

**تقنيات طريقة تنظيم المجتمع في تدعيم وحدات إدارة الازمات**

**في مواجهة المشكلات والازمات المجتمعية**

**"Techniques of Community organizing in supporting of crisis management in dealing with problems and societal crises"**

تاريخ التسليم ٢٠٢١/٩/١٢

تاريخ الفحص ٢٠٢١/٩/٢٠

تاريخ القبول ٢٠٢١/٩/٣٠

إعداد

**محمد ابراهيم ذكي الدسوقي**



## تقنيات طريقة تنظيم المجتمع في تدعيم وحدات إدارة الأزمات في مواجهة المشكلات والازمات المجتمعية "

### اعداد وتنفيذ

### محمد ابراهيم ذكي الدسوقي

#### ملخص الدراسة:

تنظيم المجتمع كأحد الطرق الأساسية للخدمة الاجتماعية تعمل على مستوى الوحدات الكبرى ( المنظمات والمجتمعات)، وذلك بهدف مساعدتهم على تنمية الموارد والقدرات وإشباع الإحتياجات وحل المشكلات، بالإعتماد بشكل كبير على مشاركة المواطنين والتنسيق والتعاون مع قيادات ومنظمات المجتمع.

ويجب أن يتوافر لدي المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الازمات ويؤكد ذلك على أهمية إشارات الانذار المبكرة، وخلال هذه الدراسة يأتي دور إدارة الأزمات والتي تعتبر كمؤسسة حكومية وتتواجد في ديوان عام كل محافظة، في تقديم الإغاثة والخدمات للمتضررين من الازمات والكوارث والمشكلات المجتمعية، معتمدة بذلك على الجهود الحكومية والتطوعية معاً.

وتسعى الدراسة لتحديد تقنيات طريقة تنظيم المجتمع و لتدعيم دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية، مستخدمة الدراسة الوصفية كنوع دراسة والمسح الإجتماعي الشامل كمنهج مستخدم، حيث بلغ مجتمع الدراسة عدد (٢١) مفردة، مستخدماً إستمارة الإستبيان كأداة جمع بيانات، حيث أسفرت أهم نتائج الدراسة المرتبطة بتقنيات طريقة تنظيم المجتمع والتي بلغت قوتها النسبية (%٦٣.٨١) وهى نسبة منخفضة، ومجموع أوزان (٢٧.١٢) ومتوسط مرجح قدره (١.٩١)، في حين أن المقترحات بلغت قوتها النسبية (%٩٥.٢٦) وهى نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٥٤.٣) ومتوسط مرجح قدره (٢.٨٥).

**الكلمات المفتاحية:** تقنيات، وحدات إدارة الأزمات، الأزمات المجتمعية.

## Techniques of Community organizing in supporting of crisis management in dealing with problems and societal crises

### Abstract

Community Organizing as one of the basic methods of social service works at the level of major units (organizations and societies), with the aim of helping them develop resources and capabilities, satisfy needs and solve problems, relying heavily on citizen participation and coordination and cooperation with community leaders and organizations.

The organization must have sufficient preparations and methods for the prevention of crises, and this confirms the importance of early warning signs. During this study, the role of crisis management, which is considered as a governmental institution and is located in the general office of each governorate, comes to provide relief and services to those affected by crises, disasters and societal problems, based on this On governmental and voluntary efforts together.

The study seeks to determine the techniques of the method of Community Organization and to support the role of crisis management units in dealing with societal problems and crises, using the descriptive study as a type of study and the comprehensive social survey as a method used. The most important results of the study related to the techniques of the community organizing method, which reached a relative strength of (63.81%), which is a low percentage, and total weights (27.12) and a weighted average of (1.91), while the proposals reached a relative strength of (95.26%), which is a high percentage, and total weights (54.3) and a weighted average of (2.85).

Key words :techniques, crisis management units, community crises.

### أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

والاجتماعى والسياسى بمعنى اخر مساعدة المواطنين  
فى إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم وتحقيق الاهداف  
التي يحدونها ولا يمكن أن يتم ذلك دون مساعدة  
الفرد على النمو والتغير حتى يستطيع القيام بالمساهمة  
الايجابية الفعالة فى تحقيق أهداف المجتمع الذى  
يعيش فيه بما يحقق اهدافه الشخصية والتي  
لا تتعارض مع أهداف المجتمع وهذا ما تركز عليه  
الخدمة الاجتماعية حتى يستطيع الانسان أن يؤدي  
الدور المطلوب منه على اكمل وجه.

(حسانين، سيد أبوبكر، ١٩٩٦، ١٣٥)

ومهنة الخدمة الاجتماعية شأنها في ذلك شأن  
المهن الاخرى تساهم في إحداث التغيرات المقصودة  
لصالح المجتمعات، وقد تطورت أجهزتها التي تقوم  
بدورها في المساهمة لإحداث التغيرات على مستوى  
الأفراد والجماعات والمجتمعات وهذه الأجهزة تعرف  
بالمؤسسات أو المنظمات الاجتماعية ليس من غرضها  
الربح المادي سواء كانت الحكومية منها أو الأهلية،  
بل إن غرضها الاساسي هو تقديم الخدمات  
والمساعدات للأفراد والجماعات مستخدمة في ذلك  
طرق الخدمة الاجتماعية معتمدة في ذلك على مساندة  
الدولة.

