بحث بعنوان

" المعوقات التى تواجه برنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث "

"Obstacles facing of the Solidarity and Relief Program in Managing Crises and Disasters "

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير فى الخدمة الإجتماعية

إعداد الباحث

محمود على محمود أحمد

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات والصعاب التى واجهت إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة خلال إدارتها للأزمات والكوارث المجتمعية، ومدى تأثير هذه المعوقات على جاهزية الإدارة للتعامل والمواجهة، والكشف عن الثغرات ونقاط الضعف لدى برنامج الضمان الإجتماعى، وكذلك عملت الدراسة على توضيح أثر العوامل الديموجرافية (العمر – الجنس – عدد سنوات الخبرة – المؤهل الدراسى) على آراء أفراد العينة حول أهم معوقات برنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة.

ولقد إستخدم الباحث منهج المسح الإجتماعى الشامل، حيث قام بإعداد إستبيان وتوزيعها على (١٥) من المسئولين.

وتبين من خلال الدراسة أنه لا يتوفر لدى إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة المقومات الأساسية اللآزمة لإدارة الأزمات والكوارث، مما يحتم على الضمان الإجتماعى العمل على توفير هذه المقومات بشكل أكبر ليساهم بشكل كبير فى رفع مستوى إدارة الأزمات والكوارث، كما أنها واجهت معوقات رئيسية خلال إدارتها أهمها المعوقات المتعلقة بالأخصائيين الإجتماعيين والمعوقات المتعلقة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة والمعوقات المتعلقة بالمجتمع المحلى.

ولقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق المنهج العلمى المتكامل للتعامل مع الأزمات والكوارث، كما أوصت بضرورة رفع كفاءة الأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث، والتنسيق بين المؤسسات لمنع الإزدواجية فى تقديم الخدمات، وكذلك الإستعانة بالخبراء والفنيين المتخصصين، والقضاء على البيروقراطية والروتين اليومى بالإدارة مع الإهتمام بتوفير الموارد والإمكانيات وإستثمارها، بالإضافة إلى إعادة النظر فى اللوائح والقوانين المنظمة لإدارة الأزمات والكوارث لتكون قادرة على مواجهة الأزمة أو الكارثة والتخلص من آثارها.

ويستعرض البحث الحالى المعوقات التى تواجه برنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: المعوقات – برنامج الضمان الإجتماعى – الأزمة – الكارثة – إدارة الأزمات والكوارث.

Abstract:

This study aimed to identify the obstacles and difficulties faced by the Department of Social Security and Relief during its management of crises and community disasters, and the extent to which these obstacles affect the administration's readiness to deal and confront, and to detect gaps and weaknesses in the social security program, as well as the study worked to clarify the impact of demographic factors (age - gender - number of years of experience - academic qualification) on the opinions of the sample members about the most important obstacles to the social security and relief program.

The researcher used the comprehensive social message methodology, where he prepared a questionnaire and distributed it to (15) officials.

Through the study, it was found that the Department of Social Security and Relief does not have the basic elements necessary for crisis and disaster management, which necessitates social security to work to provide these components more to contribute significantly to raising the level of crisis and disaster management, and it also faced major obstacles during its management, the most important of which are obstacles related to social workers, obstacles related to social security management, relief and obstacles related to the local community.

The study recommended the need to work on the application of the integrated scientific approach to deal with crises and disasters, and also recommended the need to raise the efficiency of social workers working in the field of crisis and disaster management, and coordination between institutions to prevent duplication in the provision of services, as well as the use of experts and specialized technicians, and the elimination of bureaucracy and daily routine management with attention to the provision of resources and capabilities and investment, in addition to reviewing the regulations and laws governing crisis and disaster management to be able to face the crisis or The disaster and get rid of its effects.

The current research reviews the obstacles facing the social security and relief program in managing community crises and disasters.

Keywords: Obstacles - Social Security Program - Crisis - Disaster - Crisis and Disaster Management.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:-

يواجه العالم اليوم فى السنوات الأخيرة أزمات وكوارث متلاحقة تشكل تهديداً للإنسان وإستقراره، وتخلف ظروفاً قاسية وحاجات متعددة تستدعى تضافر مؤسسات المجتمع لإشباعها، كما تتطلب مهارات خاصة فى التعامل معها.

فالعالم المعاصر يشهد جملة من الأزمات والأحداث تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة، حيث تحفل ميادين الحياة الإقتصادية والسياسية والإجتماعية بالأزمات المتلاحقة التي تقف عائقا في طريق النمو والتقدم

للأفراد والمجتمعات، ولا تكاد توجد بقعة في هذه الأرض لم تمتد إليها الأزمات والكوارث حيث تتنأقل وسائل الإعلام أخبار الأزمات والكوارث بشكل يومي لم يسبق له مثيل. **(الزهرانى، ٢٠٠٦م، ص٥)**.

وتحدث الأزمات والكوارث فى كافة دول العالم دون تمييز وتفرقة بين الأفراد سواء الأغنياء أو الفقراء، والكوارث قد تكون أسباباً لأزمات متعددة ولكنها بالطبع لا تكون هى بذاتها الأزمة، فالكوارث الطبيعية مثلاً كالبراكين والزلازل والسيول والفيضانات فهى كوارث لا يمكن تكون حجم الضرر الناتج عنها حتى تنتهى الكارثة ومعرفة ما أسفرت عنع من نتائج، ونتائج هذة الكوارث هى التى تسبب أزمات مثل أزمات المأوى وأزمات الإغاثة والتغذية والإتصالات ووقوع الوفيات والإصابات. **(الهدمى، محمد، ٢٠٠٧م، ص٢٧)**.

وقد تزايد الإهتمام فى الفترة الأخيرة بدراسة الأزمات والكوارث خاصة فى العقد الماضى. حيث أعتبرت فترة التسعينات بمثابة العقد الدولى للحد من الكوارث والأزمات من خلال الجمعية العامة للأمم المتحدة، وبذلت جهود أممية متوازية فى جميع أنحاء العالم، ومع ذلك إستمرت خسائر الكوارث فى نموها السريع، وأثناء هذا العقد ضربت سلسلة من الكوارث الطبيعية والبشرية الكبرى العديد من المناطق وبوضوح أثبت ذلك أهمية الحاجة إلى فهم أفضل وتوقع وإستعداد لمثل هذه الكوارث.(***Okuyama,2004, p5***).

وبناءً على ذلك أكدت الأمم المتحدة على أهمية تولى الدول أولوية قصوى للحد من مخاطر الأزمات والكوارث فى السياسات الوطنية على نحو يتفق مع قدرتها ومواردها المتاحة وأهمية تعزيز قدرات المجتمع المحلى للحد من الكوارث والأزمات كأمر ضرورى لتمكين هذه المجتمعات من تقليل تأثرهم بالأخطار، فما تزال الأزمات والكوارث تشكل تهديداً رئيسياً لبقاء الشعوب والمجتمعات المحلية وكيانها وأمنها. **(تقرير الأمم المتحدة، ٢٠٠٥م، ص٤)**.

فعلى مدى العقود الماضية شهد العالم زيادة كبيرة فى عدد الكوارث والأزمات المبلغ عنها، من أقل من (١٠٠) كارثة فى السنة المبلغ عنها فى عام (١٩٧٥م) إلى أكثر من (٤٠٠) كارثة فى عام (٢٠١٠م) وفى الوقت نفسه إرتفع عدد الأشخاص المتضررين من الكوارث والأزمات والأضرار الإقتصادية الناتجة عن الكوارث المبلغ عنها، فتشير الشواهد الإمبريقية عام(٢٠٠٠م) وحتى عام(٢٠١٢م) إلى أن الكوارث تسببت فى وفاة (١،٢) مليون شخص وتكبدت البشرية أضراراً تقدر بنحو(١،٧) تريليون دولار. ، ***(International Federation Of Red Cross Red Crescent Societies Ifrc,2011, p3).***

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(٨٩،٦) مليون شخص قد تضرروا وما يقارب من(٢٢.٧٧٣) قد قتلوا، كما تشير الشواهد الإمبريقية آيضاً عام (٢٠٠٠م) وحتى عام (٢٠١٢م)، وأن الكوارث مثل الأمراض والأوبئة والزلازل وإرتفاع درجات الحرارة والعواصف والبراكين والأتربة وسقوط الطائرات وغرق السفن والحرائق وحوادث الطرق وغيرها من الأزمات والكوارث تسببت فى وفاة (١،٢) مليون شخص وتكبدت البشرية أضراراً تقدر (١،٧) تريليون دولار. ***(Dat,2016, p5)***

ومن ثم تسبب الأزمات والكوارث دماراً وفزعاً شديدين، حيث تحدث فوضى في الأداء الإجتماعي للأدوار سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الأسر أوالمنظمات وتهتز القيم بشدة، كما إنها تحدث فوضى شديدة في الأنماط الأساسية للحياة والمعيشة في المجتمع لفترة تطول أو تقصر حسب حجم الكارثة وقدرة المجتمع على التخلص من آثارها.**(عبدالخالق، ١٩٩٩م، ص١٨٩)**.

وهذا ما أكدته دراسة (محمد صابر أبو زيد،٢٠٠٠م): والتى أستهدفت تحديد المشكلات المترتبة على كارثة السيول للمتضررين بأماكن توطينهم وأبرزها المشكلات الصحية كإنتشار الأمراض المعدية بين الأفراد، والمشكلات النفسية التى تمثلت فى الخوف والقلق، وهناك مشكلات إجتماعية وإقتصادية مرجعها إنخفاض مستوى دخل الفرد عقب الكارثة، وفقدان العمل.**(رضوان، ٢٠٠٢م)**.

وفى الواقع أن مفأجاة وقوع الأزمات والكوارث الطارئة المفاجئة وتأثيرها السلبى على الأوضاع المعيشية للمجتمعات يتطلب وضع منظومة متكاملة ودقيقة وسريعة التصرف من خلال الجهات المختصة والقادرة على الرصد والتنبؤ والتوقع فى التوقيت المناسب، والحيلولة دون وقوعها والإستعداد لمواجهتها وإحتوائها، والتقليل من آثارها ومن الخسائر الناتجة عنها.**(مركز المعلومات ودعم وإتخاذ القرار، ٢٠١٠م، ص١)**.

حيث يساهم الإستعداد للتعامل مع الكوارث والأزمات فى تحسين نوعية وفعالية الخدمات المتاحة فى المجتمع، فتوقع الكارثة يؤدى بالأحرى إلى توجيه الإنتباه العام نحو مسائل ضرورية وذات أولوية تعنى بكيفية التقليل من الآثار الناجمة، ويساهم فى إنقاذ أكبر عدد من الأرواح أثناء الساعات القليلة الولى بعد وقوع الكارثة وقبل وصول المساعدات من أى مكان.**(حواش، ١٩٩٩م، ص٣٥)**.

وبالتالى أصبحت عملية مواجهة الأزمات والكوارث من المقاييس التى تقاس على أساسها تقدم الدول والمجتمعات فى مجتمع عالمى متعدد المجالات والأنشطة المختلفة، ذلك الأمر الذى يتطلب تضافر كل جهود المجتمع، ليس هذا فحسب بل أن التطور العلمى والتكنولوجي فرض طبيعة خاصة على هذه المنظمات فى تعاملها مع الأزمات والكوارث، فلم يعد الأمر قاصراً على المساهمات العشوائية والإرتجالية فى إدارة الأزمة أو الكارثة بل أصبح هناك علماً قائماً بذاته هو علم إدارة الأزمات والكوارث.***(K.T., Der Molen,2005, p2)*** .

وهذا ما أكدته دراسة (شيماء سامى عبدالمجيد، ٢٠١٠م): والتى أهتمت بمعرفة جهود المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى تنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث، وتوصلت الدراسة إلى رؤية مستقبلية لتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث. **(عبدالمجيد، ٢٠١٠م)**.

حيث تعد إدارة الأزمات والكوارث أحد الأنظمة المهمة التي تستخدم للتعامل مع كافة الأزمات والكوارث التي تواجه المجتمعات على إختلاف أنواعها من خلال مجموعة من الإستراتيجيات والأساليب الحديثة، من أجل تجنب حدوث تلك الأزمات والكوارث، والتخطيط لإدارة الحالات التي لا يمكن تجنبها.

