استراتيجية وقائية من منظور التخطيط الاجتماعي للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة

إعداد

دكتور / صالح صبري محمد حجازى

أستاذ التخطيط المساعد

كلية التربية – الدقهلية

استراتيجيه وقائية من منظور التخطيط الاجتماعي للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة

صالح صبري محمد حجازي

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع / كلية التربية جامعة الازهر بالدقهلية– مصر .

الايميل: Salehhegazy2474.el@azhar.edu.eg

الملخص:

وجدت الأزمات منذ نشأت البشريه دون أن تسمي بهذا الاسم ولم يكن لها مقومات كما نعرفها اليوم وقد فرضت تحديات ثوره المعلومات و التقدم التكنولوجي في القرن الحادي و العشرين علي جميع مؤسسات الدولة ان تضع خططا علميه منظمه للتخفيف من الأزمات و مواجهتها ، و تواجه بعض الأسر أنواعا متعدده من الأزمات التي تختلف في أسبابها مما يسبب تهديدا و اضطرابا في الكيان الاسري الأمر الذي يشير ان الازمه تعد ظاهره حتميه لا يمكن تجنبها و الاضطرابات يمكن أن تتحول الي ازمه اذا افتقد الفرد أساليب مواجهتها أو السيطرة عليها ، و التخطيط يعد بمثابة محور لإدارة الأزمات و بدونه لا يمكن أن توجد إدارة واعية تقوم بدورها في التخفيف من الأزمات فهو يسهم بشكل كبير في منع حدوث الازمه أو التقليل منها ، وقد استخدم الباحث منهج دراسه الحاله باستخدام العينه العمدية و طبقت علي عينه قوامها (٢١مفرده)بوحدات الأزمات و الكوارث بمحافظة الدقهلية .

الكلمات المفتاحية: استراتيجية وقائيه – التخطيط الإجتماعي– الاضطرابات الأسرية– الأزمات المعاصرة

A preventive strategy from the perspective of social planning to alleviate family turmoil resulting from contemporary crises

Saleh Sabry Mohamed Hegazy
Social Planning, Faculty of Education, Dakahlia, Egypt.
Email: Salehhegazy2474.el@azhar.edu.eg

Abstract:
Crises have existed since the emergence of humankind without being named by that name and had no constituents as we know them today. The challenges of the information revolution and technological progress in the twenty-first century have imposed on all state institutions to develop organized scientific plans to mitigate and confront crises.Some families face multiple types of crises that differ in their causes, causing a threat and disturbance in the family entity, which indicates that the crisis is an inevitable phenomenon that cannot be avoided, and the disturbances can turn into a crisis if the individual lacks methods to confront or control itPlanning is considered as a center for crisis management, and without it, there can be no conscious management that plays its role in alleviating crises, as it greatly contributes to preventing or reducing the occurrence of the crisisThe researcher used the case study methodology using an intentional sample, and it was applied to a sample of (21 singles) in the Crisis and Disaster Units in Dakahlia Governorate.

keywords: Preventive strategy, social planning, family unrest, contemporary crises..

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم المعاصر جملة من الأزمات والأحداث تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة، حيث تحفل ميادين الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بالأزمات المتلاحقة التي تقف عائقا فى طريق النمو والتقدم للأفراد والمجتمعات ، ولا يكاد توجد بقعة فى هذه الأرض لم تمتد إليها الأزمات ، حيث تتناقل وسائل الإعلام أخبار الأزمات بشكل يومى لم يسبق له مثيل(١).

وأصبحت الأزمات والكوارث جزء لا يتجزأ من مضمون الحياة المعاصرة ، وحقيقة من حقائق الحياة اليومية ولها العديد من التأثيرات الداخلية والتهديدات الخارجية ، فالكثير من المنظمات والمجتمعات لا تبدأ بالاهتمام بإدارة الأزمات إلا بعد مرورها بأزمات تعصف بكيانها وتكبدها الخسائر الفادحة(٢).

ويشير أحدث تقرير صادر عن قاعدة البيانات الدولية للكوارث فى يناير ٢٠١٦م أنه فى عام ٢٠١٥م قد تعرضت أكثر من ١١٣ دولة للكوارث بواقع ٣٤٦ كارثة ، وعدد ٩٨.٦ مليون شخص قد تضرروا وما يقارب من ٢٢.٧٧٣ قد قتلوا ، كما تشير الشواهد الأمبيريقية من عام ٢٠٠٠م حتى عام ٢٠١٢م أن الكوارث مثل الأمراض والأوبئة والزلازل وارتفاع درجات الحرارة والعواصف والبراكين والأتربة وسقوط الطائرات وغرق السفن والحرائق تسببت فى وفاة ١.٢ مليون شخص وتكبدت البشرية أضرار تقدر بنحو ١.٧ تريليون دولار(٣) .

وبحلول منتصف يونيو ٢٠٢٠م أعلنت منظمة الصحة العالمية أن ٢١٧ دولة سجلت حالات إصابة بفيروس كورونا وأن عدد المصابين فى جميع أنحاء البلاد تجاوز مجموعه ١٠ ملايين مصاب تُوفى منهم ٥٠٠

ألف شخص ، بينما تعافى مليونان والباقون تحت المعالجة والأرقام مازالت فى تغير يوما بعد يوم بين زيادة وانخفاض حسب الدول [٤] .

وتأكيداً لحرص الحكومة على الارتقاء بالمنظومة القومية الحالية لإدارة الأزمات والكوارث فى مصر ، فقد أصدر رئيس مجلس الوزراء القرار رقم ١٥٣٧ لسنة ٢٠٠٩م بشأن تشكيل اللجنة القومية لإدارة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها ، والذى يحدد بوضوح مهام اللجنة ويتمثل بعضها فى العمل على مواجهة الأزمات والكوارث على المستوى القومى ، وتنسيق الجهود للحد من أخطارها والعمل على دراسة الأنواع المختلفة من الكوارث والأزمات المحتملة ، بهدف رفع كفاءة وقدرة الدولة ومؤسساتها على الوقاية من أضرارها والاستعداد لمواجهتها[٥] .

وتعد الاضطرابات الأسرية إحدى القضايا الاجتماعية الخطيرة التي تتسم بالتعقد الشديد ، والتى تعد من أبرز مشاكل العصر الراهن التي عانت وتعانى منه المجتمعات البشرية ، كما تعد من أهم وأعقد المشكلات التي تواجهها البيئة الاجتماعية ، وتختلف هذه الاضطرابات من مجتمع لآخر تبعا للظروف التاريخية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية لكل مجتمع رغم التقدم الذى حققته البشرية فى المجالات العلمية ، ورغم الازدهار الصناعى ، لذا باتت هذه الظاهرة تمثل تحديا كبير لكثير من المجتمعات [٦] .

ومع تعدد الأزمات التي تتعرض لها الأسرة فإن لكل أزمة من هذه الأزمات الخصائص المميزة لها والتى تتطلب أسلوبا معينا لإدارتها يتوافق مع طبيعتها ، لأنها أصبحت حدثا متوقعا فى هذا العصر الملئ بالمتغيرات والمستجدات ، وكلما استطاعت الأسرة التأقلم مع المتغيرات ، كان لديها القدرة على التعامل مع الأزمات بثبات يقلل من الاضطرابات الأسرية .

وقد أصبحت هذه الاضطرابات تمثل عائقا فى أن تحيا الأسرة وأفرادها بصورة طبيعية وأن تؤدى أدوارها ووظائفها بصورة جيدة، لذلك تعكس الأزمات التي تمر بها الأسرة اضطرابات قد تكون اقتصادية أو اجتماعية يجب التغلب عليها حتى تستطيع الأسرة أن تعيش فى أنسب الظروف وتؤدى أدوارها .

وتهتم الخدمة الاجتماعية بالعديد من القضايا والمشكلات الاجتماعية وخاصة الأزمات والكوارث ، وتعمل على ما من شأنه وقاية الأفراد من الوقوع فى المشكلات والأزمات الاجتماعية ، كما تتدخل وقائيا عن طريق نشر الوعى العام ، وتحسين مستوى المعيشة ، وتطوير ظروف البيئة وتغيير انماط السلوك بما يساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على استثمار قدراتهم واستخدام طاقتهم الذاتية للتكيف والإنتاج والإبداع (٧) .

ولأن التخطيط العلمى كأحد العناصر اللازمة للتطور والتميز لمواجهة الكوارث وتجنب آثارها التدميرية ، لم يعد مقبولا أن يكون الحدث المسبب للكارثة مفاجئا فى توقيته وعنفه ، وتقف الأجهزة المسئولة عن المواجهة مشلولة أو يتسم رد الفعل بالعشوائية والارتباك وسوء التقدير وبلا فاعلية لعدم وجود خطة علمية مسبقة تعمل على التنظيم والتنسيق لمواجهة الحدث باستخدام الأساليب العلمية والتكنولوجية الحديثة .

كما أن التخطيط للمؤسسات المختلفة الموجودة فى المجتمع يقوم بدور فعال فى التعامل مع الأزمات المجتمعية وذلك من خلال توعية الأسر بكيفية التعامل والتجاوب مع الأزمات وإدراك خطورتها بهدف مساعدتهم على الوقاية والنمو والتغير ، حيث يملك التخطيط الاستراتيجيات التي تجعله قادر على التعامل مع الأزمات ؛لوقاية الأسر من الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية بسبب التعرض للأزمات والتقليل من آثارها

السلبية لذا فإن التعامل مع الأزمات يتطلب استخدام عدة أساليب متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب فى التعامل مع الأزمات من خلال استراتيجية وقائية لإمداد الأسر بالفهم والوعى بالأزمات وأسبابها والمهارات اللازمة لها ووقاية أنفسهم وذويهم من أضرارها .

ومن خلال ما سبق يتضح أهمية التخطيط فى التقليل من آثار الأزمات وتأثيرها السلبى على استقرار الأسر .

وباستقراء الباحث للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة اتضح عدم وجود دراسات تناولت الموضوع بصورة مباشرة ولكن وجدت بعض الدراسات المرتبطة بالأزمات ومن هذه الدراسات :

دراسة : حنان حنا عزيز (٢٠١٧)[٨]

هدفت الدراسة التعرف على مستوى شدة الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والتعرف على مستوى إدارة ربات الأسر لتلك الأزمات ، وأوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بعمل ندوات وبرامج إرشادية تناقش الأزمات الأسرية وكيفية إدارتها وضرورة خلق إعلام هادف يهتم بقضايا الأسرة مع إدخال مبادئ أساسية عن مهارات إدارة الأزمات الأسرية فى المناهج المدرسية والجامعية .

دراسة : ربيع محمود على نوفل ، مايسة محمد أحمد حبشى (٢٠١٨) [٩]:

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين إدارة الأزمات الأسرية بمراحلها التنبؤ بالأزمات والتخطيط لمواجهتها وتحديد العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة التعاون والمشاركة بين كافة أفراد الأسرة فى أداء المهام الأسرية المختلفة لخلق مناخ أسرى يسوده الود والتراحم ، وعلى ربة الأسر حسن إدارة الأزمات الأسرية والتخطيط لمواجهتها وتجنبها والوصول إلى الهدوء والاستقرار الأسرى .

دراسة : منى محمد حمد العشيري (٢٠١٨) [١٠] :

هدفت الدراسة إلى وصف النماذج العلاجية فى العمل مع الأفراد التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات فى الجامعة ، مع تحديد المعوقات التي حول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية ، والتوصل إلى تصور مقترح لدور الأخصائية باستخدام النماذج العلاجية فى العمل مع الأفراد لإدارة الأمة ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة دعم التعاون بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأهلية والحكومية لتوفير الدعم المادى والمعنوى لمواجهة الأزمات ، والاستعانة بالخبراء والمتخصصين فى مجال إدارة الأزمات مع تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات .

دراسة : الجوهرة محمد محمد الدريسى (٢٠١٨) [١١] :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الخدمة الاجتماعية فى مجال الأزمات والكوارث ومعرفة المعوقات التي تواجه الخدمة الاجتماعية فى مجال الأزمات والكوارث ووضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية فى مجال الأزمات والكوارث ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة لإدارة الأزمة ، إعطاء الصلاحيات المناسبة للممارسين الاجتماعيين فى التحرك ، إلحاق الممارسين الاجتماعيين بالدورات التدريبية فى مجال الأزمات والكوارث ، تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم فى مجال الأزمات والكوارث.

دراسة : محمد عابد ، محمد الصالح بوطوطن (٢٠١٨) [١٢] :

هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد أشكال وصور الاضطرابات الأسرى التي تؤدى إلى انحراف التلميذ ، محاولة تفسير ظاهرة الانحراف ومعرفة الآثار الاجتماعية والنفسية التي يتركها الاضطراب الأسرى مع التوصل إلى

تدابير وقائية من شأنها أن تحد من تأثير الاضطرابات الأسرية ، وتوصلت الدراسة إلى أهمية دور الأسرة لوقاية هذه الشريحة من الانحراف ، وهذه الظاهرة متعددة الأسباب ومتشابكة العوامل ، فالأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام والمؤسسة الدينية وأجهزة الضبط الاجتماعى تلعب هى الأخرى أدوارا مهمة فى تنشئة التلاميذ المراهقين وتشكل أنساقا متكاملة ومترابطة لوقايتهم من الانحراف .

دراسة : سعودى محمد حسن (٢٠٢٠) [١٣] :

هدفت الدراسة إلى تحديد واقع بناء القدرات المؤسسية فى وحدات إدارة الأزمات بكليات جامعة أسيوط ، تحديد واقع مراحل التخطيط لإدارة الأزمات فى وحدات إدارة الأزمات بجامعة أسيوط ، وتحديد العلاقة بين بناء القدرات المؤسسية وبين التخطيط لإدارة الأزمات فى وحدات إدارة الأزمات بكليات جامعة أسيوط الحاصلة على الاعتماد ، وأوصت بتوفير قاعدة بيانات متكاملة وحديثة لاستخدامها فى التنبؤ بحدوث الأزمات ، وإقامة مراكز أزمات لمواجهة الأزمات الجامعية المتوقع حدوثها ، إنشاء صندوق لتمويل أنشطة الوقاية والاستعداد لمواجهة الأزمات ، نشر الوعى بثقافة التخطيط لإدارة الأزمات بالمجتمع الجامعى.

دراسة : سناء محمد زهران عمر (٢٠٢٠) [١٤]

هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية ومبادئ التخطيط التي تلزم بها القيادات الإدارية عند مواجهة الأزمات ، والتعرف على مهارات ومراحل التخطيط من قبل القيادات الإدارية عند مواجهة الأزمات والكوارث ، وتحديد معوقات ممارسة الوعى التخطيطى للقيادات الإدارية ووضع مجموعة من المقترحات فى تنمية الوعى التخطيطى للقيادات الإدارية ، وتوصلت الدراسة إلى عدم دقة ووضوح المعلومات المتعلقة بالكارثة ، نقص القوى

البشرية ، ضعف التنسيق بين الجهات المعنية بإدارة الكارثة ، محدودية الصلاحيات الممنوحة للقائد ، تعزيز ثقافة الحد من الكوارث الطبيعية ، العمل على تأصيل منهجية متكاملة لإدارة الأزمة .

وفى إطار ما تقدم يمكن تحديد موقف الدراسة الحالية فى ضوء عرض الدراسات السابقة والتى استفاد منها الباحث فى تحديد المشكلة البحثية فيما يلى :

- اتفقت العديد من الدراسات على أهمية إدخال مبادئ أساسية عن مهارات إدارة الأزمات السرية فى المناهج المدرسية والجامعية لحث الأبناء منذ الصغر على التعامل مع الأزمات بهدوء والقدرة على تخطيها ، منها دراسة (حنان حنا عزيز ، ربيع محمود على نوفل ، علياء عصام حسن) .
- أكدت نتائج بعض الدراسات السابقة أهمية دور الخدمة الاجتماعية فى مجال الأزمات والكوارث وضرورة إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية فى كل إدارة للأزمات والكوارث فى كل محافظة ، استراتيجية التخطيط الإعلامى لإدارة الأزمات ووجود خطة إعلامية لما قبل وأثناء وما بعد الأزمة ، هى دراسة (منى محمد محمد العشيرى ، الجوهرة محمد محمد الدريسى) .
- أشارت نتائج الدراسات السابقة إلى ضرورة الدراسة المستمرة للأوضاع والظروف البيئية والمجتمعية المتصلة بحدوث الأزمات وما يطرأ عليها من تغيرات ، تشريع القوانين ووضع النظم التي تدعو إلى التنسيق والتكامل بين المؤسسات المحلية ومنظمات المجتمع المدنى داخل المجتمع وهى دراسة (هيثم سيد عبد الحليم محمد).

- أوصت إحدى الدراسات بضرورة دراسة الأوضاع الأسرية باعتبارها أداة محورية فى وقاية أبنائها من الانحراف والاضطرابات السلوكية وهى دراسة (محمد الصالح بوطوطى).
- أكدت بعض الدراسات على أهمية إنشاء صندوق لتمويل أنشطة الوقاية والاستعداد لمواجهة الأزمات ، عقد دورات تدريبية تخصصية فى مجال التخطيط لإدارة الأزمات مع الاستعانة بالخبراء من المجتمع الخارجى لدعم عمليات الوقاية من الأزمات وهى دراسة (سعودى محمد حسن ، سناء محمد زهران) .

وانطلاقا من نتائج الدراسات السابقة يؤكد الباحث ما أكدته الدراسات السابقة من أهمية الاستراتيجية الوقائية فى التخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة ، ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية :

١- ما التدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات ؟

٢- كيفية التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها للتخفيف من الاضطرابات الأسرية ؟

٣- ما التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة للتخفيف من الاضطرابات الأسرية ؟

٤- ما دور التخطيط للتخفيف من الاضطرابات الأسرية ؟

٥- ما المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية ؟

٦- ما المقترحات التي يمكن أن تسهم فى التغلب على المعوقات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات ؟

دراسة : هيثم سيد عبد الحليم محمد (٢٠٢٠) [١٥] :

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات البرامج الفنية / التنسيقية اللازمة لممارسة الدور الوقائى بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية ، تحديد المعوقات التي تواجه ممارسة الدور الوقائى بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث ، ثم التوصل إلى مقترحات يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تواجه ممارسة الدور الوقائى بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية ، وتوصلت الدراسة إلى التدريب على نظم الرصد المبكر وتنوع البرامج الوقائية وتنفيذ برامج التدريب على التقنيات الحديثة ، وتنفيذ حملات توعية لتقليل الضغوط المجتمعية وإقامة الندوات لتنمية القيم المجتمعية ، كما بينت الدراسة عدم وجود خطة لتثقيف العاملين وقلة عدد الدورات التدريبية وضعف الإمكانات بالمؤسسة وعدم الاستعانة بالمتخصصين فى وضع الخطط.

