بحث بعنوان
تصور مقترح لمنهاج عمل الاخصائي الاجتماعي
مع حالات الطوارئ

إعداد

د/عماد محمد محمد عبد السلام
مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم

مشكلة الدراسة:

لقد زادت حدة الأزمات واتسع مجالها وكثر تردد وقوعها عن ذى قبل، حتى يمكن أن يطلق على هذا العصر" عصر الأزمات" شأنه في ذلك شأن تسميته بعصر المعلومات وعصر التكنولوجيا، وعصر التغير السريع، وعصر الانفجار المعرفي، وغيرها من تسميات، ونتيجة لكثرة حدوث الأزمات وزيادة آثارها السلبية على المجتمع، نشأ علم إدارة الأزمات والطوارئ وهو من العلوم الحديثة التي زادت أهميتها في عصرنا الحاضر[٤]،

وإدارة الأزمات والطوارئ هى أسلوب إدارى من أساليب مواجهة الازمات والطوارئ، وتأثيرها ذو طبيعة خاصة تميزة عن غيره من الأساليب الإدارية، تمارس فيه مجموعة من الأنشطة والوظائف والاجراءات قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمة لمواجهتها في مراحلها المختلفة بهدف منع حدوثها أو تكرارها كلما كان ذلك ممكناً، والتقليل أو الحد من أضرارها عند حدوثها، وإزالة آثارها بعد وقوعها[١].

فهو علم إدارة توازنات القوى، ورصد حركتها واتجاهاتها، وعلم المستقبل، والتكيف مع المتغيرات، وتحريك الثوابت ودراسة قوى الفعل في كافة المجالات الإنسانية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها.

وإزاء التحديات التى يواجهها هذا العالم والآمال المعقودة عليه، تبنى فاعليته على قدرته على التنبؤ المستقبلي الذي يعين في تحديد حالات الطوارئ والأزمات المتوقعة والعمل على الحيلولة دون وقوعها أو مجابهتها عند حدوثها، وإزالة آثارها بعد حدوثها وانتهائها.

لذلك أنشئ بما يسمي بإدارة الأزمات والطوارئ والتي تؤخذ بنتائجها وتوصياتها لدى الحكومات والدول المتقدمة، لتفادي الأزمات أو التقليل من آثارها[٦].

وفي اطار ما تقوم به الدولة من اجراءات من اجل تفادي الأزمات او التقليل من آثارها، قامت الحكومة المصرية بتشكيل اللجنة القومية لادارة الازمات والحد من المخاطر بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٣١٨٥ لعام ٢٠١٦، برئاسة رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، وعضوية كل الوزارات والمحافظات ومجموعة من الهيئات والأجهزة المعنية، بالإضافة إلى ممثلي منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص.

وبناء على توصيات هذه اللجنة انشئت وحدات ومراكز لادارة الازمات والكورث تحت مسميات مختلفة منها " لجان الامن والسلامه، مركز الاغاثة ، مركز ادارة الازمات ، ...الخ) على مستوى الوحدات التنفيذية والكيانات التنظيمية، بهدف اتخاذ الاجراءات الوقائية واعداد الخطط اللازمة ادارة الازمات والحد من الكوارث ،

ومن هذه القطاعات قطاع الجامعات

وهو الامر الذي يتطلب وجود متخصصين معدين اعدادا مهنيا، علميا ومهاريا للعمل في حالات الطوارئ وادارة الازمات والكوارث.

والتي تخلف ورائها معاناه انسانية واسعة النطاق. الامر الذي يستلزم معه التأهب للعمل في حالات الطوارئ والتصدي للازمات، لتوفير الحماية للاشخاص الذين يقعون تحت تأثير تلك الكوارث وضمان وصول المساعدات الضرورية لهم في الوقت المناسب، وفق منهاج علمي يتضمن اساليب وتكنيكات وادوار مهنية ويمارسه متخصصون مهنيون لديهم المهارات اللازمة للعمل في حالات الطوارئ.

وبما ان مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تهدف الى التعامل مع مختلف المواقف والمشكلات التي تعترض افراد المجتمع ، كما أنها تسعى لتحقيق أهداف تنموية ووقائية للفئات المعرضة لتلك المواقف.

فانه من الاهميه بمكان اعداد الطلاب في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعيه ليكتسبوا المهارات الكافيه للعمل في حالات الطوارئ، من خلال منهاج عمل عمل للاخصائي الاجتماعي للعمل في حالات الطوارئ يحدد استراتيجات واساليب العمل والمسؤوليات والادوار التي يجب القيام بها عند حدوث حالات الطوارئ، في اطار منظومة العمل الاجتماعي والاتجاهات الحديثة للخدمة الاجتماعية.

وهذا ما اكده كل من (Nelson&Slaikeu, ١٩٨٤) حيث اشارو إلى أهمية حصول العاملين في مهن المساعدة الإنسانية على دورات متخصصة في مجال التعامل مع الأزمات وذلك لما لهذه الطريقة من أثر ايجابي في التخفيف من آثار الأزمة على المصاب بها وقت حدوثها.

كما اوصت دراسة (كرار الخفاجى ، حامد الحدراوى-٢٠١٠)[٥] بضرورة استخدام الأسلوب والمنهج العلمى السليم في التعامل مع الأزمات والطوارئ وإدارتها وتحديد أسباب نشوئها بشكل دقيق، مع ضرورة التعامل مع المعلومات بشكل كبير ومدروس وتشكيل فريق للتعامل مع الطوارئ والأزمات. كما اكدت دراسة(مشاعل بنت محمد-٢٠٠٤)[١٠] بأن فعالية إدارة الكوارث والأزمات يتوقف على عوامل عدة منها: إتباع آليات إدارية متطورة، ومنهجية متكاملة، والدور القيادى والعلمى المنضبط والإبداع.

وقد ازدادت الطوارئ والأزمات خطورتها في العصر الحالي حتى أن مصطلح الأزمة أصبح من أكثر المصطلحات شيوعاً واستخداماً، ومن هنا نجد أن الأزمة موقف مضطرب ومتوتر نتج عنه إحساس بالخطر يتطلب مجهوداً جباراً أو عظيماً للتعرف على متغيراته وتفسير ظواهره ومحاولة السيطرة على أحداثه وتجنب مخاطره من خلال التعرف على معرفة أسباب

الأزمة والظروف والتربة الخصبة التي أتاحت وجودها في ظل توفر رؤية مستقبلية ومعمقة تتبأ بما سيحدث من تطورات،

ولهذا فإن مشكلة البحث الحالى تتمثل في محاولة التوصل إلي بناء منهاج عمل الاخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ والأزمات.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها ذاته، حيث لا يوجد مجتمع ليس معرض للوقوع في حالات الطوارئ و الأزمات، والتى تحث فجأة وتنتج عنها العديد من المشكلات التي تستوجب ضرورة التدخل المهنى من جانب الكثير من المهنيين خاصة هؤلاء الذين وبحكم ممارستهم المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية ، هذا المجال الذى أكدت التوجهات المعاصرة بأنة أحد المجالات الهامة التى ينبغي أن تهتم بالتدخل حالة وقوع الأزمات ،ويحتم هذا الدور للخدمة الاجتماعية في مواجهة الأزمات خاصة في مرحلة إدارة الأزمة ذاتها وما تتركه هذه الأزمة من نتائج ومشكلات ضرورة أن يقوم الاخصائي الاجتماعي بجملة من الأدوار المنوطة ، وذلك باعتبار الاخصائي الاجتماعي أحد المدخلات الهامة والعناصر الرئيسية في مجال الخدمة الاجتماعية.

كما ترجع أهمية الدراسة إيضاً في الإسهام في تحقيق ثقافة المشاركة بين التخصصات والمهن المجتمعية التى يمكن ان تساهم في إدارة الأزمات والطوارئ ، وذلك من خلال إعداد وتأهيل الاخصائيين الاجتماعيين للعمل ضمن فريق العمل ،واكسابهم خبرات واقعية من خلال الممارسة حالة الإنخراط في إدارة الأزمات والطوارئ.