وهذا ما أكدته دراسة (روبرتس، ألبرت ر *Roberts, Albert-R*، ٢٠٠٥م): حيث توصلت الدراسة إلى دليل يحتوى على الأساليب والإستراتيجيات الأساسية للتعامل مع الأزمات الشديدة والكوارث المجتمعية وذلك نتيجة التأثير السلبى للأزمات المفاجئة على الملايين من الناس..***(Roberts, Albert-R,2005, p13)***

ومن ثم يعد التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث من العناصر الفعالة للحد من وقوع الأزمات وإحتواء أضرارها وهو ما يعكس ثقافة المؤسسة ورؤيتها فى التطوير وتبنيها للأسلوب الإستراتيجي فى التخطيط والإدارة لهذا المجال والذى يعنى بتطوير الإجراءات الإستراتيجية فى التخطيط لإدارة الأزمات والكوراث فى مراحلها المختلفة، بحيث تكون المؤسسة على إستعداد فى أى وقت لمواجهة الأزمات وعلى دراية بما يتم من خلال مراحل التخطيط للأزمة قبل وأثناء وبعد وقوعها.**(عبدالوهاب، ٢٠٠٦م، ص١١٣)**.

وهذا ما أوضحته دراسة (مصطفى فهمى محمد، ٢٠٠٠م): فى دور التخطيط فى مواجهة الأزمات والكوارث وتحديد الأوضاع المستقبلية للتعامل مع الأزمات وقت حدوثها وتوقع الأحداث والإعداد للطوارئ، ورسم سيناريوهات الأنشطة والجهود الكفيلة لمعالجة الأزمات بأكبر فعالية ممكنة. **(محمد، ٢٠٠٠م)**.

وطالما أن الأزمات والكوارث هى عبارة عن مواقف مفاجئة تواجه الفرد والمجتمع على حد سواء تنهار أمامها قوى الأفراد والمجتمعات، ولقد بات واضحاً ضرورة أن تكثف المنظمات الحكومية وغير الحكومية فى مواجهه تلك الأزمات والكوارث، بل أصبح يقع على المنظمات الحكومية العبء الأكبر فى المساهمة فى إدارة الأزمات والكوارث، نظرا لما تتميز به من خصائص تجعلها أكثر قدرة على الوصول إلى كافة فئات المجتمع.**(إبراهيم، ٢٠٠٧م، ص٦٠)**.

وعلى الجانب الآخر نجد أن الحكومة المصرية حرصت على الإرتقاء بالمنظومة القومية الحالية لإدارة الأزمات والكوارث، ونتيجة لذلك 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 الأزمات والكوارث المحتملة بهدف رفع كفاءة وقدرة الدولة ومؤسساتها على الوقاية من أضرارها والإستعداد لمواجهتها.**(مركز المعلومات ودعم وإتخاذ القرار، ٢٠١٤م، ص٦)**.

وعليه فقد أصبحت إدارة الأزمات والكوارث كأحد البرامج المهمة فى وزارة التضامن الإجتماعى لكي تستطيع تلك المؤسسات من خلالها التميز في أدائها بدون تحديات أو مشاكل، لذلك تسعى الوزارة باختلاف مكوناتها وأشكالها إلى تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها حتى تكون قادرة على تحقيق أهدافها ورؤيتها ورسالتها.

وعلى الرغم من ذلك لقد واجهت إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة خلال إدارتها للأزمات والكوارث العديد من المعوقات التى حالت دون تحقيق أهداف برامجها المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث بشكل إيجابى وفعال، لذلك جاءت مشكلة الدراسة للوقوف على أهم المعوقات المتعلقة بالأخصائيين الإجتماعيين، والمعوقات المتعلقة بكل من إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة والمجتمع المحلى فى عملية إدارة الأزمات والكوارث.

ثانياً: أهميــة الدراســة:-

١) الإهتمام العالمى بالأزمات والكوارث وهذا ما أكدته العديد من الجهات الدولية كإتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة بتغير المناخ عام (٢٠٠٨م)، وإطار عمل هيوغو (٢٠٠٥م) – (٢٠١٥م) لبناء قدرات المجتمعات والمؤسسات على مواجهة الأزمات والكوارث، وكذلك المنتدى العالمى للحد من أخطار

الكوارث بجنيف عام (٢٠١٣م)، بالإضافة لحجم الخسائر الإجمالية الناتجة عن الكوارث والأزمات فى عام (٢٠١٧م) فى العالم والتى تقدر بحوالى (٣٣٠) مليار دولار أمريكى.

٢) زيادة الأزمات والكوارث المجتمعية التى يمر بها المجتمع المصرى وزيادة أعداد المتضررين منها وتفاقم الآثار السلبية الناتجة عنها، حيث بلغ عدد الوفيات فى عام (٢٠١٥) نحو (١٩٩١٠) حالة، وعدد المصابين (١٩٢٤١٠) حالة نتيجة للكوارث والأزمات التى تعرضت لها جمهورية مصر العربية.**(حسن، ٢٠٢٠م، ص٦٢٥)**.

٣) توجيه أنظار المسئولين فى مديرية التضامن الإجتماعى وبالأخص إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة إلى إدراك أهمية إدارة الأزمات والكوارث بشكل صحيح والإستعداد لها قبل وقوعها وتوفير القدرات المؤسسية لتلك الإدارة للتعامل مع الأزمات والكوارث ومع تأثيراتها المادية والبشرية.

٤) نظراً لإهتمام مؤسسات الدولة المختلفة بموضوع الأزمات والكوارث، والذى تمثل فى إنشاء وحدات للتعامل مع الكوارث والأزمات بالعديد من الوزارات والهيئات العامة على المستوى القومى والمحلى، حيث تعد الدراسة نقطة إنطلاق لتحسين عملية إدارة الأزمة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:-

يسعى البحث الراهن إلى تحقيق الهدف التالي:

١) تحديد المعوقات التي تحد من فاعلية برنامج الضمان الاجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث بمديرية التضمان الإجتماعى.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:-

يسعى البحث الراهن إلى الإجابة على التساؤل التالي:

١) ما المعوقات التى تحد من فاعلية برنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية بمديرية التضامن الإجتماعى؟

خامساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تتحدد المفاهيم الرئيسية للبحث فى المفاهيم التالية:

١) مفهوم المعوقات:

المعوقات لغة: عاق الولد أباه، أى خالفه، كما وردت فى معجم الوسيط **(الهوارى، دت، ص٤١)**، وعاق : يعوق عوقاً أى منع، حجز، إعترض كما وردت فى المعجم العربى **(الفوزان، وآخرون، ١٤٢٥هـ، ص٧٦)**. بينما جاء فى المعجم الوسيط تعريف كلمة عاق – عوقاً: منعه منه، وشغله عنه، فهو عائق.**(مجمع اللغة العربية،١٩٦١م، ص٦٤٣)**.

المعوقات إصطلاحاً: العوامل التى تؤدى إلى الإنحراف عن النموذج المثالى، وتحول دون تحقيق الأهداف التى يسعى إليها.**(خاطر، ١٩٩٩م، ص٨٧)**.

المفهوم الإجرائى للمعوقات: هى تلك العقبات والصعوبات التى تؤثر سلباً على كفاءة تطبيق برنامج الضمان الإجتماعى فى إدارة الأزمات والكوارث وتشمل المعوقات المتعلقة بكل من الأخصائيين الإجتماعيين وإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، بالإضافة إلى المعوقات المتعلقة بالمجتمع المحلى.

٢) مفهوم الأزمة:

الأزمة لغةً: أزم: عض عليه وأزما: أمسك عن الطعام والمأكل، أزم الزمان: أشتد بالقحط، والأزمة اسم منه، والمأزم الطريق الضيق بين الجبلين ومنه قيل لموضع الحرب مأزم لضيق المجال وعسر الخلاص.**(الفيومى، ١٩٨٧م، ص١٣)**. وتعني الشدة والقحط، وهى المضيق، ويطلق على كل طريق بين جبلين مأزم.**(الرازى، ١٩٦٧م، ص٦)**.

الأزمة اصطلاحاً: يعرفها ماهر أبو المعاطى على " مهنيا بأنها: " مرحلة إختلال التوازن التى تظهر نتيجة حادثة تهدد حياة الإنسان وتشكل خطورة كبيرة عليه، وتجعله غير قادر على التعامل معها أو حلها أو التخلص منها ".**(على، ٢٠٠٣م، ص٣٧١)**.

٣) مفهوم الكارثة:

الكارثة لغة: تعرف كما ورد فى المعجم الوسيط (مجمع اللغة العربية) بأنها: "نازلة عظيمة، وجمعها كوارث، ويقال كرثته الكوارث أى أقلقته، وكرثة الأمر أى إشتد عليه وبلغ منه المشقة فهو كارث". **(العربية، ١٩٨٠م، ص ص١٦:١٧)**.

أما الكارثة إصطلاحاً فقد عرفها" **أحمد الأهوانى** بأنها: " حادثة كبيرة ينجم عنها خسائر كبيرة فى الأرواح والممتلكات، وقد تكون طبيعية مردها المشيئة الإلهية، وقد تكون كارثة فنية أى مردها فعل الإنسان سواء كان إرادياً أو لا إرادياً، وتتطلب لمواجهتا معونة الوطن أو على المستوى الدولى إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرة الوطنية ".**(الأهوانى، ١٩٩٩م، ص١٢)**.

٤) مفهوم الضمان الإجتماعى:

الضمان الإجتماعى لغة: يتركب من كلمتى: (الضمان) و (الإجتماعى)، وهما معاً من صميم لغة الضاد وليستا من فصيلة الكلمات الدخيلة. فكلمة (ضمان) مشتقة من الفعل الثلاثى (ض. م. ن).**(أنيس وأخرون، ٢٠٠٤م، ص٥٤٤)**.

أما إصطلاحاً: يعرف على أنه:" النظام الذي تضعه الدولة لحماية الأفراد، وأسرهم عند تعرضهم لمختلف كوارث الحياه، ويؤمن لهم سبل العيش والراحة بمستوى كريم ولائق".**(صالح،١٩٩٩م، ص٥٠٩)**.

٥) مفهـــوم برنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة:

ويتحدد المفهوم الإجرائى لبرنامج الضمان الإجتماعى والإغاثة فى الآتى:

- خدمات وضعتها الدولة لتكفل الرعاية الكاملة للفئات التى تتعرض للأزمات والكوارث الخارجة عن إرادتهم من خلال وحدات الضمان الإجتماعى والإغاثة التابعة لوزارة التضامن الإجتماعى.
- يؤدى بمقتضى هذه الخدمات مساعدات نقدية وعينية للفئات المحتاجة وفقاً لشروط محددة، كما تغطى هذه الخدمات الفئات التى لا يظلها برامج آخرى كالتأمينات الإجتماعية وغيرها.

- تمول هذه الخدمات من الميزانية العامة للدولة.
- تهدف تلك المساعدات إلى إزالة القلق والتوتر والتخفيف من حدة الكارثة لدى الشخص أو الأشخاص المتضررين منها.

٦) مفهـــوم إدارة الأزمات والكوارث:

ويتحدد المفهوم الإجرائى لإدارة الأزمات والكوارث فى الآتى:

- عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالأزمات والكوارث التى يمكن أن تتعرض لها المجتمعات المحلية.
- يمارس فيها مجموعة من الأنشطة والعمليات والإجراءات من خلال منفذ ومتخذ القرارات لمواجهة الأزمات والكوارث فى مراحلها المختلفة (الإدراك – الإستعداد – المواجهة – التقييم والمتابعة).
- تتعامل من خلال فريق عمل مدرب وذو خبرة ومهارة يسمى فريق إدارة الأزمات والكوارث.
- تقتضى ضرورة التعاون والتنسيق بين كافة منظمات وهيئات المجتمع وفريق العمل للتعامل مع الأزمات والكوارث المجتمعية.
- تتعامل مع الأزمات والكوارث فى ضوء الإستعدادات والمعرفة والوعى والإمكانيات المتوفرة.

سادساً: الموجهـات والمنطلقـات النظريـة:-

١) نظرية الأنساق:

وهى التى تعتبر الفرد أو الأسرة أو المؤسسات أو الجماعات نسقاً إجتماعياً يكون له تركيب بنائى يتناسب مع طبيعة نشاطه والأهداف التى وجد هذا النسق لتحقيقها كما يوجد لكل نسق مجموعة من الوظائف.**(مختار، ١٩٩٥م، ص٢٤١)**. ولقد تعددت التعريفات المرتبطة بمفهوم النسق نظراً لإختلاف وجهات نظر العلماء نحو مفهوم النسق: **ويعرف بأنه:** ذلك الكل الذى يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض.**(حبيب، ٢٠٠٩م، ص٦٤)**.

كما عرف النسق بأنه: مجموعة من الأشياء مرتبطة ببعضها البعض إلى جانب من العلاقات بين الأشياء وبين سماتها. ***(Philip,2007,p8)*** .

ولقد إستخدام الباحث نظرية الإنساق الإجتماعية فى تفسير الأزمات والكوارث التى تحدث للأسر، على إعتبار أن الأسرة نسق صغير وجزء من نسق أكبر، ومن هنا فأى تغيير يحدث فى المجتمع يؤثر بالضرورة عليها، حيث أن تعرض أى أسرة داخل المجتمع للأزمات والكوارث يؤثر على المجتمع كله بلا إستثناء.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:-

١) نوع الدراسة:

يرتبط تحديد نوع الدراسة بالهدف الذي يسعى البحث إلى تحقيقه، وعلى أساس مستوى المعلومات المتوفرة لدى الباحث.**(السروجى، المدنى، ٢٠٠٢م، ص١٥٦)**. ومن ثم تندرج هذه الدراسة تحت نمط الدراسات الوصفية.