أهمية الدراسة :

١- زيادة عدد الأزمات والكوارث المجتمعية وزيادة أعداد المتضررين منها حيث بلغ عدد المصابين ١٩٢٤١٠ حالة نتيجة للكوارث والأزمات التي تعرضت لها مصر وتفاقم الآثار السلبية على الأسرة.

٢- تتعرض الأسرة من خلال العصر الحاضر للكثير من الاضطرابات نتيجة تعقد نظم الحياة وكثرة المتطلبات والصعوبات التي تواجهها.

٣- يمثل البحث استجابة للتوصيات التي تطالب بتضافر الجهود للتقليل من الاضطرابات الأسرية من خلال مساعدتها على إدارة أزماتها الاقتصادية أو الاجتماعية .

٤- قد تجذب نتائج هذه الدراسة أنظار المسئولين إلى أهمية التخطيط لإدارة الأزمات والاستعداد لها لمنع حدوث الأزمات وتطورها .

٥- تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي لها دور أساسي فى مجال الأزمات والكوارث ، ومن ثم فإن مهنة الخدمة الاجتماعية الوقائية تتفق فى العديد من جوانبها مع معطيات إدارة الأزمة باعتبارها مدخلا وقائيا ، ومن ثم فإن الربط بينهم لابد وأن يكون له إيجابيات لتحسين الأداء .

٦- تعد الاستراتيجية الوقائية من الموضوعات الحديثة التي تهتم بها مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتخطيط الاجتماعى بصفة خاصة ، فى وقتنا الحالى لما له من تأثير على نجاح أو فشل الممارسة التخطيطية داخل المؤسسات .

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١- التوصل إلى استراتيجية وقائية من منظور التخطيط الاجتماعى للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة.

٢- التعرف على التدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة للحد من الاضطرابات الأسرية .

٣- التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها للتخفيف من الاضطرابات الأسرية .

٤- التعرف على التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة للتخفيف من الاضطرابات الأسرية .

٥- التعرف على التخطيط لمواجهة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية .

٦- المعوقات التي تحول دون قيام وحدات الأزمات والكوارث بأدوارها للتخفيف من الاضطرابات الأسرية .

٧- التعرف على المقترحات التي يمكن أن تسهم فى التغلب على المعوقات بإدارة الأزمات والكوارث .

مفاهيم الدراسة :

مفهوم الاستراتيجية الوقائية :

فى اللغة : فن وعلم وضع خطط العرب وإدارة العمليات الحربية ، كما تعنى البراعة فى التخطيط والسياسة الواضحة (١٦) .

وفى الخدمة الاجتماعية تعرف بأنها الطريقة العامة التي يستخدمها الإخصائى الاجتماعى فى تدخله المهنى مع أنساق التعامل على المستوى

القومى والدولى لإحداث التغيير المطلوب لتحقيق الأهداف المتفق عليها ومواجهة الموقف الإشكالى فى ضوء الإمكانات المتاحة ووظيفة المؤسسة من خلال تكتيكات تتمثل فى الوسائل التي تحقق الأهداف الجزئية وصولا إلى تحقيق الأهداف العامة التي تسعى الاستراتيجية لتحقيقها (١٧) .

وتعرف أيضا بأنها : مسار أساسى أو مسلك تختاره أى منظمة من بين البدائل المختلفة المتوفرة أمامها لتحقيق أهدافها فى ظل ظروف غير مؤكدة ، وفى ضوء توقعات المنظمة لخطط ومسارات الذين تتعامل معهم ، كما يرى الكثيرون بأن الاستراتيجية ينبغى أن تعتمد على التقدير والتنسيق السليم للأهداف والوسائل المتاحة والتناسب الملائم ، إذ أن الإسراف فى استخدام الوسائل يضر تماما ما يجلبه النفس (١٨) .

وتعرف الاستراتيجية إجرائيا :

بأنها مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تهدف إلى تخفيف الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة .

مفهوم الوقاية :

لغة : من الفعل وقى بمعنى صانه من الأذى وحماه وحفظه وحذره وجنبه (١٩) .

كما تعرف الوقاية بأنها الحماية والصيانة والتحذير والتنبيه والدفاع عنه (٢٠) .

والوقاية هى أى عمل مخطط تقوم به تحسبا لظهور مشكلة معينة أو ظهور مضاعفات لمشكلة قائمة بالفعل ويكون الهدف من هذا العمل هو الإعاقة الكاملة أو الجزئية لظهور المشكلة أو المضاعفات أو كليهما(٢١).

ويعرف الدور الوقائى بأنه فعل مخطط تقوم به تحسبا لظهور مشكلات معينة أو مضاعفات لمشكلة كانت قائمة أصلا ؛ وذلك بغرض

الإعاقــة الجزئيــة أو الكاملــة للمشــكلة أو لمضــاعفتها أو للمشــكلة أو المضاعفات معا (٢٢) .

ويقصد بالدور الوقائى إجرائيا :

١- قيام المؤسسات بعمل مخطط للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة ، فهى مرحلة متقدمة للقضاء على الاضطرابات الأسرية .

٢- اتخاذ المؤسسات مجموعة من الإجراءات التي تحول دون الوقوع فى المشكلات المتوقعة وهى مرحلة متأخرة يتم من خلالها علاج الاضطرابات الأسرية بعد الأزمات الاقتصادية أو الاجتماعية .

٣- عمليــة اســتباقية للفئــات الأكثــر تعرضــا للوقــوع فــى المشــكلات المجتمعية .

مفهوم التخطيط لمواجهة الأزمات المعاصرة :

التخطيط هو العملية التي يتم فيها تحديد الوضع الحالى للمنظمة ، والإنجازات التي تود تحقيقها والوسائل والآليات التي ستستخدمها للوصول إلى تلك الإنجازات (٢٣) .

كما يعرف التخطيط بأنه خطوات واعية لحل المشكلات والتحكم فى أحداث المستقبل عن طريق البصيرة والتفكير المنظم ، الاستقصاء والاختيار بين بدائل العمل (٢٤) .

ووصفها رمضان بأنها مجموعة من الاستراتيجيات والخطط والإجراءات الإدارية الملائمة لأوضاع استثنائية سلبية ومفاجئة داخل المؤسسة بهدف السيطرة على التهديدات الحادثة أو المتوقع حدوثها لاحتوائها وللحفاظ على توازن واستمرار المؤسسة (٢٥) .

ويعرف التخطيط لمواجهة الأزمة بأنه عملية تفكير تتضمن مجموعة من الإجراءات السياسية والإدارية وأنظمة تنفيذ توفر المقدرة والسلطة لإدارة الأزمة أو الكارثة (٢٦) .

كما يقصد بالتخطيط لمواجهة الأزمات بأنه: إعادة التجهيزات والاستعدادات اللازمة لإدارة الأزمات المتوقع حدوثها والاستجابة السريعة لها واتخاذ القرار السليم والسريع لمواجهتها وتقليل آثارها وأضرارها السلبية على المنظمة (٢٧) .

أما المفهوم الإجرائى للتخطيط لمواجهة الأزمات المعاصرة :

فإنه يعكس رؤية المؤسسة ككل فى الإجراءات والأساليب والسيناريوهات التي تتخذها فى التعامل مع الأزمات فى مراحل إدارتها من خلال الاستعداد والوقاية لمواجهة إعادة التوازن ، التعلم للحد من الاضطرابات الأسرية .

مفهوم الاضطرابات الاسرية :

خلل فى وظائف الأسرة بسبب الأزمات التي تتعرض لها ، وقد تكون هذه الاضطرابات اقتصادية أو اجتماعية .

الاضطرابات الاقتصادية :

وهى احتياجات الأسرة المتزايدة بالمقارنة إلى دخل الأسرة المحدود ، أو بطالة الزوج من عمله ، أو انتقاله لمكان بعيد ، أو لتغيير سكن الأسرة أو لمرض أحد أفراد الأسرة بمرض مزمن والاحتياج المتزايد لمورد المال النفق على الأدوية والطب (٢٨) .

التعريف الإجرائى :

تعرض الأسرة لاضطرابات اقتصادية بسبب قلة الدخل مقابل زيادة المتطلبات أو بسبب الاختلاف على الأمور المادية أو عدم الوفاء

بالالتزامات والاحتياجات الأساسية لأفراد الأسرة أو تعرض الأسرة للاستدانة فى بعض الأوقات .

الاضطرابات الاجتماعية :

هى مواقف تتطلب علاجا أو إصلاحا وهذه المواقف نتاج الظروف الاجتماعية للأسرة ومكوناتها ، كما تتطلب هذه المواقف التعاون والتنسيق بين كافة الجهود والأساليب العلمية للتصدى لها من أجل إعادة التوازن للكيان الأسرى ، وهى شكل من أشكال الاضطرابات فى العلاقات الأسرية مما يهدد تماسك الكيان الأسرى [٢٩] .

التعريف الإجرائى للاضطرابات الاجتماعية :

اضطرابات فى العلاقات الأسرية تتطلب التعاون والتنسيق بين كافة أفراد الأسرة من أجل إعادة التوازن للأسرة ، وقد تكون هذه الاضطرابات بسبب الأزمات التي تتعرض لها الأسرة .

مفهوم الأزمات المعاصرة :

الأزمة لغة : من مادة أزم وتعنى الشدة أو القحط ، والمأزم هو الضيق[٣٠] .

وفى الاصطلاح : تعرف بأنها خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالبا ما تكون بفعل الإنسان [٣١] .

كما يعرف البعض الأزمة من نواح مختلفة :

مفهوم الأزمة عند علماء الاجتماع : هى توقف الحوادث المنتظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف ، ما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة[٣٢].

كما تعرف الأزمة فى محيط الخدمة الاجتماعية : بأنها تعبير يستخدمه الأخصائيون الاجتماعيون بطريقتين، الأولى خبرة داخلية (متغير عاطفى) ، والثانية أحداث اجتماعية مثل حدوث كارثة تتسبب فى اضطراب الوظائف الأساسية للمؤسسات الاجتماعية القائمة مثل انهيار الأسرة أو الأحداث التي تعقب الزلازل والحرائق والفيضانات [٣٣] .

ومن الناحية الاقتصادية : تعنى انقطاعا فى مسار النمو الاقتصادى حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلى أقل من النمو الاحتمالى[٣٤] .

وتعرف بأنها : تهديد أو خطر متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتى تحد من عملية اتخاذ القرار [٣٥].

<u>ويقصد بمفهوم الأزمة فى هذه الدراسة :</u>

موقف مفاجئ يحمل تهديدا يخرج عن حدود الخبرة الاعتيادية لقدرة الأسرة على التحمل والمواجهة ، ويتسم بالغموض ونقص المعلومات مما يؤدى إلى حالة من الاضطراب الاقتصادى والاجتماعى للأسرة ولا تستطيع مواجهتها مما يتطلب ضرورة التكاتف للحد من الآثار السلبية اللازمة على كافة المستويات مثل جائحة كورونا وما ترتب عليها من أحداث .

<u>مفهوم إدارة الأزمات :</u>

ارتبط مفهوم إدارة الأزمات **Crisis Management** ارتباطا قويا بالإدارة العامة **Public Administration** ، فإدارة الأزمة نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة ، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة [٣٦] .

كما تعرف إدارة الأزمة بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الفاعلية وأقل ضرر (٣٧) .

كما يعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر والذى شهد العديد من المتغيرات المتكاتفة شديدة الغرابة سواء على المستوى الدولى أو الإقليمى أو القومى ، فهى المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات ضد المخاطر المختلفة .

وتعرف إدارة الأزمة إجرائيا بأنها كافة الوسائل والأنشطة التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة وذلك باستخدام المعرفة والتخطيط لتحقيق مستوى استعداد علمى بقصد الحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة .

ويعانى مفهوم الأزمة مثل سائر مفاهيم العلوم الاجتماعية بتداخل العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوى به وفى هذا الصدد يمكن القول بوجود ارتباط بين مفهوم الأزمة من ناحية والمفاهيم المتعلقة بها من ناحية أخرى .

مفهوم الكارثة :

حادث كبير ينجم عنه خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وقد تكون طبيعية لا دخل للإنسان فيها، وقد تكون صناعية أو كارثة فنية مردها فعل الإنسان سواء كان إراديا أو لا إراديا، وتتطلب مواجهتها معاونة الحكومة الوطنية أو على المستوى الدولى إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية (٣٨) .

كما تعرف بأنها حدث مروع يصيب قطاعا من المجتمع أو المجتمع بأكمله بمخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية ، ويؤدى إلى ارتباط وخلل وعجز في التنظيمات الاجتماعية في سرعة الإعداد للمواجهة وتعم الفوضى في الأداء والتضارب في الأدوار على مختلف المستويات (٣٩) .

وهى أيضا تغيير مفاجئ ذو الأثر الحاد أو التدميرى ، مما ينتج عنه ثغرات ونتائج تتعلق بعملية التوازن والكارثة في مجملها تعد سببا للأزمة وتشكل في محلها عوامل باعثة أو مناهضة للشعور القومى خاصة الكوارث الطبيعية (٤٠) .

وللكوارث آثارها السلبية على حياة الإنسان فهى تسلبه إرادته وقدرته على التفكير السليم المتزن الذى يضمن تصريف أمور حياته عقب النكبة مباشرة بطريقة إيجابية ، لذلك تترك الكوارث والأزمات مثل السيول والحوادث التي تنتج عنها وفيات وإصابات خطيرة وآثار سيئة على الأسرة والمجتمع (٤١) .

وهناك تشابه بين الكارثة والأزمة ؛ فالكارثة هي الحالة التي حدثت فعلا وأدت إلى تدمير وخسائر في الموارد البشرية والمادية وأسبابها إما طبيعية أو بشرية ، وعادة ما تكون غير مسبوقة بإنذار ، وتتطلب إجراءات غير عادية للرجوع إلى حالة الاستقرار ، وقد تؤدى الكارثة إلى ما يسمى بالأزمة مثل الأزمات الصحية والاجتماعية التي حدثت في مصر بعد زلزال ١٩٩٢م والعكس صحيح ، تؤدى الأزمات إلى كوارث إذا لم يتخذ الإجراءات المناسبة لمواجهتها (٤٢) .

<u>الموجهات النظرية للدراسة :</u>

تقدم النظرية إطارا تصوريا يسترشد به الباحث عند جمعه للحقائق ، فهذا الإطار يشير إلى طبيعة العلاقات المحتملة والممكنة بين الوقائع ،

وهو يساعد الباحث على إدراك ما بين الوقائع من علاقات ويسترشد إلى نوعية البيانات التي يتعين عليها جمعها لاختيار تلك العلاقات(٤٣) .

لذا فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد على مجموعة من النظريات العلمية لكى تصبح أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها المهنية ، وهى مستمدة من العلوم الإنسانية التي يجب أن ينطلق البحث فيها من نظرية تتلاءم مع طبيعة وأهداف الدراسة ، ولما كانت الدراسة الحالية تهدف إلى التوصل إلى استراتيجية وقائية من منظور التخطيط الاجتماعى في التخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة ، لذا فإن أنسب المنطلقات النظرية للدراسة الحالية هي :

نظرية الكفاءة والفاعلية :

ويقصد بها في العلوم الاجتماعية القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة وفقا لمعايير محددة وتزداد الكفاية كلما أمكن تحقيق النتيجة المقصودة تحقيقا كاملا (٤٤) .

وسوف تركز الدراسة الحالية على مدخل الكفاءة والفاعلية باعتبار أن الأزمات المعاصرة لها مدخلات ومخرجات ونقصد بالمدخلات جميع الوحدات التي تعمل في وحدات إدارة الأزمات ، أما المخرجات فهى التخفيف من حدة الاضطرابات الأسرية بسبب الأزمات المعاصرة سواء كانت اضطرابات اقتصادية أو اجتماعية .

وكل ما سبق يتم التخطيط له من خلال مدخل الأزمات ومراحلها وهى:

- مرحلة ما قبل الأزمة (التخطيط المسبق للمواجهة والتخفيف من الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية التي تتعرض لها الأسرة) .

- مرحلة أثناء الأزمة وهى المرحلة الإجرائية لمواجهة هذه الأزمات.
- مرحلة ما بعد الأزمة (وهى التعرف على الإيجابيات أثناء مواجهة الأزمات وتعظيم الإيجابيات والتغلب عليها والتخطيط لأزمات مستقبلية) .

ومن خلال الاستراتيجية الوقائية من منظور التخطيط للأزمات ومواجهتها سوف يتم من خلال التعامل مع الوحدات التالية :

أ – وحدة المايكرو (الوحدات الصغرى مثل الأب – الأم – الأبناء).

ب – وحدة الميزو (وهى وحدة الجوار المحيطة بالأسرة مثل جمعيات تنمية المجتمع ولجان الزكاة) .

ج – وحدة الأيكزو (وهى وحدات الجوار الكبرى متمثلة في المجتمع المحلى بالأسرة ، مكاتب الخدمة الاجتماعية ، مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ، المحليات) .

د – وحدة الماكرو (وهى الوحدات العظمى متمثلة في المجتمع القومى أو العالمى وما يوجد به من مشكلات وأساليب مختلفة للتخفيف من الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية للأسرة المترتبة على الأزمات المعاصرة) .

الإطار النظرى للدراسة :

يسهم التخطيط في إدارة الأزمات بفاعلية وذلك من خلال وضع السيناريوهات اللازمة وتوفير الإمكانات المادية والبشرية والفنية اللازمة لتنفيذها وذلك من خلال وضع مجموعة من الافتراضات .

أهمية التخطيط لإدارة الأزمات المعاصرة :

يتميز التخطيط الاستراتيجي بأنه يساعد على تحديد الأهداف المراد الوصول إليها كما يساعد على تحديد الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الأهداف ، وتساعد في التنسيق بين جميع الأعمال على أساس التعاون والانسجام فهو وسيلة فعالة في تحقيق الرقابة الداخلية والخارجية على مدى تنفيذ الأهداف ، وتحقيق الأمن النفسى للأفراد والجماعات ويحاول توقع الأحداث ، مما يجعل الإدارة في موقف يسمح لها بتقدير ظروف المستقبل وعدم ترك الأمور لمحض الصدفة ويساعد على تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد المادية والبشرية مما يؤدى إلى الاقتصاد في الوقت والتكاليف وتنمية مهارات وقدرات المديرين (٤٥) .

