



**برنامج تربفب من منظور الخدمة الاجفماعفة لتنمفة الأءاء  
المهنب لفرفق العمل بالمءن الجامعفة**

**إءاء**

**أ/ وائل المحضر أنور أءمء**

**أ.ء/ شرفب ففبى مءموء**

**أ.ء/ مءمء أبو الءمء سفء أءمء**

**قسم الخدمة الاجفماعفة وتنمفة المءفمء، كلية التربفة (القاهرة)،**

**جامعة الأزهر**

## برنامج تدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية لتنمية الأداء المهني

### لفريق العمل بالمدن الجامعية

وائل المحضر أنور أحمد\*، شريف يحيى محمود، محمد ابو الحمد سيد أحمد  
قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية (القاهرة)، جامعة الأزهر  
البريد الإلكتروني: dr.wael321@azhar.edu.eg

#### الملخص:

هدفت الدراسة إلى تنمية معارف فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات، وتنمية مهاراتهم كذلك في مواجهتها، واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة واحدة وعددها (15) فردًا، وتم استخدام اختبار تحصيلي للمعارف ومقياس للمهارات وتم تطبيقهما قبل البرنامج وبعده ثم بعد مرور (3) أشهر من البرنامج (تبعي)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيق القبلي والبعدي المختص باختبار المعارف التحصيلي لصالح التطبيق البعدي، ووجود فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيق القبلي والبعدي للمقياس ككل لصالح التطبيق البعدي، وقد أوصت الدراسة بضرورة إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر بالقاهرة والأقاليم.

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبي، الأداء المهني، فريق العمل، المدن الجامعية.



---

## **A Training Program from the Social Work Perspective for Developing the Professional Performance of the Work Team at University Hostels**

Wael Al-mohdar Anwar Ahmad\*, Sherif Yahya Mahmoud,  
Muhammad Abu Al-Hamad Syed Ahmad

Social Work and Community Development, Faculty of Education  
(Cairo), Al-Azhar University

E-mail: [dr.wael321@azhar.edu.eg](mailto:dr.wael321@azhar.edu.eg)

### **ABSTRACT**

The study aimed at developing the knowledge and skills of the work team of the university hostels at Al-Azhar University for facing crises. The study made use of the quasi-experimental method. The study sample consisted of one group of (15) participants. Furthermore, an achievement test and skills list were administered before the program and after three months of the program administration (following up). The results of the study revealed that there were statistically significant differences between the pre and post administration in relation to the cognitive dimension in favor of the post administration. Added to that, there were statistically significant differences between the pre and post administration of the scale as a whole in favor of the post administration. The study recommended establishing a unit for crisis management at the university hostels at Al-Azhar University main branch in Cairo and the regional branches.

*Keywords:* training program, professional performance, work team, university hostels.

## أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يمثل العنصر البشري أساس التقدم لأي مجتمع، فكلما كان أكثر معرفة، ومهارة، وخبرة، ظهر ذلك في تقدم المجتمع، وله تأثير بالغ الأهمية في مختلف المجالات.

ولذا تسعى المجتمعات إلى تحقيق التنمية باعتباره الطريق إلى التقدم الحضاري، والإنسان هو وسيلته وهدفه، لذلك تهتم الدول ولا سيما النامية منها ببذل المزيد من الجهود من أجل تحقيق الاستثمار الأمثل لمختلف الموارد والإمكانات المتاحة، ومن تلك الإمكانيات الطاقات البشرية محور تقدم وتطور أي مجتمع، لذا يعتبر التحدي الأساسي الذي يواجهه الدول النامية يتمثل في كيفية تحويل العنصر البشري إلى عنصر فعال يساهم في دفع عجلة التطوير والتنمية (حسن، 1997، 10).