٢) منهج الدراسة:

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفى بإستخدام طريقة المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة وقوامهم (١٥) مفردة.

٣) أدوات الدراسة:

إعتمد الباحث فى جمع البيانات على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث طبق على العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة الفيوم.

أ) إجراءات تصميم الأداة:

إعتمد الباحث فى هذه المرحلة على تحديد الوسائل المساعدة التى يمكن من خلالها مساعدة الباحث فى تصميم وإعداد أداة الدراسة، وذلك وفق المعايير التى يمكن من خلالها التوصل إلى مضمون سليم وصحيح لشكل الأداة، وقد قام الباحث بمجموعة من الخطوات العلمية والإجراءات المنهجية المتعارف عليها، **وهى كالتالى:**

- الإطلاع على الكتابات العلمية والنظرية المتخصصة والمرتبطة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المراجع والكتب العلمية التى إهتمت بموضوع إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية بإعتبارها من الموضوعات المهمة التى تعتمد عليها إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة.
- الإطلاع على الدراسات السابقة والبحوث الميدانية العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، من خلال مجموعة من المراجع العلمية.
- الإطلاع على مجموعة من المقاييس والإستمارات البحثية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، والتى إهتمت بدراسة إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية.
- تحديد أبعاد الأداة من خلال الإستعانة بنتائج الدراسات السابقة.

ب) تحكيم الأدوات:

١) الصدق الظاهرى لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

- لقد قام الباحث بإختبار الصدق الظاهرى لأداة الدراسة بعرضها على مجموعة من السادة أعضاء هيئة التدريس، وعددهم خمسة عشره من المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية بجامعة الفيوم، وكلية الخدمة الإجتماعية بجامعة حلوان، وكلية التربية قسم الخدمة الإجتماعية جامعة الأزهر الشريف.
- وقد تم تحديد العبارات لمعرفة مدى علاقة الإستجابات للبعد المراد قياسه من حيث المضمون، وكذلك سلامة الصياغة اللغوية بما يتفق مع ما يريد الباحث قياسه، وفى ضوء التوجيهات التى وردت من السادة محكمي أداة الدراسة، والتى نتج عنها إجراء بعض التعديلات فى صورتها الأولية، حيث تم حذف مجموعة من العبارات، وتم تعديل وإعادة صياغة بعض منها سواء بدمجها أو فصلها، وإضافة العبارات الآخرى التى رأى المحكمون أنها مرتبطة بأبعاد الأداة. **وقد أستقر الباحث على عبارات الإستبيان على النحو التالى:**

- **البيانات الأولية.**
- **البعد الأول:** المعوقات التى تواجه المسئولين عند إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية من وجهة نظر المسئولين، حيث تضمن هذا البعد (٣) مؤشرات فرعية إحتوت على (٤٠ عبارة)، **مقسمة كالتالى:**
  - **المؤشر الأول:** يوضح المعوقات الخاصة بالعاملين (الأخصائيين الإجتماعيين)، وتضمن (١٢عبارة).
  - **المؤشر الثانى:** يوضح المعوقات الخاصة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، وتضمن (١٥عبارة).
  - **المؤشر الثالث:** يوضح المعوقات الخاصة بالمجتمع، وتضمن (١٣عبارة).
- **تحديد أوزان عبارات أداتا الدراسة:**

حيث وضع الباحث عبارات الإستمارة على تدرج ثلاثى، بحيث تكون الإستجابة كل عبارة (موافق – موافق إلى حد ما _ غير موافق)، وأعطى درجات وزن لكل عبارة بحيث موافق٣ – موافق إلى حد ما ٢ – غير موافق١.

- **تحديد الدرجات المعيارية لأداتا الدراسة:**

ويقصد بالدرجة المعيارية للبعد حاصل ضرب عبارات البعد فى الوزن المعيارى لها، كما يوضحها الجدول التالى:

جدول رقم (١) يوضح دلالة الدرجات المعيارية لأبعاد الإستبيان المطبقة على السئولين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة بمحافظة الفيوم.

م	الأبعاد	الدرجة الكلية العظمى للبعد	الدرجة الكلية الوسطى للبعد	الدرجة الكلية الصغرى للبعد
١	البعد الأول	٤٠ × ٣ = ١٢٠	٤٠ × ٢ = ٨٠	٤٠ × ١ = ٤٠

وهكذا تحددت الدرجة الكلية لكل مبحوث على الإستمارة من خلال جمع الدرجات التى أحرزها من كل عبارات الإستمارة من خلال الإجابة أو الإستجواب على الإستمارة، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٤٠ – ١٢٠) درجة.

– **مرحلة صدق أداة الدراسة:**

تم حساب صدق الإستبيان بطريقة الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، حيث تم عرض الإستبيان على عدد من المحكمين ذوي الخبرة في التخصص، كذلك تم حساب الصدق الذاتي للأداة، فقد تم استخراجه بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقد بلغ في هذه الحالة (٠.٩٤٦).

جدول (٢) يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعات الطرفية (ن[١] =١٧٤، د.ح[٢]= ١٧٢)

[١] يرمز الرمز (ن) إلى حجم العينة

الآداة	المجموعة الدنيا (ن=٨٧)		المجموعة العليا (ن=٨٧)		اختبار (ت)	
	م	ع	م	ع	القيمة	الدلالة
الإستبيان	٣١٥.٦١	٣١.٨٧	٣٧٩.٥٢	١٥.٦١	-١٦.٧٩٦**	0.000

** دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق تحقق صدق المقارنة الطرفية للآداة، حيث تشير قيمة اختبار (ت) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١ بين متوسطي درجات المجموعات الطرفية، كما تم حساب الصدق الذاتي للآداة، فقد تم استخراجه بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقد بلغ في هذه الحالة (٠.٩٤٦).

- **مرحلة ثبات أداة الدراسة:**

تم قياس معامل الثبات لآداة البحث (الإستبيان) باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (*Cronbach's Alpha*)، وقد بلغت قيمة ألفا"٠.٦٣٥" (٦٣.٥٪) وهي تعد نسبة مقبولة في البحوث الاجتماعية الاستكشافية إذ أنها تقترب من النسبة المقبولة التي أوصى بها كرونباخ وهي ٧٠٪ (*Cronbach, ١٩٧٠*). وعن مستويات القوة النسبية، التى إستخدمها الباحث فى تحليل نتائج الدراسة فكانت (٩٠٪) فأكثر قوى جداً، ثم (٨٠٪) فأكثر قوى، ثم (٧٠٪) فأكثر متوسط، ثم أقل من (٧٠٪) ضعيف.

- **تصحيح الإستبيان:**

تم تصحيح آداة البحث وفقًا لتدريج ليكرت الثلاث؛ وقد تم حساب مجموع الأوزان لمفردات الآداة ومدى استجابة المبحوثين عليها، حيث يتراوح وزن الاستجابة على كل مفردة بين درجة واحدة للإجابة بغير موافق ودرجتين للإجابة بموافق إلى حدٍ ما و(٣ درجات) للإجابة بموافق، وللحصول على المتوسط المرجح (=المتوسط الموزون = الوزن النسبي) قام الباحث بقسمة مجموع الأوزان على حجم العينة، أما لحساب النسب المئوية لاستجابة المبحوثين على مفردات الاستبيان قام الباحث بقسمة المتوسط المرجح على الحد الأقصى للأوزان وهو يساوي (٣) في مقياس ليكرت الثلاثي ثم تُضرب في ١٠٠.

كما قام الباحث بحساب المتوسط المرجح لأبعاد الإستبيان وذلك بقسمة مجموع المتوسطات المرجحة لعبارات البعد على عدد هذه العبارات كالتالي:

المتوسط المرجح للبعد = (مجموع المتوسطات المرجحة للعبارات / عدد العبارات).

وبناءً على ذلك فقد اعتمد الباحث على المتوسط المرجح للمفردات كمحك لتقدير وترتيب عبارات وأبعاد الإستبيان.

ثامناً: مجالات الدراسة:-

[٢] د.ح = درجات الحرية (بالإنجليزية: degrees of freedom) أو (df): هي عدد القيم القابلة للتغير في حساب خاصية إحصائية ما. ("Glossary of Statistical Terms, Animated Software").

أ) المجال المكانى:

– إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة بمديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة الفيوم.

ب) المجال البشري:

– المسح الشامل للمسئولين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة وعددهم (١٥) مفردة.

– **خصائص عينة الدراسة:**

حيث تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وفى ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة كالتالى:

١) وصف عينة الدراسة من المسئولين عن إدارة الأزمات والكوارث بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة:

يشير الجدول التالى إلى خصائص عينة الدراسة من المسئولين من حيث النوع، الحالة التعليمية، الحالة الإجتماعية، عدد سنوات الخبرة، والدورات التدريبية فى مجال إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية.

جدول رقم (٣)

يوضح وصف عينة الدراسة من المسئولين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة

(ن=١٥)

م	الخصائص	فئات الخصائص	العدد	النسبة المئوية (%)
١	النوع	ذكور	8	%53.3
		إناث	7	%46.7
٢	الحالة التعليمية	مؤهل متوسط	٨	%53.3
		مؤهل جامعي	٦	%٤٠
		دكتوراه	١	%٦.٧
٣	الحالة الاجتماعية	أعزب	١	%٦.٧
		متزوج	١٣	%٨٦.٧
		أرمل	١	%٦.٧
٤	الوظيفة	أخصائي اجتماعي أول	٥	%٣٣.٣
		أخصائي اجتماعي ثاني	٤	%٢٦.٧
		أخصائي اجتماعي ثالث	٢	%١٣.٣
		أخرى	٤	%26.٧
٥	سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	٦	%٤٠
		من ١٠ – ٢٠ سنة	٨	%53.3
		٣٠ سنة فأكثر	١	%٦.٧
٦	عدد الدورات	لم أحصل على أي دورة	٤	%٢٦.٧
		دورة واحدة	٤	%٢٦.٧
		دورتين	١	%٦.٧
		أربع دورات فأكثر	٦	%٤٠
إجمالي العينة			١٥	%١٠0

يوضح الجدول السابق خصائص عينة الدراسة وفقاً لما يلى:

١) **النوع:** (٥٣.٣٪) من عينة الدراسة ذكور، بينما (٤٦.٧٪) إناث.

٢) **الحالة التعليمية:** (٥٣.٣٪) من العاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة حاصلون على مؤهل متوسط، ثم تبلغ نسبة من هم حاصلون على المؤهل الجامعى (٤٠٪)، ثم

مؤهل الدكتوراه تبلغ نسبتهم (٦.٧٪) وهذا يؤدى إلى إثراء معارفهم النظرية ومهارتهم المهنية أثناء العمل. وتشير تلك النتيجة إلى إنخفاض مستوى التعليم للعاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، مما يكون له آثراً سلبياً على أداء الإدارة لتحقيق أهدافها.

٣) **الحالة الإجتماعية:** (٨٦.٧٪) من عينة الدراسة حالتهم الإجتماعية متزوج، بينما تتساوى نسب الأرمل والأعزب وتبلغ (٦.٧٪) لكل منهما.

٤) **الوظيفة الحالية:** (٣٣.٣٪) من العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة وظيفتهم الحالية أخصائى إجتماعى أول، بينما تتساوى نسب وظيفة أخصائى إجتماعى ثانى وبعض الوظائف الأخرى وتبلغ (٢٦.٧٪) لكل منهما وجاءت فى الترتيب الثانى، ثم وظيفة أخصائى إجتماعى ثالث تبلغ نسبتها(١٣.٣٪) لتحتل بها الترتيب الثالث. وتشير تلك النتيجة إلى أن (٦٠٪) من المسئولين بالإدارة يتمتعون بدرجات وظيفية عالية، ويشير هذا إلى المهارة فى العمل والحرص على الترقيات للوصول إلى أعلى الدرجات، وهذا آيضاً يوضح الخبرة بمجال العمل مما ينعكس على أداء المهام والأدوار المطلوبة من الأخصائيين الإجتماعيين بكفاءة عالية.