أنواع الأزمات ومراحل التعامل معها :

تعددت الآراء في تقسيم أنواع الأزمات وتصنيفها ومدى تأثيرها إلا أنه يمكن تصنيفها في مجموعات متمايزة مثل (مدى تكرارها – حدتها – تأثيرها – شدتها – مسارها) (٤٦) .

تكرار الأزمة : يعد التكرار من أهم الأسس في تصنيف الأزمات وعلى الرغم من أن حدوثها الدورى يتم رصد مقدماتها وتجنبها ، كما أن أي كيان إدارى سواء كان فردا أو مؤسسة أو دولة لا يستطيع تلافيها على ما يملك من أجهزة وقائية ويمكن تقسيمها إلى :

أ – أزمات دورية متكررة : تكرر الأزمة بتوقع حدوثها ولا يمكن التنبؤ تنبؤا دقيقا بمداها وحجمها وشدتها واتساع مجالها ، وتتمثل في الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية والناجمة عن الكساد ، وقد تنجم كذلك عن الانتعاش نتيجة لخلل في قوى الإنتاج .

ب – أزمات غير دورية : هذه الأزمات عشوائية الحدوث لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية متكررة .

أنواع الأزمات [٤٧] :

- أزمات مادية : تدور حول محور مادى ، مثل أزمة الغذاء ، أزمة السيول ، أزمة العمالة ، أزمة انخفاض المبيعات ، وتدور الأزمات حول شيء مادى ملموس يمكن التحقق منه ودراسته والتعامل معه ماديا وطبيعيا بأدوات التعامل المختلفة وقياس مدى توافق أدوات التعامل في إدارة الأزمة بنجاح ومعرفة ذلك بالنتائج المادية المترتبة على هذا التدخل مثل فقدان المال .
- أزمات معنوية : وهى التي تدور حول محور غير موضوعى يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة أو المصداقية وأزمة الولاء والانتماء وتدور الأزمات حول محور معنوى شخص غير ملموس لا يمكن الإمساك به ماديا أو لمسه وإنما يتم التعامل من خلال إدراكه المضمونى [٤٨] .

والخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية التي تتعامل مع التحديدات الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة ويعد العمل على إشباع احتياجات الأفراد الأساسية والسعى لتحقيق العدالة الاجتماعية بينهم من الأهداف المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها وهنا يمكن لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتخطيط الاجتماعى استخدام الاستراتيجية الوقائية في الإسهام في التخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة .

أساليب إدارة الأزمة :

تتعدد أساليب معالجة الأزمة ، ويختلف أسلوب التعامل باختلاف المواقف والإمكانات ، وكذا ظروف الأزمة فهناك ثلاث أساليب عامة

للتعامل مع الأزمات وهما أسلوب التفاوض التوفيقى ، أسلوب التعاطى الإقناعى .

وقد يبدو من حيث الظاهر أن هذه الأساليب ليس بينهما ارتباط وكل واحد منها يواجه ظروف أزمة بعينها ولكن الواقع غير ذلك فأساليب الأزمات بمثابة أدوات للتعامل مع الأزمات كل بحسب ظروفها [٤٩] .

١- أسلوب التفاوض التوفيقى : ويعتمد هذا الأسلوب على التفاوض لحل الأزمة والأصل أن المفاوضة والمساومة هي الاستعداد للتنازل عن بعض المواقف .

٢- أسلوب التفاوض الإقناعى : يجب التعامل مع الأزمات من خلال الجمع بين الأسلوبين بشكل متناسق وهو ما يعرف بالتفاوض الإقناعى .

مراحل التعامل في مواجهة الأزمات المعاصرة [٥٠] :

١ – مرحلة ما قبل وقوع الأزمة :

- تحديد أنواع الأزمات والمناطق الأكثر تأثيرا ومعرفة التأثير المتوقع لكل منها .
- جمع المعلومات المتوفرة محليا ودوليا عن كيفية مواجهة الأزمات وسبل التخفيف نم الأضرار التي ينتج عنها .
- حصر الإمكانات المتوفرة على المستوى المحلى والقومى والدولى وتحديد كيفية الاستعانة بها بطريقة تكفل سعة مواجهة الأزمة .
- تحديد الجهات المسئولة عن الإبلاغ عن الأزمة أو توقع حدوثها.
- وضع الإجراء المناسب لكل نوع من أنواع الأزمات .

- إنشاء غرفة عمليات مركزية لتلقى البلاغات عن الأزمات ومتابعة استقبال وإرسال المعلومات الدقيقة عنها بهدف حشد الإمكانات اللازمة لمواجهتها .
- الإشراف والتدريب والمتابعة لمواجهة الأزمات على كافة المستويات .
- تيسير نظام وأساليب تبادل المعلومات بين الجهات المختلفة .

٢ – مرحلة اجتياز الأزمة :

- تكوين مجموعة عمل لمتابعة مواجهة الأزمة أو الكارثة عند وقوعها .
- تنفذ الخطط الموضوعة للتنسيق والتعاون على المستوى المحلى والإقليمى لضمان استمرارية تدفق الإمداد بالمعلومات والمعدات والتجهيزات .
- تحقيق الاستخدام الأمثل للإمكانات الفعلية المتوفرة في مختلف الجهات في التعامل مع الأزمة .
- تحديد أسلوب إعلام المواطنين عن الأزمات وتطورها وسبل التفاعل مع آثارها .

٣ – مرحلة إزالة الأزمة :

- تحديد أسلوب مشاركة مختلف الجهات لإزالة الأزمة .
- تطوير الخطط بهدف تحسين الأداء .
- رفع مستوى الوعى العام بأسلوب التعامل مع الأزمات .

٤ – مرحلة التسجيل لنتائج الأزمة والدروس المستفادة منها :

- تسجيل الآثار الاقتصادية والاجتماعية التي ترتبت على حدوث الأزمة .

- تسجيل الدروس المستفادة من التعامل مع الأزمات .
- المقترحات لتفادى أوجه النقص والقصور التي ظهرت أثناء المواجهة .

الأساليب العلمية لمواجهة الأزمات المعاصرة :

التخطيط لمواجهة والتعامل مع الأزمات المعاصرة [٥١] :

يكمن جوهر عملية التخطيط تكمن في التنبؤ بالأزمات المختلفة ودراسة الآثار المترتبة عليها وبالتالي مواجهتها ومراعاة ردود الأفعال المحتملة لجميع الأطراف المتأثرة بالأزمة .

والاستعداد للمواجهة هو الخطة اللازم اتباعها في اللحظات التي تسبق المواجهة والتعامل مع الأزمة وتتطلب مجموعة قرارات وإجراءات بينما التخطيط للتعامل مع الأزمة وضع أهداف خطة المواجهة الفعلية والتعامل مع الأزمة وذلك من خلال الاستراتيجيات .

أهداف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات المعاصرة :

تهدف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات إلى تحقيق ما يلى :

١- تجنب المفاجأة المصاحبة للأزمة وذلك عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر .

٢- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة وتقييمها ووضع أولويات لها حسب أهميتها .

٣- حسن استغلال الوقت المتاح لمواجهة الأزمة عن طريق تقليل الوقت اللازم لاتخاذ قرارات التصرف .

٤- محاولة القضاء على قدر كبير من العشوائية والتخبط وانفعال اللحظة .

٥- الاستغلال الكفء للموارد وضمان سرعة توجيهها للتعامل مع الأزمة .

الاستراتيجية لإدارة الأزمات المعاصرة [٥٢] :

الاستراتيجية هي خطة عامة لتحقيق الأهداف في مواجهة الأزمات وتقوم على مجموعة من الأسس :

١- القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية .

٢- صياغة التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات .

٣- تأصيل مناخ يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات.

٤- المرونة التي تمكن من عمل المؤسسات وإعادة تشكيلها لها وفق ظروف الأزمة .

٥- العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة قضايا المجتمع الخاصة بإدارة الأزمات .

٦- تشجيع الدراسات والبحوث المتعلقة بإدارة الأزمة .

صور للاضطراب الأسري :

نماذج للأزمات المعاصرة جائحة كورونا إنموذجا :

تشير بعض الكتابات إلى أنها جائحة والبعض الآخر يقول إنها أزمة، وعموما هي أزمة نتجت عن جائحة ، وفى الحادى عشر من فبراير ٢٠٢٠م أشار المدير العام لمنظمة الصحة العالمية أن (كوفيد ١٩) هي الاسم الرسمي للمرض ، وأن (كو) تعنى (كورونا) وأن (في) تعنى (فيروس) وأن (د) تعنى (داء) ، وأن رقم (١٩) فهى السنة ، وأن اختيار الاسم كان تجنب ربط المرض بمنطقة جغرافية معينة [٥٣] .

جائحة كورونا والاضطراب الاقتصادى للأسرة :

نتج عن تلك الجائحة تعطيل النشاط الاقتصادى وشلل أغلب القطاعات الاقتصادية لاسيما قطاع الطيران ، قطاع السياحة والمطاعم ، تأجيل وإلغاء الأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والرياضية ، كما توقفت أغلب المصانع والشركات عن ممارسة أعمالها ، وهذا أحدث أزمة في القطاع الإنتاجى للاقتصاد العالمى لم تلبث أن انتقلت إلى القطاع المالى بعد أن سادت حالة من اللايقين وانعدام الثقة من قبل المستثمرين ورجال الأعمال الذين انتابهم الشعور بالخوف والهلع تسبب في انهيارات غير مسبوقة في مؤشرات الأسواق المالية العالمية وأسواق منطقة الشرق الأوسط (٥٤) .

قطاع السياحة (٥٥) :

أما قطاع السياحة الذى يمثل حاليا ١٠.٤٪ من الناتج المحلى الإجمالى العالمى فقد كان من بين أكثر الخاسرين في هذه الأزمة ، وقد حذر المجلس العالمى للسفر والسياحة من أن جائحة الفيروس يمكن أن تلغى ٥٠ مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم في صناعة السفر والسياحة ، وأن آسيا الأكثر تضررا وأنه بمجرد انتهاء تفشى الوباء فقد يستغرق تعافى صناعة السياحة ما يصل إلى ١١٠ شهر ، وبسبب هذا التوقف المفاجئ لهذه القطاعات والخسائر الفادحة التي لحقتها جراء تفشى الوباء وعدم تمكن الأنظمة الصحية للدول التي تفشى فيها الوباء من القضاء عليه وابتكار لقاح أو علاج للفيروس ارتفعت أعداد المسرحين من أعمالهم وقدرت منظمة العمل الدولية إلى أن ما يصل إلى ٢٥ مليون شخص قد يصبحون عاطلين عن العمل ، ومع خسارة دخل العمال تصل إلى ٣.٤ تريليون دولار .

جائحة كورونا والاضطراب الاجتماعى للأسرة :

في ظل الأزمة الراهنة التي يمر بها العالم ظهرت الكثير من السلبيات الاجتماعية خاصة فيما يتعلق بالمصابين والمرضى بفيروس كورونا المستجد فقد تحولت الإصابة في الكثير من البلدان إلى وصمة يعانى منها المصاب والأهل ، مما انعكس بشكل كبير على الوضع الاجتماعى ، الأمر الذى يدفع البعض لعدم الذهاب للطبيب خشية الشك بأنه مصاب بكورونا ، فالعديد من الحالات من مختلف البلدان تعرضوا لمعاملات غير إنسانية لمجرد معرفة إصابتهم بالمرض أو حتى الاشتباه به ، حيث يختلف الأمر كليا عن مسألة الحذر المتبعة ، فهناك مرضى رفضت العيادات استقبالها وهناك موتى رفض الأهل استلامهم أيضا وهو ما طرح العديد من التساؤلات بشأن العوامل النفسية التي دفعت بعض الشرائح المجتمعية للتعامل مع المرضى (٥٦) .

وترتب على التباعد الاجتماعى مشكلات كثيرة في تبادل الزيارات وصلات الأرحام والكبت والضيق والعديد من المشكلات الاجتماعية .

كل هذه الاضطرابات تعكس أهمية الاستراتيجية الوقائية من منظور التخطيط الاجتماعى في الحد من الأزمات المعاصرة .

الإجراءات المنهجية :

يقصد بالإجراءات المنهجية للدراسة الاستراتيجية التي تتبع في التصميم المنهجى للدراسة، تحديد نوع الدراسة والمنهج الذى يتناسب والمجالات الخاصة بالدراسة سواء كان المجال البشرى أو المكانى أو الزمنى وتحديد أدوات جمع الدراسة .

نوع الدراسة :

تنتمى الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، تهدف إلى التوصل إلى استراتيجية وقائية من منظور التخطيط الاجتماعى في التخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة .

المنهج المستخدم :

اتساقا مع أهداف الدراسة تعتمد هذه الدراسة على استخدام منهج دراسة الحالة لأعضاء وحدات إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية وعددهم (٢١) باستخدام العينة العمرية ؛ للمبررات التالية:

المصدر الأول لتلقى الأزمات، توافر العدد الكافى لتطبيق الاستمارة، العمل على مدار اليوم، تعاون الأعضاء وإبداء رغبتهم في مساعدة الباحث، تكرار حدوث الأزمات بمحافظة الدقهلية .

أدوات الدراسة :

استمارة استبانة لأعضاء وحدات إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية ، وقد مرت الاستبانة بالخطوات الآتية :

تصميم الأداة :

تم تصميم الاستبانة لأعضاء وحدات إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية لمعرفة الواقع الفعلى لتلك الوحدات في التخفيف من الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على الأزمات المعاصرة وقد تضمنت الاستمارة المحاور الآتية :

- **المحور الأول البيانات الأولية .**
- **المحور الثانى : التدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات.**

- **المحور الثالث : التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها للتخفيف من الاضطرابات الأسرية.**
- **المحور الرابع : التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة للتخفيف من الاضطرابات الأسرية.**
- **المحور الخامس : دور التخطيط للتخفيف من الاضطرابات الأسرية .**
- **المحور السادس : المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية.**
- **المحور السابع : المقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات .**

<u>حساب صدق الاستمارة وثباتها :</u>

تم عرض الأداة على بعض المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الأزهر وكلية الدراسات الإنسانية ، وتم حساب نسب اتفاق المحكمين على كل فقرة وسؤال والإبقاء على الأسئلة التي حصلت علي نسبة اتفاق أكثر من ٨٠٪ ، وقد نتج عن صدق الاستبانة حذف بعض العبارات وتعديل وصياغة بعض الأسئلة وإضافة أسئلة جديدة بما يحقق أهداف الدراسة .

الصدق الإحصائى (الصدق الذاتي) ويتم قياسه بحساب الجذر التربيعى لمعامل ثبات الاستمارة وبالتالي تم حسابه بعد حساب معامل الثبات . كما قام الباحث بالتأكد من ثبات الاستبانة بتطبيق معامل ثبات ألفا كرونباخ لقيم الثبات التقديرية للاستبانة على عينة مشابهة لمجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ، وحددت إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية وبلغ معامل الثبات (٠.٠٩١) .

مجالات الدراسة :

المجال المكانى : وحدات إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية.

المجال البشرى : أعضاء وحدات إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية وعددهم (٢١) .

المجال الزمنى : وتمثلت الفترة الزمنية لجمع البيانات من ٢ / ١٠ / ٢٠٢٠م إلى ٢٧ / ٢ / ٢٠٢١م .

أساليب التحليل الإحصائى :

طبقت الأساليب الإحصائية التالية (التكرارات – الوزن النسبى – نسب مئوية – مجموع أوزان – المتوسط الوزنى – الأهمية النسبية – الانحراف المعيارى – معامل ثبات ألفا كرونباخ).

جدول رقم (١) يوضح تجهيزات إدارات الأزمات والكوارث بمراكز المدن والأحياء (*)

م	المركز	مقر مستقل للإدارة	عدد العاملين	أجهزة حاسب	خط تليفون	جهاز فاكس
١	حى شرق	جارى تجهيز مقر	٣	لا يوجد	لا يوجد	جارى التجهيز
٢	حى غرب	مشترك مع الإشغالات	٣	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
٣	م.م المنصورة	مستقل	٨	لا يوجد	١	١
٤	م.م طلخا	مستقل	٦	١	١	١
٥	م.م نبروه	مشترك مع السويتش	٢	لا يوجد	١	لا يوجد

* إدارة الأزمات والكوارث بمحافظة الدقهلية ، فبراير ٢٠٢١م .

م	المركز	مقر مستقل للإدارة	عدد العاملين	أجهزة حاسب	خط تليفون	جهاز فاكس
٦	م.م . شربين	مستقل	٧	١	١	١
٧	م. جمصة	مستقل	٥	٥	١	١
٨	م.م أجا	مستقل	٥	٥	١	١
٩	م.م ميت غمر	مستقل	٦	١	لا يوجد	لا يوجد
١٠	م.م السنبلاوين	مشترك مع السويتش	٦	١	لا يوجد	لا يوجد
١١	م.م تمى الأمديد	مستقل	٥	١	١	لا يوجد
١٢	م. محلة دمنة	مستقل	٧	١	١	١
١٣	م.م دكرنس	مستقل	٦	١	١	١
١٤	م.م منية النصر	مستقل	٣	١	١	١
١٥	م. الكردى	مستقل	٣	١	١	١
١٦	م.م ميت سلسيل	مستقل	٥	١	٢	١
١٧	م.م الجمالية	مستقل	٦	١	١	١
١٨	م.م المنزلة	مستقل	٧	لا يوجد	١	لا يوجد
١٩	م.م المطرية	مستقل	٥	١	١	لا يوجد
٢٠	م.م بلقاس	مستقل	٤	٢	١	١
٢١	م.م بنى عبيد	مستقل	٦	١	١	لا يوجد

نتائج الدراسة الميدانية :

أولا : وصف عينة الدراسة

جدول رقم (٢) خصائص عينة الدراسة (ن= ٢١)

المتغير	الاستجابات	ك	%	الترتيب
النوع	ذكر	١٩	٩٠.٤٨	١
	أنثى	٢	٩٠.٨٢	٢
الحالة الاجتماعية	أعزب	٣	١٤	٢
	متزوج	١٨	١٦	١
السن	أقل من ٣٠ سنة	٣	١٤.٢٩	٤
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٥	٢٣.٨١	٢
	٤٠ – أقل من ٥٠ سنة	٩	٤٢.٨٦	١
	٥٠ سنة إلى ٦٠ سنة	٤	١٩.٠٤	٣
المؤهل الدراسى	مؤهل متوسط	٣	١٤.٢٩	٣
	مؤهل فوق المتوسط	١٢	٥٧.١٤	١
	مؤهل عال	٤	١٩.٠٤	٢
	دراسات عليا	٢	٩.٥٢	٤
سنوات الخبرة في إدارة الأزمات والكوارث	أقل من٥ سنوات	٢	٩.٥٢	٣
	٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٣	٦١.٩١	١
	١٠ سنوات فأكثر	٦	٢٨.٥٧	٢
هل حصلت على دورات تدريبية	نعم	١٦	٧٦.١٩	١
	لا	٥	٢٣.٨١	٢
أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية	بناء علاقات مع منظمات المجتمع المختلفة	٢	١٢.٥	٣
	معرفة الوسائل التكنولوجية	٤	٢٥	٢

	الحديثة لمواجهة الأزمات			
	نقل خبرات العاملين في مجال الأزمات والكوارث	١٠	٦٢.٥	١
أسباب عدم الاستفادة من الدورات التدريبية	ضعف استخدام الوسائل التكنولوجية أثناء التدريب .	٥	٣١.٢٥	٢
	ضعف المحتوى التدريبى	٥	٣١.٢٥	٢م
	عدم عرض نماذج تطبيقية من الواقع	٦	٣٧.٥	١

يتضح من بيانات الجدول السابق الذى يوضح وصف عينة الدراسة من المبحوثين طبقا للنوع أن الغالبية العظمى من الذكور وذلك بنسبة (٩٠.٤٨٪) بينما تمثل نسبة الإناث (٩.٥٢٪) وهذا يعكس طبيعة العمل بوحدات الأزمات والكوارث وما يتطلبه من جهد للقيام بدوره وتحقيق الأهداف ، ضعف الرغبة لدى الإناث للعمل في هذا المجال نظرا لطبيعتهم الخاصة .