أما فيما يتعلق بالأهمية الأكاديمية للدراسة الحالية فتتمثل فيما ستسهم به الدراسة في سد بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بموضوعها- إدارة الأزمات والطوارئ – وهو مجال حديث نسبياً في مجال الخدمة الاجتماعية ،خاصة وانه على الرغم من أن دراسات الأزمات والطوارئ تعد حديثة نسبياً، إلا أنها أكتسبت أهمية خاصة ، مما يستوجب ضرورة بذل الجهد في مجال هذه الدراسة، وذلك نظراً لما يترتب علي التعامل السيء مع الأزمة حالة إقصائها من الدراسة العلمية من خسائر مادية وبشرية ونفسية واجتماعية كبيرة، بالإضافة إلي تهديدها للكيان المجتمعي ككل.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من هدف رئيسي مؤداه وهو:

بناء منهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ

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

١- تحديد أهداف العمل في حالات الطوارئ.

٢- تحديد المبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

٣- تحديد الاستيراتيجيات التى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الطوارئ.

٤- تحديد أدوار التى يمارسها الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

٥- تحديد مهارات الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مؤداه وهو:

ما هو منهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ؟

ويمكن تحقيق التساؤل الرئيسي من خلال مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما هى أهداف العمل في حالات الطوارئ؟

٢- ما هى المبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ؟

٣- ما هى الاستيراتيجيات التى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الطوارئ؟

٤- ما هى أدوار الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ؟

٥- ما هى مهارات الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم المنهاج:

يعرف المنهاج لغوياً بأنه الطريق الواضح، الخطة المرسومة[١٢].

كما يعرف أيضاً" بأنه مجموعة من الاجراءات الصارمة التى تستخدم في البحوث الاجتماعية والطبيعية للحصول علي حقائق "[١٣].

ويشير المنهاج إلي أنه" مجموعة الخطوات العلمية التى يسير عليها الأخصائيون الاجتماعيون لإحداث التغير المقصود وذلك باستخدام طرق الخدمة الاجتماعية الأساسية(طريقة خدمة الفرد- العمل مع الجماعات- تنظيم المجتمع)بالإضافة إلي الطرق الثانوية وهى البحث والتخطيط والإدارة[١٤].

ويعرف الباحث المنهاج بأنه مجموعة من الخطوات العلمية والإجراءات العملية التى يسير عليها الأخصائيون الاجتماعيون لإحداث التغير المقصود والتغلب علي حالات الطوارئ .

ويمكن للباحث تعريف المنهاج إجرائياً كما يلي:

١- مجموعة من الخطوات العلمية .

٢- تهدف تلك الخطوات إلي إحداث تغيير مقصود.

٣- يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في عملة مع حالات الطوارئ للتغلب عليها.

مفاهيم مرتبطة بحالة الطوارئ:

في هذا المجال من الضرورة الملحة تعريف مفاهيم أساسية لها أثر على مساعى التحسب والتهيؤ استعداداً لحالة الطوارئ وهى كما يلي:

- **مفهوم حالة الطوارئ:**

تعرف حالة الطوارئ بأنها "هى وضع تكون فيه حياة السكان المعنيين وراحتهم وكرامتهم معرضة للخطر بفعل مختلف عناصر الأزمة، كالكوارث الطبيعية والكوارث من صنع الانسان"(١٥).

كما تعرف بأنها" وضع أو حالة تتميز بإنخفاض ملحوظ في قدرات الناس على الاحتفاظ بظروف حياتهم العادية، مع ما يتبع ذلك من مخاطر على الصحة والحياة وظروف العمل"(١٦).

وعلى ضوء ذلك يمكن للباحث أن يعرف حالة الطوارئ بأنها حالة من الخلل والاضطراب يؤثر على سير العمل المعتاد في الجامعة ، ويشتت انتباه العاملين عن أداء أعمالهم،ويتم بتلاحق الأحداث ونقص المعلومات وضيق الوقت وتداخل الأسباب بالنتائج مما يعيق تحقيق الجامعة للأهدافها، وهذا يتطلب تدخلاً فورياً من خلال اتخاذ القرار المناسب في الوقت القصير، لإحتواء هذا الموقف والتقليل من آثاره.

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث أن يضع تعريفاً إجرائياً لحالة الطوارئ يتلخص فيما يلي:

١- حالة من الخلل والاضطراب .

٢- تحدث نتيجة لظروف مفاجئة وغير متوقعة.

٣- تؤثر على قدرة الفرد على التعامل معها بفاعلية.

٤- تشكل تهديدا لسير العمل في الجامعة.

٥- تتطلب التدخل واتخاذ القرار المناسب خلال فترة قصيرة.

- **مفهوم المشكلة:**

يقصد بالمشكلة أنها تعبر عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها، وتحتاج عادة إلي جهد منظم للتعامل معها وحلها وقد تؤدى إلي وجود أزمة"(١٧).

كما تعرف بأنها" تعتبر عائقاً أو مانعاً يحول بين الفرد والهدف الذي يسعي إلي تحقيقه كما أنها تؤدي إلي حالة إنعدام في توازن الأجهزة النفسية للفرد مما يؤدي إلى إعاقة عملية التفكير ، فالعلاقة بين المشكلة والتفكير تأخذ شكل علاقة ذات اتجاه أحادى تبدأ بالمشكلة وتنتهى بالتفكير، والعلاقة بين المشكلة والازمة علاقة وثيقة الصلة ، فالمشكلة قد تكون سبب الأزمة ولكنها لن تكون هي الأزمة في حد ذاتها"(١٨).

- **مفهوم الكارثة:**

يري الباحث أن مفهوم الكارثة يختلف من مجتمع إلي آخر ومن فرد إلي آخر ، وتعددت التعاريف الموضوعة لبيان المقصود بالكارثة ومنها ما يلي :

تعرف الكارثة بأنها "هى حادث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة ، يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة المختلفة"(١٩).

كما تعرف بأنها"حدث مفاجئ يهدد المصالح القومية ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته أجهزة الدولة بمختلف مؤسساتها "(٢٠).

ويقصد بالكارثة" بأنها أحد أكثر المفاهيم التصاقاً بالازمات وقد ينتج عنها أزمة، ولكنها لاتكون هى أزمة بحد ذاتها، وتعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلاً ونجم عنها ضرر ملحوظ"(٢١).

- **مفهوم المخاطر:**

تعرف المخاطر بأنها"هى حالة احتمال وقع امر غير متيقن الوقوع "(٢٢).

كما تعرف المخاطر بأنها " ظرف أو وضع في العالم الواقعي يوجد فيه تعرض لوضع معاكس . او تعرف بأنها حالة يكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المرغوبة المتوقعة أو المأمولة"(٢٣).

وتعرف أيضاً المخاطر بأنها" هى تلك الحالة الاستثنائية التى تتعرض فيها الدولة لظروف اتثنائية تبرر ضرورة تلح السلطة التنفيذية بسلطات استثنائية لمواجهة ما تمثلة من أخطار"(٢٤).

وتعرفها اللجنة السورية لحقوق الإنسان بأنها" نظام استثنائي شرطي مبرر بفكرة الخطر المحيط بالكيان الوطني لإتخاذ التدابير القانونية المخصصة لحماية البلاد والمنشأت ضد الأخطار الناجمة عن أى خطر داخلي أو خارجي"(٢٥).

- **مفهوم الأزمات:**

لا يختلف اثنان في أن الأزمات جزء رئيسى في واقع الحياة البشرية والمؤسسية، وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية وحيث أن بعض الباحثين من عرف الأزمة بأنها:

هي تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها، إما إلى الأفضل وإما إلى الأسوأ، الحياة أو الموت، الحرب أو السلم، لإيجاد حل لمشكلة ما (٢٦).

كما تعرف الازمة بأنها "عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً عى النظام كله ، كما أنه يهدد الأنشطة الرئيسية التى بها هذا النظام ومستقبلة وايراداته وتكاليفه واحتمالات البقاء والاستمرار "(٢٧).

وتعرف ايضا الأزمة بأنها" حالة غير مستقرة وغير عادية يترتب عليها نتيجة مؤثرة تأثيراً مادياً على المنظمة ككل وتنطوى على أحداث سريعة ، وتؤدى إلي توقف حركة العمل أو انخفاضها إلي درجة غير معتادة ، بحيث تهدد القيم العليا للمنظمة أو تحقيق الأهداف الرئيسية لها وفي الوقت المحدد لذلك"(٢٨).

وتشير الأزمة إلي "حدث أو موقف مفاجئ يشكل تهدياً أساسياً للكيان الإدارى ويتطلب اتخاذ قرار في فترة وجيزة للغاية"(٢٩).

ويري الباحث انه يجب على الاخصائي الاجتماعي أن يركز على المهام المرتبطة بإدارة الأزمات والطوارئ والتى تعتمد على خطة الأستعداد لمواجهة حالات الطوارئ والأزمات.