٥) **عدد سنوات الخبرة فى مجال إدارة الأزمات والكوارث:** (٥٣.٣٪) من عينة الدراسة يعملون فى الإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة (من ١٠ – ٢٠ سنة) مما يشير إلى إكتسابهم للخبرة والمعارف والمهارات اللآزمة للعمل، ويوضح آيضاً تفهمهم لطبيعة العمل بهذا المجال، ثم يلى نسبة من يعملون فى الإدارة (أقل من ١٠ سنوات)، حيث تبلغ نسبتهم (٤٠٪)، ثم من يعملون فى الإدارة (٣٠ سنة فأكثر) وتبلغ نسبتهم(٦.٧٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن (٩٣.٣٪) من العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة يتمتعون بالخبرة، حيث أن أقلهم مكث ١٠ سنوات بالإدارة، وغالبيتهم أكثر من ١٠ سنوات، مما يشير إلى الخبرة والإستقرار فى العمل، وهذا يضفى قيم الولاء والإنتماء للإدارة، والتأثير فى برامجها، وكذلك الخبرة فى التعامل مع المستفيدين. **وهذا يتفق مع دراسة (ديريك كليفورد *Derek Clifford*)** والتى أشارت إلى ضرورة توافر الخبرة الملائمة لدى الأخصائى الإجتماعى الذى يعمل فى مجال الطوارئ والإغاثة.(***Clifford, ٢٠١٠***).

٦) **الدورات التدريبية التى حصل عليها المسئولين فى إدارة الأزمات والكوارث:** (٤٠٪) من المسئولين حصلوا على أربع دورات فأكثر، بينما تتساوى نسب من لم يحصلوا على دورات تدريبية ومن حصلوا على دورة واحدة، وتبلغ نسبتهم (٢٦.٧٪)، ثم من حصلوا على دورتين، وتبلغ نسبتهم (٦.٧٪) وتشير تلك النتيجة إلى أن (٥٣.٤٪) من المسئولين لم يحصلوا إلا على دورة واحدة، وهذا يشير إلى قلة الدورات التدريبية للعاملين بالإدارة، ومن ثم ضعف التعامل مع الأزمات والكوارث، لذلك يجب الإهتمام بالدورات التدريبية للعاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث لتنمية مهارتهم ورفع كفائتهم فى التصدى لتلك الأزمات والكوارث. **وهذا يتفق مع دراسة (ناصر سعد لؤى)** فى ضرورة تدريب الكوادر البشرية فى القطاعات الحكومية للتعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة. ومن أوجه الإستفادة من الدورات التدريبية بالنسبة للعاملين بإدارة الأزمات والكوارث ما يلى:**(لؤى، ٢٠١٨م)**

–تنمية القدرات المعرفية والعقلية.

–تنمية القدرة على ترتيب الأولويات للأهداف المطلوب تحقيقها.

–تحسين القدرة على حسن توظيف الإمكانات المادية والبشرية.

–تنمية القدرة على تطبيق المعارف المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث.

–يؤدي التدريب إلى القدرة على المواءمة بين سرعة إتخاذ القرار وسلامته. بالإضافة إلى صقل المهارات القيادية والإشرافية.

–ينمي التدريب القدرة على إدارة الوقت واستثماره الاستثمار الأمثل.

–ينمي التدريب القدرة على الرقابة والمتابعة والتوجيه والتنسيق.

٧) **كما بلغ متوسط السن لأفراد العينة ٢.٥١ سنة، حيث تراوحت أعمارهم بين ٤٢ سنة و٥٨ سنة،** ويوضح الجدول (٤) أهم المؤشرات الإحصائية لمتغير السن:

المتغير	أقل قيمة	أكبر قيمة	المتوسط	الانحراف المعياري
السن	٤٢	٥٨	٥٢.٢٠	4.54

ج) المجال الزمني:

تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة من يوليو ٢٠٢٢ : ديسمبر ٢٠٢٣.

تاسعاً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:-

أعتمد الباحث فى تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية على المنهج العلمى، حيث تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية المعروفة باسم ***Statistical Package for Social Sciences/SPSS*** من خلال الحاسب الآلى، **وتتمثل الأساليب الإحصائية المستخدمة فى تحليل بيانات الدراسة فيما يلى:**

١) **الإحصاءات الوصفية:** تتمثل أساليب الإحصاء الوصفى فى كل من: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابى، الانحراف المعيارى، الترتيب.

٢) **الاختبارات الإحصائية:** إعتمد الباحث بالإضافة إلى مجموعة الإحصاءات الوصفية على مجموعة من الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، **وتتمثل تلك الأساليب فيما يلى:**

أ) **أسلوب ألفا كرونباخ: *Cronbach's Alpha*** يستخدم هذا الأسلوب للتحقق من مدى ثبات وصدق محتوى أبعاد الدراسة من خلال التأكد من مصداقية الاستجابات فى الدراسة فى الإجابة على الأسئلة.

ب) **اختبار (ت) *(T)Test*:** أحد أهم الاختبارات الإحصائية وأكثرها استخداماً في الأبحاث التي تهدف إلى الكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات.

عاشراً: الصعوبات التى واجهت الباحث في الدراسة:-

حيث أن هناك مجموعة من الصعوبات واجهت الباحث في دراسة، تتمثل فى الآتى:

١) تخوف بعض المسئولين فى إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة من تطبيق أداه الإستبيان بداية الأمر.

٢) التردد على إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة لأكثر من مرة لمقابلة المسئولين عن إدارة الأزمات والكوارث.

حادى عشر: مناقشة نتائج الدراسة: –

١) النتائج المرتبطة بالمعوقات التى تواجه المسئولين عند إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية من وجهة نظر المسئولين:-

وتشمل تلك المعوقات كما أوضحتها الدراسة فى الآتى:(معوقات خاصة بالأخصائيين الإجتماعيين، معوقات خاصة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، معوقات خاصة بالمجتمع المحلى). وفيما يلى النتائج التى تشير إلى ذلك:

أ) **<u>المعوقات الخاصة بالأخصائيين الإجتماعيين:</u>**

جدول رقم (٥)

يوضح المعوقات الخاصة بالأخصائيين الإجتماعيين فى برنامج إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة من وجهه نظر المسئولين

(ن = ١٥)

م	المعوقات الخاصة بالأخصائيين الإجتماعيين فى برنامج إدارة الضمان الإجتماعى	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	نقص خبرات العاملين بالمؤسسات الخاصة بالدور الوقائي.	١٣	٨٦.٧	٢	١٣.٣	–	-	٤٣	٢.٨٧	٩٥.٦	١
2	ضعف كفاءة الأخصائيين الإجتماعيين بسبب قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث	١٣	٨٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	٤٣	٢.٨٧	٩٥.٦	١م
3	عدم وضع خطة لتثقيف العاملين على إدارة الأزمات والكوارث	٣	٢٠	١١	٧٣.٣	١	٦.٧	٣٢	٢.١٣	٧١.١	٥
٤	نقص المعلومات لدى العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى.	٢	١٣.٣	٤	٢٦.٧	٩	٦٠	٢٣	١.٥٣	٥١.١	٨
٥	نقص عدد العاملين من ذو الكفاءات العالية بالإدارة.	٩	٦٠	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	٣٧	٢.٤٧	٨٢.٢	٣
٦	قلة الوعى لدى العاملين بالضمان الإجتماعى بالمحافظة.	٢	١٣.٣	٤	٢٦.٧	٩	٦٠	٢٣	١.٥٣	٥١.١	٨م
٧	عدم وجود فريق عمل متخصص فى إدارة الأزمات والكوارث.	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	٩	٦٠	٢٥	١.٦٧	٥٥.٦	٧
٨	قصور الإعداد المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال الإزمات والكوارث.	١	٦.٧	٨	٥٣.٣	٦	٤٠	٢٥	١.٦٧	٥٥.٦	٧م
٩	كثرة الأعمال التى يكلف بها الأخصائى الإجتماعى.	١٣	٨٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	٤٣	٢.٨٧	٩٥.٦	١م ث
١٠	عدم الرضا المهنى للأخصائى الإجتماعى عن عملة.	٦	٤٠	٩	٦٠	–	–	٣٦	٢.٤٠	٨٠	٤

١١	ضعف الحافز المادى والمعنوى الذى يحصل عليه الأخصائى الإجتماعى فى مجال إدارة الأزمات والكوارث.	١٣	٨٦.٧	–	–	٢	١٣.٣	٤١	٢.٧٣	٩١.١	٢
١٢	إفتقار الأخصائى الإجتماعى للقدرة على إقامة علاقة مهنية فعالة مع المتضررين من الأزمات والكوارث.	٣	٢٠	٥	٣٣.٣	٧	٤٦.٧	٢٦	١.٧٣	٥٧.٨	٦
	إجمالي البعد	المتوسط الحسابى (٢٦.٥)						397	2.21	73.5	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٥) إلى أراء المسئولين حول الصعوبات المتعلقة بالأخصائيين الإجتماعيين، وقد أمكن الخروج بالنتائج التالية:

- إرتفاع إستجابة المبحوثين على العبارات الخاصة بالمعوقات المتعلقة بالأخصائيين الإجتماعيين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابى للبعد (٢٦.٥)، بينما المتوسط المرجح لهذا البعد (٢.٢١)، بقوة نسبية (٧٣.٥٪).
- **جاءت الصعوبات المتعلقة بالأخصائيين الإجتماعيين وفقاً للترتيب التالى:** " نقص خبرات العاملين بالمؤسسات الخاصة بالدور الوقائي " ضعف كفاءة الأخصائيين الإجتماعيين بسبب قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث " كثرة الأعمال التى يكلف بها الأخصائى الإجتماعى " فى نفس الترتيب وهو (الأول) بمتوسط مرجح (٢.٨٧) وبقوة نسبية (٩٥.٦٪)، ثم فى الترتيب الثانى " ضعف الحافز المادى والمعنوى الذى يحصل عليه الأخصائى الإجتماعى فى مجال إدارة الأزمات والكوارث " بمتوسط مرجح (٢.٧٣) وبقوة نسبية (٩١.١٪).
- يلى ذلك " نقص عدد العاملين من ذو الكفاءات العالية بالإدارة " فى الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢.٤٧) وبقوة نسبية (٨٢.٢٪)، ثم فى الترتيب الرابع " عدم الرضا المهنى للأخصائى الإجتماعى عن عملة " بمتوسط مرجح (٢.٤٠) وبقوة نسبية (٨٠٪)، يلى ذلك فى الترتيب الخامس " عدم وضع خطة لتثقيف العاملين على إدارة الأزمات والكوارث " بمتوسط مرجح (٢.١٣) وبقوة نسبية (٧١.١٪)، ثم فى الترتيب السادس " إفتقار الأخصائى الإجتماعى للقدرة على إقامة علاقة مهنية فعالة مع المتضررين من الأزمات والكوارث " بمتوسط مرجح (١.٧٣) وبقوة نسبية (٥٧.٨٪).
- يلى ذلك " عدم وجود فريق عمل متخصص فى إدارة الأزمات والكوارث" و" قصور الإعداد المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال الإزمات والكوارث " فى الترتيب السابع السابع مكرر بمتوسط مرجح (١.٦٧) وبقوة نسبية (٥٥.٦٪)، ثم فى الترتيب الثامن والثامن مكرر " نقص المعلومات لدى العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى " قلة الوعى لدى العاملين بالضمان الإجتماعى بالمحافظة " بمتوسط مرجح (١.٥٣) وبقوة نسبية (٥١.١٪).
- حظيت كلتا العباراتين " نقص خبرات العاملين بالمؤسسات الخاصة بالدور الوقائي" و"ضعف كفاءة الأخصائيين الإجتماعيين بسبب قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث"و" كثرة الأعمال التى يكلف بها الأخصائى الإجتماعى" على الترتيب الأول بنسبة موافقة (٨٦.٧٪) وبقوة نسبية قوية جداً بلغت (٩٥.٦٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن أكثر من ثلثى عينة الدراسة يرون أن قلة الدورات التدريبية للأخصائيين الإجتماعيين من أهم الصعوبات التى تواجههم فى إدارة الأزمات والكوارث

لأنها تؤدى إلى نقص خبراتهم وضعف كفائتهم. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (رايتشل كيول *Rachel E.Kaul*)** التى توصلت إلى وجود نقص فى مهارات الأخصائيين الإجتماعيين فى تعاملهم مع الأزمات والكوارث العامة.لذلك لأبد من الإهتمام بتنمية قدرات الأخصائيين الإجتماعيين لتمكينهم وزيادة قدراتهم فى مواجهة الأزمات والكوارث.(***Kaul,2002***).