وبالنسبة للحالة الاجتماعية فإن نسبة (٨٦٪) من المبحوثين متزوجين وهى النسبة الأكبر وأن نسبة (١٤٪) غير متزوجين وهذا يعطى نوعا من الاستقرار الأسرى لنسبة كبيرة من المبحوثين مع أسرهم مما قد ينعكس بشكل إيجابى على إنجازه للعمل المنوط إليه .

وبالنسبة للسن كانت الغالبية العظمى من عينة الدراسة تقع في الفئة العمرية من (٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) وتقع في المرتبة الأولى ، يليها من سن (٣٠ لأقل من ٤٠ سنة) ، ويليه في الترتيب الثالث الفئة من (٥٠– ٦٠ سنة) بنسبة بلغت (١٩.٠٤٪) ويليه في الترتيب الرابع أقل من (٣٠ سنة) بنسبة بلغت (١٤.٢٩٪) وهذا يدل على ان الإنسان في

هذه المرحلة العمرية تتوفر لديه الخبرات والقدرات العلمية التي تؤهله للعمل في مجال الأزمات والكوارث بكفاءة عالية .

أما بالنسبة لتوزيع العاملين طبقا للمؤهل الدراسى جاء في الترتيب الأول مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٥٧.١٤٪) ، يليه في الترتيب الثانى مؤهل عالى بنسبة (١٩.٠٤٪) ، يليه في الترتيب الثالث مؤهل متوسط بنسبة بلغت (١٤.٢٩٪) يليه في الترتيب الرابع دراسات عليا (٩.٥٢٪) وقد يؤثر هذا النوع في المؤهل التعليمى للمبحوثين تأثيرا يجابيا على استجابتهم في تخفيف الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات التي يتعاملون معها.

وبالنسبة لتوزيع العاملين طبقا لسنوات الخبرة فقد جاء في الترتيب الأول من (٥ لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة بلغت (٦١.٩١٪) ، يليه في الترتيب الثانى من (عشر سنوات فأكثر) بنسبة بلغت (٢٨.٥٧٪) ، ويليه في الترتيب الأخير (أقل من خمس سنوات) .

وهذا يعطى مؤشرا جيدا أن العاملين في الأزمات والكوارث لديهم من الخبرة المهنية ما يمكنهم من التخفيف من حدة الأزمات والكوارث بشكل عام والاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية للأسرة المترتبة على الأزمات بشكل خاص .

وبالنسبة للحصول على دورات تدريبية بلغ نسبة العاملين الذين حصلوا على دورات تدريبية (٧٦.١٩٪) ، بينما بلغ نسبة العاملين الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية (٢٣.٨١٪) وهذا يدل على الاهتمام وزيادة وعى العاملين بأهميتها في مواجهة الأزمات والكوارث .

أما فيما يتعلق بأوجه الاستفادة من الدروات التدريبية جاء في الترتيب الأول (ثقل خبرات العاملين في مجال الأزمات والكوارث) بنسبة بلغت

(٦٢.٥٪) بينما جاء في الترتيب الثانى معرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة لمواجهة الأزمات بنسبة بلغت (٢٥٪) ، ويليها في الترتيب الثالث العبارة (بناء علاقات مع منظمات المجتمع المدنى) بنسبة بلغت (١٢.٥٪) .

وقد يرجع أهمية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في التوقع بالأزمات ومواجهتها .

أما توزيع العاملين أسباب عدم الاستفادة من الدورات التدريبية جاء في الترتيب الأول (عدم عرض نماذج تطبيقية من الواقع) بنسبة بلغت (٣٧.٥٪) ، يليها ضعف استخدام الوسائل التكنولوجية وضعف المحتوى التدريبى بنسبة (٣١.٢٥٪) .

جدول رقم (٣) تدابير وقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات (ن = ٢١)

م	العبارات	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعيارى	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	تدريب العاملين بوحدة إدارة الأزمات على أداء أدوارهم لمواجهة الأزمات	ك	٩	١٠	٢	٤٩	٢.٣٣	٧٧.٧٧	٥.٤٢	٠.٦٦	٤
		%	٤٢.٨٥	٤٧.٦٢	٩.٥٣						
		و.ن	٠.١٠٤	٠.١٣١	٠.٠٧٤						

٢	إنشاء وحدة داخلية مسئولة عن تنفيذ البرامج التوعوية والوقائية				٣	توفير وسائل الاتصال المباشر بين أطراف الأزمة				٤	وضع خطط مستقبلية لمنع حدوث الأزمة				٥	الاستعانة بالخبراء وأصحاب الكفاءات لتنفيذ البرامج الوقائية لمواجهة الأزمات				
ك	%	و.ن		٤	ك	%	و.ن		١	ك	%	و.ن		٢	ك	%	و.ن		٥	
٨	٣٨.٩٦	٠.٠٩٣			١٠	٤٧.٦٢	٠.١١٦			١١	٥٢.٣٨	٠.١٢٧			٩	٤٢.٨٦	٠.١٠٤		
٩	٤٢.٨٦	٠.١١٨		١٩.٥	١٠	٤٧.٦٢	٠.١٣١		٤.٧٦	٨	٣٨.٠٩٥	٠.١٠٥		٩.٥٢	٧	٣٣.٣٣	٠.٠٩٢		٢٣.٨١	
٤٦	٢.١٩	٧٣	١.٠٥٧	٠.٠٥٦	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٧.٧١	٠.٣٦	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٦٨	٤٦	٢.١٩	٧٣	١.١٤	١٧.٠١	٧م

٦	تنظيم مباريات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات الاقتصادية والاجتماعية	ك	١٢	٨	١	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٧.٢٨	٠.٦٠	١
		%	٥٧.١٤	٣٨.٠٩٦	٤.٧٦						
		و.ن	٠.١٣٩	٠.١٠٥	٠.٠٣٧						
٧	مراجعة خطط الطوارئ بوحدات الأزمات	ك	٩	٩	٣	٤٨	٢.٢٨	٧٦.١٩	٤.٧١	٠.٧٢	٦
		%	٤٢.٨٦	٧٢.٨٦	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.١٠٤	٠.١١٨	٠.١١١						
٨	وجود قنوات اتصال بين المجتمع المحلى ووحدات إدارة الأزمات	ك	٧	٩	٥	٤٤	٢.٠٩	٦٩.٨٤	١.١٤	٠.٧٧	٩
		%	٣٣.٣٣	٤٢.٨٦	٢٣.٨١						
		و.ن	٠.٨١	٠.١١٨	٠.١٨٥						
٩	تصميم البرامج والخطط الوقائية لمواجهة الأزمات قبل حدوثها	ك	١١	٦	٤	٤٩	٢.٣٣	٧٧.٧٧	٣.٧١	٠.٧٩	٤م
		%	٥٢.٣٨	٢٨.٥٧	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.١٢٧	٠.٠٧٨	٠.١٤٨						
	المجموع		٨٦	٧٦	٢٧	٤٣٧					

المتوسط العام = ٢٠.٨٠ القوة النسبية للبعد = ٧٧.٠٧٪ .

درجة تحقق المحور = ٢.٣١ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٣) حول استجابات عينة المبحوثين حول التدابير الدفاعية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة .

١ – يرى (٤٧.٦٢٪) من استجابات عينة المبحوثين من إدارة الأزمات أن العاملين يتدربون على أدوارهم في مواجهة الأزمات (أحيانا) ، في حين يرى (٤٢.٨٥٥) تحقق ذلك دائما والعبارة ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) ، وقد حصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٠٤) وتحققت بدرجة تحقق (٢.٣٣) وهى درجة متوسطة ، وانحراف معيارى (٠.٦٦)، وكا٢(٥.٤٢)، وقد حصلت العبارة على الترتيب الرابع داخل محورها ، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الإمكانات والموارد.

٢ – أكد(٤٢.٨٦٪) من عينة الدراسة أنه يتم (إنشاء وحدة داخلية مسئولة عن تنفيذ البرامج التوعوية والوقائية)أحيانا بينما يرى (٣٨.٩٦٪) تحقق ذلك دائما، وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.٠٩٣) وتحققت بمتوسط وزنى (٢.١٩) وهى درجة متوسطة، انحراف معيارى (٠.٥٦)، وكا٢ (١.٥٧) وحصلت على الترتيب السابع داخل محورها ويرجع ذلك إلى أن هناك نقصا في المكاتب داخل مبنى المحافظة وأثناء التطبيق لاحظ الباحث بوجود عدد كبير من الموظفين ممن لا يعملوا في إدارة الأزمات .

٣ – توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث يرى (٤٧.٦٢٪) من استجابات عينة الدراسة أن وسائل الاتصال المباشر بين أطراف الأزمة متوفرة دائما ، في حين يرى (٤.٧٦٪) مطلقا وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١١٦) ، وتحققت بمتوسط وزنى مرجح (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٣٦) ، وكا٢ (٧.٧١) وحصلت

العبارة على الترتيب الثانى داخل محورها ومن ثم فإن وسائل الاتصال المباشر على الكفاءات داخل مبنى المحافظة .

٤ – هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث يرى (٥٢.٣٨٪) من استجابات عينة الدراسة البرامج والخطط الوقائية لمواجهة الأزمات يتم تصميمها دائما قبل حدوثها ، بينما يرى (٩.٥٢٪) مطلقا وقد حصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٢٧) وتحققت بمتوسط وزنى (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا٢ (٦) وحصلت على الترتيب الثانى.

وقد يرجع ذلك لوجود بعض الخطط والبرامج النظرية ولكن دون دراسة كيفية تطبيقها والتدريب عليها .

٥ – أكد (٤٢.٨٦٪) من إجمالي عينة الدراسة الاستعانة بالخبراء والمتخصصين وأصحاب الكفاءات لتنفيذ البرامج الوقائية لمواجهة الأزمة دائما، في حين يرى (٣٣.٣٣٪) تحقق ذلك أحيانا وقد حصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٠٤) وتحققت بدرجة (٢.١٩) وهى درجة متوسطة وانحراف معيارى (٠.٨١) ، وكا٢ (١.١٤) وقد يرجع ذلك إلى الرجوع إلى المتخصصين إذا كانت الأزمة تتطلب ذلك فطبيعة الأزمة هي التي تحدد ذلك ، وحصلت العبارة على الترتيب السابع .

٦ – توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٥٧.١٤٪) من إجمالي عينة الدراسة تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات الاقتصادية والاجتماعية تحقق ذلك دائما ، بينما يرى (٣٨.٩٦) أحيانا وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٣٩) ، وتحققت بدرجة تحقق (٢.٥٢) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) وكا٢ (٧.٢٨) وحصلت العبارة على الترتيب الأول ،

ويرجع ذلك إلى أن تنمية الوعى له أهمية كبيرة للتعامل مع تلك الأزمات أثناء وقوعها وكيفية التصرف معها ووضع السيناريوهات بما يتناسب مع طبيعة الأزمة .

٧ – قرر (٤٢.٨٦٪) من إجمالي المبحوثين مراجعة خطط الطوارئ بوحدات الأزمات دائما في حين يرى (١٤.٢٨٪) مطلقا وقد حصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٠٤) ، وتحققت بمتوسط وزنى (٢.٢٨) وهى درجة متوسطة وانحراف معيارى (٠.٧٢) وكا٢ (٤.٧١) وقد حصلت العبارة على الترتيب السادس .

٨ – أكد (٤٢.٨٦٪) من إجمالي المبحوثين وجود قنوات اتصال بين المجتمع المحلى ووحدات إدارة الأزمات أحيانا في حين يرى (٣٣.٣٣٪) دائما وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠٨١) وتحققت بمتوسط وزنى (٢.٠٩) ، وانحراف معيارى (٠.٧٧) ، وكا٢ (١.١٤) .

٩ – توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٥٢.٣٨٪) من إجمالي عينة الدراسة موافقتهم على العبارة (تصميم البرامج والخطط الوقائية لمواجهة الأزمات) دائما في حين يرى (٢٨.٥٧٪) أحيانا وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١٢٧) وتحققت بدرجة (٢.٣٣) وانحراف معيارى (٧٩) ، وكا٢ (٣.٧١) ، وجاءت في الترتيب الرابع مكرر .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص بالتدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة حيث تحقق المحور (٢.٣١) ، وهى درجة تحقق متوسطة ، ومتوسط عام (٢٠.٨٠) وأهمية نسبية بلغت (٧٧.٠٧٪) ، ويستدل على ذلك بأهمية الدور الوقائى للحد من هذه الاضطرابات ، ويتضح أن الجدول السابق قد

أجاب على التساؤل الأول وهو " ما التدابير الوقائية للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات) وهذا التساؤل يتفق مع الإطار النظرى وبعض الدراسات الأخرى (هنية سيد عبد الحليم) (٥٦) ، (الجوهرة محمد محمد الدريسى) (٥٧) .

جدول رقم (٤) استجابات المبحوثين في التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها (ن = ٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعياري	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	جمع المعلومات عن الأزمات وكيفية مواجهتها	ك	١١	٨	٢	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٦	٦	٠.٦٨	٥
		%	٥٢.٣٨	٣٨.٠٩	٩.٥٣						
		و ن	٠.١٠٦	٠.١٢١	٠.١						
٢	الاستفادة من الإمكانات المادية والبشرية	ك	١٢	٧	٢	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٧.١٤	٠.٦٨	٣
		%	٥٧.١٤	٣٣.٣٣	٩.٥٣						
		و ن	٠.١١٦	٠.١٠٦	٠.١						
٣	اختيار الأولويات المناسبة لمواجهة الأزمة	ك	١٠	٩	٢	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٥.٤٢	٠.٦٧	٦
		%	٤٧.٦٢	٤٢.٨٦	٩.٥٢						
		و ن	٠.٠٩٧	٠.١٣٦	٠.١						
٤	استخدام التقنيات الحديثة عند مواجهة الأزمة	ك	٨	٨	٥	٤٥	٢.١٤	٧١.٤٢	٠.٨٥	٠.٧٩	٩
		%	٣٨.٠٩٥	٣٨.٠٩٥	٢٣.٨٠						
		و ن	٠.٠٧٧	٠.١٢١	٠.٢٥						

٥	تحديد الإجراءات بدقة عند مواجهة الأزمة	ك	١٣	٧	١	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١٠.٢٨	٠.٦٠	٢
		%	٦١.٩٠	٣٣.٣٣	٤.٧٦						
		و ن	٠.١٢٦	٠.١٠٦	٠.٠٥						
٦	التعاون بين فريق وحدة الأزمة	ك	١٤	٦	١	٥٥	٢.٦١	٨٦.٣٠	١٢.٢٨	٠.٦٠	١
		%	٦٦.٦٧	٢٨.٥٧	٤.٧٦						
		و ن	٠.١٣٥	٠.٠٩٠	٠.٠٥						
٧	التخطيط لمواجهة البدائل لمواجهة الأزمة	ك	١٠	٨	٣	٤٩	٢.٣٣	٧٧.٦٦	٣.٧١	٠.٧٣	٧
		%	٤٧.٦٢	٣٨.٠٩٥	١٤.٢٨						
		و ن	٠.٠٩٧	٠.١٢١	٠.١٥						
٨	اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة الأزمة في الوقت المناسب	ك	١٣	٦	٢	٤٨	٢.٢٨	٧٦.١٩	٨.٨٥	٠.٦٨	٨
		%	٦١.٩٠	٢٨.٥٧	٩.٥٢						
		و ن	٠.١٢٦	٠.٠٩٠	٠.٠١						
٩	التدريب على نظم الرصد المبكر لاكتشاف الأزمات قبل وقوعها	ك	١٢	٧	٢	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٧.١٤	٠.٦٨	م٣
		%	٥٧.١٥	٣٣.٣٣	٩.٥٢						
		و ن	٠.١١٦	٠.١٠٦	٠.٠١						
	المجموع		١٠٣	٦٦	٢٠	٤٥٦					

المتوسط العام = ٢١.٧١ القوة النسبية للبعد = ٨٠.٤٢٪

درجة تحقق المحور = ٢.٤١ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول استجابات المبحوثين حول التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها:

١- يرى (٥٢.٣٨٪) من استجابات عينة المبحوثين أنه يتم جمع المعلومات عن الأزمة وأسبابها وكيفية مواجهتها بوزن نسبى (٠.١٠٦) ، وقد تحققت العبارة بمتوسط وزنى (٢.٤٢) وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا^{٢} (٨.٩٦) ، وحصلت العبارة على الترتيب الخامس ، فلا شك بأن غياب المعلومات أو نقصها يعد العامل الرئيس وراء اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لمواجهتها والحد من آثارها .

٢- كما بين (٥٧.١٤٪) من استجابات عينة الدراسة أنه يتم الاستفادة من الإمكانات المادية والبشرية الضرورية بسرعة ، وذلك بوزن نسبى (٠.١١٦) ، وتحققت العبارة (٢.٤٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا^{٢} (٧.١٤) وجاءت العبارة بالترتيب الثالث .

٣- قرر (٤٧.٦٢٪) من استجابات المبحوثين أنه يتم اختيار الأولويات المناسبة لمواجهة الأزمة وقد حصلت على وزن نسبى (٠.٠٩٧) ومتوسط وزنى (٢.٣٨) وهى كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٦٧) ، وكا^{٢} (٥.٤٢) ، ويرجع ذلك إلى أن لكل أزمة آثارها فيجب وضع الأولويات لمواجهتها والاستعداد لمواجهتها .