ويتطلب التطوير الشامل الذي ينشده المجتمع المصري طاقات واعية تلم بأصول العلم والمعرفة والإنتاج حتى تمتلك المهارة والخبرة التي تمكنها من تحقيق التطور، كما لا بد أن تتحلى بالقيم والصفات والاتجاهات النفسية والاجتماعية والمهنية التي تؤهلها لتحمل مسؤوليات تحقيق التطوير المنشود (عبد العال، 2000، 221).

فالأزمات ظاهرة ترافق سائر الأمم والشعوب في جميع مراحل النشأة والنمو، لذلك لا بد من وجود أفكار جديدة من أجل دراسة الأزمة وتحليلها ومحاولة الخروج منها بأقل الخسائر، وتأخير الأزمة اللاحقة إن تعذر تعجيلها (صادق، 2002، 5).

كما أنها توقف للأحداث في المؤسسات والمنظمات واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن (عليوة، 2004، 46)، فإن الدول النامية تواجه وبتزايد مستمر أزمات بيئية ومجتمعية خطيرة تهدد جهودها لتحسين مستويات المعيشة نظراً لأن هذه الأزمات تؤدي إلى سوء الأحوال الاجتماعية وانخفاض الدخل (الخضيرى، 2010، 29).

وعلى هذا فإن المجتمعات والمؤسسات بحاجة إلى مواجهة الأزمات التي تتعرض لها للعمل على احتوائها والخروج منها وبذل أقصى ما يمكن للوقاية من بعضها من خلال التغلب عليها وتوقعها قبل حدوثها.

ومن هنا ينبغي الاهتمام بتعليم وتدريب العناصر البشرية؛ لأن ذلك أصبح من الضرورات الحتمية (رمزي، 2002، 37)، ومن هذا المنطلق تهتم مختلف العلوم الاجتماعية والإنسانية، وعلى قائمة هذه العلوم مهنة الخدمة الاجتماعية بدراسة أوضاع مختلف الفئات والطبقات وبخاصة الشباب باعتبارهم أهم العناصر، وبتزايد هذا الاهتمام في الدول النامية خاصة؛ للريغبة الملحة في تحقيق معدلات ملموسة من التقدم من خلال جهودهم في كافة المجالات، ليستطيعوا المشاركة بأنفسهم في صنع القرارات المختلفة وليكونوا قادرين على المساهمة الفعالة في كافة المشروعات والبرامج لتحقيق مستوى أفضل من التطور الاجتماعي والاقتصادي وغيرهما (على، 1999، 23).

فالطاقات البشرية لا تصبح قوة ذات فاعلية إلا بتحريكها وتنشيطها وتحفيزها على بذل الجهد والعطاء حتى تتمكن من تحقيق الأهداف المبتغاة، فكلما كان العنصر البشري أكثر معرفة ودراية ومهارة، كان أدائه ودوره أكثر تأثيراً في مختلف المجالات والميادين.

ومن الصعب أن ينمو ويتطور ويستمر فريق العمل مدى حياته بمجموعة محددة من المعارف والمهارات، والكفاءات تؤهله لممارسة عمله تحت ضغط الحاجات الداخلية والحراك الاجتماعي المستمر، والتقدم المعرفي الذي يتميز به العصر الحالي، إذ لا بد وأن يحافظ فريق العمل على مستوى متجدد من المعلومات والمعارف والمهارات والاتجاهات الحديثة في طرق الممارسة المهنية وأساليبها المتعددة، فالتدريب بالنسبة لفريق العمل عملية نمو مستمرة ومتواصلة، ففريق العمل المتمرس في عمله هو الذي يسعى في تجديد مهاراته، وذلك من خلال الاطلاع والمتابعة في مجتمع دائم التعلم والتطور.

ولا يكفي أن يكون فريق العمل ملماً بمعارف ومعلومات نظرية تمكنه من دراسة وتفسير المواقف التي يمر بها دون أن يكون قد زود نفسه بمجموعة من المهارات التي تعينه على التصرف العملي في المواقف التي يمر بها (منصور، 2003، 114).