- **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (ك جريسان *K Gireesan*)**: والتى أوصت بضرورة بناء قدرات الأعضاء والمسئولين لتمكينهم ولزيادة قدراتهم على تنفيذ برامج التوعية والتدريب لأفراد المجتمع خلال كافة مراحل الأزمات والكوارث.(***K.Gireesan,2015***).
- بالإضافة إلى كثرة المهام التى يكلف بها الأخصائى الإجتماعى بالإدارة. وهذا يبرز مدى أهمية الدورات التدريبية للعاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث وذلك من أجل معرفة كل ما يتعلق بمواجهة الأزمة أو الكارثة والسيطرة عليها، ويبرز آيضاً أهمية عدم تكليف الأخصائيين الإجتماعيين بمهام أكثر من المطلوب حتي يتمكنوا من أداء مهامهم بشكل أفضل. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (كيمبرلي بوردي *Kimberly Bordie*)** والتى أشارت إلى أن عدد ساعات العمل الطويلة بالمؤسسة وكثرة الأعباء المهنية الناتجة عن العمل مع مواقف الأزمات والكوارث تعوق الأخصائين الإجتماعيين عن أداء أعمالهم.(***Harlan,2004***).
- بينما جاءت عبارة " ضعف الحافز المادى والمعنوى الذى يحصل عليه الأخصائى الإجتماعى فى مجال إدارة الأزمات والكوارث " فى الترتيب الثانى بقوة نسبية قوية بلغت (٩١.١٪). وتشير تلك النتيجة إلى عدم الإهتمام بالحافز المادى والمعنوي للأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث. وهذا ينعكس على أدائهم لوظائفهم. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (روز زيمورينغ وسوزي جاليفر *Rose Zimoring & Suzy Gulliver*)**: ,والتى أوضحت أن الحافز الذى يحصل عليه الأخصائيين الإجتماعيين فى مجال الإغاثة غير كافى لما يبذلونه من جهد.(***Zimoring, Gulliver,2006***).
- ثم جاءت عبارة " نقص عدد العاملين من ذو الكفاءات العالية بالإدارة " فى الترتيب الثالث بنسبة موافقة بلغت (٦٠٪) وبقوة نسبية بلغت (٨٢.٢٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن أكثر من نصف عينة الدراسة يرون أن نقص عدد الأخصائيين الإجتماعيين ذو الكفاءات العالية بالإدارة يعد من الصعوبات التى تواجههم فى إدارة الأزمات والكوارث. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (كريم حسن همام)**: والتى أكدت على وجود نقص فى عدد الأخصائيين الإجتماعيين من ذوى الكفاءات العالية فى المنظمة، وقد يرجع ذلك إلى عدم قدرة المنظمات المالية والإدارية على تعليم أخصائيين جدد من مختلف التخصاصات التى تحتاجها طبيعة العمل، وأيضاً قد يرجع ذلك إلى نقص عدد المتطوعين من أبناء المجتمع المحلى فى العمل بالمنظمات وذلك لإعتبارات عديدة أهمها إنشغالهم بالسعى وراء الكسب لتحسين سبل معيشتهم.**(همام، ٢٠٢٠م)**
- لقد حظيت عبارة " عدم الرضا المهنى للأخصائى الإجتماعى عن عملة " على الترتيب الرابع بقوة نسبية قوية بلغت (٨٠.٠٪). وتشير تلك النتيجة إلى عدم رضا الأخصائيين الإجتماعيين عن عملهم تعد من المعوقات فى إدارة الأزمات والكوارث، لذلك يجب الإهتمام بمفهوم التمكين الوظيفى لإرتباطه بقيم مشتركة

مع الرضا الوظيفى مثل الإهتمام بالحوافز والمكافأت والترقيات، ولما للرضا الوظيفى أهمية كبيرة بالنسبة للعاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث يمكن توضيحها فى الآتى:

١. يحث الأخصائيين الإجتماعيين على بذل كل طاقتهم وجهدهم فى أداء وظائفهم من أجل تحقيق أهداف برنامج إدارة الأزمات والكوارث، وكذلك من أجل زيادة رغباتهم فى أداء وظائفهم بطرق جديدة ومبتكرة.
٢. يعزز الولاء والإستقرار الوظيفى لدى الأخصائيين الإجتماعيين تجاه إدارتهم.
٣. يحفز الرضا الوظيفى الأخصائيين الإجتماعيين فى إدارة الأزمات والكوارث على تحقيق طموحاتهم وأحلامهم.

- بينما جاءت عبارة " عدم وضع خطة لتثقيف العاملين على إدارة الأزمات والكوارث " فى الترتيب الخامس بنسبة موافقة إلى حد ما بلغت (٧٣.٣٪). وتشير تلك النتيجة إلى عدم الإهتمام بتثيف العاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث، لذلك تبرز أهمية الندوات والمؤتمرات لتثقيف العاملين وإمدادهم بالبيانات والمعلومات المتعلقة بمواجهة الأزمات والكوارث والحد من إنتشارها والسيطرة عليها. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (بوسكيرانو جا، أدم *Boscarino JA,Adams RE*)**: من أهم نتائجها ضرورة تنمية إتجاهات الأخصائيين الإجتماعيين نحو الإستعداد لمواجهة الكارثة وتدريبهم على كيفية وضع سيناريوهات للتعامل معها حتى يمكن التقليل من الآثار الناجمة عنها.(***Boscarino JA,Adams RE,2004***).
- ومن الملاحظ أن عبارة " إفتقار الأخصائى الإجتماعى للقدرة على إقامة علاقة مهنية فعالة مع المتضررين من الأزمات والكوارث " حصلت على الترتيب السادس بنسبة عدم موافقة بلغت (٤٦.٧٪) أى ما يقرب من نصف عينة الدراسة يرون عدم إفتقار الأخصائى الإجتماعى للقدرة على إقامة علاقات مهنية فعالة مع الأسر المتضررة من الأزمات والكوارث. وتشير تلك النتيجة إلى أهمية العلاقة المهنية القائمة بين المتضررين والأخصائيين الإجتماعيين لما لها من أهمية كبيرا فى تأهيل الأسر المتضررة لتقبل المساعدات والتعويضات، وإتاحة التفاعل فيما بينهما.
- بينما جاءت كلتا العباراتين " عدم وجود فريق عمل متخصص فى إدارة الأزمات والكوارث " و" قصور الإعداد المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال الإزمات والكوارث " فى الترتيب السابع بقوة نسبية ضعيفة جداً بلغت (٥٥.٦٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن عدم وجود فريق عمل متخصص فى إدارة الأزمات والكوارث ووجود قصور فى الإعداد المهنى للأخصائى الإجتماعى، وقد يرجع ذلك إلى عدم الإهتمام بالتدريب العلمى للإعداد المهنى للأخصائى الاجتماعى بصورة علمية سليمة، كما يفتقد الكثير منهم إلى التدريب عملياً في هذا المجال، كما قد يرجع ذلك إلى عدم وجود إتصال مهنى بين كليات الآداب ومعاهد الخدمة الإجتماعية وبين قدامى الخريجين من الأخصائيين الإجتماعيين إلى الإطلاع والتعرف على كل ما هو جديد من اتجاهات حديثة في علم الاجتماع ومهنة الخدمة الاجتماعية. مما يؤكد على أهمية التدريب للأخصائيين الإجتماعيين فى جعلهم قادرين على مواجهة المواقف المختلفة، والتعرف على السيناريوهات المحتملة للكوارث من خلال هذه الدورات عن طريق عرض نماذج تطبيقية وتجارب لدول ومناقشتها مع الخبراء. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة(ماثيو وأوفن لويس *Matthieu M,Ivanoft***

A,Lewis Sj): التى أوصت بضرورة تدريب الأخصائيين الإجتماعيين على أساليب مهنة الخدمة الإجتماعية فى التعامل مع الكوارث العامة حتى يمكنهم المساهمة فى التخفيف من الضغوط النفسية والإجتماعية للمتأثرين بها حال وقوعها.(***Matthieu , Lewis Sj,2004***).

- ثم جاءت كلتا العباراتين " نقص المعلومات لدى العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى " و" قلة الوعى لدى العاملين بالضمان الإجتماعى بالمحافظة " فى الترتيب الثامن والأخير بقوة نسبية ضعيفة جداً بلغت (٥١.١٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن نقص المعلومات لدى الأخصائيين الإجتماعيين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث وقلة وعيهم من المعوقات التى تحد من مواجهة الأزمات والكوارث.

ب) **<u>المعوقات الخاصة بالمؤسسة (إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة):</u>**

جدول رقم (٦)

المعوقات الخاصة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث من وجهة نظر المسئولين

(ن = ١٥)

م	المعوقات الخاصة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	التعقيدات الإدارية الخاصة بالمؤسسة تحول دون تنفيذ البرنامج	٩	٦٠	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	٣٨	٢.٥٣	٨٤.٤	٤
2	ضعف اللوائح بالمؤسسة التى تنظم العلاقة بين المؤسسات المحلية المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث.	٣	٢٠	١٠	٦٦.٧	٢	١٣.٣	٣١	٢.٠٧	٦٨.٩	٧
3	عدم تعاون فريق العمل بالمؤسسة مع الأخصائي الإجتماعى.	٢	١٣.٣	١١	٧٣.٣	٢	١٣.٣	٣٠	٢.٠٠	٦٦.٧	٨
٤	عدم توفير المعلومات الدقيقة اللآزمة لتقديم المساعدات فى حالة الكوارث.	٩	٦٠	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	٣٧	٢.٤٧	٨٢.٢	٥
٥	عدم إستعانة المؤسسة بالمتخصصين فى وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة.	١٠	٦٦.٧	٥	٣٣.٣	–	–	٤٠	٢.٦٧	٨٨.٩	٣
٦	تباطؤ المسئولين فى تقديم الخدمات فى حالة الأزمات والكوارث.	٢	١٣.٣	١١	٧٣.٣	٢	١٣.٣	٣٠	٢	٦٦.٧	٨م
٧	غياب التنسيق بين الإجراءات اللآزمة للتعامل مع الأزمات بالمؤسسة.	٢	١٣.٣	١١	٧٣.٣	٢	١٣.٣	٣٠	٢.٠٠	٦٦.٧	٨م ث
٨	ضعف الإمكانيات المتاحة بالمؤسسة فى إدارة الأزمات والكوارث.	٤	٢٦.٧	١٠	٦٦.٧	١	٦.٧	٣٣	٢.٢٠	٧٣.٣	٦

٩	غياب التعاون بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الحكومية والأهلية.	١	٦.٧	٦	٤٠	٨	٥٣.٣	٢٣	١.٥٣	٥١.١	١٠
١٠	نقص عدد الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة.	٧	٤٦.٧	٢	١٣.٣	٦	٤٠	٣١	٢.٠٧	٦٨.٩	٧م
١١	عدم تناسب قيمة المساعدات مع حجم الخسائر فى الأرواح والممتلكات.	١٢	٨٠	٣	٢٠	–	-	٤٢	٢.٨٠	٩٣.٣	٢
١٢	نقص توافر المعلومات الحديثة عن الكوارث التى قد تحدث.	١٢	٨٠	٣	٢٠	–	-	٤٢	٢.٨٠	٩٣.٣	٢م
١٣	قلة المساعدات المقدمة للأسر المتضررة من الأزمات.	١٣	٨٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	٤٣	٢.٨٧	٩٥.٦	١
١٤	نقص الكوادر البشرية اللازمة لمواجهة الأزمات التى قد تحدث بشكل أسرع.	١٣	٨٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	٤٣	٢.٨٧	٩٥.٦	١م
١٥	جمود اللوائح والقوانين التى يعمل فى ظلها الأخصائى الإجتماعى بالموسسة.	٣	٢٠	٦	٤٠	٦	٤٠	٢٧	١.٨٠	٦٠	٩
	إجمالي البعد	المتوسط الحسابى (٣٤.٧٪)						520	2.31	77	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٦) إلى أراء المسئولين حول الصعوبات المتعلقة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، وقد أمكن الخروج بالنتائج التالية:

- إرتفاع إستجابة المبحوثين على العبارات الخاصة بالمعوقات المتعلقة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابى للبعد (٣٤.٧)، بينما المتوسط المرجح لهذا البعد (٢.٣١)، بقوة نسبية (٧٧٪).
- **جاءت الصعوبات المتعلقة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة فى إدارة الأزمات والكوارث وفقاً للترتيب التالى:** " قلة المساعدات المقدمة للأسر المتضررة من الأزمات " و" نقص الكوادر البشرية اللازمة لمواجهة الأزمات التى قد تحدث بشكل أسرع " فى الترتيب الأول والأول مكرر بمتوسط مرجح (٢.٨٧) وبقوة نسبية (٩٥.٦٪)، ثم فى الترتيب الثانى والثانى مكرر " عدم تناسب قيمة المساعدات مع حجم الخسائر فى الأرواح والممتلكات " و " نقص توافر المعلومات الحديثة عن الكوارث التى قد تحدث " بمتوسط مرجح (٢.٨٠) وبقوة نسبية (٩٣.٣٪).
- يلى ذلك " عدم إستعانة المؤسسة بالمتخصصين فى وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة " فى الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢.٦٧) وبقوة نسبية (٨٨.٩٪)، ثم فى الترتيب الرابع " التعقيدات الإدارية الخاصة بالمؤسسة تحول دون تنفيذ البرنامج " بمتوسط مرجح (٢.٥٣) وبقوة نسبية (٨٤.٤٪)، يلى ذلك فى الترتيب الخامس " عدم توفير المعلومات الدقيقة اللازمة لتقديم المساعدات فى حالة الكوارث " بمتوسط مرجح (٢.٤٧) وبقوة نسبية (٨٢.٢٪)، ثم فى الترتيب السادس " ضعف الإمكانيات المتاحة بالمؤسسة فى إدارة الأزمات والكوارث " بمتوسط مرجح (٢.٢٠) وبقوة نسبية (٧٣.٣٪).