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث يرى (٣٨.٩٥) من استجابات المبحوثين أنه يتم استخدام

التقنيات الحديثة لمواجهة الأزمة ، وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.٧٧) وتحققت بدرجة تحقق (٢.١٤) وهى درجة تحقق متوسطة وانحراف معيارى (٠.٧٩) ، وكا٢ (٠.٨٥) وحصلت العبارة على الترتيب التاسع ، فكلما تم استخدام التقنيات الحديثة كلما قلل من آثار الأزمة والتحضير لمنع حدوثها .

٥- أكد (٦١.٩٠٪) من إجمالي المبحوثين أنه يتم تحديد الإجراءات بدقة عند مواجهة الأزمة بوزن نسبى (٠.١٢٦) ، ومتوسط وزنى (٢.٥٧) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢ (١٠.٢٨) ، وحصلت العبارة على الترتيب الثانى ويرجع ذلك إلى أن تحديد الهدف يجعل التوصل لحل الأزمة سريعا فهو يوفر الوقت والجهد .

٦- يرى (٦٦.٦١٪) من استجابات عينة الدراسة أنه يتم التعاون بين فريق إدارة الأزمة بوزن نسبى (٠.١٣٥) ، وتحققت العبارة (٢.٦١) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢ (١٢.٢٨) وحصلت العبارة على الترتيب الأول ، ويرجع ذلك لأهمية العمل الفريقى في مواجهة الأزمة ولذلك فإن وجود انسجام بين الأعضاء يعد ضروريا لتوفير التنسيق الفعال فيما بينهم .

٧- يرى (٤٧.٦٢٪) من استجابات عينة الدراسة أنه يتم التخطيط لاختيار البدائل الملائمة لمواجهة الأزمة دائما بوزن نسبى (٠.٠٩٧) ، وتحققت بمتوسط وزن (٢.٣٣) ، وانحراف معيارى (٠.٧٣) ، وكا٢ (٣.٧١) وحصلت على الترتيب السابع داخل محورها ويرجع ذلك أن لكل أزمة خصائص وسمات من حيث سرعة الانتشار والتأثير لذا فإن لكل أزمة قرار يتناسب مع

خصائصها وظروفها ويتفق ذلك مع دراسة (أحمد صلاح عبد الرحمن) [٥٩] .

٨- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) من إجمالي عينة الدراسة انه يتم اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة الأزمة في الوقت المناسب بوزن نسبى (٠.١٢٦) ، ومتوسط وزنى (٢.٢٨) ، وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا^{٢} (٨.٨٥) ويرجع ذلك إلى أن زيادة الاضطرابات والخسائر المادية والبشرية ترجع إلى اتخاذ القرارات الخاطئة ، فعامل الوقت مهم للحد من آثار الأزمات وحصلت العبارة على الترتيب الثامن داخل محورها .

٩- ويبين (٥٧.١٥٪) من استجابات عينة الدراسة يؤدى التدريب على نظم الرصد المبكر لاكتشاف الأزمات قبل وقوعها بوزن نسبى (٠.١٠٣) ، وتحققت بمتوسط وزنى (٢.٤٧) وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا^{٢} (٧.١٤) ، وجاءت بالترتيب الثالث داخل محورها التدريب أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمة لاحتوائها والحد منها لمنع التخبط والتضارب فهو يكفل كفاءة التنفيذ .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص بالتعامل مع الأزمة أثناء وقوعها حيث تحقق المحور بدرجة (٢.٤١) وهى درجة قوية ومتوسط عام (٢١.٧١) وأهمية نسبية (٨٠.٤٢٥) .

ويتضح أن الجدول قد أجاب على التساؤل الثانى وهو كيفية التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها ، حيث اتفقت نتائج هذا التساؤل مع ما جاء في الإطار النظرى وبعض الدراسات الأخرى (سناء محمد زهران) [٦٠] ، (سعيد عبده نافع) [٦١] .

جدول رقم (٥) استجابات المبحوثين في تحقيق التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة (ن = ٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعياري	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	تحديد السلبيات التي وقعت أثناء الأزمة ووضع الخطط لعلاجها	ك	١٢	٧	٢	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٧.١٤	٠.٦٨	٤
		%	٥٧.١٤	٣٣.٣٤	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١١٠	٠.١١٨	٠.٠٩٥						
٢	وضع خطط للتعامل مع الأزمة السابقة مستقبلا	ك	١٢	٦	٣	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٧٥	٦
		%	٥٧.١٤	٢٨.٥٧	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.١١٠	٠.١٠١	٠.٠٤٢						
٣	تقييم ومتابعة خطط وبرامج إدارة الأزمات باستمرار	ك	١٤	٥	٢	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١١.١٤	٠.٦٨	٢
		%	٦٦.٦٧	٢٣.٨١	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٢٨	٠.٠٨٤	٠.٠٩٥						
٤	إعداد دورات تدريبية لمواجهة الأزمات في المستقبل	ك	١٢	٨	١	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٠	٣
		%	٥٧.١٤	٣٨.٠٩٤	٤.٧٢						
		و.ن	٠.١١٠	٠.١٣٥	٠.٠٤٧						
٥	بناء شبكة اتصالات لتوفير المعلومات بالسرعة المطلوبة	ك	١٠	٨	٣	٤٩	٢.٣٣	٧٧.٧٧	٣.٧١	٠.٧٣	٩
		%	٤٧.٦١	٣٨.٠٩٤	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٩١	٠.١٣٥	٠.١٤٢						
٦	المتابعة المستمرة لآثار الأزمة لضمان عدم تكرارها	ك	٢١	٦	٣	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٦	٠.٧٥	٤م
		%	٥٧.١٥	٢٨.٥٧	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.١١٠	٠.١٠١	٠.١٤٢						
٧	توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين من الأزمات	ك	١٥	٤	٢	٥٥	٢.٦١	٧٨.٣٠	١١	٠.٧٠	١
		%	٧١.٤٣	١٩.٠٤٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٣٧	٠.٠٦٧	٠.٠٩٥						
٨	تحويل الحالات المنكوبة إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة	ك	١١	٨	٢	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٦٨	٦م
		%	٥٢.٣٨	٣٨.٠٩٥	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٠٠	٠.١٣٥	٠.٠٩٥						

٩	التوعية بأهمية المعاملة الجيدة للمتضررين مهما كان سلوكهم	ك	١١	٧	٣	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٤.٥٧	٠.٧٤	٨
		%	٥٢.٣٨	٣٣.٣٤	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.١٠٠	٠.١١٨	٠.١٤٢						
	المجموع		١٠٩	٥٩	٢١	٤٦٨					

المتوسط العام = ٢٢.٢٨ القوة النسبية للبعد = ٨٢.٥٣٪

درجة تحقق المحور = ٢.٤٧ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة للحد من الاضطرابات الأسرية :

١- أكد (٥٧.١٤٪) من استجابات عينة الدراسة أنه يتم تحديد السلبيات التي وقعت أثناء الأزمة ووضع الخطط العلاجية لها بوزن نسبى (٠.١١٠) ومتوسط وزنى مرجح (٢.٤٧) وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا^{٢} (٧.١٤) ، وكان ترتيب العبارة الرابع داخل محورها ، فيجب الاستفادة من الموقف المترتب عن الأزمات لتطوير والإصلاح في المستقبل وذلك من خلال تحديد السلبيات التي وقعت وعلاجها لتفاديها.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) من استجابات عينة الدراسة ، حيث قرر (٥٧.١٤٪) أنه يتم وضع الخطط المستقبلية للتعامل مع الأزمات وذلك بوزن نسبى (٠.١١٠) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٧٥) ، وكا^{٢} (٦) ، وحصلت العبارة على الترتيب السادس داخل محورها ، ويرجع ذلك إلى أن إعداد الخطط المستقبلية القائمة على أساس علمى والمنبثقة من الواقع ومن

خلال خبرات الماضى يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى وضع أفضل في المستقبل .

٣- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث يرى (٦٦.٦٧٪) من استجابات المبحوثين أنه يتم متابعة وتقييم خطط وبرامج الأزمة باستمرار بوزن نسبى (٠.١٢٨) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٧) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا^{2} (١١.١٤)، وقد جاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها ، ويرجع ذلك إلى أنه من خلال التقييم والمتابعة لخطط إدارة الأزمات وضع خطط تصورية لحل الأزمة السابقة عمليا للوقوف على السلبيات والإيجابيات وتعزيز الإيجابيات ومعالجة السلبيات .

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٥٧.١٤٪) من استجابات عينة الدراسة أنه يتم إعداد دورات تدريبية لمواجهة الأزمات في المستقبل ، وحصلت العبارة على وزن نسبى (٠.١١٠) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) وكا^{2} (٨.٨٥) وقد حصلت العبارة على الترتيب الثالث، ويرجع ذلك إلى أن الدورات المعدة لمواجهة الأزمات تعمل على إعداد وتهيئة العاملين على كيفية التعامل مع الأزمة في المستقبل وكيفية السيطرة على المواقف الصعبة التي قد يواجه مثلها في معالجتها والحد من آثارها .

٥- كما أكد (٤٧.٦٢٪) من إجمالي المبحوثين أنه يتم بناء شبكة من الاتصالات الفعالة لكى توفر المعلومات بالسرعة المطلوبة

بوزن نسبى (٠.٠٩١) ، وقد تحققت العبارة بمتوسط وزنى (٢.٣٣) وهى درجة تحقق متوسطة وعموما فإن العبارة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وانحراف معيارى (٠.٧٣) وكا٢ (٣.٧١) ، وقد حصلت العبارة على الترتيب التاسع بمحورها ، ويرجع ذلك إلى أن توفير المعلومات بالسرعة المطلوبة يقلل من الخسائر المادية والبشرية ويعمل على تقليل تداعيات الأزمة والعمل على انحسارها والحد منها ، ويتفق ذلك مع دراسة (خالد إبراهيم أبو رقيقة على محمد مصطفى) (٦٢) .

٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٥٧.١٥٪) أنه يتم المتابعة المستمرة لآثار الأزمة لضمان عدم تكرارها بوزن نسبى (٠.١١٠) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٧) ، وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) ، وكا٢ (٦) ، وقد حصلت العبارة على الترتيب الرابع داخل محورها.

٧- قرر (٧١.٤٣٪) من إجمالي المبحوثين توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين من الأزمات بوزن نسبى (٠.١٣٧) ، وقد تحققت العبارة بدرجة (٢.٦١) وانحراف معيارى (٠.٧٠) ، وكا٢ (١١) والعبارة ذات دلالة إحصائية وجاءت في الترتيب الأول داخل محورها ، ويرجع ذلك لإدراك المسئولين بتحديد الاحتياجات اللازمة التي تأثرت بالأزمة ويقوم بتعويضها في أسرع وقت .

٨- كما أكد (٥٢.٣٨٪) من إجمالي المبحوثين تحويل الحالات المنكوبة إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة بوزن نسبى (٠.١٠٠)، وقد تحققت العبارة بدرجة (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا٢ (٦) ، وقد حصلت العبارة على الترتيب السادس داخل محورها .

٩- بين (٥٢.٣٨٪) من إجمالي المبحوثين يطالب بالتوعية بأهمية المقابلة الجيدة للمتضررين مهما كان سلوكهم بوزن نسبى (٠.١٠٠) ، وقد تحققت العبارة بمتوسط وزن مرجح (٢.٣٨) وانحراف معيارى (٠.٧٤) ، وكا٢ (٤.٥٧) وقد حصلت العبارة على الترتيب الثامن .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص بالتدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة حيث تحقق المحور بدرجة (٢.٤٧)، وهى درجة تحقق قوية ومتوسط عام (٢٢.٢٨) ، وأهمية نسبية (٨٢.٥٣٪) .

ويتضح أن الجدول قد أجاب عن التساؤل الخاص : ما التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة؟ حيث اتفقت نتائج هذا التساؤل مع الإطار النظرى، دراسة (رانيا عبد المعز على محمد ، منى محمد محمد سليمان)[٦٣] .

جدول رقم (٦) استجابات المبحوثين تجاه التخطيط لمواجهة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية (ن = ٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعياري	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	يتم تسجيل الحوادث في محل ووقت حدوث الأزمة	ك	١٢	٦	٣	٥١	٥٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٧٥	٨
		%	٥٧.١٤	٢٨.٥٧	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٩٦	٠.١٢٥	٠.١٧٦						
٢	وضع بروتوكولات تعاون مع الإدارة لمواجهة الأزمات	ك	١٥	٥	١	٥٦	٢.٦٦	٨٨.٨٨	١٤.٨٥	٠.٥٨	٢
		%	٧٧١.٤٣	٢٣.٨١	٤.٧٧						
		و.ن	٠.١٢٠	٠.١٠٤	٠.٠٥٨						
٣	تحويل الخطة وأهدافها إلى برامج تفصيلية لمواجهة الأزمات	ك	١٣	٦	٢	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٨	٦
		%	٦١.٩٠	٢٨.٥٧	٩.٥٣						
		و.ن	٠.١٠٤	٠.١٢٥	٠.١١٧						
٤	إيجاد الخطط الكافية والملائمة لإدارة الأزمات والتدريب عليها	ك	١٦	٣	٢	٥٦	٢.٦٦	٨٨.٨٨	١٧.٤٢	٠.٦٦	م٢
		%	٧٦.١٩	١٤.٢٩	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٢٩	٠.٠٦	٠.١١٧						
٥	معرفة الأساليب الأفضل لمواجهة الأزمات	ك	١٢	٧	٢	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٧.١٤	٠.٦٨	٧
		%	٥٧.١٥	٣٣.٣٣	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٩٦	٠.١٤٥	٠.١١٧						
٦	ترتيب الأولويات للأهداف اللازم تحقيقها لمواجهة الأزمات	ك	١٥	٤	٢	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٤	٠.٦٧	٤
		%	٧١.٤٣	١٩.٤٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٢٠	٠.٠٨٣	٠.١١٧						
٧	توزيع الأدوار وتحديد المسئوليات لمواجهة الأزمات	ك	١٦	٤	١	٥٧	٢.٧١	٩٠.٤٧	١٨	٠.٥٦	١
		%	٧٦.١٩	١٩.٤٧	٤.٧٦						
		و.ن	٠.١٢٩	٠.٠٨٣	٠.٠٥٨						
٨	إعداد تقرير عن صعوبة تنفيذ الخطة لمواجهة الأزمات	ك	١٣	٧	١	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١٠.٢٨	٠.٦٠	٥
		%	٦١.٩٠	٣٣.٣٣	٤.٧٧						
		و.ن	٠.١٠٤	٠.١٤٥	٠.٠٥٨						

٩	الواقعية في التعامل مع مراحل الأزمة	ك	١٢	٦	٣	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٧٥	٨م
		%	٥٧.١٤	٢٨.٥٧	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٩٦	٠.١٢٥	٠.١٧٦						
	المجموع		١٢٤	٤٨	١٧	٤٨٥					

المتوسط العام = ٢٣.٠٩ القوة النسبية للبعد = ٨٥.٥٣٪

درجة تحقق المحور = ٢.٥٦ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول التخطيط لمواجهة الأزمات يتضح أنه:

١- يرى (٥٧.١٤٪) من استجابات المبحوثين أنه يتم تسجيل الحوادث في سجل وقت محدد للأزمة بوزن نسبى (٠.٩٦) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٧٥) ، وكا٢ (٦) ، وحصلت العبارة على الترتيب الثامن بمحورها ، ويرجع ذلك لأهمية التسجيل حتى يتم تفادى الأخطاء .

٢- كما يرى (٧١.٤٣٪) من إجمالي المبحوثين أنه يتم وضع بروتوكولات تعاون مع الإدارة لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٢٠) ، وتحققت العبارة بدرجة (٢.٦٦) وهى درجة تحقق قوية وانحراف معيارى (٠.٥٨) وكا٢ (١٤.٨٥) ، وعموما فإن العبارة حصلت على الترتيب الثانى وهذا يوضح أن خطة المواجهة للأزمات لكى تنجح يجب أن تتعاون الجهات المشاركة كل حسب مهمته ووظيفته ، حتى تتم خطة المواجهة على أكمل وجه .

٣- بين (٦١.٩٠٪) من إجمالي المبحوثين أنه يتم تحويل الخطة وأهدافها إلى برامج تفصيلية لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٠٤) وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) وهى درجة

تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا٢ (٨.٨٥) والعبارة في الترتيب السادس بمحورها ، فلابد أن تكون خطة العمل التي تم وضعها واضحة ومحددة وبها الأدوار والمهام والمسئوليات لكل عضو .

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٧٦.١٩٪) من إجمالي المبحوثين أنه لابد من إيجاد خطط كافية وملائمة لإدارة الأزمات والتدريب عليها بوزن نسبى (٠.١٢٩) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦٦) وهى درجة تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٦٦) ، وكا٢ (١٧.٤٢) فكلما كانت الخطط واضحة ومحددة نجحت عملية مواجهة الأزمات وجاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها.

٥- قرر (٥٧.١٥) من إجمالي المبحوثين أنه لابد من معرفة الأساليب الأفضل لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.٠٩٦) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٧) ، وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا٢ (٧.١٤) وجاءت العبارة في الترتيب السابع بمحورها ، وهذا يدل على أنه يجب وضع الخطط الملائمة لمواجهة الأزمات مع مراعاة أساليب تنفيذها وتوافق الجانب النظرى للخطة مع الواقع التطبيقى من خلال التقنيات الحديثة لمواجهة الأزمات ومواكبة التطورات .

٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) من إجمالي المبحوثين حيث أكد (٠٧١.٤٣٪) موافقتهم على ترتيب الأولويات للأهداف اللازمة لتحقيقها لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٢٠) ، وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦١)

وهى كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٧) ، وكا٢ (١٤) ، ويرجع ذلك لأهمية تحديد الأهداف لخطة الأزمات وترتيب أولوياتها حسب درجة الأهمية ويتم ذلك بناء على المعلومات التي يتم الحصول عليها من المسئولين في الواقع الميدانى ، وحصلت العبارة على الترتيب الرابع بمحورها .

٧- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.١) حيث قرر (٧٦.١٩٪) موافقتهم بأنه لابد من توزيع الأدوار وتحديد المسئوليات لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٢٩) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٧١) وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٥٦) ، وكا٢ (١٨) تبين أن الأساس في تنفيذ الخطة معرفة كل فرد الدور الذى يجب أن يقوم به على أكمل وجه مع التعاون والتنسيق بين أدوار الأعضاء الآخرين ، وحصلت العبارة على الترتيب الأول .

