٠١, ص ١٧.

٨٤- عبد العزيز خطاب: إدارة الأزمات الأمنية – دراسة تطبيقية على أحداث الشغب, النسر الذهبي للطباعة, ٢٠٠٣, ص ١٠.

85- Albert R. Roberts, D.S.W., Crisis Intervention Handbook, Assessment, Treatment and Research, New Jersey, 2003, P.12.

٨٦- نبيل محمد صادق أحمد: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية, القاهرة, المطبعة التجارية الحديثة, ٢٠٠٠, ص ٤٠٤.

87- Ian O. Conner Mark Hughes, Donielle Truey, Jill Wilson and Deborah Setter Lund Social Work and Social, Care Pactice Sage Publication, 2006, P.68.

٨٨- علي حسنين زيدان, جمال شكري عثمان: الاتجاهات المعاصرة في خدمة الفرد بين النظرية والتطبيق,القاهرة, دار الحكيم للطباعة والنشر, بدون ذكر سنة نشر, ص ,٣٣

٨٩- رشد أحمد عبد اللطيف: تنمية المنظمات, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, كلية الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, العدد السادس, إبريل ١٩٩٨, ص ١٣.

٩٠- أحمد محمد السنهوري: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين, ط٤, الجزء الثاني, القاهرة, دار النهضة العربية ٢٠٠١, ص ١٩١.

٩١- ماهر أبو المعاطي علي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية, مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية, القاهرة,مكتبة زهراء الشرق, ٢٠٠٣, ص ٢٥.

٩٢- نظيمة أحمد محمود سرحان: الخدمة الاجتماعية المعاصرة, القاهرة, مجموعة النيل العربية, ٢٠٠٦. ص ١٣٤,

٩٣- فؤاد البهي السيد: علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري, القاهرة, دار الفكر العربي, ١٩٧٨, ص ٤٠٢,

٩٤- سمير نعيم أحمد: النظرية في علم الاجتماع, القاهرة, دار المعارف المصرية ١٩٧٩, ص ٢-٣,

٩٥- إبراهيم عبد الهادي المليجي: إستراتيجيات وعمليات الإدارة, الإسكندرية, المكتب الجامعي الحديث, ٢٠٠٢, ص ٢٢٧.

٩٦- أحمد مصطفى خاطر, محمد بهجت كشك: إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية, الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث, ١٩٩٩, ص ١١١.

٩٧- عصام عبد الرازق فتح الباب علي: دور الأخصائي الاجتماعي في تفعيل مهارة الاتصال داخل الجماعة, بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر, المجلد الثاني الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, القاهرة, ٢٠٠٤, ص ٨٩٢,

٩٨- عائشة عبد الرسول: طبيعة عملية الاتصال بين المنظمات غير الحكومية في مصر"الواقع والمأمول" بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, العدد ١٥, الجزء الثاني, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان القاهرة, ٢٠٠٣, ص ٥١٩-٥٢٠,

٩٩- رشاد أحمد عبد اللطيف: نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية, مرجع سابق, ص ١٥٥,

١٠٠- مدحت محمد أبو النصر: إدارة منظمات المجتمع المدني – دراسة في الجمعيات الأهلية, القاهرة, إيتراك للطباعة والنشر, ٢٠٠٧, ص ٥٥,

١٠١- مني محمود عويس وآخرون: إدارة في الخدمة الاجتماعية: مفاهيم – وظائف- نظريات, القاهرة, جامعة حلوان, مركز توزيع ونشر الكتاب الجامعي, ٢٠٠٥, ص ٤٠-٤١.

مقياس عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لإدارة الأزمات بالمنظمات غير الحكومية

إعداد

دكتورة / منال طلعت محمود

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية

البيانات المعرفية:

- النوع

أ- ذكر ( )

ب- أنثى ( )

- السن:

أ- أقل من ٣٠ سنة ( )

ب- من ٣٠ — ٤٠ سنة ( )

ج- من ٤٠ — ٥٠ سنة ( )

د- من ٥٠ — ٦٠ سنة ( )

هـ- من ٦٠ فأكثر ( )

- الحالة الاجتماعية:

أ- أعزب ( )

ب- متزوج ( )

ج- مطلق ( )

د- أرمل ( )

- الحالة التعليمية:

أ- أمي ( )

ب- يقرأ ويكتب ( )

ج- ابتدائي ( )

د- إعدادي ( )

هـ- تعليم متوسط ( )

و- تعليم فوق متوسط ( )

ز- تعليم جامعي ( )

ح- دراسات عليا ( )

- متوسط الدخل الشهري:

أ- أقل من ٢٠٠ جنيه ( )

ب- ٢٠٠ – ٣٠٠ جنيه ( )

ج- ٣٠٠ – ٤٠٠ جنيه ( )

د- ٤٠٠ – ٥٠٠ جنيه ( )

هـ- ٥٠٠ جنيه فأكثر ( )

- الوظيفة التي يشغلها المبحوث داخل المركز:

أ- عضو بمجلس إدارة المركز ( )

ب- يشغل وظيفة إدارية ( )

ج- أخصائيين وفنيين بالمركز ( )

د- أخرى تذكر ( )

- مدة العمل بالمركز:

أ- أقل من سنتين ( )

ب- ٢ – ٤ سنوات ( )

ج- ٤ – ٥ سنوات ( )

د- ٦ – ٨ سنوات ( )

هـ- ٨ سنوات فأكثر ( )

- الدورات التدريبية التي حصلت عليها طوال مدة العمل بالمركز:

م	العبارة	أبعاد المقياس		
		أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
أولا:متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما قبل حدوثها:				
١	يوجد صياغة واضحة للأهداف في ضوء السياسات والخطط			
٢	يوجد ترتيب للأوليات في ضوء الأهداف المراد تحقيقاها.			
٣	يتم تكوين فريق عمل مؤهل في مجال إدارة الأزمات.			
٤	يوجد تنظيم وتكامل للأنشطة المتعددة وجميع الأطراف المعنية لمواجهة الأزمات.			
٥	هناك رؤية مستقبلية عن الأزمات وكيفية التعامل معها.			
٦	توجد برامج تدريبية مستمرة لأعضاء المركز لرفع قدراتهم وأدائهم في العمل.			
٧	يوجد توعية مستمرة للمخاطر والتهديدات المتوقعة.			
٨	يوجد نظام للتعليمات والتحذيرات اللازمة للأفراد والمشاركين في الأنشطة.			
٩	تتم مشاركة المجتمع في المشكلات الرئيسية وتوجيه الأفراد والمجموعات نحو مراكز الخطر.			
١٠	يتم إجراء دراسات مسحية لتحديد خصائص المجتمع المحلي.			
١١	يوجد قنوات اتصال فعالة بين المركز والمراكز الأخرى لتفعيل المشاركة المجتمعية.			
١٢	يوجد إستراتيجية للوقاية من الأزمات والتصدي لمخاطرها.			
١٣	هناك إمكانيات يمكن الاعتماد عليها في مواجهة الأزمات.			
١٤	يضع المركز خطة لمشاركة المنظمات الأخرى في مواجهة الأزمات.			
١٥	تهتم بإعداد سيناريوهات لمواجهة الأزمات المتوقعة بالمجتمع.			
ثانيا: متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة حدوثها:				
١٦	هناك تنسيق لكافة الجهود مع المنظمات الأخرى ذات الارتباط بالمجتمع			

١٧	يقوم المركز بتحديد الأهداف وقت وقوع الأزمات.			
١٨	يوجد نظام لتوفير المعلومات بعمل على تدعيم كفاءة اتخاذ القرار.			
١٩	يتم تبسيط الإجراءات خلال فترة الأزمة وترك الخطوات الأقل أهمية.			
٢٠	هناك وضوح للأوامر والتعليمات التي تتخذ أثناء الأزمة.			
٢١	يتم توظيف الموارد والإمكانيات حسب أهداف المركز وسياسته العامة.			
٢٢	يوجد احتواء لكافة الظروف التي تنشأ عن حدوث الأزمة.			
٢٣	يتم الاستفادة من المتخصصين والخبراء من المجالات الأخرى.			
٢٤	يوجد كوادر قادرة على تحديد أهداف البرنامج والأنشطة المناسبة.			
٢٥	يوجد قنوات اتصال مفتوحة مع لأجهزة الحكومية أثناء التعامل مع الأزمة.			
٢٦	يتم تنفيذ الأنشطة والبرامج التي تحقق تفاعلا بين المشاركين ومؤسسات المجتمع الأخرى.			
٢٧	حشد الجهود وتعبئة جميع الإمكانيات الضرورية للتعامل مع الأزمة.			
٢٨	يعمل المركز على المواجهة الفورية وتحقيق سيطرة كاملة على موقف الأزمة.			
٢٩	توفير نظام للمعلومات يتبع أساليب التقييم الموضوعي للأحداث.			
٣٠	يحرص المركز على تنظيم عملية الإعلام ومخاطبة الجماهير لتحقيق التواصل.			
ثالثا: متطلبات إدارة الأزمة بالمنظمات غير الحكومية في مرحلة ما بعد حدوثها:				
٣١	يسعى المركز إلى تقييم الجهود الخاصة بالتعامل مع الأزمات			
٣٢	يستفيد المركز من نتائج التقييم الخاصة بالتعامل مع الأزمات ويعيد توظيفه.			
٣٣	يضع المركز الجوانب الإنسانية في اعتبارات التقييم التي يجريها بعد الأزمة			
٣٤	يقوم المركز بتحليل وتقييم الأزمات السابقة للاستفادة منها مستقبلا.			
٣٥	ضرورة استعادة النشاط بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمة.			
٣٦	ضرورة تعديل الإجراءات التي تقف عائق لمواجهة احتياجات المجتمع			

	أثناء الأزمة.			
٣٧	يفعل المركز عملية المتابعة والتقويم الدوري للبرامج والعمل على تطويرها.			
٣٨	يضع المركز دراسات جدوى للبرامج والمشروعات المقترحة لمواجهة الأزمات.			
٣٩	يقوم المركز بالتنسيق الفعال بين الإدارات والمتابعة والرصد المستمر لأدائها.			
٤٠	يتم تقييم عملية صنع القرار من خلال التعامل مع الأزمات ومدى فعاليتها			
٤١	يتم تنمية عملية صنع القرار لدى تخذي القرار من خلال التعامل مع الأزمات.			
٤٢	تنشيط قنوات الاتصال الداخلية على كافة المستويات الإدارية بالمركز			
٤٣	العمل على استحداث أنظمة إنذار مبكر وتنمية أدوات لتوقع حدوث الأزمات.			
٤٤	العمل على توفير الدعم القانوني والرسمي لتنفيذ الإجراءات الفاعلة للتعامل مع الأزمة.			
٤٥	يعمل المركز على توفير بيانات ومعلومات عن الأزمات وكيفية مواجهتها مستقبلا.			