(محمد، محمد عبدالفتاح، ٢٠٠٢، ٦)

وتنظيم المجتمع كأحد الطرق الاساسية للخدمة  
الاجتماعية تعمل على مستوى الوحدات الكبرى  
المنظمات والمجتمعات)، وذلك بهدف مساعدتهم على  
تنمية الموارد والقدرات وإشباع الإحتياجات وحل  
المشكلات، بالاعتماد بشكل كبير على مشاركة  
المواطنين والتنسيق والتعاون مع قيادات ومنظمات  
المجتمع.

(أبو النصر، مدحت محمد، ٢٠٠٩، ٩٠)

ولقد بدأت ظهور طريقة تنظيم المجتمع  
باعتبارها مرحلة للتصدي للأوضاع المجتمعية  
المختلفة، وما ترتب على تحويل هذه المجتمعات من  
مشكلات متزايدة ومتنوعة تحقق التنمية والتقدم  
للمجتمع، والعمل على التصدي ومواجهة الكوارث

تعد المرحلة التي تمر بها مصر من المراحل التي  
سيكون لها تأثيراً قوياً على مستقبل هذه الأمة، فلقد  
وضعت مصر خلال الفترة السابقة أساساً للتنمية من  
خلال المشروعات التنموية الكبيرة (قناة السويس  
الجديدة، العاصمة الإدارية) وغيرها من المشروعات  
التي كادت تنتهي في تأسيسها وتنفيذها الحكومة  
المصرية لتكون جسراً نحو مستقبل أفضل، معتمدة  
بذلك على أبنائها كقوة بشرية قادرة على تحمل  
الصعاب بما لديها من قدرات ومواهب وأفكار مبتكرة  
متقدمة فمن خلالهم يمكننا الوصول إلى مستقبل أفضل  
ومشرق.

وبدأت المجتمعات في الاهتمام بالتنمية  
المجتمعية والتعليم معاً والعمل على تمكين المجتمعات  
المحلية والتركيز على دور الفرد في عملية التنمية.  
(Edwards Jr, D. B. 17, 2019)

ومع ازدياد الاهتمام بالتنمية خلال القرن الواحد  
وعشرون نتيجة لزيادة الطفرة العلمية والتكنولوجية  
وآثارها والاهتمام بالتنمية الشاملة والمستمرة أو  
المستدامة، والتنمية الانسانية وتحسين نوعية الحياة  
كتطور طبيعي لتجارب التنمية في العالم، ونتيجة  
حتمية للميديا ووسائل الاتصالات والعولمة والاتفاقيات  
الدولية وهي طفرة جديدة في الثورة العلمية  
والتكنولوجية الهائلة التي تجتاح عالم اليوم.

(السروجي، طلعت مصطفى، ٢٠١٢، ١٠)

وتعتبر الخدمة الاجتماعية ذلك النوع من الممارسات  
المهنية الذى يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية  
وتساهم بايجابية وفعالية فى رفع مستوى المواطنين  
اقتصادياً واجتماعياً وباطراد فى زيادة متوسط نصيب  
الفرد من الدخل مقوماً بما يحصل عليه الفرد من سلع  
وخدمات.

(صالح، عبدالمحي محمود، ٢٠٠٢، ٣٥)

وتهدف الخدمة الاجتماعية إلى تحسين حال  
المجتمعات أى المساهمة فى إحداث التغير المقصود  
لصالح المواطنين وتحسين مستواهم الاقتصادى

من الازمات والكوارث والمشكلات المجتمعية، معتمدة  
بذلك علي الجهود الحكومية والتطوعية معاً.

#### ثانياً: أهمية الدراسة:-

١. قلة وجود دراسات سابقة في الخدمة الاجتماعية  
بصفة عامة وإدارة الازمات بصفة خاصة تناولت  
تقنيات طريقة تنظيم المجتمع في مساعدة وحدات  
إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والكوارث  
المجتمعية، علي حد علم الباحث.
٢. تساهم هذه الدراسة في القاء الضوء علي  
الاساليب التقنية لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل  
دور وحدات إدارة الازمات في مواجهة المشكلات  
والازمات الاجتماعية.
٣. الاهتمام العالمي بالقوى البشرية المدربة في  
المجالات الحياتية والعلمية بكافة أشكالها ومنها  
الخدمة الاجتماعية، وتكمن أهمية الدراسة هنا في  
انها تركز علي أحد أهم مجالات الخدمة  
الاجتماعية بصفة عامة وتنظيم المجتمع بصفة  
خاصة في مواجهة الكوارث والازمات المجتمعية.
٤. وتتناول الدراسة جانب هام من الإطار النظري  
الخاص بتنظيم المجتمع والذي يحتاج لمزيد من  
الجهد وهو إدارة الازمات والكوارث المجتمعية.

#### ثالثاً: أهداف الدراسة:-

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الهدف الرئيسي  
الاتي " تحديد تقنيات طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم  
دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات  
والازمات المجتمعية.  
وينبثق من الهدف الرئيسي الاهداف الفرعية الاتية:  
الهدف الفرعي الاول: تحديد تقنية تكنولوجيا  
المعلومات التي تتبعها وحدات الازمات في التعامل مع  
مشكلات والازمات المجتمعية.  
الهدف الفرعي الثاني: تحديد تقنية التشبيك الإلكتروني  
التي تتبعها وحدات الازمات في التعامل مع مشكلات  
والازمات المجتمعية.