وهناك مقومات تساعد فريق العمل على اكتساب المهارات المهنية من بينها الدراسة العلمية المنظمة من خلال الإعداد المهني، والتدريب واكتساب الخبرات من خلال اتباع أساليب مرتبطة بالتفاعل مع الآخرين، والتدخل المهني لتحقيق أهداف محددة، وكذلك هناك معوقات لاكتساب تلك المهارات من بينها القصور في عمليات التدريب الميداني في كل عناصره أو بعضها (متدرب - مدرب - مؤسسة.....الخ) (سرحان، 2006، 214).

وتوافر المهارات لا يقتصر على فريق العمل في مجال معين، بل في كافة المجالات، ومنها مجال رعاية الشباب الجامعي بالمدن الجامعية من خلال الممارس العام ومشرفي الإسكان والجهاز الإداري، مع مراعاة تنوع وتعدد تلك المهارات بما يتلاءم مع النماذج والنظريات والاتجاهات والمدائل الحديثة في الخدمة الاجتماعية.

والمدن الجامعية للطلاب أحد وأهم المؤسسات الجامعية في مصر، حيث تحتوي الشباب الجامعي وهم أهم فئة في المجتمع نظراً لأنهم مستقبل الأمة؛ فإنه ينبغي مواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها تلك المؤسسة، فما حدث بعد ثورة 25 يناير، وثورة 30 يونيو خاصة في المدن الجامعية بجامعة الأزهر من تخريب للممتلكات العامة من مباني وأثاث وأدوات مكتبية ومعدات وغير ذلك نتيجة لتعصب بعض الطلاب لانتمائهم السياسي، قد أدى إلى حدوث أزمة فعلية حيث ترتب عليها إغلاق المدن الجامعية على مستوى الجامعة عاماً كاملاً مما أثر على المستوى التعليمي لبعض الطلاب بالإضافة إلى التكاليف المادية الباهظة التي تحملتها الدولة والجامعة في إعادة ترميم وصيانة تلك المباني التي مازال بعض منها حتى الآن تحت الصيانة.

ولكي ينمو الأداء المهني لفريق العمل الذي يتعامل مع الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية، ينبغي العمل على تنمية أدائه المهني، ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تهدف وضع برنامج تدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية لتنمية الأداء المهني لفريق العمل في مواجهة أزمات المدن الجامعية.

## ثانياً: مشكلة الدراسة:

بناءً على ما تقدم من معطيات نظرية ممثلة في الإطار النظري ونتائج البحوث والدراسات العلمية السابقة والموجهات النظرية للدراسة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

ما العلاقة بين تطبيق البرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية الأداء المهني لفريق العمل في مواجهة أزمات المدن الجامعية بجامعة الأزهر؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما العلاقة بين تطبيق البرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية معارف فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات؟

2- ما العلاقة بين تطبيق البرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات؟

## ثالثاً: أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تنمية معارف فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.  
وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

➤ تنمية المفاهيم لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر لمواجهة الأزمات.

➤ تنمية المعلومات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر لمواجهة الأزمات.

2- تنمية مهارات فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.

وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

➤ تنمية مهارة استباقية الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

➤ تنمية مهارة مواجهة الأزمات عند وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

➤ تنمية مهارة استعادة النشاط بعد وقوع الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

➤ تنمية مهارة الاستفادة من الأزمات بعد وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

## رابعاً: أهمية الدراسة:

1- يعد التدخل المهني هو السمة الأساسية المميزة للخدمة الاجتماعية للحد والتخفيف من المشكلات المختلفة سواء على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات، وغير ذلك باستخدام العديد من المداخل والنماذج والنظريات العلمية، ومن هنا سعت هذه

الدراسة إلى قياس عائد البرنامج التدريبي لتطوير الأداء المهني لفريق العمل في مواجهة أزمات المدن الجامعية بجامعة الأزهر.

2- التأكيد على أهمية الدور المهني لفريق العمل في المدن الجامعية حيث إنه لم يتم إعدادهم الإعداد المهني المناسب لممارسة الدور.