وقبل التعرف على مستلزمات وضع خطة لمواجهة حالات الطوارئ والأزمات يجب علينا معرفة خصائص الخطة وتتمثل في الآتى :

١- أن تكون بسيطة التعبير والإستذكار.

٢- سهلة الإتباع والتنفيذ.

٣- سريعة التوزيع والتطبيق.

٤- مجربة وقابلة للتحقيق والإثبات.

٥- مرنة في المراجعة والتحديث.

- **تعريف إدارة الأزمة:**

يعرف Mitroff إدارة الأزمات بأنها " سلسلة من النشاطات من أجل تصميم وإعادة تصميم وتنفيذ الآليات والإجراءات والخطط الأساسية وذلك لاكتشاف الأزمة أو منعها أو التحضير لها أو منع انتشارها أو التغليب عليها واسترداد الوضع السابق أو التعلم منها"(٣٠).

يركز هذا التعريف على جوهر عملية إدارة الأزمات وهو التخطيط وهو محق بهذا الطرح غير أن الأمر لا يقف عند هذا الحد ، بل يتعداه " إلى استمرار الرقابة بعد الإنتها من الأزمة وذلك للتأكد من عدم ثورانها مرة أخرى ... " كما يقولWilliam (٣١).

ويعرفها البعض الآخر بأنها" عبارة عن نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها ، والتخطيط للحالات التى يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التى يمكن التنبؤ بحدوثها وهو نظام يطبق للتعامل مع الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج والتخفيف أو الحد من آثارها التدميرية(٣٢).

وفي ضوء الخصائص سالفة الذكر يمكننا تحديد مستلزمات خطة فاعلة لمواجهة حالات الطوارئ على النحو الآتى[٣٣]:

١- يجب أن تكون الخطة واقعية وقابلة للتكيف ، تحتوى على مؤشرات للموارد البشرية والمادية والمعدات الواجب توافرها في حالات الطوارئ المطلوب وضع الخطة لها.

٢- يجب أن تؤمن الخطة التنسيق والتعاون بين جهات مختلفة رسمية وشبه رسمية وأهلية لها علاقة بالموضوع.

٣- يجب أن توفر الخطة القيادة اللازمة لإدارة نظام متكامل للسيطرة بحيث يحتوى على إجراءات دقيقة لإستلام وبث الإنذارات والحصول علي المعلومات.

٤- يجب ان تستند الخطة في عملها قدر الإمكان على جهات قائمة فعلياً دون اللجوء الي استحداث أو ايجاد كيانات جديدة من شأنها أن تثقل كاهل الدولة وأجهزتها الإدارية.

سادساً :مبادئ وأسس التعامل مع حالات الطوارئ و الأزمات[٣٤] :

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

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

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

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

٤- الدعم الخارجي : إن الكيانات سواء كانت دول أو منظمات قد لا تكون قادرة على مجابهة أزماتها بمفردها خصوصاً إذا كانت هذه الطوارئ والأزمات كارثية إذ لابد لها

من الاستعانة من مساعدات خارجية لمضاعفة طاقاتها والاستفادة من الخبرات الخارجية لمجابهتها .

٥- السيطرة :يتم التفوق على الطوارئ بالقدر الذي يتم فيه السيطرة عليها من خلال المعرفة الكاملة لتطوراتها والإجراءات الفاعلة للحالة كما تتطلب عملية السيطرة التحرك باتجاه العوامل المسببة للحالة والقوى الداعمة لها وكذلك العوامل ذات الصلة بها ويأتي ذلك من خلال الاختراق الأمني للقوى الموجهة للحالة والقوى الصانعة لها والقوى المهتمة والمتعاطفة معها.

٦- توفير المعلومات إن توفير المعلومات إلى المتعاملين مع حالة الطوارئ يعد أمراً ملحاً ومهماً ليس فقط أثناء إدارة حالة الطوارئ بل قبلها وبعدها أيضاً لأن ذلك سوف يسهم في بناء القرارات الصحيحة والسليمة ويساعد على اتخاذ الإجراءات المناسبة لأنهاء الحالة أوالتقليل من أضرارها ويحقق التكيف السريع لمواجهة حالة الطوارئ بفاعلية .

٧- اتباع أنسب الأساليب لمواجهة حالة الطوارئ : إن اختيار الأسلوب الأنسب لمجابهة حالة الطوارئ هو الخطوة الأولى للتعامل معها نهاءها فإما أن يكون أسلوباً تقليدياً أوغير تقليدي أو بالمنهجية العلمية أو عن طريق الإدارة بالأزمات كل أسلوب لها فاعلية وتأثير على إدارة الأزمة بناءاً على نوع وخصائص الحالة.

سابعاً: الاجراءات المنهجية للبحث:

١- نوع ومنهج البحث:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث يرتبط مفهوم البحث الوصفي بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء ودراساتها وتفسيرها بغرض الوصول إلى استجابات مفيدة إما لإصلاح هذا الواقع أو تحديثه، أو استكماله، أو تطويره، وتتمثل هذه الاستجابات للحاضر يستهدف توجيه المستقبل، ولقد استخدم الباحث في دراسته منهج المسح الاجتماعي والذي يعد من أنسب المناهج ملاءمة لمثل هذه الدراسة وخاصة أن هذا المنهج يدرس الظروف الاجتماعية التي تؤثر في مجتمع معين، وأنه يوفر الكثير من البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة، فبواسطته نجمع وقائع ومعلومات موضوعية عن ظاهرة معينة.

٢- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارة الازمات والطوارئ بمجال رعاية الشباب داخل جامعة الفيوم ، ذلك بالاضافة الي خبراء وممارسين وأكاديميين في مجال الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات والطوارئ.

٣- عينة الدراسة:

حصر شامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الشباب داخل جامعة الفيوم حيث بلغت مجتمع الدراسة(٨٦) اخصائي اجتماعي ، كما تم سحب عينة عشوائية من الخبراء والممارسين والأكاديميين في مجال الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات والطوارئ كواحدة من طرق اختيار العينات حيث حيث بلغت عينة الدراسة(١٠) متخصص.

٤- أدوات جمع البيانات :

في ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة ، واستطلاع رأى عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية، قام الباحث ببناء استبانة لمنهاج عمل الاخصائي الاجتماعى في حالات الطوارئ ، كما قام الباحث بإجراء مقابلات مع المتخصصين والخبراء في مجال إدارة الأزمات والطوارئ .

صياغة الاستبانة:

وقد قام الباحث بوضع عبارات الاستبانة وصياغتها وبلغت في مجملها (٤٦) عبارة .

صدق الاستبانة:

يعُد صدق الاستبانة من أهم الخطوات التي تؤكد على موضوعية الاستمارة النفسية والاجتماعية في إجراءات الاختبارات وذلك لأنه يكشف عن محتوياتها الداخلية حيث تفيد بالتعرف على الجوانب التي تحددها أبعاد ومتغيرات الاستمارة .

حيث قام الباحث بعرض الاستمارة على عدد(١٠) من أساتذة في كلية الخدمة الاجتماعية بجامعتي الفيوم وحلوان للحكم على عبارات الاستبانة من حيث الصياغة وسلامة العبارات ووضوحها وسهولة فهمها، وفي ضوء نتائج التحكيم تم حساب نسبة الاتفاق على العبارات وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق أقل من (٨٠%) من المحكمين كحد أدني، وإضافة عبارات أخري فأصبح عدد العبارات للاستمارة (٤٦) عبارة بدلاً من (٥٠)عبارة.

٥- ثبات الاستبانة:

ويقصد بثبات الأداة أن تعطي نفس النتائج تقريبًا إذا ما طبقت أكثر من مرة تحت ظروف متماثلة. وهناك عدد من الطرق الإحصائية التي تستخدم لقياس مدى ثبات أداة جمع البيانات تقوم في مجملها على أساس حساب معامل الارتباط بين إجابات الأشخاص في المرة الأولى وبين إجابات الأشخاص نفسهم في المرة الثانية وقد قام الباحث باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار Test and Retest لقياس مدى ثبات أداة الدراسة حيث اختار العينة وأستخدم الباحث كلا من معامل ارتباط سبيرمان. والتي بلغت نسبة ثباته(٠,٨٩) .

-مجالات الدراسة:

المجال البشرى:٨٦ اخصائي اجتماعي بمجال رعاية الشباب وإدارة الأزمات بجامعة الفيوم.