والمشكلات المجتمعية، والتي تمثلت هذه الجهود في  
منظمات المجتمع حكومية كانت أو تطوعية.

(عفيفي، عبدالخالق محمد، ١٩٩٣، ٥٠)

إن تعقد الحياة الاجتماعية وتطور الظروف  
المعيشية والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية  
المتسارعة والظروف الجديدة تقف الحكومات أحياناً  
عاجزة عن مجاراتها، مما يستدعي تضافر جهود  
المجتمع الرسمية والشعبية لمواجهة هذا الواقع وهذه  
الايضاح، ومن هنا يأتي دور العمل التطوعي الفعال  
والموازنة للجهد الرسـمـية.

( حمزة، أحمد ابراهيم ، ٢٠١٥، ١٣)

وتوجد علاقة بين المنظمات بعضهم البعض تصل  
إتصلاً مباشراً بالتفاعل بين هذه الجمعيات، فالعلاقة  
بين هذه المنظمات تعكس نوعية ومستوي التفاعل  
بين هذه المنظمات.

(عبدالعال، عبدالحليم رضا، ١٩٩٦، ١٥٨)

هناك العديد من المحاولات الهادفة لدرء أخطار  
الكوارث الطبيعية كتجربة طبيعية تعود في قدمها إلي  
قدم أقدم من بروز علم إدارة الكوارث والازمات  
المجتمعية كمحور فكري له مناهجه العلمية وأساليبه  
التحليلية التشخيصية، وعلم وإدارة الكوارث وهو علم  
يتصف بالحدائثة النسبية إذ تعود الأبحاث والنظريات  
العلمية الاساسية فيه إلي مطلع السبعينيات من هذا  
القرن. (الطيب ، حسن أبشر، ١٩٩٢، ٧٠)

يجب أن يتوافر لدي المنظمة استعدادات  
وأساليب كافية للوقاية من الازمات ويؤكد ذلك علي  
أهمية إشارات الانذار المبكرة، لانه من الصعب أن  
تمنع وقوع شئ لم تتنبأ أو تنزر بإحتمال وقوعه، إن  
الهدف من الوقاية يتلخص من إكتشاف نقاط الضعف  
في المنظمة ومعالجتها قبل أن تتفاقم وتصل إلي أزمة  
أو كارثية ومشكلة مجتمعية.

(الحملاوي، محمد رشاد، ١٩٩٣، ٥٠٠)

وخلال هذه الدراسة يأتي دور إدارة الأزمات  
والتي تعتبر كمؤسسة حكومية وتتواجد في ديوان عام  
كل محافظة، في تقديم الإغاثة والخدمات للمتضررين

### خامساً: مفاهيم الدراسة:

مفهوم الدور:

ويعرف هربرت سترين الدور بأنه أنواع السلوك التي يقوم بها شخص يشغل مكانة معينة بمعنى أنه كيف يتعين علي شاغل الدور أن يسلك أو يتصرف حيال الشخص أو الأشخاص الآخرين الذين يصنعون حقوق وواجبات مكانته في تعامله معهم ويشغل كل فرد مجموعة من المكانات داخل عدد من انساق المكانات التي يمكن أن تتصور كل نسق منها كخريطة تحدد المكانات المختلفة من حيث علاقاتها ببعضها، كما توضح كيفية صلاتها وارتباطها ببعضها، وهكذا تتحدد مكانات الشخص حسب موقعة علي مثل هذه الخريطة.

(عطيه، السيد عبد الحميد، آخرون، ٢٦، ٢٠١٢)

ويعرفه أحمد عزت بأنه نمط من السلوك الذي تنتظره الجماعة وتتطلبه من الفرد في مركز معين فيها وهو سلوك يميز الفرد تميزاً ممن يشغلون مراكز أخرى. (منقريوس، نصيف فهمي، ٢٠٠٩، ٢٥٨)

وبالنسبة للدراسة الحالية يعرف الدور في إدارة الازمات بأنه نمط من الأفعال أو التصرفات التي تقوم بها إدارة الازمات في المحافظة، والتي تستهدف حل المشكلات المجتمعية ومواجهة الكوارث والازمات، وتقديم خدمات الاغاثة لمساعدة الفئات المتضررة، والعمل علي التقليل من الخسائر الناتجة من هذه الكوارث.

ويمكن تحديد المفهوم الاجرائي للدور في هذه الدراسة :

١. دور إدارة الازمات في تقديم الخدمات للأسر المتضررة.
٢. البرامج والخطط التي تنفذها الإدارة في مواجهة المشكلات المجتمعية.
٣. السياسات والخطط التي تقوم بوضعها إدارة الازمات لمواجهة والتصدي لآثار السلبية الناتجة عن هذه الكوارث.

مفهوم إدارة الازمات:

الهدف الفرعي الثالث: دور الأخصائي الاجتماعي في تدعيم دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

الهدف الفرعي الرابع: تحديد المعوقات التي تواجه وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

الهدف الفرعي الخامس: التوصل لتصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم وحدات إدارة الازمات في مواجهة والتعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

### رابعاً: تساؤلات الدراسة:-

تسعى هذه الدراسة للإجابة علي التساؤل الرئيسي الاتي " ما تقنيات طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

وينبثق من التساؤل الرئيسي الاتية:

الهدف الفرعي الاول: ما تقنية تكنولوجيا المعلومات التي تتبعها وحدات الازمات في التعامل مع مشكلات والازمات المجتمعية.