- 3- أهمية دور الخدمة الاجتماعية وبخاصة مجال رعاية الشباب في العمل مع الممارس العام بالمدن الجامعية. حيث اكتسبهم القيم والمعارف والقدرات والمهارات والاتجاهات والنماذج الحديثة التي تؤهلهم للتعامل مع فريق العمل والطلاب بالمدن الجامعية.
- 4- أدى تطور المهنة في ظل المتغيرات المعاصرة ومشكلاتها المعقدة أصبح العمل في ظل الطرق المهنية عملية غير مقبولة وغير فعالة، لأنها تعني التعامل مع الإنسان في ظل جانب واحد فقط، ومن هنا ظهر ما عرف بالممارسة العامة أي العمل من خلال الأنساق (الفرد، الأسرة، الجماعة، المجتمع، المؤسسة) أي العمل على مستوى الوحدات الصغرى والمتوسطة والكبرى، ومن هنا كانت هذه الدراسة التي استعانت بمنظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الأداء المهني لفريق العمل في مواجهة أزمات المدن الجامعية بجامعة الأزهر.
- 5- قد تسهم الدراسة الحالية في تنمية الأداء المهني لفريق العمل بالمدن الجامعية من خلال وضع برنامج تدريبي يمكن تطبيقه.
- 6- ما أكدت عليه نتائج البحوث والدراسات السابقة التي أجريت بالمدن الجامعية من قصور في الأداء المهني لفريق العمل وانهم يحتاجون إلى تدريب مستمر.

### خامساً: فروض الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى اختبار الفروض التالية:

- 1- توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية معارف فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.
  - 2- توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.  
وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:
- ❖ توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة استباقية الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
  - ❖ توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة مواجهة الأزمات عند وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
  - ❖ توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة استعادة النشاط بعد وقوع الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
  - ❖ توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة الاستفادة من الأزمات بعد وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

- 3- لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (البعدي والتبقي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية معارف فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.
- 4- لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (البعدي والتبقي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارات فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر في مواجهة الأزمات.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- ◆ لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (البعدي والتبقي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة استباقية الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
- ◆ لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (البعدي والتبقي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة مواجهة الأزمات عند وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
- ◆ لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (البعدي والتبقي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة استعادة النشاط بعد وقوع الأزمات لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.
- ◆ لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التطبيقين (القبلي والبعدي) للبرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة الاستفادة من الأزمات بعد وقوعها لدى فريق العمل بالمدن الجامعية بجامعة الأزهر.

سادساً: مفاهيم الدراسة:

#### 1- مفهوم البرنامج:

البرنامج هو الخطة المرسومة لعمل ما وجمعه برامج (المعجم الوجيز، 1999، 47)، ويعرف بأنه سير العمل الواجب القيام به لتحقيق الأهداف المقصودة كما يوفر الأسس الملموسة لإنجاز العمل وتحديد نواحي النشاط الواجب القيام بها خلال مدة معينة (بدوي، 1999، 313)، كما يعرف بأنه مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض وموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة أغراض (السكري، 2000، 407)، وهو الأنشطة والعلاقات والخبرات التي تقام وتنفذ لمساعدة الممارس العام في الخدمة الاجتماعية وتهدف لتحقيق التنشئة والتنمية لأعضاء الجماعة (سيد، 2001، 222).

#### 2- مفهوم التدريب أثناء الخدمة:

التدريب في اللغة: مشتقة من (درب) أي اعتاد وعلم ومنها الدرب أي الطريق، ودرب على شيء بمعنى تمرن وحذقه (الباشا، 1993، 438)، ويعرف بأنه: التنمية المنتظمة للاتجاهات والمعارف والمهارات المرتبطة بأنماط السلوك والتي يكتسبها الفرد لكي ينجز مهام او وظائف معينة بفعالية. (Patrick, 1992, 218).