٨- أكد (٦١.٩٠٪) من إجمالي المبحوثين أنه لابد من إعداد تقرير عن صعوبة تنفيذ الخطة لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٠٤) وقد تحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٧) وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢ (١٠.٢٨) وحصلت العبارة على الترتيب الخامس .

٩- بين (٥٧.١٤٪) من إجمالي المبحوثين أنه لابد من الواقعية في التعامل مع مراحل الأزمة بوزن نسبى (٠.٩٦) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) متوسطة ، وانحراف معيارى (٢.٧٥) ، وكا٢ (٦) ، وحصلت على الترتيب الثامن .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص بالتخطيط لمواجهة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية حيث تحقق المحور بدرجة (٢.٥٦) كبيرة ومتوسط عام (٢٣.٠٩) وقوة نسبية (٨٥.٥٣٪) .

ويتضح أن الجدول قد أجاب عن التساؤل التخطيط لمواجهة الأزمات للتخفيف من الاضطرابات الأسرية ، حيث اتفقت نتائج هذا التساؤل مع ما جاء في الإطار النظرى وبعض الدراسات الأخرى مثل دراسة (سناء محمد زهران ، ٢٠٢٠م) [٦٤] ، دراسة (سعودى محمد حسين ، ٢٠٢٠م)[٦٥].

جدول رقم (٧) مواجهة الأزمات إجرائيا (ن = ٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعيارى	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	إقامة مراكز للأزمات المتوقع حدوثها	ك	١٥	٥	١	٥٦	٢.٦٦	٨٨.٨٨	١٤.٨٥	٠.٥٨	٣
		%	٧١.٤٣	٢٣.٨١	٤.٧٦						
		و.ن	٠.١٢١	٠.١٠٦	٠.٠٥٢						
٢	نشر الوعى بالمجتمع بثقافة التخطيط لإدارة الأزمات	ك	١٣	٦	٢	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٨	٤
		%	٦١.٩١	٢٨.٥٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٠٥	٠.١٢٧	٠.١٠٥						
٣	الاستعانة بالخبراء من المجتمع الخارجي لتدعم الوقاية من الأزمات	ك	١٧	٢	٢	٥٩	٢.٨٦	٩٣.٦٥	٢٠	٠.٦٤	١
		%	٨٠.٩٥٦	٩.٥٢	٩.٥٢						
		و.ن	٠.١٣٨	٠.٠٤٢	٠.١٠٥						
٤	عقد دورات تدريبية في مجال التخطيط لإدارة الأزمات	ك	١٤	٤	٣	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	١٠.٥٧	٠.٧٥	م٤
		%	٦٦.٦٧	١٩.٠٤	٩٠.٤٨						
		و.ن	٠.١١٣	٠.٠٨٥	٠.١٥٧						
٥	تحديد الواجبات والمسئوليات داخل وحدات إدارة الأزمة	ك	١١	٧	٣	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٤.٥٧	٠.٧٤	٩
		%	٥٢.٣٨	٣٣.٣٣	١٤.٢٩						

		و.ن	٠.٠٨٩	٠.١٤٨	٠.١٥٧						
٦	ترتيب المخاطر والتهديدات الأكثر حرجا	ك	١٥	٦	–	٥٧	٢.٧١	٩٠.٤٧	٩.٢٨	٠.٤٦	٢
		%	٧١.٤٣	٢٨.٥٧	–						
		و.ن	٠.١٢١	٠.١٢٧	–						
٧	زيادة الاستثمار في مجال الحد من الأزمات من جانب الدولة ومؤسسات المجتمع المدنى	ك	١٣	٥	٣	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	١٠	٠.٧٥	٧
		%	٦١.٩١	٢٣.٨١	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.١٠٥	٠.١٠٦	٠.١٥٧						
٨	إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات في كل محافظة	ك	١٣	٤	٤	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٤.٨٥	٠.٨١	٨
		%	٦١.٩١	١٩.٠٤	١٩.٠٤						
		و.ن	٠.١٠٥	٠.٠٨٥	٠.٢١٠						
٩	إدراج موضوع إدارة الأزمات الأسرية ضمن المناهج التعليمية لحث الأبناء على التعامل مع الأزمات	ك	١٢	٨	١	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	١٠.٧١	٠.٦٠	٤م
		%	٥٧.١٤	٣٨.٩٥	٤.٦٧						
		و.ن	٠.٠٩٧	٠.١٧٠	٠.٠٥٢						
	المجموع		١٢٣	٤٧	١٩	٤٨١					

المتوسط العام = ٢٢.٩٠ القوة النسبية للبعد = ٨٤.٨٣٪

درجة تحقق المحور = ٢.٥٤ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول مواجهة الأزمة إجرائيا يتبين ما يلى:

١-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٧١.٤٣٪) أنه لابد من إقامة مراكز للأزمات المتوقع حدوثها بوزن نسبى(٠.١٢١)، وقد تحققت العبارة بدرجة (٢.٦٦) وهى درجة تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٥٨) وكا٢ (١٤.٨٥)، وقد حصلت العبارة على الترتيب الثالث داخل محورها.

٢-قرر (٦١.٩١٪) من المبحوثين بأنه يتم نشر الوعى داخل المجتمع بثقافة التخطيط لإدارة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٠٥)، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) ، وهى درجة تحقق كبيرة

وانحراف معيارى (٠.٦٨) ، وكا٢ (٨.٨٥) ، وجاءت بالترتيب الرابع داخل محورها .

٣- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٨٠.٩٦٪) الاستعانة بالخبراء من المجتمع الخارجي لدعم الوقاية من الأزمات بوزن نسبى (٠.١٣٨) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٨٦) وهى كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٦٤) ، وكا٢ (٢٠) ، وقد حصلت العبارة على الترتيب الأول داخل محورها.

٤- بين (٦٦.٦٧٪) من إجمالي المبحوثين موافقتهم على عقد دورات تدريبية في مجال التخطيط لإدارة الأزمات بوزن نسبى (٠.١١٣) ، وتحققت العبارة بدرجة (٢.٥٢) درجة تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٧٥) ، وكا٢ (١٠.٥٧) وحصلت العبارة على الترتيب الرابع داخل محورها .

٥- أقر (٥٢.٣٨٪) من المبحوثين بأنه يتم تحديد الواجبات والمسئوليات داخل وحدات إدارة الأزمات بوزن نسبى (٠.١٢١) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٣٨) متوسطة ، وانحراف معيارى (٠.٧٤) ، وكا٢ (٤.٥٧) ، وحصلت العبارة على الترتيب التاسع .

٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٧١.٤٣٪) من المبحوثين يتم ترتيب المخاطر والتهديدات الأكثر حرجا بوزن نسبى (٠.١٢١) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٧١) وهى درجة تحقق كبيرة ، وانحراف

معيارى (٠.٤٦) وكا٢ (٩.٢٨) ، وحصلت العبارة على الترتيب الثانى بمحورها .

٧- أكد (٦١.٩١٪) من المبحوثين لابد من زيادة الاستثمار في مجال الحد من الأزمات من جانب الدولة ومؤسسات المجتمع المدنى بوزن نسبى (٠.١٠٥) ، وتحققت العبارة بدرجة (٢.٤٧) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) ، وكا٢ (١٠) وحصلت العبارة على الترتيب السابع داخل محورها .

٨- قرر (٦١.٩١٪) من المبحوثين أنه لابد من إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات في كل محافظة بوزن نسبى (٠.١٠٥) وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وهى درجة تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٨١) وكا٢ (٤.٨٥) ، وحصلت العبارة على الترتيب الثامن داخل محورها .

٩- بين (٥٧.١٤٪) من المبحوثين بأنه لابد من إدراج موضوع إدارة الأزمات الأسرية ضمن المناهج التعليمية لحث الأبناء على التعامل مع الأزمات بوزن نسبى (٠.٠٩٧) وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢(١٠.٧١) وحصلت العبارة على الترتيب الرابع داخل محورها.

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص مواجهة الأزمة إجرائيا حيث تحقق المحور بدرجة تحقق (٢.٥٤) وهى درجة تحقق كبيرة ومتوسط عام (٢٢.٩٠) وأهمية نسبية (٨٤.٨٣٪) .

ويتضح أن الجدول السابق قد أجاب عن تساؤل كيفية مواجهة الأزمة إجرائيا، حيث اتفقت نتائج هذا التساؤل مع ما جاء به الإطار

النظرى وبعض الدراسات الأخرى ، دراسة (سناء محمد زهران عمر) [٦٦]، دراسة (ربيع محمد نوفل وآخرين) [٦٧] .

جدول (٨) استجابات المبحوثين حول معوقات الأداء لإدارة الأزمات والكوارث (ن =٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعيارى	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	قلة تدريب العاملين على كيفية مواجهة الأزمات	ك	١٥	٤	٢	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٤	٠.٦٧	٢
		%	٧١.٤٣	١٩.٠٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٦٦	٠.٠٣٧	٠.٠٤٦						
٢	ضعف التخطيط التنبؤى بالأزمات	ك	١٣	٤	٤	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٧.٧١	٠.٨١	١١
		%	٦١.٩٠	١٩.٠٤٧	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٥٧	٠.٠٣٧	٠.٠٩٣						
٣	قلة الخطط المستقبلية لمواجهة الأزمات	ك	١١	٧	٣	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٥.٨٥	٠.٧٤	١٥
		%	٥٢.٣٨	٣٣.٣٣	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٤٨	٠.٠٦٤	٠.٠٦٩						
٤	قلة خبرة العاملين بوحدات إدارة الأزمات	ك	١٢	٦	٣	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٧٥	١١م
		%	٥٧.١٤	٢٨.٥٧	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٥٥	٠.٠٦٩						
٥	نقص الإمكانات المادية المتاحة لمواجهة الأزمة	ك	١٠	٩	٢	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٥.٤٢	٠.٦٧	١٥
		%	٤٧.٦١	٤٢.٨٥	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٤٤	٠.٠٨٣	٠.٠٤٦						
٦	نقص الكوادر البشرية المدربة لمواجهة الأزمة	ك	١٤	٦	١	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٢.٢٨	٠.٦٠	٢م
		%	٦٦.٦٧	٢٨.٥٧	٤.٧٦						
		و.ن	٠.٠٦١	٠.٠٥٥	٠.٠٢٣						
٧	غياب الحوافز المادية والمعنوية للممارسين في هذا المجال	ك	١٦	٤	١	٥٧	٢.٧١	٩٠.٤٧	١٨	٠.٥٦	١
		%	٧٦.١٩	١٩.٠٤٧	٤.٧٦						
		و.ن	٠.٠٧٠	٠.٠٣٧	٠.٠٢٣						

٨	ضعف سيناريوهات مواجهة الأزمة	ك	١٣	٥	٣	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٨	٠.٧٥	٩
		%	٦١.٩٠	٢٣.٨٠	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٥٧	٠.٠٤٦	٠.٠٦٩						
٩	غياب التقنيات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات مواجهة الأزمات	ك	١٢	٨	١	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٠	٦
		%	٥٧.١٤	٣٨.٠٩٥	٤.٧٦						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٧٤	٠.٠٢٣						
١٠	عدم وجود جهات تدريبية متخصصة في الأزمات والكوارث	ك	١٣	٥	٣	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٨	٠.٧٥	٩م
		%	٦١.٩٠	٢٣.٨١	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٥٧	٠.٠٤٦	٠.٠٦٩						
١١	عدم تعاون بعض مؤسسات المجتمع في حالات الأزمات والكوارث	ك	١٢	٦	٣	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٧٥	٩م
		%	٥٧.١٤	٢٨.٥٧	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٥٥	٠.٠٦٩						
١٢	عدم التنسيق في تقديم الخدمات للمتضررين بين مؤسسات المجتمع	ك	١٤	٥	٢	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١١.١٤	٠.٦٨	١١م
		%	٦٦.٦٧	٢٣.٨١	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٦١	٠.٠٤٦	٠.٠٤٦						
١٣	عدم استماع الإدارة للأفكار التطويرية والمقترحات	ك	١٥	٤	٢	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٤	٠.٦٧	٥
		%	٧١.٤٢	١٩.٠٤٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٦٦	٠.٠٣٧	٠.٠٤٦						
١٤	نقص المعارف والمهارات اللازمة للمارس في مجال الأزمات والكوارث	ك	١١	٦	٤	٤٩	٢.٣٣	٧٧.٧٧	٣.٧١	٠.٨٠	٢م
		%	٥٢.٣٨	٢٨.٥٧	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٤٨	٠.٠٥٥	٠.٠٩٣						
١٥	نقص المعلومات لدى العاملين عن الدور الوقائى للمؤسسة	ك	١١	٨	٢	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦	٠.٦٨	١٧
		%	٥٢.٣٨	٣٨.٠٩٥	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٤٨	٠.٠٧٤	٠.٠٤٦						
١٦	عدم وجود تعاون بين أفراد المجتمع وفريق الأزمات في أثناء وقوع الأزمة	ك	١٢	٨	١	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٠	١١م
		%	٥٧.١٤	٣٨.٠٩	٤.٧٧						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٧٤	٠.٠٢٣						

١٧	عدم متابعة تطبيق القوانين لمواجهة الأزمات والكوارث	ك	١٣	٦	٢	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٨	٦
		%	٦١.٩٠	٢٨.٥٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٥٧	٠.٠٥٥	٠.٠٤٦						
١٨	عدم الاستعانة بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية للأزمات	ك	١٠	٧	٤	٤٨	٢.٢٨	٧٦.١٩	٢.٥٧	٠.٧٨	م٦
		%	٤٧.٦٢	٣٣.٣٣	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٤٤	٠.٠٦٤	٠.٠٩٣						
	المجموع		٢٢٧	١٠٨	٤٣	٩٥٨					١٨

المتوسط العام = ٤٥.٦١ القوة النسبية للبعد = ٨٤.٤٧٪

درجة تحقق المحور = ٢.٥٣ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول معوقات الأداء لإدارة الأزمات يتضح أنه :

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٧١.٤٣٪) موافقتهم بأن قلة تدريب العاملين على كيفية مواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.٠٦٦) ، وتحققت العبارة بدرجة (٢.٦١) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٧) ، وكا٢ (١٤) وقد جاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها.

٢- أكد (٦١.٩٠٪) من إجمالي المبحوثين ضعف التخطيط التنبؤى بالأزمات بوزن نسبى (٠.٥٧) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٨١) ، وكا٢ (٧.٧١) ، وجاءت العبارة في الترتيب الحادى عشر داخل محورها .

٣- بين (٥٢.٣٨٪) من المبحوثين أن قلة الخطط المستقبلية لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.٤٨) وتحققت العبارة بدرجة

تحقق (٢.٣٨) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٤) ، وكا٢ (٥.٨٥) ، وجاءت العبارة في الترتيب الخامس عشر داخل محورها .

٤- قرر (٥٧.١٤٪) من المبحوثين قلة خبرة العاملين بوحدات إدارة الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٢) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) وكا٢ (٦) ، وجاءت العبارة في الترتيب الحادى عشر داخل محورها .

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٤٧.٦١) نقص الإمكانات المادية المتاحة لمواجهة الأزمة بوزن نسبى (٠.٤٤) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٣٨) متوسطة، وانحراف معيارى (٠.٦٧) ، وكا٢ (٥.٤٢)، وجاءت العبارة في الترتيب الخامس عشر داخل محورها .

٦- بين (٦٦.٦٧٪) من المبحوثين بأن نقص الكوادر البشرية المدربة لمواجهة الأزمة بوزن نسبى (٠.٦١) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦١) ، وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢ (١٢.٢٨) وحصلت العبارة على الترتيب الثانى داخل محورها .

٧- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٧٦.١٩٪) من المبحوثين موافقتهم غياب الحوافز المادية والمعنوية للممارسين في مجال الأزمات وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٧١) ،وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف

معيارى (٠.٥٦) ، وكا^{٢} (٨) ، وحصلت العبارة على الترتيب الأول داخل محورها.

٨-بين (٦١.٩٠٪) من المبحوثين ضعف السيناريوهات لمواجهة الأزمة بوزن نسبى (٠.٥٧)، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) وكا^{٢} (٨)، وحصلت العبارة على الترتيب التاسع داخل محورها.

٩-أقر (٥٧.١٤٪) من المبحوثين بأن هناك غيابا للتقنيات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات مواجهة الأزمات بوزن نسبى(٠.٥٢) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (١٢.٥٢) وانحراف معيارى (٠.٦٠) وكا^{٢} (٨.٨٥) ، وحصلت العبارة على الترتيب السادس داخل محورها .

١٠-أكد (٦١.٩٠٪) من المبحوثين عدم وجود جهات تدريبية متخصصة لإدارة الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٧) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) وكا^{٢} (٨) ، وحصلت العبارة على الترتيب التاسع داخل محورها .

١١-بين (٥٧.١٤٪) من المبحوثين عدم تعاون بعض مؤسسات المجتمع في حالات الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٥٢) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وهى درجة تحقق كبيرة، وانحراف معيارى (٠.٧٥) وكا^{٢} (٦) ، وحصلت العبارة على الترتيب الحادى عشر داخل محورها .

١٢-كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٦٦.٦٧٪) عدم التنسيق في تقديم

الخدمات للمتضررين بين مؤسسات المجتمع بوزن نسبى (٠.٠٦١) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا٢ (١١.١٤) ، وجاءت العبارة في الترتيب الخامس داخل محورها .

١٣-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٧١.٤٢٪) بأن عدم استماع الإدارة للأفكار والتطورات والمقترحات بوزن نسبى (٠.٦٦) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦١) ، وهى درجة تحقق كبيرة ، وانحراف معيارى (٠.٦٧) ، وكا٢ (١٤) ، وجاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها .

١٤-أكد (٥٢.٣٨٪) من المبحوثين بأن نقص المعارف والمهارات اللازمة للممارس في مجال الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٤٨) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وانحراف معيارى (٠.٨٠) وكا٢ (٣.٧١) ، وجاءت العبارة في الترتيب السابع عشر والعبارة غير دالة إحصائيا .

١٥-أكد (٥٢.٣٨٪) من المبحوثين نقص المعلومات لدى العاملين عن الدور الوقائى للمؤسسة بوزن نسبى (٠.٤٨) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا٢ (٦) ، وحصلت العبارة على الترتيب الحادى عشر داخل محورها .

١٦-قرر (٥٧.١٤٪) من المبحوثين عدم وجود تعاون بين أفراد المجتمع وفريق الأزمات أثناء الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٢) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) وهى درجة تحقق كبيرة

وانحراف معيارى (٠.٦٠) ، وكا٢ (٨.٨٥) ، وحصلت العبارة على الترتيب السادس داخل محورها .