التساؤل الفرعي الثاني: ما تقنية التشبيك الإلكتروني التي تتبعها وحدات الازمات في التعامل مع مشكلات والازمات المجتمعية.

التساؤل الفرعي الثالث: ما دور الأخصائي الاجتماعي في تدعيم دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

التساؤل الفرعي الرابع: ما المعوقات التي تواجه وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

التساؤل الفرعي الخامس: ما التصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم وحدات إدارة الازمات في مواجهة والتعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية.

- المرحلة الثانية: بناء علاقة مهنية سريعة: من خلالها يستطيع أن ينقل خدماته إلى العميل قائمة على احترام العميل وبث الطمأنينة في قلبه.
- المرحلة الثالثة : تحديد المشكلات الرئيسية أو الأحداث المرسبة للآزمة: وهنا يقوم اخصائي الآزمة بتحديد المشكلات التي يواجهها العميل وان توضع فيما يسمى بجدول الاولويات حيث يقوم بالتعامل مع أكثر المشكلات إيلاما للعميل ثم التحى تليها.
- المرحلة الرابعة: التعامل مع الانفعالات والمشاعر: وهنا يساعد العميل على التعبير عن مشاعره لكي يجد متنفس من خلاله وعلاجاً لازمته ومن خلال عرض العميل للمشكلة من الممكن إن يستنبط الاخصائى من كلامه بعض المشاعر التي من الممكن تحويلها إلى مشاعر ايجابية من شأنها التخفيف من حدة أزمة العميل.
- المرحلة الخامسة: تحديد واكتشاف البدائل: وهي من أصعب المراحل فى التدخل فى الأزمات وذلك لان العميل في موقف الآزمة يعرف بأنه شخص تنقصه القدرة على دراسة الموقف في إطاره الشامل ويقوم باستخدام طرق تقليدية معتادة لمواجهة الآزمة وغالبا ما يفشل وإذا ما تم إنشاء المرحلة الرابعة بشكل جيد فان العميل في هذه المرحلة سوف يفكر بطريقة أفضل في إطار مشاعر جديدة وهنا يقوم الأخصائى الاجتماعى بإيجاد حلول بديلة من شأنها أن تساعد العميل في تخطى موقف الآزمة.
- المرحلة السادسة: إعداد وتجهيز خطة العمل: وهنا يقوم الأخصائى باختيار الاستراتيجيات التي ينبغي أن تكون متكاملة من أجل تمكين خطة العلاج من تحقيق أهدافه.
- المرحلة السابعة الإنهاء والمتابعة:وهى آخر مرحلة التحى يقوم فيه الأخصائى الاجتماعى بإنهاء خطة التدخل مع الشخص الذي يعانى من الآزمة بعد أن يكون لهم خطة للاتصال به ووضع

تعرف الآزمة في اللغة: (أزم) وتعني الشدة والقطط والمأزم هو الضيق.

(العربية، مجمع اللغة ، ١٩٩٩ ، ١٥)

ويقصد بالآزمات هي العملية الإدارية المستمرة التي يتم من خلالها الاهتمام بالتنبؤ بالآزمات المحتملة عن طريق الإستشعار بها، والقيام برصد المتغيرات والتغيرات البيئية الداخلية والخارجية الجديدة للآزمة وتجهيز الموارد والامكانيات المتاحة لمنع الآزمة أو التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر من الاضرار، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت بأقل تكلفة ممكنة، وأخيرا دراسة القوي والعوامل التي تقف وراء الآزمة لمنع حدوثها مرة أخرى في المستقبل.

(أحمد ،عصام بدري ،٢٠١٧ ، ٥٢)

ويمكن تحديد المفهوم الاجرائى لإدارة الأزمات فى هذه الدراسة ب:

١. أنها مؤسسة حكومية.
  ٢. تنشأ لتحقيق أهداف محددة.
  ٣. تساهم في مواجهة الآزمات والكوارث المجتمعية.
  ٤. تمارس عملها في اطار أيديولوجية المجتمع والاساس القيمي في المجتمع.
  ٥. هي المؤسسة التي تسعى لمواجهة والتقليل من مخاطر العديم من الكوارث والآزمات، وتشمل هذه المشكلات :
- السيول.
  - الزلازل.
  - الحرائق.
  - حوادث القطارات والطرق الكبرى.

مراحل التدخل فى الآزمات:

- المرحلة الأولى: التقدير السريع وتقسيم المخاطر : وفى هذه المرحلة يقوم الأخصائى الاجتماعى بعمل خطو سريعة من خلالها يقوم بتقدير الموقف النفسى والاجتماعى والبيولوجية لحالة الآزمة لدى العميل.



خطة متابعة العميل بعد الانتهاء من العلاج.

(Albert R. Roberts, 2005, 48)

خطوات التدخل في الازمات:

توجد اربع خطوات مطلوبة عندما يقوم  
المساعد(الاخصائى الاجتماعى) بدور رسمي او مسئول  
للتدخل فى الازمة:

١. يقيم الحالة الحاضرة للشخص وطبيعة وشدة  
الازمة اى مدى الارتباك الذى احدثته الازمة  
ومدى قوة الشخص ومهارته التكيفية وما هى  
الخيارات المتاحة.

٢. يحد نوع المساعدة المطلوبة والتي يكون  
الشخص فى امس الحاجة اليها فى ضوء تقييمه  
للحالة ومهارات التكيف والمصادر المتاحة  
للشخص مثل مجموعة المساندة او الاصدقاء.