المجال المكاني: كليات ومعاهد جامعة الفيوم.

المجال الزمنى: فترة اجراء الدراسة بشقيها النظرى والعملي.

ثامناً: النتائج والمناقشة:

أولاً:عرض بيانات وصف مجتمع الدراسة :

البيانات الأولية :

جدول (١)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول كل من

(النوع- المؤهل- حصوله على دورات تدريبية) ن= ٨٦

المتغير / التقدير	النوع		المؤهل				حصلت على دورات	
	ذكر	أنثى	جامعي	ماجستير	دكتوراه	نعم	لا
التكرار	٣٥	٥١	٥٠	٢٥	١١	٧٠	١٦
النسبة	%٤٠,٧	%٥٩,٣	%٥٨,١	٢٩,١	%١٢,٨	%٨١,٤	%١٨,٦

باستقراء الجدول السابق رقم (١) يتضح أن:

- نسبة (٥٩,٣%) الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الشباب بجامعة الفيوم هى من الاناث، في حين كانت نسبة الذكور (٤٠,٧%) من إجمالي اخصائي رعاية الشباب .
- كما يتضح من الجدول أن نسبة (٥٨,١%) من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب حاصلين على مؤهل جامعى في حين كانت (٢٩,١%) حاصلين على ماجستير وكانت نسبة (١٢,٨%) من الاخصائيين الاجتماعيين حاصلين على مؤهل الدكتوراه، وهذا يؤكد حرص الاخصائيين الاجتماعيين على تنمية قدراتهم والارتقاء بمستواهم العلمي وحصولهم على الخبرة من خلال التعليم المستمر ومتابعة كل ما هو جديد.
- ويوضح الجدول أيضاً أن نسبة (٨١,٤%) قد حصلوا على دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات والطوارئ ، بينما حصول نسبة (١٨,٦%) من الاخصائيين لم يحصلو على دورات تدريبية، وهذا ما أوصت به دراسة (عادل رضوان عبد الرازق- ٢٠٠٩)[٣٥]توصي الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة للأخصائيين الاجتماعيين بهدف إطلاعهم على أحدث الوسائل والطرق العلمية المتبعة في إدارة الأزمات والطوارئ.

جدول (٢)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول كل من

(عدد الدورات التدريبية الحاصل عليها– مصدر الطوارئ من وجهه نظرك) ن= ٨٦

المتغير / التقدير	عدد الدورات التدريبية الحاصل عليها				مصدر الطوارئ من وجهة نظرك		
	أقل من دورتين	من ٢ : ٤ دورات	من ٤ :٦دورات	٦ فأكثر دورات	داخلي	خارجي	داخلي وخارجي
التكرار	١٦	١٨	١٠	٣٦	١٤	١٠	٦٢
النسبة	%٢٢,٩	%٢٥,٧	%١٤,٣	%٣٧,١	%١٦,٣	%١١,٦	%٧٢,١

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة من مفردات البحث كانت تتركز في الحصول على (٦ دورات فأكثر) حيث بلغت نسبتها(٣٧,١%) ، ويليها (من دورتين : ٤ دورات) حيث بلغت نسبتها (٢٥,٧%) ،ويليها (أقل من دورتين) حيث بلغت نسبتها (٢٢,٩%) ، بينما ترتكز أقل نسبة في من ٤:٦ دورات) حيث بلغت نسبتها (١٤,٣%) ،وبذلك نجد ان معظم الخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب في جامعة الفيوم قد حصلو على أكثر من ٦ دورات وهذا يدل على مدي أهتمام إدارة الجامعة بتدريب الاخصائيين وإلحاقهم بالعديد من الدورات التدريبية الخاصة أو التابعة لمديرية للتنظيم والإدارة وذلك بهدف الحصول على شهادة الجودة.

جدول رقم (٣)

يوضح وجهة نظر عينة الدراسة حول أهداف العمل مع حالات الطوارئ :

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تحديد أسبقيات الأهداف الرئيسية والثانوية للوصول إلى إنهاء حالة الطوارئ.	٧٢	٨٣,٧	١٤	١٦,٣	٠	٠	٢٤٤	٨١,٣	٩٤,٦	٣
٢	ممارسة السيطرة الضرورية التي تجنب العمل الإرباك والتداخلات.	٣٦	٤١,٩	٥٠	٥٨,١	٠	٠	٢٠٨	٦٩,٣	٨٠,٦	٥
٣	رصد مؤشرات حدوث حالة الطوارئ.	٢٢	٢٥,٦	٦٤	٧٤,٤	٠	٠	١٩٤	٦٤,٧	٧٥,٢	٦
٤	تأكيد التنسيق و التعاون مع الجهات و الوزارات المعنية	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١
٥	تحقيق الاستخدام الأمثل للامكانات الفعلية المتوافرة فى مختلف الجهات	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١م

	للعامل مع الكارثة.										
٦	تطوير الخطط بهدف تحسين الأداء.	٧٩	٩١,٩	٧	٨,١	٠	٠	٢٥١	٨٣,٧	٩٧,٣	٢
٧	رفع مستوى الوعى العام باسلوب التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.	٦٨	٧٩	١٨	٢١	٠	٠	٢٤٠	٨٠,٠	٩٣,٠	٤
٨	تقديم المقترحات لتفادى أوجه النقص والقصور التى ظهرت أثناء المواجهة.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١م
٩	وضع البرامج الخاصة بالتدريب على اعمال الدفاع المدني.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١م
١٠	التغلب علي جميع العوائق التي تقف حائل امام القضاء على حالة الطوارئ.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١م
المجموع		٧٠٧		١٥٣		٠		٢٤٢٧			
المتوسط		٧٠,٧		١٥,٣		٠					
النسبة		٨٢,٢		١٧,٨		٠,٠					
المتوسط المرجح		٢٤٢,٧									
القوة النسبية لليعد		٩٤,١									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٣) إلى النتائج المرتبطة **أهداف العمل مع حالات الطوارئ**، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٤٢,٧) والقوه النسبيه للبعد (٩٤,١٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب موافق بلغت (٨٢,٢٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (١٧,٨٪) .

١- جاءت العبارات رقم (٤،٥،٨،٩،١٠) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٨٦) وقوة نسبية (١٠٠٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن من أهداف العمل مع حالات الطوارئ أن يكون هناك تنسيق وتعاون مع الجهات والوزارات المعنية، ذلك بالإضافة إلي الاستخدام الامثل للإمكانات الفعلية المتوافرة في مختلف الجهات المعنية للتعامل مع حالات الطوارئ والأزمات، تقديم المقترحات لتفادي اوجه النقص والقصور التى ظهرت أثناء المواجهة، وضع البرامج الخاصة بالتدريب على أعمال الدفاع المدني، وأخيراً التغلب على جميع العوائق التى تقف حائل أمام القضاء على حالات الطوارئ .

٢- وجاءات العباة رقم (٦) في الترتيب الثاني والتى بوزن مرجح (٨٣,٧) وقوة نسبية (٩٧,٣٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن تطوير الخطط بهدف تحسين الأداء من أهم أهداف العمل مع حالات الطوارئ.

٣- جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٨١,٣) وقوة نسبية (٩٤,٦٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضرورة تحديد أسبقية الأهداف الرئيسية والثانوية للوصول إلي إنهاء حالة الطوارئ.

٤- جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٨٠) وقوة نسبية (٩٣٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضرورة رفع مستوى الوعى العام بأسلوب التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.

٥- جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٦٩,٣) وقوة نسبية (٨٠,٦٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن ممارسة السيطرة الضرورية التى تجنب العمل الإرباك والتدخلات، وهذا يتفق مع دراسة (كرار الخفاجي-٢٠١٠)[٣٦]التى تؤكد على أن من أهم الأسباب التى تؤدى إلي نشوء الأزمات هى عدم القدرة على التحكم والسيطرة على الكثير من الأزمات الحاصلة.

٦- جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب السادس بوزن مرجح (٦٤,٧) وقوة نسبية (٧٥,٢٪). وتشير استجابات المبحوثين رصد مؤشرات حدوث حالة الطوارئ، وهذا يتفق مع دراسة(بواب شاكر على -٢٠٠٣)[٣٧] والتى تؤكد على ضرورة توفير التدريب المناسب للعاملين بأجهزة رعاية الشباب والذي يتماشي مع المتغيرات المعاصرة وتكثيف الندوات واللقاءات التى تساعد على التغلب على المشكلات المعاصرة، والخروج من دائرة الروتين والبيروقراطية بتلك الأجهزة ، وتدعيم قنوات الإتصال بين العاملين بأجهزة رعاية الشباب.