كما يعرف بأنه: النشاط الخاص باكتساب وزيادة المعارف والمهارات للأفراد لتنمية أداء عمل معين أو مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحسين تلك المعارف والقدرات المهنية مع التركيز على امكانية التطبيق في ميدان العمل (رباعية، 2003، 53).

### 3- مفهوم البرنامج التدريبي:

وهو عبارة عن خطة تتضمن بشكل رئيسي مجموعة من الأهداف التدريبية المختارة في ضوء تحليل العمل المحتوى وطرق التدريب والوسائل المساعدة التي يتم من خلالها تحقيق تلك الأهداف، إضافة إلى أدوات التقييم اللازمة للتأكد من تحقيق البرنامج لأهدافه.

(محيرق، 2013، 193)

ويمكن تعريف البرنامج التدريبي في إطار الدراسة الراهنة على النحو التالي:

- 1- مجموعة من العمليات التعليمية التي يتم وضعها بشكل مخطط.
- 2- تهدف مساعدة فريق العمل على اكتساب مهارات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- 3- تتم هذه الإجراءات في إطار خطة متكاملة العناصر (الهدف العام – الأهداف الإجرائية – المستهدف – القائم بالتنفيذ – الوقت المخصص – الشواهد الدالة على النجاح).
- 4- ترتبط هذه الإجراءات بتنمية الأداء المهني لدى فريق العمل بالمدن الجامعية.

### 4- مفهوم الأداء المهني

يعرف في اللغة: أنه الفعل الممارس، أو الفعل المبذول، أو النشاط المنجز (البعليكي، 1996، 435)، ويعرف على أنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما (بدوي، 1995، 310)، كما ينظر إلى الأداء المهني بأنه: فعل نفسي مرتبط بشخص معين، كما أن مستويات القدرة على الأداء تختلف من شخص لآخر، ثم يختلف الأداء المهني من شخص لآخر (Gordenw, 1991, 440).

يمكن تحديد مفهوم الأداء المهني إجرائياً في الدراسة الحالية على النحو التالي:

هو تمكن فريق العمل من القيام بالمسئوليات الاجتماعية والمهنية الملقاة عليه معتمداً في ذلك على الإطار النظري والعملي الذي تعلمه ويمارسه داخل المدينة الجامعية للقيام بأدواره المهنية تجاه طلابها بصورة أفضل.

### 5- مفهوم الأزمة:

المفهوم اللغوي للأزمة: الأزمة تعني الشدة أو القحط (الرازي، 1988). وفي القاموس المحيط تعرف بالضيق والشدة، يقال أزمة مالية وسياسية، وأزمة مرضية (مجمع اللغة العربية، 1985، 17). وفي قاموس Webster: هي حالة خطيرة وحاسمة تتطلب مواجهة سريعة وإلا حدث تغيير مادي ينشأ عنه موقف جديد قد يتضمن نتائج وأثار سيئة (Gove, 1993). والأزمة تمثل موقفاً مفاجئاً يحمل تهديداً يخرج عن حدود الخبرة الاعتيادية لقدرة الفرد على

التحمل والمواجهة الفردية ويتميز بالغموض الشديد ونقص المعلومات وضغط الوقت (أحمد، 2002، 63). كما تعني مرحلة اختلال التوازن النفسي الذي يظهر نتيجة حادثة تهدد حياة الإنسان وتشكل خطورة كبيرة عليه وتجعله غير قادر علي التعامل معها أو حلها والتخلص منها (على، 2002، 371).

وقد عرفها فيليبس (Phelps)، أنها حالة طارئة أو حدث يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة، ويضعف الجانب التنافسي مما يتطلب سرعة للمواجهة (Phelps,1996)

بينما يعرفها هلال: بأنها نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسة للنظام، وتشكل تهديداً صريحاً وواضحاً لبقاء المنظمة أو النظام نفسه (هلال، 2003، 9). كما تعرف بأنها: موقف طارئ ومفاجئ يحدث بسرعة وتتداخل فيه الأمور وتتشابك مما يخلط الأسباب بالنتائج، وهذا يتطلب التدخل السريع لحسم الأمور واتخاذ القرار السليم (الحريري، 2007، 236).