٣. التصرف بطريقة مباشرة لمساعدته من خلال قيام  
المساعد بمساعدة الشخص على ان ينقب عن  
مشاعر الخوف والذنب والغضب ويساعده ايضا  
على توسيع الخيارات عنده او على الاقل التفكير  
العقلاني فى الازمة.

٤. يبدأ الشخص فى تليل الازمة ليحقق التوازن  
الجديد وذلك من خلال قيام المساعد بتعزيز  
المهارات التكيفية ومساعدته على وضع خطة  
لائقاص التوتر وتحقيق اهداف جديدة.

(Brammr. Lawrence M, 1988, 105)

### التشبيك بين المنظمات .

أ. التشبيك :-

ظهر مفهوم الشبكة (التشبيك) فى أوائل القرن  
الماضى بظهور الأحلاف العسكرية والتجارية  
والسياسية فى مجالات العلاقات الدولية، وفى منتصف  
السبعينات قام المجلس الدولي لتعليم الكبار I.C.A.E  
بتأسيس شبكات فى مختلف أقاليم العالم تضم منظمات  
غري حكومية وخبراء فى جماعات معينة بمكافحة  
الامية وكان الهدف تشجيع التفاعل والتلاقى  
والتأصال بين مختلف الخبرات فى العالم لتعزيز  
وتمكن المجتمع المدني من المشاركة فى حملات محو

الامية، ثم برزت مبادرة عالمية أخرى للممارسين فى  
مجال الصحة، وفى بداية الثمانينات ظهرت شبكة  
العمل الصحى الآسيوي فى آسيا للعمل على المستوى  
الشعبى فى مجال الرعاية الأولية.

ويعرف التشبيك بأنه: إتجاه تسعى إليه المنظمات  
حتى تكمل قواتها وقدراتها لتصبح أكثر قوة فى  
مواجهة المشكلات العالمية والدفاع عن القضايا  
المجتمعية .

وكذلك هو عبارة عن إقامة علاقة بين مجموعة  
منظمات تسعى لتحقيق أهداف مجتمعية ؛ وذلك عن  
طريقة الاتصال والتبادل فى الأفكار والخبرات  
والتعاون، والتنسيق بينهم.

(عبد الحليم، سلوي رمضان، ٢٠٠٤، ٨٤)

ويعرف التشبيك إجرائياً فى هذه الدراسة:

١. استخدام العلاقات الشبكية لتوسيع نطاق التبادل.
٢. تبادل المعلومات بين الأشخاص والمنظمات التي  
تجمعهم مصلحة مشتركة.
٣. تعزيز التنسيق والتعاون حول القواسم المشتركة  
بين المؤسسات العاملة لخدمة قضية ما.
٤. إيجاد رؤية مشتركة بين المؤسسات فى إطارها  
لتطوير خدمة هذه القضية.
٥. إيجاد آليات وأطر عمل مشتركة بين المؤسسات.
٦. التخطيط لتعاون منظم بين طرفين أو أكثر من  
منظمات المجتمع المدني أو أفراد مهتمين بهذا  
القطاع بهدف تبادل الخبرات والعمل المشترك فى  
الخدمة وتنمية المجتم.
٧. تعد آلية الترابط والتشبيك بين منظمات المجتمع  
المدني الية تنظيمية تسعى من خلالها المنظمات  
الى تنسيق وتعبئة الجهود والمواقف والموارد  
باتجاه تحقيق اهداف هذه المنظمات.

تكنولوجيا المعلومات الحديثة:  
أ. مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

— يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات : إلى مدى  
واسع من التكنولوجيا المتضمنه فى معالجة وتناول  
المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر والبرامج ، وطرق

تطوير النظم الجديده من بعد وتقنيات المكتب الحديثه المتضمنه أيضاً أجهزة الأستنساخ الحديثه والمصغرات الفيلميه والتكامل بينهما معا .

(أحمد، عبد الفتاح عثمان، ١٩٨١، ١٦)

وتعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعاً وإستخداماً فى عصرنا الحالى ، ويتضمن مفهوم التكنولوجيا عنصرين أساسيين هما : العنصر المادى ويشمل الآلات والمعدات ، والعنصر الفكرى ويشمل الأسس المعرفيه ، والتقنيه والمنهجيه.

(أحمد، محمود علم الدين، ١٩٩٠، ١٥)

— يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات :

يقصد بها البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحه لطلابها بسرعه وفعالیه .

— مفهوم نسق المعلومات :

هو نظام يختص بالكشف عن المعلومات وتجميعها وإعدادها للإستخدام حسب حاجة المنظمات، وهى نظام يتضمن مجموعه من الإجراءات لإمداد الإدارة بالمعلومات اللازمه لإتخاذ القرار.

(مراد، عبد الفتاح أحمد، ٢٠٠٢، ١٠١)

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

بأنها هى الوسائل المختلفه للحصول على المعلومات وإختزانها ونقلها بإستخدام الحاسبات والإتصالات والإلكترونيه المصغره .

(Ivan, H. Webb, 2005, 2)

المفهوم الإجرائى لتكنولوجيا المعلومات :

١- هى مجموعه من الأساليب الفنية التى يتم إستخدامها فى تحليل وتنظيم البيانات والمعلومات .