جدول رقم (٤)

يوضح وجهة نظر عينة الدراسة حول المبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	المرونة في توفير الإمكانيات المادية المطلوبة.	٧٧	٨٩,٥	٦	٧	٣	٣,٥	٢٤٦	٨٢	٩٥,٣	٣
٢	الأولوية في تنفيذ الأهداف للتغلب على حالات الطوارئ.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦	١٠٠,٠	١
٣	التعامل مع عنصر المفاجئة مع الحالات الطارئة.	٨٠	٩٣	٦	٧	٠	٠	٢٥٢	٨٤	٩٧,٧	٢
٤	استغلال الدعم الخارجى لمجابهة حالات الطوارئ .	٥٥	٦٤	٣١	٣٦	٠	٠	٢٢٧	٧٥,٧	٨٨,٠	٤
٥	السيطرة على العوامل المسببة لحالات الطوارئ.	٢٦	٣٠,٢	٦٠	٦٩,٨	٠	٠	١٩٨	٦٦	٧٦,٧	٥
المجموع		٣٢٤		١٠٣		٣		١١٨١			
المتوسط		٦٤,٨		٢٠,٦		٠,٦					
النسبة		٧٥,٣		٢٤,٠		٠,٧					
المتوسط المرجح		٢٣٦,٢									
القوة النسبية لليعد		٩١,٦									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٤) إلى النتائج المرتبطة **بالمبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ** حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٣٦,٢) والقوه النسبيه للبعد (٩١,٦٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب موافق بلغت (٧٥,٣٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٢٤٪) بينما نسبة من اجابوا بعدم الموافقه (٠,٧%).

١- جاءات العباة رقم (٢) في الترتيب الأول والتى بوزن مرجح (٨٦) وقوة نسبية (١٠٠٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن الأولوية في تنفيذ الأهداف للتغلب علي حالات الطوارئ.

٢- جاءات العباة رقم (٣) في الترتيب الثاني والتى بوزن مرجح (٨٣,٧) وقوة نسبية (٩٧,٣٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن تطوير الخطط بهدف تحسين الأداء من أهم أهداف العمل مع حالات الطوارئ.

٣- جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٨٢) وقوة نسبية (٩٥,٣٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى المرونة في توفير الإمكانيات المادية المطلوبة.

٤- جاءات العباة رقم (٤) في الترتيب الرابع والتى بوزن مرجح (٧٥,٧) وقوة نسبية (٨٨٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى التعامل مع عنصر المفاجأة للتغلب على حالات الطوارئ.

٥- جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٦٦) وقوة نسبية (٧٦,٧٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضرورة السيطرة على العوامل المسببة لحدوث حالة الطوارئ.

جدول رقم (٥)

يوضح وجهة نظر عينة الدراسة حول الاستيراتيجيات المنظمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تحديد ماهيه حالة الطوارئ/التعرف عليها.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١
٢	القيادة والسيطرة للتحكم فيها.	١٠	١١,٦	٧٦	٨٨,٤	٠	٠	١٨٢	٦٠,٧	٧٠,٥	٥
٣	حشد الطاقات والامكانات للتعامل مع الطوارئ.	٣٢	٣٧,٣	٥٤	٦٢,٧			٢٠٤	٦٨,٠	٧٩,١	٣
٤	توفير قاعدة المعلومات والبيانات لمعرفة خصائصها.	٣١	٣٦	٥٥	٦٤	٠	٠	٢٠٣	٦٧,٧	٧٨,٧	٤

٥	تحديد الأهداف المراد تحقيقها.	٨٠	٩٣,١	٦	٦,٩			٢٥٢	٨٤,٠	٩٧,٧	٢
٦	تحديد المهام وتفويض الصلاحيات لتطبيق المرونة في اتخاذ القرارات.	٩	١٠,٥	٧٧	٨٩,٥	٠	٠	١٨١	٦٠,٣	٧٠,٢	٧
٧	استخدام المخرجات للتغذية المرتدة للإستفادة منها في المستقبل.	٩	١٠,٥	٧٧	٨٩,٥	٠	٠	١٨١	٦٠,٣	٧٠,٢	٧م
٨	التدريب المستمر لفريق إدارة الطوارئ والأزمات.	٨٠	٩٣	٦	٧	٠	٠	٢٥٢	٨٤,٠	٩٧,٧	٢م
٩	اتباع أنسب الاساليب لمواجهة حالة الطوارئ.	٩	١٠,٥	٧٠	٨١,٤	٧	٨,١	١٧٤	٥٨,٠	٦٧,٤	٨
١٠	المتابعة واكتشاف إشارات الإنذار.	٢٢	٢٥,٦	٥٣	٦١,٦	١١	١٢,٨	١٨٣	٦١,٠	٧٠,٩	٦
المجموع		٣٦٨		٤٧٤		١٨		٢٠٧٠			
المتوسط		٣٦,٨		٤٧,٤		١,٨					
النسبة		٤٢,٨		٥٥,١		٢,١					
المتوسط المرجح		٢٠٧									
القوة النسبية لليعد		٨٠,٣									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٥) إلى النتائج المرتبطة **بالاستيراتيجيات المنظمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ** حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٠٧) والقوه النسبيه للبعد (٨٠,٣٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب موافق بلغت (٤٢,٨٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٥٥,١٪) بينما نسبة من اجابوا بعدم الموافقه (٢,١%).

١- جاءات العباة رقم (١) والتى مفاداها تحديد ماهية حالة الطوارئ والتعرف عليها.في الترتيب الأول بوزن مرجح (٨٦) وقوة نسبية (١٠٠٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن الأولوية في الاستراتيجيات المنظمة لعمل الاخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ هي التعرف على حالة الطوارئ وخصائصها وذلك بهدف التعامل معها والتغلب عليها.

٢- جاءات العبارة رقم (٥،٨) في الترتيب الثاني والتى بوزن مرجح (٨٤) وقوة نسبية (٩٧,٧٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن تحديد الأهداف المراد تحقيقها والتدريب المستمر لفريق إدارة الطوارئ والأزمات من أهم استيراتيجيات عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، وهذا ما أوصت به دراسة (**ربحي عبد القادر -٢٠٠٦**)[٣٨] بضرورة توفير تدريب وتعليم مستمر حول أحدث ما توصل إليه العلم في إدارة الأزمات لطاقم إدارة حالات الطوارئ والأزمات.

٣- جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الثالث والتى مفاداها حشد الطاقات والإمكانات للتعامل مع حالات الطوارئ بوزن مرجح (٦٨) وقوة نسبية (٧٩,١٪) ، وهذا ما أكدت عليه العديد من المقابلات التى اجراها الباحث مع العديد من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات والطوارئ.

٤- جاءات العباة رقم (٤) في الترتيب الرابع والتى بوزن مرجح (٦٧,٧) وقوة نسبية (٧٨,٧٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى توفير قاعدة معلوماتية وبيانات تفيد بتحديد خصائص حالة الطوارئ.

٥- جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٦٠,٧) وقوة نسبية (٧٠,٥٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضرورة توافر القيادة الحكيمة للتحكم والسيطرة على حالة الطوارئ، وهذا يتفق مع ما أسفرت عنه المقابلات التى أجرها الباحث مع المتخصصين في إدارة الأزمات والطوارئ الذين أكدوا على أن القيادة الحكيمة ضرورة اجتماعية وتعتبر من أهم العناصر الأساسية في تحقيق أهداف التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات في مجال رعاية الشباب فهى المرشد والموجه للعمل الناجح.

٦- جاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب السادس بوزن مرجح (٦١) وقوة نسبية (٧٠,٩٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضرورة المتابعة المستمرة وأكتشاف إشارات الإنذار.

٧- جاءت العبارة رقم (٦،٧) في الترتيب السابع بوزن مرجح (٦٠,٣) وقوة نسبية (٧٠,٢٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى تحديد المهام وتفويض الصلاحيات لتطبيق المرونة في اتخاذ القرارات، واستخدام المخرجات للتغذية المرتدة للإستفادة منها في المستقبل.