١٧-بين (٦١.٩٠٪) من المبحوثين عدم متابعة تطبيق القوانين لمواجهة الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٥٧) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٢) وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا٢ (٨.٨٥) ، وحصلت العبارة على الترتيب السادس داخل محورها.

١٨-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.١) حيث أكد (٤٧.٦٢٪) بأن عدم الاستعانة بالمتخصصين فى وضع الخطط الوقائية لمواجهة الأزمات بوزن نسبى (٠.٤٤) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٢٨) ، وهى درجة تحقق متوسطة وانحراف معيارى (٠.٧٨) ، وكا٢ (٢.٥٧) ، والعبارة غير دالة إحصائيا وحصلت العبارة على الترتيب الثامن عشر .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق والخاص بالمعوقات لأداء دورات الأزمات حيث تحقق المحور بدرجة تحقق (٢.٥٣) ، وهى درجة تحقق قوية ومتوسط عام بلغ (٤٥.٦١) وأهمية نسبية (٨٤.٤٧٪) ويتغلب على ذلك :

٧-ضرورة التغلب على هذه المعوقات حتى يتسنى لإدارة الأزمات القيام بأدوارها على أكمل وجه .

٨- التنسيق والتعاون بين منظمات المجتمع المدنى وإدارة الأزمات .

ويتضح أن الجدول قد أجاب عن التساؤل الخاص بمعوقات إدارة الأزمات حيث اتفقت نتائج هذا الجدول مع إجابة الإطار النظرى ودراسة (الجوهرة محمد الدريسى) [٦٨] .

جدول رقم (٩) المقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة (ن = ٢١)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	الأهمية النسبية	كا٢	الانحراف المعياري	الترتيب
			دائما	أحيانا	مطلقا						
١	نقل خبرات العاملين في مجال الأزمات والكوارث	ك	١٧	٢	٢	٥٧	٢.٧١	٩٠.٤٧	٢١.٤٢	٠.٦٤	١
		%	٨٠.٩٦	٩.٥٢	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٦٨	٠.٠٢٤	٠.٠٤						
٢	زيادة عدد الدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث	ك	١٥	٣	٣	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١٣.٧١	٠.٧٥	٦
		%	٧١.٤٢	١٤.٢٩	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٦٠	٠.٠٣٧	٠.٠٦						
٣	وضع خطة لتثقيف العاملين في مجال الأزمات والكوارث	ك	١٦	٢	٣	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٧.٤٢	٠.٧٤	٢
		%	٧٦.١٩	٩.٥٢	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٦٤	٠.٠٢٤	٠.٠٦						
٤	زيادة عدد العاملين من ذوى الكفاءات العالية في مجال الأزمات	ك	١٤	٣	٤	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	١٠.٥٧	٠.٨١	١٠
		%	٦٦.٦٧	١٤.٢٩	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٥٦	٠.٠٣٧	٠.٠٨						
٥	إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات والكوارث	ك	١٤	٥	٢	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١١.١٤	٠.٦٨	٦م
		%	٦٦.٦٧	٢٣.٨١	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٥٦	٠.٠٦١	٠.٠٤						
٦	تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للعمل في هذا المجال	ك	١٥	٤	٢	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٤	٠.٦٧	٢م
		%	٧١.٤٢	١٩.٠٤٧	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٦٠	٠.٠٤٩	٠.٠٤						
٧	إلحاق العاملين بالدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث	ك	١٦	٢	٣	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٧.٤٢	٠.٧٤	٢م
		%	٧٦.١٩	٩.٥٢	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٦٤	٠.٠٢٤	٠.٠٦						

٨	حث مؤسسات المجتمع المدنى على التعاون والمساندة من المتضررين من الأزمات	ك	١٣	٤	٤	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٧.٧١	٠.٨١	١٥م
		%	٦١.٩٠	١٩.٠٤٧	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٤٩	٠.٠٠٨						
٩	تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في الأزمات	ك	١٦	٢	٣	٥٥	٢.٦١	٨٧.٣٠	١٧.٤٢	٠.٧٤	٢م
		%	٧٦.١٩	٩.٥٢	١٤.٢٩						
		و.ن	٠.٠٦٤	٠.٠٢٤	٠.٠٠٦						
١٠	إعداد الخطط اللازمة والملائمة لإدارة الأزمات	ك	١٤	٥	٢	٥٤	٢.٥٧	٨٥.٧١	١١.١٤	٠.٦٨	٦
		%	٦٦.٦٧	٢٣.٨١	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٥٦	٠.٠٦١	٠.٠٠٤						
١١	دعم وتشجيع إدارة الأزمات في الاستعانة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة	ك	١٢	٧	٢	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	٧.١٤	٠.٦٨	١٠م
		%	٥٧.١٤	٣٣.٣٣	٩.٥٢						
		و.ن	٠.٠٤٨	٠.٠٨٦	٠.٠٠٤						
١٢	الاهتمام بالإجراءات الاستراتيجية قبل وأثناء وبعد الأزمة .	ك	١٤	٣	٤	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	١٠.٥٧	٠.٦٨	١٠م
		%	٦٦.٦٧	١٤.٢٨	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٥٦	٠.٠٣٧	٠.٠٠٨						
١٣	عمل دراسات تقويمية للوقوف على نقاط القوة والضعف خلال التعامل مع الأزمات والكوارث	ك	١٣	٦	٢	٥٣	٢.٥٢	٨٤.١٢	٨.٨٥	٠.٦٨	١٠
		%	٦١.٩٠	٢٨.٥٧	٩.٥٣						
		و.ن	٠.٠٥٢	٠.٠٧٤	٠.٠٠٤						
١٤	الإعداد العلمى والمهارى للعاملين بما يتناسب مع مجال الأزمات والكوارث	ك	١٢	٥	٤	٥٠	٢.٣٨	٧٩.٣٦	٥.٤٢	٠.٨٠	١٧
		%	٥٧.١٣	٢٣.٨١	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٤٨	٠.٠٦١	٠.٠٠٨						

١٥	إقرار حوافز تشجع للعاملين في مجال الأزمات والكوارث	ك	١٥	٦	–	٥٧	٢.٧١	٩٠.٤٧	٩.٢٨	٠.٤٦	١م
		%	٧١.٤٣	٢٨.٥٧	–						
		و.ن	٠.٠٦٠	٠.٠٧٤	–						
١٦	إنشاء قاعدة بيانات شاملة ودقيقة بكافة الأزمات والمخاطر	ك	١٤	٣	٤	٥٢	٢.٤٧	٨٢.٥٣	١٠.٥٧	٠.٨١	١٠م
		%	٦٦.٦٧	١٤.٢٨	١٩.٠٤٧						
		و.ن	٠.٠٥٦	٠.٠٣٧	٠.٠٨						
١٧	تشريع القوانين ووضع النظم التي دعو إلى التنسيق والتكامل بين المؤسسات ومنظمات المجتمع	ك	٩	٩	٣	٤٨	٢.٢٨	٧٦.١٩	٣.٤٢	٠.٧٢	١٨
		%	٤٢.٨٦	٤٢.٨٦	١٤.٢٨						
		و.ن	٠.٠٣٦	٠.١١١	٠.٠٦						
١٨	تخصيص موارد مالية لدعم برامج إدارة ومواجهة الأزمات	ك	١٠	١٠	١	٥١	٢.٤٢	٨٠.٩٥	٦.٤٢	٠.٦٠	١٥
		%	٤٧.٦٢	٤٧.٦٢	٤.٧٦						
		و.ن	٠.٠٤٠	٠.١٢٣	٠.٠٢						
	المجموع		٢٤٩	٨١	٥٠	٩٥٧					

المتوسط العام = ٤٧.٨٥ القوة النسبية للبعد = ٨٨.٦١٪

درجة تحقق المحور = ٢.٨٥ وهى درجة تحقق قوية

باستقراء بيانات الجدول السابق حول المقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات يتضح أنه :

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث أكد (٨٠.٩٦٪) من إجمالي المبحوثين موافقتهم صقل خبرات العاملين في مجال الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٠٦٨) وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٧١) ، وهى درجة

تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٤) وكا٢ (٢١.٤٢) ، وجاءت العبارة في الترتيب الأول داخل محورها .

٢- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) حيث قرر (٧١.٤٢٪) من المبحوثين موافقتهم على زيادة عدد الدورات التدريبية اللازم في مجال الأزمات بوزن نسبى (٠.٦٠) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٥) وكا٢ (١٣.٧١) ، وجاءت العبارة في الترتيب السادس داخل محورها .

٣- أكد (٧٦.١٩٪) من المبحوثين بأنه لابد من وضع الخطط لتثقيف العاملين في مجال الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٦) وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦١) وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٤) وكا٢ (١٧.٤٢) ، وجاءت في الترتيب الثانى.

٤- قرر (٦٦.٦٧٪) من إجمالي المبحوثين زيادة عدد العاملين من ذوى الكفاءات العالية في مجال الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٦) ، وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٧) وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٨١) وكا٢ (١٠.٥٧) ، وجاءت العبارة في الترتيب العاشر داخل محورها .

٥- أكد (٦٦.٦٧٪) من المبحوثين بأن إنشاء مكاتب للخدمة الاجتماعية في كل إدارة للأزمات بوزن نسبى (٠.٥٦) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٥٧) ،وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٨) وكا٢ (١١.١٤) ،وجاءت العبارة في الترتيب السادس داخل محورها .

٦- بين (٧١.٤٢٪) من المبحوثين تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للعمل في مجال الأزمات بوزن نسبى (٠.٦٠) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٠.٦١) ،وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٦٧) وكا٢ (١٤) ،وجاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها .

٧- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.١) حيث أكد (٧٦.١٩٪) من المبحوثين بأن إلحاق العاملين بالدورات التدريبية في مجال الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٦٤) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٦١) ،وهى درجة تحقق كبيرة وانحراف معيارى (٠.٧٤) وكا٢ (١٧.٤٢) ،وجاءت العبارة في الترتيب الثانى داخل محورها .

٨- قرر (٦١.٩٠٪) من المبحوثين بأن حث مؤسسات المجتمع المدنى للتعاون ومساندة المتضررين من الأزمات بوزن نسبى (٠.٥٢) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٤٢) ،وهى درجة كبيرة وانحراف معيارى (٠.٨١) وكا٢ (٧.٧١) ،وجاءت العبارة في الترتيب الخامس عشر داخل محورها .

٩- أكد (٥٧.١٣٪) من المبحوثين بأنه لابد من الإعداد العلمى والمهارى للعاملين بما يتناسب مع مجال الأزمات والكوارث بوزن نسبى (٠.٤٨) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٣٨) وانحراف معيارى (٠.٨٠) وكا٢ (٥.٤٢) ،وجاءت العبارة في الترتيب السابع عشر .

١٠- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.١) حيث قرر (٤٢.٨٦٪) من المبحوثين بأنه لابد من تشريع

القوانين ووضع الخطط التي تدعو إلى التنسيق والتكامل بين المؤسسات ومنظمات المجتمع بوزن نسبى (٠.٣٦) ،وتحققت العبارة بدرجة تحقق (٢.٢٨) ،وهى درجة متوسطة وانحراف معيارى (٠.٧٢) وكا٢ (٣.٤٢٪) والعبارة ليست دالة إحصائيا وجاءت في الترتيب الثامن عشر .

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول والخاص بالمقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات حيث تحقق المحور بدرجة تحقق (٢.٨٥) وهى درجة كبيرة ومتوسط عام (٤٧.٨٥) وأهمية نسبية (٨٨.٦١٪) .

ويتضح أن الجدول السابق قد أجاب عن التساؤل الخاص بالمقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات حيث اتفقت نتائج هذا التساؤل مع ما جاء بالإطار النظرى .

النتائج العامة للدراسة :

أولا : النتائج المرتبطة بوصف عينة الدراسة

- معظم عينة الدراسة من الذكور وذلك بنسبة (٩٠.٤٨٪).
- معظمهم متزوجون بنسبة (٨٦٪).
- معظم عينة الدراسة من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة بنسبة (٤٢.٨٦٪).
- معظم عينة الدراسة مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٥٧.١٤٪).

٩- سنوات الخبرة (٥ لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٦١.٩١٪).

<u>النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول :</u>

ما التدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات ؟

١٠- تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات الاقتصادية والاجتماعية بنسبة (٨٤.١٢٪) .

١١- توفير وسائل الاتصال المباشر بين أطراف الأزمة بنسبة بلغت (٨٠.٩٥٪).

١٢- وضع خطط مستقبلية لمنع حدوث الأزمة بنسبة بلغت (٧٣٪) .

١٣- تدريب العاملين بوحدة إدارة الأزمات على أداء أدوارهم لمواجهة الأزمات بنسبة (٧٧.٧٧٪) .

<u>النتائج المتعلقة بالتساؤل الثانى : كيف يمكن التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها ؟</u>

١٤- التعاون بين فريق إدارة الأزمة بنسبة (٨٦.٣٠٪) .

١٥- تحديد الإجراءات بدقة عند مواجهة الأزمة بنسبة (٨٥.٨١٪) .

١٦- الاستفادة من الإمكانات المادية والبشرية بنسبة (٨٢.٥٣٪) .

١٧- التدريب على نظم الرصد المبكر لاكتشاف الأزمات قبل وقوعها بنسبة (٨٢.٥٣٪) .

<u>النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث: ما التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة ؟</u>

١٨- توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين من الأزمات بنسبة (٨٧.٣٠٪) .

١٩- تقييم ومتابعة خطط وبرامج إدارة الأزمات باستمرار بنسبة (٨٥.٧١٪) .

٢٠- إعداد دورات تدريبية لمواجهة الأزمات في المستقبل بنسبة (٨٤.١٢٪) .

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع : ما دور التخطيط للتخفيف من الاضطرابات الأسرية؟ :

٢١- توزيع الأدوار وتحديد المسئوليات لمواجهة الأزمات بنسبة (٩٠.٤٧٪) .

٢٢- وضع بروتوكولات تعاون مع الإدارة لمواجهة الأزمة بنسبة (٨٨.٨٨٪) .

٢٣- إيجاد خطط كافية وملائمة لإدارة الأزمة والتدريب عليها بنسبة (٨٨.٨٨٪).

٢٤- ترتيب الأولويات للأهداف اللازم تحقيقها لمواجهة الأزمات بنسبة (٨٧.٣٪).

النتائج المتعلقة بكيفية مواجهة الأزمات إجرائيا ؟

٢٥- الاستعانة بالخبراء من المجتمع الخارجي لدعم الوقاية من الأزمات بنسبة (٩٣.٦٥٪) .

٢٦- ترتيب المخاطر والتهديدات الأكثر حرجا بنسبة (٩٠.٤٧٪) .

٢٧- إقامة مراكز للأزمات المتوقع حدوثها بنسبة (٨٨.٨٨٪).

٢٨- نشر الوعى بالمجتمع بثقافة التخطيط لإدارة الأزمة بنسبة (٨٤.١٢٪) .

النتائج المتعلقة بمعوقات الأداء لإدارة الأزمة :

٢٩- غياب الحوافز المادية والمعنوية للممارسين في مجال الأزمات بنسبة (٩٠.٤٧٪) .

٣٠- قلة تدريب العاملين على كيفية مواجهة الأزمات بنسبة (٨٧.٣٠٪) .

٣١- نقص الكوادر البشرية المدربة لمواجهة الأزمة بنسبة (٧٩.٣٦٪) .

٣٢- عدم استماع الإدارة للأفكار للتطوير والمقترحات بنسبة (٨٧.٣٠٪) .

<u>النتائج المتعلقة بالمقترحات اللازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة :</u>

٣٣- صقل خبرات العاملين في مجال الأزمات بنسبة (٩٠.٤٧٪).

٣٤- وضع خطة لتثقيف العاملين في مجال الأزمات بنسبة (٨٧.٣٠٪).

٣٥- تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة والكوارث بنسبة (٨٧.٣٠٪).

٣٦- إلحاق العاملين بالدورات التدريبية في مجال الأزمات بنسبة (٨٧.٣٠٪).

٣٧- تفعيل دور وسائل الإعلام لتوعية أفراد المجتمع بدورهم في الحد من الأزمات بنسبة (٨٧.٣٠٪).