٢- تسهم فى تطوير وتحسين الخدمات التى يتم تقديمها .

٢- أنها تساعد فى نقل التجارب السابقه والإستفاده منها .

٣- أنها تشمل ثلاث جوانب هى :

أ- الجانب المادى المتمثل فى أستخدام المعدات والأجهزة الصلبه مثل ( اجهزة الكمبيوتر ، أقراص

السى دى ، والفلوبى ديسك ، ، طابعة الكمبيوتر ، الهارد ديسك ، سماعات الكمبيوتر ، ووسائط التخزين والنقل الاخرى )

ب- جانب البرمجيات المتمثل فى أستخدام البرامج الخاصه بنظم التشغيل مثل ( الويندوز ، البرامج التطبيقية وارد واكسيل وأكسيس... الخ )

ج- الجانب الأتصالى يتمثل فى استخدام وسائل الإتصالات المختلفه لنقل المعلومات مثل ( شبكة الأترنت ، التليفون المحمول ، البريد الإلكتروني ، الأقمار الصناعيه ، الفاكس ، التليكس... الخ ) .

٤- أن تكنولوجيا المعلومات تساعد فى التخطيط لخدمات الرعايه الاجتماعيه .

#### سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

➤ نموذج دورة إدارة الازمة:

هناك تشابه كبير بين تحليل مسيرة الازمات وبين النموذج البيولوجي فى دورة الحياة الطبيعية، حيث أن الكائن الحي يمر بمراحل مختلفه من الميلاد ثم مرحلة النمو، والنضج وصولاً إلى مرحلة الانحدار والموت، ويستخدم عدد من الباحثين مسمى دورة حياة الأزمة للتعبير عن كل مرحلة تمر بها الازمات علي نحو تفصيلي، إضافة إلى أنها تساعد المنظمات علي إدارة كل مرحلة علي حدة وفق معطيات، وذلك حين تظهر بوادر الازمة يمكن أن تتدخل فنون الإدارة لتحول دون أن تصل الازمة إلى مرحلة النمو والنضج، وفي هذه الحالة يمكن إنهاء الازمة فى مهدها.

(أحمد، عصام بدري، ٢٠١٧، ٣٩)

وقد تنجح الادارة الجيدة فى تجنب الازمة، قبل أن تولد بما يمكن أن نطلق عليه "إجهاض الازمة"، وحين تتجاهل الادارة معالجة الازمة فى مهدها تكون الظروف مهيأة لميلاد الأزمة ونموها ووصولها إلى مرحلة النضج التى تشكل تهديداً كبيراً لسمعة المنظمة، وإذا استطاعت المنظمة التصدي للمشكلات قبل أن تستفحل وتنمو وتتحول إلى أزمات، فإنها سوف تتجنب التغطية البغيضة التى تقدمها وسائل الاعلام نتيجة نقص المعلومات وزيادة الغموض،

وتشمل مراحل دورة حياة الازمة (مرحلة النشوة،  
مرحلة الزيادة، مرحلة القوة، مرحلة الضعف، مرحلة  
الاضمحلال).

(سليمان، ماجد بن عبدالله ، ٢٠١٧، ٥٠)

### سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة:

يحدد نوع الدراسة في ضوء طبيعة الموضوع  
المراد دراسته والمجال الذي يهتم به الباحث والهدف  
الذي تسعى الدراسة لتحقيقه ، وكذا نوعية وطبيعة  
المعلومات التي يرغب في الحصول عليها، وارتباطاً  
بموضوع الدراسة وأهدافها فإن هذه الدراسة تعد من  
الدراسات الوصفية لأنها تستهدف تقرير خصائص  
معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد.  
(محمد زكي أبو النصر، ٢٠٠٨،

والدراسات الوصفية تركز علي وصف حالة  
معينة، وجمع البيانات التي لها صلة بها والعمل علي  
مناقشة وتحليل البيانات.

( Edgar, T. W., & Manz, D. O., 2017, )

حيث تستهدف الدراسة الحالية تحديد تقنيات  
تنظيم المجتمع لتدعيم دور إدارة الازمات بديوان  
محافظة أسيوط والعوامل المؤدية لتدعيم تلك الادوار  
التي تقوم بها إدارة الازمات في مواجهة الازمات  
والمشكلات المجتمعية لديهم وأدوار الاختصاصي  
الاجتماعي والمعوقات التي تعوق قيام بأدوار المهنة  
وصولاً لتصور مقترح من منظور طريقة خدمة  
الجماعة لتفعيل دور وحدات إدارة الازمات.

٢- المنهج المستخدم:

ولقد قام الباحث خلال هذه الدراسة بالإعتماد  
علي منهج المسح الاجتماعي الشامل خاصة وأن  
منهج المسح الاجتماعي يعد من أنسب المناهج لهذه  
الدراسة حيث إنه منهج لجمع البيانات بواسطة طرح  
الأسئلة شفويّاً أو خطياً علي المستجيبين.

(سرحان، باسم ، ٢٠١٧، ١٢٦)

فهو الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته  
ومشكلاته. (أبوالنصر، مدحت محمد ، ٢٠١٧،  
١٤٠،

وقد إعتد الباحث علي منهج المسح  
الإجتماعي الشامل وذلك من خلال:

١. الحصر الاجتماعي الشامل للعاملين بإدارة  
الازمات في ديوان عام المحافظة بأسيوط وحي  
شرق وحي غرب وعددهم ( ٢١ ) .