٨- جاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٥٨) وقوة نسبية (٦٧,٤٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى اتباع أنسب الاساليب لمواجهة حالة الطوارئ، وأكدت على ذلك دراسة (**عصام عبد الرازق فتح الباب-٢٠٠٧**)[٣٩] بأن الاخصائيون الاجتماعيون يحتاجون باستمرار إلي التدريب لكى يتعلموا ما هو الفنى والمهارى في العمل المهنى في ضوء الاتجاهات الحديثة ، حتى يكون لديهم القدرة علىأختيار أفضل الأساليب التى تساعد على فهم حالة الطوارئ والقدرة على التغلب عليها .

جدول رقم (٦)

يوضح وجهة نظر عينة الدراسة حول أدوار الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ :

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	التنسيق بين فريق إدارة حالات الطوارئ والأزمات والقيادات الآخرى للتعامل مع حالة الطوارئ.	٢٢	٢٥,٦	٥٣	٦١,٦	١١	١٢,٨	١٨٣	٦١,٠	٧٠,٩	٧
٢	تحليل الأسباب والعوامل المساعدة على ايجاد حالة الطوارئ.	١٠	١١,٦	٧٦	٨٨,٤	٠	٠	١٨٢	٦٠,٧	٧٠,٥	٨
٣	تقديم الدعم النفسي لكل المتضررين من حالة الطوارئ.	٤٢	٤٨,٩	٤٤	٥١,١	٠	٠	٢١٤	٧١,٣	٨٢,٩	٥
٤	تأمين الاتصال بجميع الوزارات والهيئات والمؤسسات ذات العلاقة بحالة الطوارئ.	٨٦	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٢٥٨	٨٦,٠	١٠٠,٠	١
٥	إعداد الخطط والدراسات عن حالة الطوارئ.	١١	١٢,٨	٢٢	٢٥,٦	٥٣	٦١,٦	١٣٠	٤٣,٣	٥٠,٤	١٠
٦	التعامل مع حالات الطوارئ ورصد درجة الاستجابة.	٣١	٣٦	٥٥	٦٤			٢٠٣	٦٧,٧	٧٨,٧	٦
٧	إجراء العديد من التجارب الوهمية للتعامل مع الطوارئ المحتمل حدوثها.	٨٠	٩٣	٦	٧			٢٥٢	٨٤,٠	٩٧,٧	٢
٨	مسح البيئة الداخلية بشكل شامل للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث طارئة.	٧٨	٩٠,٧	٨	٩,٣	٠	٠	٢٥٠	٨٣,٣	٩٦,٩	٣
٩	القيام بالتوجيه والإرشاد وتوزيع المهام الضرورية.	٩	١٠,٥	٧٠	٨١,٤	٧	٨,١	١٧٤	٥٨,٠	٦٧,٤	٩
١٠	توفير كافة الخدمات لجميع المشاركين في إدارة الأزمة	٥٦	٦٥,١	٣٠	٣٤,٩	٠	٠	٢٢٨	٧٦,٠	٨٨,٤	٤
المجموع		٤٢٥		٣٦٤		٧١		٢٠٧٤			
المتوسط		٤٢,٥		٣٦,٤		٧,١					
النسبة		٤٩,٤		٤٢,٣		٨,٣					
المتوسط المرجح		٢٠٧,٤									
القوة النسبية لليعد		٨٠,٤									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٦) إلى النتائج المرتبطة **بأدوار الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ** حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح

(٢٠٧,٤) والقوه النسبيه للبعد (٨٠,٤٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب موافق بلغت (٤٩,٤٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٤٢,٣٪) بينما نسبة من اجابوا بعدم الموافقه (٨,٣%).

١- جاءات العباة رقم (٤) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٨٦) وقوة نسبية (١٠٠٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن من أهم الأدوار التى يقوم بها الخصائي الاجتماعي هى تأمين الاتصال بجميع الوزارات والهيئات والمؤسسات ذات العلاقة بحالة الطوارئ وذلك بهدف حشد الامكانيات لمواجهتها والتغلب عليها.

٢- جاءات العباة رقم (٧) في الترتيب الثاني والتى بوزن مرجح (٨٤) وقوة نسبية (٩٧,٧٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن قيام الأخصائي الاجتماعي بإجراء العديد من التجارب الوهمية للتعامل مع حالة الطوارئ المحتمل حدوثها من أهم أدواره .

٣- جاءت العبارة رقم (٨) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٨٣,٣) وقوة نسبية (٦٩,٩٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى مسح البيئة الداخلية بشكل شامل للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث طارئة.

٤- جاءات العبارة رقم (١٠) في الترتيب الرابع والتى بوزن مرجح (٧٦) وقوة نسبية (٨٨,٤٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى توفير كافة الخدمات لجميع المشاركين في إدارة الأزمات والطوارئ من أدوار الاخصائي الاجتماعي في التعامل مع حالات الطوارئ.

٥- جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٧١,٣) وقوة نسبية (٨٢,٩٪). والتى تشير إلى تقديم الدعم النفسي لكل المتضررين من حدوث حالة الطوارئ.

٦- جاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب السادس بوزن مرجح (٦٧,٧) وقوة نسبية (٧٨,٧٪). وتشير التعامل مع حالات الطوارئ ورصد درجة الاستجابة.

٧- جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب السابع بوزن مرجح (٦١) وقوة نسبية (٧٠,٩٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى التنسيق بين فريق إدارة حالة الطوارئ والأزمات والقيادات الأخرى للتعامل مع حالة الطوارئ.

٨- جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٦٠,٧) وقوة نسبية (٧٠,٥٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى تحليل الأسباب والعوامل المساعدة على ايجاد حالة الطوارئ.

٩- جاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٥٨) وقوة نسبية (٦٧,٤٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى القيام بالتوجية والإرشاد وتوزيع المهام الضرورية على فريق عمل إدارة الأزمات والطوارئ، وهذا ما أكدت علية دراسة (**رهف مروان غنيمة**-

٢٠١٤)[٤٠] بضرورة تفعيل دور النشطة الطلابية داخل الجامعة للتخفيف من حالات الطوارئ عن طريق قيام مدير إدارة الأزمات بالجامعة بتوعية أعضاء هيئة التدريس والطلاب حول بعض الأزمات التى يمكن ان تحدث في الجامعة وكيفية مواجهتها وكذلك، استضافة بعض الأجهزة المختلفة للتدريب على طرق الإخلاء وطرق احتواء الحريق.

١٠- جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٤٣,٣) وقوة نسبية (٥٠,٤٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن من أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي فى التعامل مع حالات الطوارئ إعداد الخطط والدراسات عن حالة الطوارئ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (**أيمن محمود محمد عبد العال**-٢٠٠٨)[٤١] بأن من أهم معوقات الإعداد المهنى للأخصائي الاجتماعي هى عدم متابعة الدراسات والبحوث الحديثة التى تساعد في وضع الخطط للتغلب على حالات الطوارئ فى مجال رعاية الشباب ، وذلك يؤكد على أهمية التعليم المستمرللأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة وعدم الأكتفاء بما تم دراسته في المراحلة الجامعية .

جدول رقم (٧)

يوضح وجهة نظر عينة الدراسة حول مهارات الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ :

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	المشاركة في طرح أفكار جديدة تساعد على إدارة حالة الطوارئ.	٣١	٣٦	٥٥	٦٤			٢٠٣	٦٧,٧	٧٨,٧	٥
٢	استخدام وسائل تقنية حديثة للتعامل مع حالات الطوارئ.	٧٧	٨٩,٥	٣	٣,٥	٦	٧	٢٤٣	٨١,٠	٩٤,٢	٢
٣	القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الحالات الطارئة.	٧٧	٨٩,٥	٦	٧	٣	٣,٥	٢٤٦	٨٢,٠	٩٥,٣	١
٤	كتابة تقارير دورية عن حالات الطوارئ	٩	١٠,٥	٧٠	٨١,٤	٧	٨,١	١٧٤	٥٨,٠	٦٧,٤	٨
٥	القدرة على التعاون والعمل المشترك	٥٥	٦٤	٣١	٣٦	٠	٠	٢٢٧	٧٥,٧	٨٨,٠	٣
٦	المرونة والقدرة على التحرك السريع.	٢٦	٣٠,٢	٦٠	٦٩,٨	٠	٠	١٩٨	٦٦,٠	٧٦,٧	٦
٧	المواجهة السريعة للأحداث.	٩	١٠,٥	٧٧	٨٩,٥	٠	٠	١٨١	٦٠,٣	٧٠,٢	٧
٨	التخطيط ووضع السيناريوهات للتغلب علي الحالة.	٣٥	٤٠,٧	٢٥	٢٩,١	٢٦	٣٠,٢	١٨١	٦٠,٣	٧٠,٢	٧م
٩	المتابعة للأحداث بصفة مستمرة	٣١	٣٦	٥٥	٦٤	٠	٠	٢٠٣	٦٧,٧	٧٨,٧	٥م
١٠	التحليل والتقييم لحالات الطوارئ.	٥٥	٦٤	٢٥	٢٩,١	٦	٦,٩	٢٢١	٧٣,٧	٨٥,٧	٤
المجموع		٤٠٥		٤٠٧		٤٨		٢٠٧٧			

المتوسط	٤٠,٥		٤٠,٧		٤,٨					
النسبة	٤٧,١		٤٧,٣		٥,٦					
المتوسط المرجح	٢٠٧,٧									
القوة النسبية لليعد	٨٠,٥									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٧) إلى النتائج المرتبطة **بمهارات الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ** حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٢٠٧,٧) والقوه النسبيه للبعد (٨٠,٥٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب موافق بلغت (٤٧,١٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٤٧,٣٪) بينما نسبة من اجابوا بعدم الموافقه (٥,٦%).