ويمكن تعريف الأزمة إجرائياً في هذه الدراسة:

مجموعة الأحداث التي حدثت في المدن الجامعية في جامعة الأزهر بمدينة نصر من مظاهرات وتخريب للمباني والمطاعم والأدوات..... وغير ذلك من تخريب وتدمير مما أدى إلى غلقها عاماً كاملاً.

#### 6- مفهوم الكارثة:

عبارة عن نكبة مفاجئة وكبيرة، وقد تكون هي لحظة انفجار الأزمة ولكنها ليست الأزمة بجميع مراحلها فهي حالة حدثت فعلاً نتج عنها ضرر مادي أو غيره مثل البراكين أو الزلازل أو الفيضانات وينتج بعد ذلك أزمة مثل أزمة السكن والمواصلات (عبد الرحمن، 2010، 8).

#### 7- مفهوم المشكلة:

وهي تمثل مرحلة من مراحل الأزمة، ولكنها لا تمثل الأزمة بجميع جوانبها، فهي عبارة عن وضع صعب يؤدي إلى عدم القدرة على إنجاز ما يراد انجازه فعلاً، وتظهر المشكلة بوضوح عندما نعجز في الحصول على النتائج المتوقعة من أعمالنا وأنشطتنا المختلفة.

(داود، وإبراهيم، 2016، 19)

### سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- 1- نوع الدراسة: دراسة شبه تجريبية.
- 2- منهج الدراسة: المنهج شبه التجريبي.
- 3- مجالات الدراسة:  
المجال المكاني: تحدد المجال المكاني في المدينة الجامعية للبنين جامعة الأزهر بمدينة نصر (أ).
- المجال البشري: عينة عشوائية منتظمة من فريق العمل قوامها (15) مفردة.
- المجال الزمني: الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة من 2018/7/1م حتى 2020/5/28م، بما في ذلك فترة تطبيق البرنامج والجانب الميداني من 2019/7/1م حتى 2020/2/23م.
- 4- أدوات الدراسة:  
اختبار تحصيلي للمعارف المرتبطة بالأزمات لدى عينة الدراسة من فريق العمل بالمدينة الجامعية.  
مقياس مهارات الأداء المهني في مواجهة الأزمات لدى عينة الدراسة من فريق العمل بالمدينة الجامعية.

### ثامناً: أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي الخاص باختبار المعارف التحصيلي لصالح التطبيق البعدي حيث أن قيمة (ت) المحسوبة (10.496) أعلى من قيمة (ت) الجدولية (1.761) عند مستوى معنوية (0.05).
- 2- توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي للمقياس ككل لصالح التطبيق البعدي، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة (10.691) أعلى من قيمة (ت) الجدولية (1.761) عند مستوى معنوية (0.05).
- 3- لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين البعدي والتبعي لاختبار المعارف التحصيلي، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة (0.367) أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.761) عند مستوى معنوية (0.05).
- 4- لا توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التطبيقين البعدي والتبعي للمقياس ككل، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة (0.50) أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.761) عند مستوى معنوية (0.05).

### تاسعاً: التوصيات:

- ❖ سن لوائح واجراءات تنظيمية خاصة بإدارة الأزمات بالجامعة.
- ❖ إنشاء فرق متخصصة في إدارة الأزمات في الجامعة تكون مهمتها التعامل مع الأزمات الجامعية، وعمل خطط إجرائية مسبقة لإدارة الأزمات وذلك من خلال:
- ❖ تشكيل وحدة لإدارة الأزمات على مستوى الجامعة.