٣- أدوات الدراسة:

وفي هذه الدراسة تم إستخدام مجموعة من أدوات  
الدراسة فرضتها طبيعة الدراسة وأهدافها و تتمثل  
هذه الادوات في:

- إستمارة أستبيان للعاملين بإدارة الازمات في  
ديوان عام المحافظة بأسيوط وحي شرق وحي  
غرب.

٤- مجالات الدراسة:

أ. المجال البشري:

ويشمل الحصر الشامل للعاملين بوحدات  
ادارة الازمات بديوان عام المحافظة وعددهم (٢١) .  
ب. المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة في إطار وحدة إدارة  
الازمات بديوان عام المحافظة وحي شرق وحي  
غرب:

١. تعد من أكثر الوحدات نشاطاً بمحافظة  
أسيوط.

٢. قرب مجتمع الدراسة من مقر عمل  
الباحث.

٣. استعداد وحدات إدارة الازمات  
للتعاون مع الباحث في جمع البيانات  
ومنح التسهيلات اللازمة للدراسة.

ج. المجال الزمني:

وهي الفترة الزمنية التي أستغرقها الباحث في  
إجراء الدراسة ميدانياً من (٢٠٢١/٢/٣١) إلي  
(٢٠٢١/٦/١٣).

### ثامناً: نتائج الدراسة:

٥. أوجه ودرجة استفادة العاملين في وحدات إدارة الازمات من الدورات التدريبية وذلك بقوة نسبية بلغت (٨٠.٢٦%) وهي نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٣٣.٧١) ومتوسط مرجح قدره (٢.٤)
٦. أهم السلوكيات والتصرفات التي يمارسها العاملين في وحدات إدارة الازمات عند استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات الحديثة من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٣.٨١%) وهي نسبة منخفضة، ومجموع أوزان (٢٧.١٢) ومتوسط مرجح قدره (١.٩١)
٧. أهم السلوكيات والتصرفات التي يمارسها العاملين في وحدات إدارة الازمات عند استخدام تقنية التشبيك الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٤.٩%) وهي نسبة منخفضة، ومجموع أوزان (٣٧) ومتوسط مرجح قدره (١.٩٢)
٨. أهم أدوات طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك بقوة نسبية بلغت (٨٥.٢٥%) وهي نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٤٨.٦١) ومتوسط مرجح قدره (٢.٥٥)
٩. أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي في تفعيل دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك بقوة نسبية بلغت (٨٥.٢٥%) وهي نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٤٨.٦١) ومتوسط مرجح قدره (٢.٥٥)

١. أن نسبة ( ٨٥.٧%) من عينة الدراسة من العاملين في وحدات إدارة الازمات من الذكور، في حين أن نسبة (١٤.٣%) منهم من الإناث، وقد يرجع هذا إلى طبيعة عمل الوحدة.
٢. أن نسبة (٤٧%) من عينة الدراسة يتراوح سنهم بين ٣٠: ٤٠ سنة وصغر سن العاملين في وحدات إدارة الازمات هذا يعكس أن هذه الفئة في بداية مرحلة النضج المهني وليس لديها القدر الكافي من الكفاءة والخبرات، لذلك من الضروري الاهتمام بإعداد وتنظيم البرامج والدورات التدريبية لهم باستمرار لصقلهم مهنيًا.
٣. أن عدد سنوات خبرة عينة الدراسة من العاملين في وحدات إدارة الازمات أنه يأتي في المرتبة الأولى (٥ - ١٠) أعوام والتي جاءت بنسبة (٥٣%)، وهذا يعكس قدر متوسط من الخبرة الوظيفية والميدانية وكذلك المهارات والمعارف التي لدى العاملين في وحدات إدارة الازمات للتعامل أثناء تعاملهم في مجال الازمات والكوارث المجتمعية.
٤. أن نسبة (٧٤%) من عينة الدراسة من العاملين في وحدات إدارة الازمات قد حصلوا على دورات تدريبية وهذا يدل على أن عدداً كبيراً منهم لديه من المهارات والخبرات والمعارف ، بينما نسبة (٢٦%) من عينة الدراسة من العاملين في وحدات إدارة الازمات لم يحضروا دورات تدريبية وهذا يعكس أهمية تنظيم دورات تدريبية لهؤلاء العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك لتنمية مهاراتهم وقدراتهم وإكسابهم خبرات جديدة للتعامل مع طبيعة عمل الوحدة.

٧. تشجيع الاخصائيين الاجتماعيين على اتخاذ القرارات الفورية نتيجة لأبحاثهم الاجتماعية طبقاً للمواقف الطارئة.
٨. وضع أسس لمقررات دراسية لطلبة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث.
٩. الإهتمام بإعداد الاخصائيين الاجتماعيين على تقديم خدمات الإرشاد النفسى والاجتماعى وتأهيل المجتمع المحلى وأفراده بعد الكارثة.

١٠. أكثر المعوقات التى تحول دون تفعيل دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية والتي تواجه العاملين في وحدات إدارة الازمات عند العمل معهم وذلك بقوة نسبية بلغت (%٨١.١٩) وهى نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٤٦.٢٨) ومتوسط مرجح قدره (٢.٤٣)
١١. أهم المقترحات التي تساعد في تفعيل دور وحدات إدارة الازمات في التعامل مع المشكلات والازمات المجتمعية من وجهة نظر العاملين في وحدات إدارة الازمات وذلك بقوة نسبية بلغت (%٩٥.٢٦) وهى نسبة مرتفعة، ومجموع أوزان (٥٤.٣) ومتوسط مرجح قدره (٢.٨٥) .