١- جاءات العباة رقم (٣) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٨٢) وقوة نسبية (٩٥,٣٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن من أهم مهارات الاخصائي الاجتماعي هى القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة مع حالة الطوارئ .

٢- جاءات العباة رقم (٢) في الترتيب الثاني والتى بوزن مرجح (٨١) وقوة نسبية (٩٤,٢٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن استخدام وسائل تقنية حديثة للتعامل مع حالات الطوارئ، هذا وقد أوصت دراسة **(جعفر سعيد إبراهيم-٢٠٠٨)**[٤٢]بتسهيل تدفق المعلومات بين مختلف الأجهزة الإدارية واستخدام تكنولوجيا الإتصال بمختلف أشكالها.

٣- جاءت العبارة رقم (٥،٩) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٧٥,٧) وقوة نسبية (٨٨٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى القدرة على التعاون والعمل المشترك، المتابعة للأحداث بصفة مستمرة ، وهذا ما توصلت إليه دراسة (**تومادر مصطفي أحمد-٢٠٠٠**)[٤٣] بأن المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين فعالة وذلك بسبب خبراتهم في مجال عملهم ورضاهم عن العمل ومؤهلاتهم المتخصصة وحصولهم على العديد من الدورات التدريبية التى حققت لهم العديد من الفوائد في مجال عملهم.

٤- جاءات العبارة رقم (١٠) في الترتيب الرابع والتى بوزن مرجح (٧٣,٧) وقوة نسبية (٨٥,٧٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى التحليل والتقييم لحالات الطوارئ.

٥- جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٦٧,٧) وقوة نسبية (٧٨,٧٪). والتى تشير إلى المشاركة في طرح أفكار جديدة تساعد على إدارة حالة الطوارئ.

٦- جاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب السادس بوزن مرجح (٦٦) وقوة نسبية (٧٦,٧٪). وتشير المرونة والقدرة على التحرك السريع لمعالجة الموقف.

٧- جاءت العبارة رقم (٧،٨) في الترتيب السابع بوزن مرجح (٦٠,٣) وقوة نسبية (٧٠,٢٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى المواجهة السريعة للأحداث، التخطيط ووضع السيناريوهات للتغلب على الحالة.

٨- جاءت العبارة رقم (٤) في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٥٨) وقوة نسبية (٦٧,٤٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى تقديم تقارير دورية عن حالات الطوارئ.

ثانياً: تصور مقترح لمنهاج عمل الاخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ:

انطلاقاً من الدراسة الميدانية التى قامت بها الباحثة، وما أسفرت عنها من نتائج ومن تحليل للدراسات السابقة، يمكن وضع تصور مقترح لمنهاج عمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ، **ويمكن توضيح النقاط التى يتضمنها التصور المقترح كالآتى:**

١- **الأسس التي اعتمد عليها التصور المقترح:**

أ. الإطار النظري الموجه للدراسة الحالية، وما تضمنه من معارف مرتبطة بحالة الطوارئ والأزمات في مجال رعاية الشباب.

ب. نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

ت. نتائج الدراسة الحالية.

ث. الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث أثناء إجراء الدراسة وجمع البيانات.

٢- **أهداف التصور المقترح:**

يهدف التصور المقترح إلي تطوير منهاج عمل الأخصائي الاجتماعي بما يتناسب مع حالات الطوارئ والأزمات التى تواجهه أثناء عمله في مجال رعاية الشباب .

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

١- تحديد أهداف العمل في حالات الطوارئ.

٢- تحديد المبادئ الحاكمة لعمل الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

٣- تحديد الاستيراتيجيات التى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للعمل مع حالات الطوارئ.

٤- تحديد أدوار التى يمارسها الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

٥- تحديد مهارات الأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ.

ويمكن تحقيق الأهداف السابقة من خلال:

١- إدارة الأزمات بجامعة الفيوم.

٢- الإدارة العامة لرعاية الشباب.

٣- الأخصائيين الاجتماعيين برعاية الشباب .

المحور الأول: دور إدارة الأزمات في بناء منهاج عمل للأخصائي الاجتماعي مع حالات الطوارئ:

١- تفعيل علاقة إدارة الأزمات بمؤسسات المجتمع المحلي وذلك من خلال تحديد آليات التعاون المشترك فيما بينهم حول حالات الطوارئ والأزمات المتوقع حدوثها، وكيفية التغلب عليها.

٢- إحياء مراكز البحوث الاجتماعية الموجودة بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وجعلها مركز إشعاع بيئي للمجتمع يتم فيه التعرض لقضايا المجتمع وبشكل إيجابياً تظهر نتائجه و الاستفادة منها في كيفية التغلب على حالات الطوارئ.

٣- زيادة تعاون الإدارة مع اخصائيين رعاية الشباب وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية لزيادة وعيهم في مجال حالات الطوارئ وإدارة الأزمات.

٤-

المحور الثاني : دور الإدارة العامة لرعاية الشباب .

١- عقد برامج تدريبية واقعية للعاملين بها متوافقة مع الاحتياجات الفعلية لهم، وملبية لمتطلباتهم حتى تتيح الفرصة لمواجهة أعباء العمل .

٢- التعاون بين كافة الأطراف المشاركة في التدريب(المتدربين- المدربين- الإدارة).

٣- التعرف على محتوى البرامج التدريبية والمواد التدريبية الذين هم في حاجة إليها وذلك من خلال إجراء استطلاعات الرأي.

٤- ضرورة التعرف على وضع ردود أفعال للمتدربين الذين يتم تدريبهم بالفعل خلال الدورات التدريبية من خلال:

- استطلاع أراء المتدربين بعد كل يوم تدريبي .
- استطلاع أراء المتدربين بعد إنتهاء كل دورة تدريبية .
- تجميع وتنسيق هذه الأراء ومراجهتها.
- عرض وتنفيذ هذه الأراء والمقترحات بواسطة الجهات المسئولة عن التدريب في الدورات التدريبية القادمة.

٥- مشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في وضع الخطط المتعلقة بحالات الطوارئ والأزمات.

المحور الثالث : دور الاخصائي الاجتماعي في التعامل مع حالات الطوارئ :

١- توفير عدد كاف من الاخصائيين الاجتماعيين بإدارة الأزمات والطوارئ بالجامعة.

٢- يكون للاخصائي الاجتماعي السلطة في إتخاذ القرار المناسب وقت حدوث حالة الطوارئ.

٣- تدريب الاخصائي الاجتماعي بصفة دورية على أكثر المهارات استخداماً في حالات الطوارئ.

٤- عقد اجتماعات دورية للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب لتسهيل الاتصال بهم في اي وقت وتكامل أدوارهم لتفادى حالات الطوارئ والأزمات.

٥- تفعيل الاتصال بين الاخصائي الاجتماعي وباقي فريق العمل بإدارة الأزمات.

رابعاً: آليات تنفيذ التصور المقترح:

١- المعارف:

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

٢- المهارات:

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

٣- الاستيراتيجيات:

تزويد الأخصائي الاجتماعي بالأستيراتيجيات والتكنيكات التى يمكن أن تساهم في توقع حدوث حالة طوارئ وتفاديها أو في حدوثها والتغلب عليها والتى من بينها(الإقناع- الضغط- الإتصال- التفاوض- التدخل المباشر.....)