- ❖ تشكيل فريق مدرب على إدارة الأزمات بكل فرع من فروع المدن الجامعية بالقاهرة والأقاليم.
- ❖ ضرورة التواصل بين إدارة المدن الجامعية ومؤسسات المجتمع المحلي وأكاديمية ناصر العسكرية العليا فيما يتعلق بإدارة الأزمات.
- ❖ توفير نظام اتصال فعال يُمكن من التواصل بكفاءة وفاعلية.
- ❖ إنشاء قاعدة بيانات مركزية خاصة بإدارة الأزمات على مستوى الجامعة ويكون مقرها بمبنى إدارة الجامعة بمدينة نصر، وقاعدة بيانات خاصة بكل مدينة جامعية على مستوى القاهرة والأقاليم وذلك لتوثيق الأزمات التي مرت بها المدن الجامعية وآليات التغلب عليها لتعزيز ثقافة القوة المبنية على المعلومات الدقيقة لجميع الأنشطة داخل المدينة الجامعية.

## المراجع:

### أولاً المراجع العربية:

- أحمد، أحمد إبراهيم. (2002). إدارة الأزمات "الأسباب والعلاج". القاهرة: دار الفكر العربي.
- الباشا، محمد خليل. (1993). الكافي معجم عربي حديث. (ط3). لبنان: شركة المطبوعات للتوزيع والنشر.
- بدوى، أحمد زكي. (1995). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.
- البلعبي، منير. (1996). قاموس المورد. بيروت: مكتبة لبنان.
- حبيب، جمال شحاته. (1997). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية ادائهم المهني. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. (2ع). جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- الحريري، رافدة. (2007). التخطيط الاستراتيجي في المنظومة المدرسية. عمان: دار الفكرة.
- حسن، عبد الباسط محمد. (1997). التنمية الاجتماعية. القاهرة: مكتبة وهبه.
- الخضيري، محسن أحمد. (2003). إدارة الأزمات. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- داود، غسان قاسم وإبراهيم، خالد عبد الله. (2016). إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات. الأردن: الدار المنهجية للنشر والتوزيع.
- الرازي، محمد. (1988). مختار الصحاح. لبنان: دار الكتاب العربي.
- رباعية، على محمد. (2003). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الصفاء.
- رمزي، ناهد. (2002). العدالة الاجتماعية في التعليم الأساسي. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية الدائم للتعليم والتنمية.
- سرحان، نظيمة أحمد. (2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- السكري، أحمد شفيق. (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- صادق، أمينة مصطفى. (2002). إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- عبد الرحمن، أسامة. (2010). إدارة الأزمات في المؤسسة التعليمية. القاهرة: تدمك.
- عبد العال، عبد الحلیم رضا. (2000). السياسة الاجتماعية. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- على، ماهر أبو المعاطي. (1999). إطار تصوري مقترح لتطوير رعاية الشباب الجامعي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 6ع. القاهرة: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

- على، ماهر أبو المعاطي. (2003). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظرية - نماذج تطبيقية". القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- عليوة، السيد. (2004). إدارة الأزمات والكوارث "مخاطر العولمة والإرهاب الدولي". القاهرة: دار الأملين.
- كامل، عبد الوهاب محمد. (2003). سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- مجمع اللغة العربية. (1985). المعجم المحيط. القاهرة: مطابع الدار الهندسية.
- محيرق، مبروكة. (2013). أساسيات تدريب الموارد البشرية. القاهرة: دار السحاب للنشر.
- المعجم الوجيز. (1999). مجمع اللغة العربية. القاهرة.
- منصور، سمير حسن. (2003). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- هلال، محمد عبد الغني. (2003). مهارات إدارة الأزمات "الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها". القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Gordenw, Al Port. (1991). Paltern and Growth in Personality. Holt, Trinbarf, New York.
- Gove, P. H., et al. (1993), Webster third new international dictionary.
- Patrick. J. (1992). Training Research and practice. London: Academic press.
- Phelps. N. L. (1986). setting up a crisis recovery plan. The Journal of business strategy. 6( 4).