جدول رقم (١١) استراتيجية وقائية للحد من الاضطرابات

المحاور والأبعاد	الاستراتيجيات	التكتيكات	الوسائل الفنية	المشاركون وأدوارهم المهنية
التدابير الوقائية للتخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات				
تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات	التفاعل، المشاركة ، التغيير	التعاون وتبادل الآراء	ندوات، عقد اجتماعات ولقاءات ومقابلات	مهارة إدارة الأزمات ، مخطط ومرشد وموجه، وزارة التضامن الاجتماعى
وضع خطط مستقبلية لمنع حدوث الأزمة	المشاركة والتنمية والتغيير والتفاعل	التوضيح، وحل المشكلة	ورش عمل ، بث تعاون	وزارة التخطيط والتعليم العالى ، كخبير
توفير وسائل الاتصال المباشر بين أطراف الأزمة	استثمار الموارد المتاحة ، الإقناع	العمل المشترك	مقابلات ، ندوات ، مناقشة جماعية	وزارة التضامن الاجتماعى والإعلام ، كمخطط وموجه
التعامل مع الأزمة أثناء وقوعها				
التعاون المستمر بين فريق وضع إدارة الأزمة	العصف الذهنى والتفاعل	جمع معلومات عن الأزمات	العمل المشترك	وزارة التضامن الاجتماعى
تحديد الإجراءات بدقة عند مواجهة الأزمة	بناء معرفى	تفسير وتحليل المعلومات عن	تعلم ذاتى	الدفاع المدنى ، منسق وخبير

		الأزمات		
الاستفادة من الإمكانات المادية والبشرية	بناء القدرات	بناء الثقة والمشاركة بين العاملين والأسر	اللجان	الدفاع المدنى ، توفير الأجهزة
التدريب على نظم الرصد المبكر لاكتشاف الأزمات قبل وقوعها	استراتيجية التعلم والتدريب	الاستعانة بالخبراء من خلال المناقشة ، التوضيح	مناقشة جماعية والاجتماعات وورش عمل	الدفاع المدنى ، وزارة التخطيط ، خبير ومعالج
التدابير العلاجية بعد حدوث الأزمة				
توفير الاحتياجات الضرورية العاجلة للمتضررين	التفاعل وتنمية وعى المجتمع من خلال العمل المشترك	المقابلات الفردية والجماعية	الندوات	وزارة التضامن الاجتماعى
تقييم ومتابعة خطط وبرامج إدارة الأزمات	العمل المشترك ، بث التعاون	المناقشات الجماعية ، تبادل الآراء والأفكار	اللجان	وزارة التخطيط كمخطط ومنسق
إعداد دورات تدريبية لمواجهة الأزمات فى المستقبل	الاجتماعات	التعلم والتدريب وأساليب الاتصال الفعال	زيادة الوعى والمعرفة وتدريبهم على مواجهة الأزمات	التعليم العالى
التخطيط لمواجهة الأزمات				
توزيع الأدوار وتحديد المسئوليات لمواجهة	بناء الاتصال	العمل المشترك	المقابلات مع المتخصصين	وزارة التخطيط ، منسق

الأزمة				
وضع بروتوكولات تعاون مع الإدارة لمواجهة الأزمة	التعلم	جمع معلومات	الاجتماعات	التعليم العالى ، خبير
إيجاد الخطط الكافية والملائمة لإدارة الأزمات	المشاركة	بث التعاون وتوجيه	الندوات	التعليم العالى ، مدافع ومنمى
مواجهة الأزمات إجرائيا				
الاستعانة بالخبراء من المجتمع الخارجى لتدعيم الوقاية	المشاركة	التعاون والاتصال	تبادل الآراء	وزارة التخطيط ، منسق
ترتيب المخاطر والتهديدات الأكثر حرجا	التعلم	التفاعل الموجهة	توفير إجراءات السلامة ووسائل الاتصال	الدفاع المدنى ، مرشد وخبير
إقامة مراكز للأزمات المتوقع حدوثها	تبادل الأدوار	ورش عمل	توفير الميزانية المناسبة	الدفاع المدنى ، معالج ومدافع
معوقات الأداء الاجتماعى لإدارة الأزمات والكوارث				
غياب الحوافز المادية والمعنوية للممارسين	التغيير	الإقناع	الندوات	معالج وزارة الدفاع المدنى
قلة تدريب العاملين على كيفية مواجهة الأزمات	التعاون	بث التوضيح ، حل المشكلة	مؤتمر التوضيح	فنى وزارة التخطيط
نقص الكوادر البشرية المدربة لمواجهة الأزمة	التفاعل المواجه		حل المشكلة	مرشد ، خبير

مقترحات لازمة للحد من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات				
صقل خبرات العاملين فى مجال الأزمات والكوارث	الإقناع	جمع المعلومات	جمع المعلومات	مخطط
وضع الخطط لتثقيف العاملين فى مجال الأزمات	التنسيق	تفاعل موجهات	تبادل الآراء	وزارة التخطيط ، باحث موجه
تزويد الممارسين بالمعارف والمهارات والقيم اللازمة للعمل فى مجال الأزمات	الاتصال ، وضبط تفعالى	استثمار الموارد المتاحة	الندوات	وزارة الدفاع المدنى ، منمى
إلحاق العاملين بالدورات التدريبية	المشاركة	الإقناع	اللجان	وزارة التضامن الاجتماعى ، خبير

الأسرية المترتبة على الأزمات

تصور لاستراتيجية وقائية من منظور التخطيط الاجتماعى في التخفيف من الاضطرابات الأسرية المترتبة على الأزمات المعاصرة:

<u>الأسس التي اعتمدت عليها الاستراتيجية :</u>

١- الإطار النظرى للبحث .

٢- الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج وتوصيات.

٣- نتائج الدراسة الحالية .

٤- المفاهيم والنظريات المستخدمة في البحث .

٥- أساليب التخطيط الاجتماعى ومراحله (بداية الأزمة – أثناء الأزمة – علاج الأزمة)

متطلبات تحقيق الاستراتيجية الوقائية :

- **المعارف من خلال دورات تدريبية للعاملين ، إدارة الأزمات بمحافظة الدقهلية ، تزويدهم بكيفية التعامل أثناء وبعد الأزمة والتدابير الدفاعية والعلاجية للتخفيف من الأزمات .**
- **الفهم : استيعاب العاملين بدورهم المنوط إليهم في التخفيف من الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على الأزمات .**
- **المهارات اللازمة : مهارة التخطيط والتنفيذ ، وترتيب الأولويات ، مهارة الاتصال ، مهارة العمل الفريقى .**
- **الأساليب الوقائية : أسلوب التدريب على الصمود أمام الاضطرابات الأسرية من خلال الفهم الحقيقى لطبيعة الموقف ، تعليمهم آليات التفكير السليم وكيفية التعامل مع المواقف المسببة للاضطرابات .**
- **أسلوب المواجهة ، مواجهة السلوكيات وردود الفعل السلبية تجاه الأزمات مما يسبب اضطرابا اقتصاديا وذلك من خلال المواجهة لزيادة الدافعية للعمل .**
- **أسلوب التعزيز : تقديم مدعمات مادية أو معنوية للأسر التي تعانى من اضطرابات.**

النظريات التي تسند إليها الاستراتيجية : الكفاءة والفاعلية .

الاستراتيجيات المستخدمة للاستراتيجية :

التغيير ، الاتصال ، التعاون ، التفاعل ، المشاركة ، الإقناع ، التنسبق .

الأدوار التي تسند إليها الاستراتيجية :

معالج ، موجه ، منسق ، متحدث ، مخطط ، مرشد ، خبير ، مدافع، معالج ، الناصح ، دور الميسر .

الأدوات المستخدمة :

٣٨- مقابلات بأنواعها .

٣٩- ندوات .

٤٠- مناقشات جماعية .

والاستراتيجية الوقائية هي بمثابة استعداد وتهيؤ لمواجهات الاضطرابات المترتبة على الأزمات المعاصرة وقد تكون اضطرابات اقتصادية أو اجتماعية من خلال إجراء البحوث واستخدام المعلومات وتطوير نظم الاتصالات من خلال وضع سيناريوهات مسبقة للحد من الآثار المترتبة على هذه الأزمات ، وذلك من خلال التشخيص واحتمالية حدوث الأزمات (تدابير وقائية ، الإنذار المبكر من خلال حماية الأسر من الاضطرابات التي يتعرضون لها) .

المراجع

١- عبد الله بن أحمد الزهرانى : نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالى بالمملكة العربية السعودية ، دراسة نظرية تحليلية ، القاهرة ، ١٤٢٨هـ ، ص ٥ .

٢- محمد أحمد الطيب : مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، ٢٠٠٩م ، ص ١٣ .

٣- محافظة الدقهلية: مركز العمليات لإدارة الأزمات والكوارث ، إدارة التدريب ٢٠٢٠م.

٤- بيان لمنظمة الصحة العالمية تعلن أن فيروس كورونا المستجد (Covid – 19) يمكن وصفه بجائحة ١١ مارس ٢٠٢٠ (نشرة أخبار الأمم المتحدة : http://news.un.org/ar/story3/2020/05.html .

٥- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، مجلس الوزراء ، جمهورية مصر العربية ، ٢٠٠٩م ، ص ٢٨ .

٦- محمد عابد ، محمد الصالح بوطوطن : اضطرابات الوسط الأسرى بانحراف المراهق ، جماعة عنابة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد ٥٣ ، المجلد ٢٤ ، ٢٠١٨م ، ص ١٠٢ .

٧- فيصل محمود غرابيه : الخدمة الاجتماعية في المجتمع المعاصر ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٦ .

٨- حنان حنا عزيز : إدارة ربة الأسرة المعيلة للأزمات الاقتصادية والاجتماعية وعلاقة ذلك بالأمن النفسى لأبنائها ، جامعة

المنصورة ، كلية التربية النوعية ، مجلة بحوث التربية النوعية ، يناير ، العدد ٤٥ ، ٢٠١٧م ، ص ص ١٠٤ ، ١٣٨.

٩- ربيع محمود على نوفل ، مايسة محمد أحمد الحبشى : إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالأمن النفسى لدى عينة من ربات الأسر ، مجلة رابطة التربويين العرب ، دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، العدد ١٠١ ، سبتمبر ٢٠١٨ ، ص ص ٢٣٥ ، ٢٦٠.

١٠- منى محمد حمد العشيرى : تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، عمان ، البحث العلمى ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد ٤٩ ، ٢٠١٨م ، ص ص ١١٥ ، ١٧٩ .

١١- الجهرة محمد محمد الدريسى : تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث ، جمعية الاجتماعيين في الشارقة ، المجلد ٣٥ ، العدد ١٣٧ ، ٢٠١٨م ، ص ص ١٥ ، ٣٠ .

١٢- محمد عابد ، محمد الصالح بوطوطن : اضطرابات الوسط الأسرى وانحراف المراهق ، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، المجلد ٢٤ ، العدد ٥٣ ، ٢٠١٨م ، ص ص ١٠٤ ، ١١٤ .

١٣- سعودى محمد حسن : بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث في جامعة أسيوط ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، مجلة دراسات في الخدمة

الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد ٤٩ ، المجلد ٣ ، يناير ٢٠٢٠م ، ص ص ٦٢٥ ، ٦٥١ .

١٤-سناء محمد زهران عمر : الوعى التخطيطى للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٥٠ ، المجلد ٣ ، أبريل ٢٠٢٠م ، ص ص ٩٣٨ ، ٩٥٨ ، ٩٥٩ .

١٥-هيثم سيد عبد الحليم محمد : متطلبات ممارسة الدور الوقائى بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلى من منظور تنظيم المجتمع ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٤٩ ، الجزء الأول ، يناير ٢٠٢٠م ، ص ص ٢٧٠ ، ٢٧١ .

١٦-أحمد مختار عمر : معجم اللغة العربية المعاصرة ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، عالم الكتب للنشر ، ٢٠٠٨م ، ص٩٠.

١٧-ماهر أبو المعاطى على : الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الدولية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠١٢م ، ص٩٧ .

١٨-محمد بهجت جاد الله كشك : تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠٢٠م ، ص ٩ .

١٩-المعجم الوسيط : الطبعة الرابعة ، مكتبة الشروق ، القاهرة ، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م ، ص ١٠٥٢ .

٢٠-مدحت محمد محمود أبو النصر : الخدمة الاجتماعية الوقائية ، دبى ، ط١ ، دار القلم للنشر والتوزيع ، الإدارة العامة للضمان الاجتماعى والإغاثة ، خطة الوزارة لإزالة الآثار الناتجة عن الكوارث ، الطبيعة والأزمات ، القاهرة ، مجمع التحرير ، ١٩٩٦م ، ص ٣١ .

٢١-محمد محمود مصطفى : الدفاع الاجتماعى والخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة ، مكتبة نور المصطفى ، ٢٠١٢م ، ص ٣٨ .

٢٢-محمد حسن غانم : الاضطرابات الجنسية (الأسباب – الوقاية – العلاج) الإسكندرية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ٢٠١٠م ، ص ٢٤٨ .

٢٣-أشرف أحمد أحمد نجاد ، جمال درهم أحمد زيد : التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات في شركة الطيران اليمنية ، مجلة المنارة للدراسات القانونية ، العدد ١٩ ، يونيو ٢٠١٧م ، ص ٢٧٨ .

24- Neil Gilbert , Harry Specht : " Planning for social welfare " , prentice Hallinc Enlewood cliffs N.T 1977, P . 1 .

٢٥-مروان أسعد رمضان : إدارة الأزمات المالية ، مركز الشرق الأوسط الثقافي ، القاهرة ، ٢٠٠٦م ، ص ١٣ .

٢٦-السيد عليوة : إدارة الأزمات والكوارث ، مخاطر العولمة والإرهاب الدولى ، ط٣ ، مركز المقررات والاستشارات ، القاهرة ، ٢٠٠٤م ، ص ٢٠٩٥ .

٢٧-عباس أبو شامة : مواجهة الكوارث غير التقليدية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٩م ، ص ٥٣ .

٢٨-رشا محمد فرج : إدارة الوقت والأزمات الأسرية وعلاقتها بالتوافق الأسرى لدى بعض الأمهات العاملات ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية النوعية ، جامعة المنصورة ، ٢٠١٤م ، ص ٢٩ .

٢٩-زينب حسن حسين حقى ، نادية حسن أبو سكينة : العلاقات الأسرية بين النظرية والتطبيق ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ٢٠٠٢م ، ص ١١٣ .

٣٠-إبراهيم مدكور : المعجم الوجيز ، مجمع اللغة العربية ، القاهرة ، مكتبة الشروق الدولية ، ١٩٩٤م ، ص ١٥٥ .

٣١-ماهر على : التخطيط الأمني لإدارة عمليات مواجهة الكوارث ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الشرطى الثانى لتطوير العلوم الأمنية العامة لشرطة دبى ، ١٩٩٤م ، ص ٦ .

٣٢-أحمد زكى بدوى : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٨٣م ، ص ٩١

٣٣-أحمد شفيق السكرى : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠م ، ص ١٢٩ .

٣٤-هيثم سيد أحمد عبد الحليم : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٧٤ .

٣٥-أمينة مصطفى صادق : إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٢م ، ص ٢٩ .

36- Jonathan Bundy : Crises and Crisis management integration , Journal of management Arizona state University 2017 , P .2 .

٣٧-فاروق السيد عثمان : التفاوض وإدارة الأزمات ، القاهرة ، دار الكتب والوثائق القومية المصرية ، ٢٠١٠م ، ص ١٢٩.

٣٨-السيد محمد عليوة : إدارة الأزمات والكوارث – حلول علمية – أساليب وقائية ، القاهرة ، مركز القرار المصرية ، ١٩٩٧ ، ص ١٠٨ .

٣٩-عبد الوهاب محمد كامل : سيكولوجية إدارة الأزمات ، عمان ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٤٢٤هـ ، ص ٢١ .

٤٠-محمد سيد فهمى : الخدمة الاجتماعية – التطور – الطرق – المجالات ، الإسكندرية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧م ، ص ٨٨ .

٤١-فوزية شفيق الصدر : إدارة الكوارث والأزمات البيئية ، المؤتمر الثالث ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، كلية التربية ، ٢٠٠٣م ، ص ٣٠٢ .

٤٢-محمد صلاح سالم : إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظرى والتطبيق العملى ، القاهرة ، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية ، ٢٠٠٥م ، ص ٤٥ .

٤٣-محمود عبد الرشيد بدران ، أحمد محمد السيد عسكر : نماذج النظرية الاجتماعية في تفسير الظواهر الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتبة المصرية ، ٢٠٠٣م ، ص ١٦ .

٤٤-شفيق محمد شفيق : تقييم مشروعات الإسكان الحكومية في إشباع الحاجات السكانية ، بحث منشور مجلة البحوث النفسية والاجتماعية ، العدد ٩٦ ، كلية التربية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠١م ، ص ١٥٤ .ا

٤٥-أشرف أحمد أحمد نجاد ، جمال درهم أحمد زيد : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٧٩ .

46- Vilma Luoma – Aho and Pieto Vernoeven : " Crisis responds strategies infinland spain : Journal of contingencies and crisis management , vol 25 , N . 4, 2017 , P. 223 .

٤٧-محمد الصيرفى : إدارة الأزمات ، مؤسسة حورس الدولية، القاهرة، ٢٠٠٨م ، ص ٤٨ .

٤٨-حسن محمد رشاد : إدارة الأزمات في قطاع السياحة ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الأزمات والكوارث ، وحدة بحوث العملية ، كلية التجارة جامعة عين شمس ، ٢٠١١م ، ص ١٩٩٣ .

٤٩-جمال حواشى : دور ومهام القوات المسلحة المصرية وعلاقتها بباقى أجهزة الدولة بإدارة الأزمات على المستوى القومى ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية ناصر ، ١٩٩٤م ، ص ص ٤٦ ، ٤٧ .

٥٠-ماهر أبو المعاطى وآخرون : مدخل الخدمة الاجتماعية (مفاهيم – طرق – مجالات) القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠م ، ص ص ٤٥٥ – ٤٥٧.

٥١-عبد الغفار الدويك : إدارة الطوارئ في مصر ، القاهرة ، مركز دراسات الشرق الأوسط ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٨م ، ص ص ٦ ، ٧ .

٥٢-خالد إبراهيم أبو رقيقة ، على محمد مصطفى : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٤٠٤ ، ٤٠٥.

٥٣-منى محمد إبراهيم غنايم : التعليم العربى وأزمة كورونا ، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية ، المؤسسة الدولية لآفاق المستقبل ، المجلد ٣ ، العدد ٤ ، أكتوبر ٢٠٢٠ ، ص ٩ .

٥٤-صقر حمد الجبيانى :تأثير تفشى وباء الفيروس التاجى المستجد (Covid 19) على الاقتصاد العالمى ، مجلة الندوة للدراسات القانونية ، العدد ٣٢ ، جامعة عمر المختار ، أبريل ٢٠٢٠ ، ص ١١١ .

٥٥-المرجع السابق ، ص ١١٣ .

٥٦-سهير لطفى : الكورونا قريبا هل تحولت الإصابة بالفيروس لوصمة عار وعلى من تقع المسئولية ، متاح على موقع التواصل الاجتماعى بتاريخ ٨ / ٦ / ٢٠٢٠م ،
http://alborsaan.wscom.2020/5/0.134.0139 .

٥٧-هيثم سيد عبد الحليم : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٨٣ .

٥٨-الجوهرة محمد محمد الدريسى : مرجع سبق ذكره ، ص ٣٢

٥٩-أحمد صلاح عبد الرحمن : إسهامات التخطيط الاجتماعى في إدارة الأزمات والكوارث بالمجتمع المحلى ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، المجلد ٦ ، العدد ٦١ ، يناير ٢٠١٩م ، ص ص ٤٣٤ ، ٤٣٥ .

٦٠-سناء محمد زهران عمر : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩٥٠ ، ٩٥١ .

٦١-سعيد عبده نافع : استراتيجيات إدارة الأزمات بين العلمية والتقليدية ، المجلة العربية للدراسات التربوية الاجتماعية ، معهد

الملك سليمان للدراسات والخدمات الاستشارية ، العدد ١٠ ، يناير ٢٠١٧م ، ص ص ٤٧ ، ٤٨ .

٦٢-خالد إبراهيم أبو رقيقة ، على محمد مصطفى : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٤٠٤ ، ٤٠٥ .

٦٣-رانيا عبد المعز على محمد ، منى محمد محمد سليمان : أساليب إدارة الأزمات في المملكة العربية السعودية في ضوء الخبرات المعاصرة ، تصور مقترح ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، العدد ١٥٣ ، الجزء الأول ، ٢٠١٣م ،ص ص ٤٦١ ، ٤٦٢ .

٦٤-سناء محمد زهران : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩٥٢ ، ٩٥٣ .

٦٥-سعودى محمد حسين : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٥٢، ٦٥٣.

٦٦-سناء محمد زهران عمر : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩٦٠ ، ٩٦١ .

٦٧-ربيع محمد نوفل وآخرون : مرجع سبق ذكره ، ص ٢٦٠ .

٦٨-الجوهرة محمد محمد الدريسى : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٣١ ، ٣٢ .