٤- المداخل والنظريات:

تزويد الأخصائي الاجتماعي بالعديد من المداخل والأساليب التى يمكن من خلالها أن يبني على أساسها الموقف والمشكلة والنسق المتأثر بالمشكلة ومنها ما يلي(المدخل المعرفي- المدخل الوقائي- المدخل العلاجى- مدخل التركيز على المهام- المدخل التحليلي- مدخل الأزمة)

توصيات البحث:

١- العمل على تأصيل منهجية متكاملة لإدارة الأزمات والطوارئ في الجامعة من خلال تفعيل أو زيادة توفير العناصر الأساسية التى تتسم بها الإدارة الناجحة للأزمات في مختلف المراحل الخمسة التى تمثل المتطور الكامل للإدارة الأزمات ومحاولة تحقيق التوازن بين هذه المراحل.

٢- توفير التدريب والتعليم المستمر حول أحدث ما يتوصل إليه العلم في التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات لفريق العمل.

٣- ضمان دورات تخصيص الموارد المالية اللازمة لبرامج إدارة حالات الطوارئ في الجامعة.

٤- تقوية الاتصالات بين الجامعة وبين مؤسسات المجتمع المدني.

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

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

٧- ضرورة العمل على جعل التخطيط لإدارة الأزمات جزءاً متكاملاً للتخطيط الأستيراتيجي .

٨- تدعيم التفاعل بين الإدارة والعاملين وذلك من خلال سيادة روح العمل كفريق والتعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة.

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

المراجع المستخدمة:

١- حسن أبشر الطيب، إدارة الكوارث، ميد لايت، لندن،١٩٩٢، ص ٧٢.

٢- أمل سليمان جامع: ***قضايا الشباب في التنمية المستدامة***، ورقة عمل، المؤتمر العلمى النوى الخامس والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠١٦ ، ص ٧٧.

٣- تومادر مصطفي أحمد صادق: ***المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في اجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان***، بحث منشور، المؤتمر العلمي النوى الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ٢٠٠٠،ص ١٠٥٦.

٤- ستيف ألبريخت: ***إدارة الازمات***، الشركة العربية للإعلام العلمى، القاهرة، العدد(١١)،١٩٩٨، ص١.

٥- كرار الخفاجى ، حامد الحدراوى: ***أسباب نشوء الأزمات وإدارتها (دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي***،بحث منشور، مجلة الكوفة،العدد (٥)، العراق،٢٠١٠، ص ٢١٣.

٦- على بن هلهول الرويلي: ***الأزمات(تعريفها- أبعادها- أسبابها)***، كلية العلوم الاستيراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١١، ص٤.

٧- جعفر سعيد إبراهيم أبو عقاب: ***إدارة الأزمات التنموية***، بحث منشور،كلية المجتمع ، جامعة الملك سعود، الرياض،٢٠٠٨،ص ٢٨.

٨- عادل رضوان عبد الرازق الهواري: ***الأدوار المهنية للمنظم الاجتماعي في إدارة الأزمات بالمجتمع المصرى***،بحث منشور ، المؤتمر العلمي السنوى السابع، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية، القاهرة،٢٠٠٩، ص ٣٣.

٩- أحمد لطفي إبراهيم ونس: ***خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ***، وحدة السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، كلية الزراعة، جامعة دمياط،٢٠١٥،ص ٢.

١٠-مشاعل بنت محمد آل سعود: ***معالم ومقومات لتطوير إدارة أزمة الكوارث البيئية مع التطبيق على إدارة السيول والفيضانات***، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العديد ١١٥، ٢٠٠٤،ص٦٠.

١١-عادل رضوان عبد الرازق الهواري: ***مرجع سبق ذكره***، ص ٨٧.

١٢-مجمع اللغة العربية:المعجم الوسيط، القاهرة، ج٢، ١٩٨٥، ص ٩٩٥.

١٣-أحمد شفيق السكرى: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،٢٠٠٠،ص ٦٤٣.

١٤-إقبال الأمير السمالوطي: الخدمة الاجتماعية في مجال تعاطي المخدرات، المؤتمر العربي الأول، المجلد الأول، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، ١٩٨٨.

١٥-لجنة الإغاثة الدولية: المعايير الدنيا للتعلم في حالات الطوارئ والأزمات المزمنة وإعادة البناء، ط ٢،٢٠٠٩، ص ٩٩.

١٦-مصعب حبيب مرحوم: دور القوانين والتشريعات الدولية والمحلية في مواجهة الكوارث، مجلة العلوم الانسانية، السودان، مجلد (١١)، ٢٠١٧، ص ١٣.

١٧-السيد عليوة: إدارة الأزمات والكوارث، دار الأمين، القاهرة،٢٠٠٢،ط٢، ص ١٥.

١٨-عبد الوهاب كامل : إدارة الأزمات المدرسية"المدخل اليكولوجي المعلوماتي"، دار النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٢٠.

١٩-محمد الفاتح محمود بشير: إدارة الأزمات من منظور إدارى، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان،٢٠٠٣،ص ٧.

٢٠-إيهاب فؤاد محمود: مدى فاعلية القوانين والأنظمة الإدارية في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية،رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية،جامعة عين شمس،٢٠٠٣، ص ٢٣.

٢١-السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات، ايتراك، القاهرة، ٢٠٠١، ص ١٢.

٢٢-محمد عمر باطويح: جدوى إنشاء إدارة للمخاطر في الشركات الاستثمارية، جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، الكويت، ٢٠١٠، ص ١٤ .

٢٣-طارق عبد العال حماد: إدارة المخاطر، الدار الجامعية ، الإسكندرية، ٢٠٠٧،ص ١٦.

٢٤- محمود أبو صوى: حالة الطوارئ في الوطن العربي وتقييد حقوق الإنسان، بحث منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ٢٠١١،ص ٢٠.

٢٥-اللجنة السورية لحقوق الإنسان: حالة الطوارئ وأثرها على حقوق الإنسان،٢٠٠٤.

٢٦-فهد أحمد الشعلان :"إدارة الأزمات:الأسس-المراحل-الآليات "،الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،،٢٠٠٢ص ٢٥.

٢٧- عبد الله أمين محمود: الإدارة المعاصرة، مجلة عبد الله أمين،القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٤١٣.

٢٨-جمال طاهر أبو الفتوح حجازى: أثر الثقافة التنظيمية على فاعلية نظام إدارة الازمات في البنوك التجارية السعودية، بحث منشور، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق، العدد الثانى،٢٠٠١، ص ٥٢.

٢٩-خالد بن عبدالله ال سعود: اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ، دار الحميض،الرياض،٢٠٠٦،ص ٧١.

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

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

32- Mouik,L.Kurstedt,H&Patzak,G"Planning for eerisis in project management.Project management ent journal VOL 28,NO2,1997,P15.

٣٣- مصعب حبيب مرحوم: مرجع سبق ذكره، ص ٨٤.

٣٤-على بن هلهول الرويلي: مرجع سبق ذكره،ص ٣١.

٣٥-عادل رضوان عبد الرازق الهواري: الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي في إدارة الأزمات بالمجتمع المصرى، بحث منشور،المؤتمر العلمي السنوي السابع، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة، المجلد الأول ،٢٠٠٩.

٣٦-كرار الخفاجي،حامد الحدراوى: مرجع سبق ذكره.

٣٧-بواب شاكر علي : تفعيل دور أجهزة رعاية الطلاب الجامعية في ظل العولمة، بحث منشور، المؤتمر العلمي الرابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم،٢٠٠٣.

٣٨-ربحي عبد القادر الجديلي: واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية – غزة،٢٠٠٦.

٣٩- عصام عبد الرازق فتح الباب : دراسة تقويمية لمدى فعالية البرامج التدريبية في تنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع جماعات الشباب الجامعى، بحث منشور، المؤتمر العلمي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ٢٠٠٧.

٤٠-رهف مروان غنيمة: متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية التربية ،جامعة دمشق، سوريا،٢٠١٤.

٤١-أيمن محمود محمد عبد العال: معوقات العمل مع الحالات الفرعية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات، بحث منشور، المؤتمر العلمى السنوى الحادى والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،٢٠٠٨.

٤٢-جعفر سعيد إبراهيم:مرجع سبق ذكره.

٤٣-تومادر مصطفي أحمد : المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوى الحادي عشر، ج٢، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة، فرع الفيوم،٢٠٠٠.