#### توصيات الدراسة:

١. الإعداد الجيد للعناصر الصالحة التى ينبغى اختيارها فى ضوء مواصفات محددة وخصائص ذاتية من خلال عقد الدورات التدريبية.
٢. التوسع فى التدريب العملى على الأعمال المعاونة فى مواجهة الكوارث والنكبات (إسعافات أولية- دفاع مدنى- إعداد معسكرات إيواء، إدارة المعسكرات والإشراف عليها إلخ).
٣. تكثيف التدريب النظرى والعملى حول مهارات التعامل مع الكوارث للاخصائيين الاجتماعيين بواسطة خبراء ومتخصصين فى هذا المجال.
٤. إرسال الاخصائيين الاجتماعيين العاملين فى مجال الكوارث إلى بعض الدول المتقدمة فى هذا المجال لتبادل الخبرات والإطلاع على التجارب الدولية فى هذا الصدد.
٥. توفير الحافز المادى والمعنوى المناسب للاخصائى الاجتماعى نظير عمله.
٦. إبراز دور الاخصائى الاجتماعى فى مواجهة الكوارث والأزمات إعلامياً.

### مراجع الدراسة:

١. أحمد ابراهيم حمزة (٢٠١٥). العمل الاجتماعي التطوعي، دار المسيرة ، عمان.
  ٢. السيد عبدالحميد عطيه واخرون (٢٠١٢). النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
  ٣. باسم سرحان (٢٠١٧). طرائق البحث الاجتماعي الكمية، المركز العربي للأبحاث، قطر.
  ٤. سلوي رمضان عبدالحليم (٢٠٠٤). رؤي أعضاء مجالي إدارة المنظمات غير الحكومية حول إمكانية تطبيق مدخل التشبيك " دراسة مطبقة علي الجمعيات الاهلية بمركز محافظة الفيوم، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
  ٥. سيد أبو بكر حسانين (١٩٩٦). الخدمة الاجتماعية النشأة والتطور، الطبعة الرابعة، دن، القاهرة.
  ٦. طلعت مصطفى السروجي (٢٠١٢). التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
  ٧. عبدالحليم رضا عبدالعال (١٩٩٦). تنظيم المجتمع" أجهزة، مجالات، حالات"، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة.
  ٨. عبدالخالق محمد عفيفي (١٩٩٣). تنظيم المجتمع" أدوار ونماذج الممارسة"، مكتبة عين شمس، القاهرة.
  ٩. عبد الفتاح عثمان (١٩٨١). نظريات خدمة الفرد رؤية نقدية معاصرة ، دار برلنت للطباعة ، القاهرة.
  ١٠. عبد الفتاح مراد (٢٠٠٢). موسوعة البحث العلمي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .
  ١١. عبدالمحي محمود صالح (٢٠٠٢). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
  ١٢. عصام بدري أحمد (٢٠١٧). تكامل جهود المنظمات الحكومية والاهلية في مواجهة الوراثة
- والازمات المجتمعية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
١٣. ماجد بن عبدالله سليمان (٢٠١٧). جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، دار المنهل، عمان.
١٤. مجمع اللغة العربية (١٩٩٩). المعجز الوجيز، القاهرة.
١٥. مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
١٦. محمد رشاد الحملاوي (١٩٩٣). إدارة الأزمات" تجارب محلية وعالمية"، مكتبة عين شمس، القاهرة.
١٧. محمد زكي أبو النصر (٢٠٠٨). لياقة التصميم المنهجي للبحث الاجتماعي ، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
١٨. محمد عبدالفتاح محمد (٢٠٠٢). الاسس النظرية لاجهزة تنظيم المجتمع، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
١٩. محمود علم الدين (١٩٩٠). تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ،العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة.
٢٠. مدحت محمد أبو النصر (٢٠١٧). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
٢١. معجم اللغة العربية (١٩٨٥). المعجم الوسيط ، القاهرة، دار المعارف.
٢٢. نصيف فهمي منقريوس (٢٠٠٩). النظرية العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
٢٣. Brdford Wesheafor & Charles (2012). Techniques And Guidelines For Social Work Practices; USA; Allyn Bacon Press.

- Edwards Jr, D. Bedro. (2019). ٢٤. Shifting the Perspective on Community-based Management of Education: From Systems Theory to social capital and community empowerment. International Journal of Educational Development, Vol (64), University of Hawaii, United States.
- Elizabeth A. Segal And Other (2005 .٢٥ ). Social work An Introduction to the profession , Thomson Brooks/ Cole, United States of America .p73.
- Edgar, T. W., & Manz, D. O. ٢٦. (2017). Research Methods for Cyber Security. Syngress, .Amsterdam, Netherlands
- Ivan ,Webb (2005). Definition Of ٢٧. ICT As Defined by QECD(Approved. Home Sitemap privacy Terms of Use) ,The NZ HI growth project Trust , University Of Tasmania.
- Johnson, Damon (2002). ٢٨. Management Information systems,3 Edition, New York: West publishing Company.
- Mores, Kent Jennings (2010). Professionalism and Information Technology Positioning and Mediation, USA South western publishing.