- يلى ذلك " ضعف اللوائح بالمؤسسة التى تنظم العلاقة بين المؤسسات المحلية المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث " و" نقص عدد الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة " فى الترتيب السابع والسابع مكرر بمتوسط مرجح (٢.٠٧) وبقوة نسبية (٦٨.٩٪)، ثم فى الترتيب الثامن (مكرر مرتين) " عدم تعاون فريق العمل بالمؤسسة مع الأخصائي الإجتماعى " و " تباطؤ المسئولين فى تقديم الخدمات فى حالة الأزمات والكوارث " و" غياب التنسيق بين الإجراءات اللآزمة للتعامل مع الأزمات بالمؤسسة " بمتوسط مرجح (٢.٠٠) وبقوة نسبية (٦٦.٧٪)، يلى ذلك " جمود اللوائح والقوانين التى يعمل فى ظلها الأخصائى الإجتماعى بالموسسة " فى الترتيب التاسع بمتوسط مرجح (١.٨٠) وبقوة نسبية (٦٠٪)، ثم فى الترتيب العاشر "غياب التعاون بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الحكومية والأهلية " بمتوسط مرجح (١.٥٣) وبقوة نسبية (٥١.١٪).
- حصلت كلتا العباراتين " قلة المساعدات المقدمة للأسر المتضررة من الأزمات " و" نقص الكوادر البشرية اللآزمة لمواجهة الأزمات التى قد تحدث بشكل أسرع " على الترتيب الأول بقوة نسبية قوية بلغت (٩٥.٦٪)، وتشير تلك النتيجة إلى أن ضعف الموارد المادية (المساعدات) والموارد البشرية يعد عائقاً فى إدارة الأزمات والكوارث. مما يستلزم توفير المساعدات اللآزمة للأسر المتضررة، وكذلك توفير الكوادر البشرية المدربة والتى تتمتع بالدرجة العالية من الكفاءة والمهارة ، وذلك بهدف القيام بالمسئوليات المتعلقة ببرنامج إدارة الأزمات والكوارث بشكل أسرع. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (هالة مصطفى السيد)** والتى أكدت على وجود معوقات تواجه المؤسسات تتمثل فى ضعف الإمكانيات المادية والبشرية مع عدم وجود نظم وأساليب وتقنيات ملائمة للتعامل مع حجم الأزمات والكوارث التى يتعرض لها المجتمع فى الوقت الحالى، مع عدم وجود برامج تطويرية للتدريب فى إدارة الأزمات والكوارث.**(السيد، ٢٠١٠م)**.
- عدم تناسب قيمة المساعدات مع حجم الخسائر فى الأرواح والممتلكات و نقص توافر المعلومات الحديثة عن الكوارث التى قد تحدث، من الصعوبات التى تواجهة إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، حيث بلغت نسبة الموافقة (٨٠٪)، ونسبة الموافقة إلى حد ما (٢٠٪). مما يؤكد على أهمية إعادة النظر فى قيمة التعويضات والمساعدات لتتناسب مع حجم الخسائر الناتجة عن الأزمة أو الكارثة للأسر المتضررة حتى يتمكنوا من إشباع إحتياجاتهم، والتأكيد على توفير المعلومات الحديثة والدقيقة عن الكوارث والأزمات التى يمكن أن تحدث وذلك بهدف الإلمام بكافة التفاصيل لوضع الخطط والبرامج المناسبة.
- حظيت عبارة " عدم إستعانة المؤسسة بالمتخصصين فى وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة " على الترتيب الثالث بنسبة موافقة بلغت (٦٦.٧٪)، وبنسبة موافقة إلى حد ما بلغت (٣٣.٣٪). مما يؤكد أهمية قيام إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة بالإستعانة بالخبراء والمتخصصين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث مع الجهات الآخرى، وذلك من أجل وضع البرامج والخطط الوقائية الدقيقة لمواجهة الأزمات والكوارث والسيطرة عليها. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (عبدالعزيز بن صالح بن سلطان الضويحى):** والتى أكدت على أهمية الاستعانة بالخبراء عند وضع الخطط الإعلامية الوقائية لضمان التنسيق بين مراحل إدارة الأزمة أو الكارثة قبل وأثناء وبعد الأزمة والمساندة الإعلامية الفعالة في كل مرحلة.**(الضويحى، ٢٠٠٤م)**.

- **وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة (الجوهرة بنت عبدالعزيز الزامل):** التى أوصت بضرورة إستقطاب الخبراء والمتخصصين فى مجال الأزمات والكوارث من كل التخصصات للإستفادة من آرائهم وقراءتهم السيناريوهات المحتملة للأزمات والكوارث.**(الزامل، ٢٠١٦م)**.
- أن التعقيدات الإدارية الخاصة بالمؤسسة تحول دون تنفيذ البرنامج " وذلك بنسبة موافقة بلغت (٦٠٪) مما يؤثر على كفاءة العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة فى مواجهة الأزمات والكوارث. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (كريم حسن همام):** التى توصلت إلى أن من أهم الصعوبات التى تواجه الخدمات والبرامج التى تقدمها المؤسسات للمستفيدين للتعامل مع الأزمات والكوارث تتمثل فى وجود تعقيدات إدارية وروتينية مرتبطة بتقديم المنظمة لخدماتها وبرامجها، وقد يرجع ذلك إلى إنتشار البيروقارطية والروتين بين العاملين فى المنظمات والبطء فى تقديم الخدمات مما يؤثر فى سرعة ومستوى تقديم الخدمة.**(همام، ٢٠٢٠م)**.
- جاءت عبارة " عدم توفير المعلومات الدقيقة اللآزمة لتقديم المساعدات فى حالة الكوارث" فى الترتيب الخامس بنسبة موافقة وموافقة إلى حد ما بلغت (٦٠٪، ٢٦.٧٪) على التوالى. وتشير تلك النتيجة على أهمية توفير المعلومات الكافية والدقيقة عن الأسر المتضررة، وذلك بهدف تقديم المساعدات اللآزمة لهم.
- أن ضعف الإمكانيات المتاحة بالمؤسسة فى إدارة الأزمات والكوارث " حيث بلغت نسبة الموافقة (٢٦.٧٪)، ونسبة الموافقة إلى حد ما بلغت(٦٦.٧٪). مما يؤكد على ضرورة زيادة الإمكانيات والموارد المتاحة داخل إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة لمقابلة إحتياجات الأسر المتضررة. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (كريم حسن همام):**التى توصلت إلى أن ضعف الإمكانيات والموارد المتاحة بالمنظمة، وقد يرجع ذلك إلى قلة حجم الإعانة المالية التى تحصل عليها المنظمة من وزارة التضامن الإجتماعى، وأيضاً إرتفاع تكلفة الخدمات والبرامج التى تقدمها المنظمة وقلة حجم وموارد الجهود الذاتية فى المجتمع المحلى.**(همام، ٢٠٢٠م)**.
- بينما جاءت كلتا العباراتين " ضعف اللوائح بالمؤسسة التى تنظم العلاقة بين المؤسسات المحلية المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث " و" نقص عدد الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة " فى الترتيب السابع بقوة نسبية ضعيفة بلغت (٦٨.٩٪) ولكن بنسبة موافقة مختلفة كالأتى:

١. أن (٤٦.٧٪) يرون وجود ضعف فى اللوائح والقوانين الخاصة بتنظيم العلاقة مع المؤسسات الآخرى المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث داخل إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة، مما يستلزم الأمر إحداث تغيير فى اللوائح الخاصة بالمؤسسة لضمان تنظيم العلاقة بينها وبين المؤسسات الموجودة داخل المجتمع المنوطة بتقديم الخدمات والمساعدات فى حالة الأزمات والكوارث المجتمعية. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (عصام بدرى أحمد):** حيث توصلت الدراسة إلى أهمية تشريع القوانين ووضع النظم واللوائح التى تدعو إلى التنسيق بين الأطراف بكافة أنواعه.**(أحمد، ٢٠١٧م)**.

٢. وأن (٢٠٪) يرون أنه لا يوجد نقص فى عدد الأخصائيين الإجتماعيين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة.

- عدم تعاون فريق العمل بالمؤسسة مع الأخصائي الإجتماعى وتباطؤ المسئولين فى تقديم الخدمات فى حالة الأزمات والكوارث وغياب التنسيق بين الإجراءات اللآزمة للتعامل مع الأزمات بالمؤسسة، حيث بلغت نسبة الموافقة والموافقة إلى حد ما (٨٦.٦٪) وهذا قد يرجع إلى عدم تفهم فريق العمل مع التخصصات الأخرى بالمؤسسة لدور الأخصائى الإجتماعى ومن ثم لا يتعاونوا معه. مما يؤكد على أهمية التعاون بين فريق العمل المسئول عن مواجهة الأزمات والكوارث، وعدم التباطؤ فى تقديم الخدمات للأسر المتضررة، بالإضافة إلى أهمية التنسيق بين فريق العمل داخل إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة وبين الفرق الآخرى المشاركة فى عملية المواجهة.
- جمود اللوائح والقوانين التى يعمل فى ظلها الأخصائى الإجتماعى بالموسسة، حيث بلغت نسبة الموافقة والموافقة إلى حد ما (٦٠٪). مما يؤكد على أهمية إعادة النظر فى اللوائح والقوانين التى يعمل فى ظلها الأخصائى الإجتماعى داخل إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة لضمان أداء أفضل وفقاً لإمكانياتهم وقدراتهم. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (عصام بدرى أحمد):** حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التى تعوق عملية التعاون بين الجهات الحكومية والأهلية تمثلت فى جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المنظمات، ونقص تبادل الخبرات بين المنظمة الواحدة وبين المنظمات.**(أحمد، ٢٠١٧م).**
- ومن الملاحظ أن عبارة " غياب التعاون بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الحكومية والأهلية " قد حصلت على نسبة رفض بلغت (٥٣.٣٪). مما يؤكد على أهمية التعاون القائم بين إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة وبين المنظمات الأهلية الموجودة داخل المجتمع فى مجال إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية.

ج) **<u>المعوقات الخاصة بالمجتمع فى إدارة الأزمات والكوارث:</u>**

جدول رقم (٧)

المعوقات الخاصة بالمجتمع فى برنامج إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة من وجهه نظر المسئولين

(ن = ١٥)

م	المعوقات الخاصة بالمجتمع فى برنامج إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	غياب التنسيق فى عملية تنفيذ الخطط الوقائية بالمجتمع.	٥	٣٣.٣	١٠	٦٦.٧	–	-	٣٥	٢.٣٣	٧٧.٨	٦
2	عدم متابعة تطبيق القوانين المحددة لوقاية المجتمع من التعرض للأزمات.	٤	٢٦.٧	١١	٧٣.٣	–	–	٣٤	٢.٢٧	٧٥.٦	٧
3	كثرة وتعدد إحتياجات المتضررين من الأزمات والكوارث.	١١	٧٣.٣	٤	٢٦.٧	–	–	٤١	٢.٧٣	٩١.١	١
٤	غياب المعرفة بالمؤسسات التى تقدم المساعدات فى حالة الأزمات والكوارث.	١٠	٦٦.٧	٥	٣٣.٣	–	–	٤٠	٢.٦٧	٨٨.٩	٢

٥	تحايل بعض المتضررين للحصول على خدمات إضافية.	٦	٤٠	٩	٦٠	–	–	٣٦	٢.٤٠	٨٠	٥
٦	عدم وعى المتضررين بحقوقهم فى الخدمات التى تقدمها المؤسسات المسئولة عن مواجهة آثار الأزمات والكوارث.	٤	٢٦.٧	١١	٧٣.٣	–	-	٣٤	٢.٢٧	٧٥.٦	٧م
٧	إنتشار قيم السلبية والتواكل بين المتضررين من الأزمات.	٤	٢٦.٧	١١	٧٣.٣	–	–	٣٤	٢.٢٧	٧٥.٦	٧م ث
٨	قصور السياسات والخطط الحالية لمواجهة الأزمات والكوارث.	٦	٤٠	٣	٢٠	٦	٤٠	٣٠	.٢	٦٦.٧	٨
٩	قلة المنظمات المتخصصة بالمجتمع المسئولة عن مواجهة أخطار الأزمات والكوارث المحتملة.	٩	٦٠	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	٣٨	٢.٥٣	٨٤.٤	٤
١٠	ضعف الجهود الذاتية من جانب المواطنين لمواجهة آثار الأزمات والكوارث.	١١	٧٣.٣	٤	٢٦.٧	–	-	٤١	٢.٧٣	٩١.١	١م
١١	غياب ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث بين أفراد المجتمع.	١١	٧٣.٣	٤	٢٦.٧	–	-	٤١	٢.٧٣	٩١.١	١م ث
١٢	نقص عدد الكوادر البشرية المدربة على التعامل مع الأزمات.	١٠	٦٦.٧	٥	٣٣.٣	–	-	٤٠	٢.٦٧	٨٨.٩	٢م
١٣	غياب ثقافة التطوع بين أفراد المجتمع فى حالة الأزمات.	١٠	٦٦.٧	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	٣٩	٢.٦٠	٨٦.٧	٣
	إجمالي البعد	المتوسط الحسابى (٣٢.٢)						483	2.48	82.6	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٧) إلى أراء المسئولين حول الصعوبات المتعلقة بالمجتمع المحلى، وقد أمكن الخروج بالنتائج التالية:

- إرتفاع إستجابة المبحوثين على العبارات الخاصة بالصعوبات المتعلقة بالمجتمع فى إدارة الأزمات والكوارث؛ حيث بلغ المتوسط الحسابى للبعد (٣٢.٢)، بينما المتوسط المرجح لهذا البعد (٢.٤٨)، بقوة نسبية (٨٢.٦٪).
- **جاءت الصعوبات الخاصة بالمجتمع المحلى وفقاً للترتيب التالى:** " كثرة وتعدد إحتياجات المتضريين من الأزمات والكوارث " و" ضعف الجهود الذاتية من جانب المواطنين لمواجهة آثار الأزمات والكوارث " و" غياب ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث بين أفراد المجتمع " فى الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢.٧٣) وبقوة نسبية (٩١.١٪)، ثم فى الترتيب الثانى والثانى مكرر " غياب المعرفة بالمؤسسات التى تقدم المساعدات فى حالة الأزمات والكوارث " و " نقص عدد الكوادر البشرية المدربة على التعامل مع الأزمات " بمتوسط مرجح (٢.٦٧) وبقوة نسبية (٨٨.٩٪).
- يلى ذلك " غياب ثقافة التطوع بين أفراد المجتمع فى حالة الأزمات " فى الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢.٦٠) وبقوة نسبية (٨٦.٧٪)، ثم فى الترتيب الرابع " قلة المنظمات المتخصصة بالمجتمع المسئولة عن مواجهة أخطار الأزمات والكوارث المحتملة " بمتوسط مرجح (٢.٥٣) وبقوة نسبية (٨٤.٤٪)، يلى ذلك فى

الترتيب الخامس " تحايل بعض المتضررين للحصول على خدمات إضافية " بمتوسط مرجح (٢.٤٠) وبقوة نسبية (٨٠٪)، ثم فى الترتيب السادس " غياب التنسيق فى عملية تنفيذ الخطط الوقائية بالمجتمع" بمتوسط مرجح (٢.٣٣) وبقوة نسبية (٧٧.٨٪).

- يلى ذلك " عدم متابعة تطبيق القوانين المحددة لوقاية المجتمع من التعرض للأزمات " و" عدم وعى المتضررين بحقوقهم فى الخدمات التى تقدمها المؤسسات المسئولة عن مواجهة آثار الأزمات والكوارث " و" إنتشار قيم السلبية والتواكل بين المتضررين من الأزمات " فى الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢.٢٧) وبقوة نسبية (٧٥.٦٪)، ثم فى الترتيب الثامن " قصور السياسات والخطط الحالية لمواجهة الأزمات والكوارث " بمتوسط مرجح (٢.٠٠) وبقوة نسبية (٦٦.٧٪).
- أكدت عينة الدراسة أن كثرة وتعدد إحتياجات المتضريين من الأزمات والكوارث، وضعف الجهود الذاتية من جانب المواطنين لمواجهة آثار الأزمات والكوارث، وغياب ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث بين أفراد المجتمع " من الصعوبات المتعلقة بالمجتمع التى تحول دون تحقيق برنامج إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة لأهدافة وذلك بقوة نسبية قوية بلغت (٩١.١٪)، وقد تشير تلك النتيجة إلى:

١. الإهتمام بتوفير كافة الموارد والإمكانيات والعمل على تنميتها من أجل إشباع إحتياجات الأسر المتضررة من الأزمات والكوارث.
٢. الإهتمام بتنمية قدرات المواطنين داخل المجتمع لمواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات والكوارث بشكل أفضل. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (فوزى محمد حسنى):** التى توصلت إلى أهمية تنمية وعى المتضررين وزيادة قدراتهم على التواكب مع أحداث الأزمة أو الكارثة، وتعليم المتضررين وإكسابهم مهارات فن التعامل مع الأزمات والكوارث " ثقافة الكارثة ".**(حسنى، ٢٠٠١م)**.
٣. الإهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث بين أفراد المجتمع، والتوعية بمخاطرها وسبل التعامل معها حال وقوعها. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (عادل السعيد البنا):** التى أكدت على أن إنخفاض مستوى إستعداد المجتمع لمواجهة الأزمة أو الكارثة يقود إلى رد فعل عشوائى فى مواجهتها، أى أننا ننتظر حتى تقع الأزمة أو الكارثة ثم نقوم بإصلاح الآثار التدميرية الناجمه عنها.**(البنا، ٢٠٠٢م)**.

- حظيت تلك العبارة " غياب المعرفة بالمؤسسات التى تقدم المساعدات فى حالة الأزمات والكوارث " على الترتيب الثانى بنسبة موافقة وموافقة إلى حد ما بلغت (٦٦.٧٪، ٣٣.٣٪) على التوالى وبقوة نسبية (٨٨.٩٪)، **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (جيلارد تبورس *Gerald Tpowers*):** التى أوصت بضرورة محاولة ربط المتضررين بمصادر الخدمات المجتمعية الأهلية والحكومية التى تقدم لهم المعونات والمساعدات.مما يؤكد على أهمية معرفة الأفراد داخل المجتمع بكافة المؤسسات التى تقدم المساعدات وتقوم بصرف التعويضات فى حالة وقوع الأزمة أو الكارثة حتى يتمكنوا من الحصول عليها.***(Tpowers,2000)***.
- بالإضافة إلى عبارة " نقص عدد الكوادر البشرية المدربة على التعامل مع الأزمات " التى حصلت على نفس ترتيب العبارة السابقة، وتشير تلك النتيجة إلى ضرورة الإهتمام بتنمية قدرات الكوارد البشرية فى المجتمع لإدارة الأزمات والكوارث بكفاءة.

- غياب ثقافة التطوع بين أفراد المجتمع فى حالة الأزمات والكوارث، والتى تحتاج للمواجهة، حيث بلغت نسبة الموافقة والموافقة إلى حد ما (٩٣.٤٪)، وبقوة نسبية قوية بلغت (٨٦.٧٪)، مما يتطلب نشر ثقافة التطوع بين أفراد المجتمع فى حالة الأزمات والكوارث للمساعدة فى مواجهتها والحد منها والسيطرة عليها.
- بينما أشارت نتائج الجدول السابق إلى قلة المنظمات المتخصصة بالمجتمع المسئولة عن مواجهة أخطار الأزمات والكوارث المحتملة، حيث حصلت العبارة على الترتيب الرابع وبقوة نسبية بلغت (٨٤.٤٪)، مما يؤكد على أهمية دعوة المؤسسات الأهلية والحكومية المتاحة داخل المجتمع للعمل على تقديم الخدمات والمساعدات فى حالة وقوع الأزمات والكوارث لتوزيع المسئوليات بينهم.
- حصلت عبارة " تحايل بعض المتضررين للحصول على خدمات إضافية " على نسبة موافقة بلغت (٦٠٪) وبقوة نسبية قوية بلغت (٨٠٪)، مما يؤكد على أن ما يقرب من ثلثى العينة ترى وجود تحايل من بعض الأسر المتضرر فى الحصول على خدمات إضافية، مما يستلزم ضرورة توزيع المساعدات والخدمات بناء على إحتياجات وظروف كل أسرة.
- بينما جاءت عبارة " غياب التنسيق فى عملية تنفيذ الخطط الوقائية بالمجتمع" فى الترتيب السادس بنسبة موافقة بلغت (٣٣.٣٪) وبقوة نسبية ضعيفة بلغت (٧٧.٨٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن ثلث العينة يرون غياب عملية التنسيق فى تنفيذ الخطط والبرامج الوقائية بالمجتمع، مما يتطلب الأمر ضرورة الإهتمام بعملية التنسيق فى كافة مراحل إدارة الأزمات والكوارث لمنع التضارب فى تقديم الخدمات والمساعدات للأسر المتضررة.
- بينما حصلت العبارات " عدم متابعة تطبيق القوانين المحددة لوقاية المجتمع من التعرض للأزمات " و" عدم وعى المتضررين بحقوقهم فى الخدمات التى تقدمها المؤسسات المسئولة عن مواجهة آثار الأزمات والكوارث " و" إنتشار قيم السلبية والتواكل بين المتضررين من الأزمات " على الترتيب السابع بنسبة موافقة بلغت (٢٦.٧٪) وبقوة نسبية ضعيفة بلغت (٧٥.٦٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن ما يقرب من ثلث العينة يرون أن عدم وجود متابعة لتطبيق القوانين المحددة لحماية المجتمع، وعدم وعى الأسر المتضررة بحقوقهم، بالإضافة إلى إنتشار قيم السلبية والتواكل بين المتضررين، وقد يرجع ذلك إلى إنتشار الجهل والفقر والأمراض بين العديد من فئات المواطنين وأيضاً إرتفاع نسبة الأمية وإنخفاض الوعى الثقافى والإجتماعى الذى ينتج عنه عدم وجود مشاركة لدى هؤلاء المواطنين فى النهوض بمجتمعهم، وهذا يتطلب الآتى:

١. الإهتمام بمتابعة تطبيق القوانين والبرامج والخطط الوقائية لحماية المجتمع من التعرض للأزمات والكوارث.
٢. توعية المتضررين بحقوقهم فى الخدمات التى تقدمها المؤسسات المعنية بمواجهة الأزمات والكوارث.
٣. العمل على نشر قيم التعاون والمشاركة الإيجابية بين الأسر المتضررة، والقضاء على السلبية والتواكل على الغير فى الحصول على الخدمات.

- من الملاحظ حصول عبارة " قصور السياسات والخطط الحالية لمواجهة الأزمات والكوارث " على الترتيب الأخير بنسبة موافقة بلغت (٤٠٪)، وبقوة نسبية بلغت(٦٦.٧٪). وتشير تلك النتيجة إلى أن ما يقرب من

نصف العينة يرون وجود قصور وخلل فى مجموعة الخطط والسياسات المتاحة حالياً ببرنامج إدارة الأزمات والكوارث، مما يؤكد أهمية إعادة النظر فى الخطط والسياسات الحالية لمعالجة أوجه القصور والخلل وتصحيحها حتى يتمكن البرنامج من إدارة الأزمات والكوارث بكفاءة عالية. **وهذا يتفق مع نتائج دراسة (أحمد محمد حسن البريرى)**: والتى أوضحت أن هناك قصور فى أنشطة وخدمات الإغاثة وعدم فعالية سياسة وخطط مواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية.**(البريرى، ١٩٩٩م)**.

وتأسيساً علي ما سبق, نستنتج من الجداول السابقة المتعلقة المعوقات التى تواجه كل من (المعوقات الخاصة بالأخصائيين الإجتماعيين – المعوقات الخاصة بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة – المعوقات الخاصة بالمجتمع المحلى) فى مواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية، ويشير الجدول التالى إلى القوة النسبية لكل الصعوبات:

التوصيات:

فى ضوء ما أسفر عنه نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، تتمثل فى الآتى:

١. ضرورة العمل على تطبيق المنهج العلمى المتكامل للتعامل مع الأزمات والكوارث من خلال توفير المتطلبات الأساسية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
٢. ضرورة رفع كفاءة وجاهزية الأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى مجال إدارة الأزمات والكوارث من خلال تزويدهم بالمعرفة الفنية فى مجال تخصصاتهم والمعرفة الإدارية والمهارات التنسيقية وتوفير التدريب العملى على إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية.
٣. الإهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث بين أفراد المجتمع والتوعية بمخاطرها وسبل التعامل معها حال وقوعها وحثهم على التطوع والتبرع بالجهد أو الوقت أو المال فى وقت الأزمة أو الكارثة.
٤. القضاء على البيروقراطية والروتين اليومى داخل إدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحصول على الخدمات وقت الأزمة أو الكارثة.
٥. الإستعانة بالخبراء والفنيين المتخصصين فى إدارة الأزمات والكوارث لإكساب المسئولين بالإدارة الخبرات والمهارات اللآزمة لمواجهة المواقف الطارئة.
٦. إعادة النظر فى اللوائح والقوانين التى يعمل فى ظلها الأخصائيين الإجتماعيين بإدارة الضمان الإجتماعى والإغاثة بهدف البعد عن الجمود وضمان مواجهة الأزمات والكوارث بكفاءة عالية.
٧. الإهتمام بتوفير كافة الموارد والإمكانيات والعمل على تنميتها وإستثمارها من أجل إشباع إحتياجات المتضررين من الأزمات والكوارث.
٨. العمل على نشر قيم التعاون والمشاركة الإيجابية بين المتضررين لمواجة الأزمات والكوارث، والقضاء على السلبية والتواكل على الغير فى الحصول على الخدمات.
٩. التنسيق بين المؤسسات المشاركة فى إدارة الأزمات والكوارث لمنع الإزدواجية فى تقديم الخدمات، بالإضافة إلى التنسيق بين أفراد فريق العمل لمنع التضارب فى تنفيذ المسئوليات والمهام وقت الأزمة أو الكارثة.

المراجع المستخدمة فى البحث

أ) القواميس والمعاجم:

١. أنيس، إبراهيم وآخرون(٢٠٠٤): **المعجم الوسيط** ، ط٤، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية.
٢. درويش، يحيي حسن (١٩٩٨): **معجم مصطلحات الخدمة الإجتماعية**، ط١، القاهرة، الشركة المصرية العالمية للنشر والتوزيع.
٣. مجمع اللغة العربية (١٩٨٠): **المعجم الوسيط**، ط١، القاهرة، دار المعارف.
٤. مجمع اللغة العربية (١٩٦١): **المعجم الوسيط**، الجزء الثانى، القاهرة، مطبعة مصر.
٥. الرازى، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (١٩٦٧): **مختار الصحاح** ، بيروت، دار الكتاب العربي.
٦. السكرى، أحمد شفيق(٢٠٠٠): **قاموس الخدمة الإجتماعية** ، ط١، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
٧. الفوزان، عبدالرحمن بن إبراهيم، وآخرون (٢٠٠٤): **المعجم العربى بين يديك**، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.
٨. الفيومى، أحمد بن محمد بن على المقرى (١٩٨٧): **المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير للرافعى**، ط٢، القاهرة، دار المعارف.
٩. الهوارى، صلاح الدين (د.ت): **المعجم الوسيط المدرسى**، بيروت، دار البحار.
١٠. صالح، مصلح أحمد (١٩٩٩): **الشامل – قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية**، ط١، الرياض، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

ب) الكتب العلمية:

١. إبراهيم، أبو الحسن عبدالموجود (٢٠٠٧): **التطوير الإدارى فى منظمات الرعاية الإجتماعية**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
٢. حبيب، جمال شحاتة (٢٠٠٩): **الممارسة العامة – منظور حديث فى الخدمة الإجتماعية**، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
٣. حواش، جمال أحمد (١٩٩٩): **سيناريوهات الأزمات والكوارث بين النظرية والتطبيق**، ط٢، القاهرة، المؤسسة العربية للنشر والإعلام.
٤. خاطر، أحمد (١٩٩٧): **الخدمة الإجتماعية – نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات**، ط٣، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
٥. عبدالوهاب، السيد السعيد (٢٠٠٦): **إستراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث ودور العلاقات العامة**، القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع.
٦. عبدالخالق، جلال الدين (١٩٩٩): **الملامح المعاصرة للموقف النظرى فى طريق العمل مع الحالات الفردية**، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.

٧. على، ماهر أبو المعاطى (٢٠٠٣): **الخدمة الإجتماعية "نظرية – نماذج تطبيقية**، ط١، القاهرة، مكتبة زهراء الشروق للنشر والتوزيع.

٨. مختار، عبدالعزيز عبد الله (١٩٩٥): **طرق البحث في الخدمة الإجتماعية**، ط١، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث

٩. م. سميث، بيرى (٢٠٠٠): **قواعد ومعدات القادة** ، ترجمة : كمال محمد دسوقى،ط١، القاهرة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية.

١٠. السروجى، طلعت مصطفى – المدنى، محمد عبدالعزيز (٢٠٠٢): **تصميم بحوث الخدمة الإجتماعية**، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى.

١١. الشعلان، فهد أحمد (٢٠٠٢): **إدارة الأزمات: الأسس – المراحل – الآليات**، ط١، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

١٢. الأهوانى، أحمد وآخرون (١٩٩٩): **مواجهة الكوارث الطبيعية (دور الشباب – العمل التطوعى)** ، القاهرة، مركز الجيل للدراسات الشبابية والإجتماعية.

١٣. الهدمى، ماجد سلام – محمد، جاسم (٢٠٠٧): **مبادئ إدارة الأزمات الإستراتيجية والحول**، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

ج) الرسائل العلمية:-

١٤. أحمد، عصام بدرى (٢٠١٧): **تكامل جهود المنظمات الحكومية والأهلية فى مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية**، للحصول على درجة الدكتوراه، جامعة أسيوط، كلية الخدمة الإجتماعية.

١٥. حسنى، فوزى محمد (٢٠٠١): **التدخل المهنى للخدمة الإجتماعية لمواجهة المشكلات الإجتماعية المترتبة على كارثة السيول**، للحصول على درجة الماجستير، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، كلية الخدمة الإجتماعية.

١٦. رضوان، محمد صابر أبو زيد (٢٠٠٢): **المشكلات المترتبة على كارثة السيول للمتضررين بأماكن توطينهم ونموذج مقترح لدور خدمة الفرد فى مواجهتها – دراسة مطبقة على قرية أولاد يحيى بسوهاج**، للحصول على درجة الماجستير، حلوان، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

١٧. عبدالمجيد، شيماء سامى (٢٠١٠): **طريقة تنظيم المجتمع وتنمية ثقافة التعامل مع الأزمات والكوارث**، للحصول على درجة الماجستي، حلوان، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية.

١٨. لؤى، ناصر سعد (٢٠١٨): **فاعلية مركز إدارة الأزمات والكوارث بمنطقة مكة المكرمة فى الحد من أخطار الكوارث – دراسة ميدانية على العاملين المعنيين بمركز إدارة الأزمات بمنطقة مكة المكرمة**، للحصول على درجة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العدالة الجنائية.

١٩. البريرى، أحمد محمد حسن (١٩٩٩): **تقويم التجربة المصرية للإغاثة فى مواجهة الكوارث والنكبات والأزمات والمترتبة عليها– دراسة حالة لمركز ولجان الإغاثة بمديرية الشئون الإجتماعية بمحافظة قنا**، للحصول على رسالة الدكتوراه، القاهرة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم.

٢٠. الزهرانى، عبدالله بن أحمد (٢٠٠٦): **نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالى بالمملكة العربية السعودية – دراسة نظرية تحليلية** "، للحصول على درجة الماجستير، السعودية، جامعة أم القرى.

٢١. السيد، هالة مصطفى (٢٠١٠): **دور المجالس الشعبية المحلية فى إدارة الأزمات والكوارث المجتمعية**، للحصول على درجة الماجستير، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية.

٢٢. الضويحى، عبدالعزيز بن صالح بن سلطان (٢٠٠٤): **التخطيط الإعلامى ودوره فى مواجهة الأزمات والكوارث**، للحصول على درجة الماجستير،الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.

د) الأبحاث العلمية والمؤتمرات:

٢٣. صادق، تومادر مصطفى (١٩٩٢): **محددات المشاركة الشعبية فى الأزمات والكوارث العامة**، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السادس، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية.

٢٤. عبدالغنى، دعاء فؤاد (٢٠١٤): **واقع ممارسة أخصائي خدمة الفرد لنموذج التدخل فى الأزمات**، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ع (٣٦)، مج (٦).

٢٥. محمد، مصطفى فهمى (٢٠٠٠): **دور التخطيط فى مواجهة الأزمات والكوارث**، بحث منشور فى المؤتمر الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مج (٤).

٢٦. همام، كريم حسن (٢٠٢٠): **آليات عمل المنظمات الحكومية والأهلية لمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية**، بحث منشور فى مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع(١).

٢٧. البنا، عادل السعيد (٢٠٠٢): **الفنيات السيكولوجية المستخدمة فى إدارة الأزمات والكوارث**، بحث منشور فى مؤتمر كلية الأداب، الأسكندرية، جامعة الأسكندرية، كلية الأداب.

٢٨. الزامل، الجوهرة بنت عبدالعزيز (٢٠١٦): **التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث فى المملكة العربية السعودية – دراسة مطبقة على المسئولين والخبراء فى الجهات ذات العلاقة بالأزمات والكوارث**، بحث منشور فى مجلة العلوم الإجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الجمعية السعودية لعلم الإجتماع والخدمة الإجتماعية، ع(١١).

هـ) التقارير والندوات:-

٢٩. تقرير الأمم المتحدة (٢٠٠٥): **بناء قدرات المجتمعات على مواجهة الكوارث – المؤتمر العالمى المعنى بالحد من الكوارث**، المنعقد فى الفترة من ١٨ – ٢٢ يناير، بمدينة كوبى بمنطقة هوغو،اليابان.

٣٠. مركز المعلومات ودعم وإتخاذ القرار (٢٠١٠): **الإستراتيجية القومية لرفع الوعى المجتمعى فى مجال الحد من المخاطر ومواجهة الأزمات والكوارث**، القاهرة، مجلس الوزراء.

٣١. مركز المعلومات ودعم وإتخاذ القرار (٢٠١٤): **منظومة إدارة الأزمات والكوارث فى مصر**، القاهرة, مجلس الوزراء.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:-

1. *Em – Dat (2016);* ***International Disaster Database,*** *Www.Emdate.Be.*
2. *Hen K.T., Der Molen And Yuonne H.Gram Sbergen Hoogland (2005);* ***Community In Organization Basic & Sklls And Conversation Models, ,****New York.*
3. *International Federation Of Red Cross Red Crescent Societies Ifrc (2011);* ***The Red Cross Red Crescent Approach To Disaster And Crisis Management Position Paper,*** *Geneva.*
4. *Okuyama,Yasuhide & Chang Modeling,Stephanie (2004);* ***Spatial And Economic Impacts Of Disasters,*** *New York,Springer Science , Business Media.*
5. *Allen ,Paula - Gravin ,Meares Charles (2000);* ***Social Work Direct Practice,*** *Sage Publication,Ine, Inc , P327.*
6. *Albert-R ,Roberts (2005):* ***Crisis Intervenntion,*** *Faculty Of Arts And Sciences, The State University Of New Jersey, USA.*
7. *The United Nation Office For Disaster Risk Reduction (2016);* ***Sendai Framework For Disaster Risk Reduction,*** *Report Of Third Un World Conference In Sendai, Gaoan.*
8. *United Nation (2011):* ***Un Report Outlines Measures To Prevent Losses Caused By Natural Hazards",*** *Un News Center.*
9. *Tpowers ,Gerald (2000):* ***Designs And Procedures For Evaluating Crisis Intervention****, U.S.A. New Gersey University.*
10. *Boscarino JA,Adams RE (2004):* ***Compassion Fatigue Following The September 11 Terrorist: A Study Of Secondary Trauma Among New York City Social Workers"****, New York, Division Of Health And Science Policy, The New York Academy Of Medicine Press.*
11. *Matthieu M,Ivanoft A,Lewis Sj (2004):* ***Social Work Field Instuctors In New York City After 9\11: Impact And Needs Resulting The World Trade Center Disaster"****, Journal Of Personslity And Social Psychology Press.*
12. *Harlan ,Kimberly Bordie (2004):* ***Compassion Fatigue And Masters Level In Direct Mental Health Serrice Delivery*** *Ph.D., U.S.A, Capella University.*
13. *Kaul, Rachel E.(2002):* ***A Social Worker's Account Of 31 Days Responding To The Pentagon Disaster: Crisis Intervention Training And Self-Care****, New York,Guilford Press.*
14. *Zimoring ,Rose & Gulliver ,Suzy (2006):* ***Posttraumatic Stress Disorder In Disaster Relief Workers Following Direct Indirect Trauma Exposure*** *,Journal Of Traumatic Stress, Vol (19).*
15. *K Gireesan (2015):* ***Roles Of Local Governments In Disaster Management****, Oxford English Dictionary, Press.*

16. *Phelps ,Norman (1986):* ***Setting Up A Crisis Recovery Plan,*** *Journal Of Business Strategy, Vol.6. No.,٤ .*

17. *Clifford, Derek (2010)****: Problems Of Expertise In Emergency Duty Social Work*** *,British Journal Of Social Work, Vol (32).*