



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا  
معهد تنمية الأسرة والمجتمع



## دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات في السودان

(دراسة حالة بعض المؤسسات الاجتماعية بولاية النيل الأزرق 2005 – 2014م)

Role of Social Work Institutions in Crisis Management in Sudan

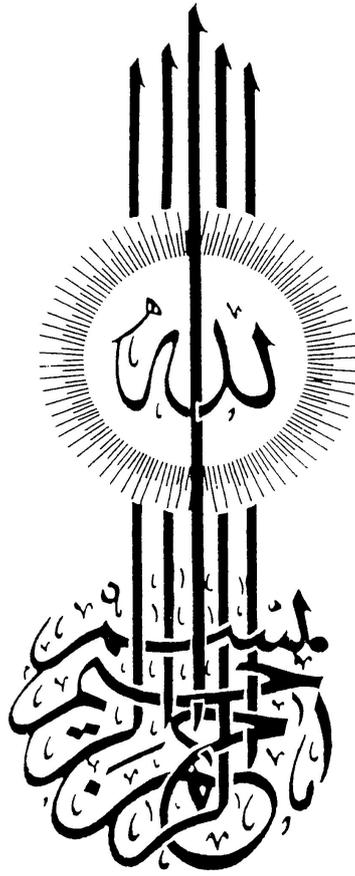
(A Case Study of Some Social Institutions in the State of Blue Nile State 2005 - 2014)

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية

إشراف الدكتور  
فانز عمر محمد جامع

إعداد الدارس  
سليمان حسين محمد حسين

2019م



## الإستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ وَرَفَعَ أَبُو يَهُدَى عَلَى الْعَرْشِ وَخَرُّوا لَهُ سُجَّدًا وَقَالَ يَتَأَبَتِ هَذَا تَأْوِيلُ رُؤْيَايَ مِنْ قَبْلُ قَدْ جَعَلَهَا رَبِّي حَقًّا وَقَدْ أَحْسَنَ بِي إِذْ أَخْرَجَنِي مِنَ السِّجْنِ وَجَاءَ بِكُمْ مِنَ الْبَدْوِ مِنْ بَعْدِ أَنْ نَزَغَ الشَّيْطَانُ بَيْنِي وَبَيْنَ إِخْوَتِي إِنَّ رَبِّي لَطِيفٌ لِمَا يَشَاءُ إِنَّهُ هُوَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

سورة يوسف، الآية (100)

## الإهداء

إلى روح المغفور لها بإذن الله تعالى والدتي  
التي أنارت طريقي وسهرت وتعبت من أجلي، لها الرحمة والمغفرة  
إلى والدي العزيز  
الذي رسم لي خارطة الطريق وحملني على كتفيه وأنار لي عتمة الحياة.. ربي أحفظه وأرعاه  
إلى إخواني وأخواتي الأفاضل  
الذين كانوا لي عوناً وسنداً ولم يبخلوا علي بشئ.. بارك الله فيكم  
إلى أساتذتي الأجلاء  
الذين قال فيهم الشاعر: قم للمعلم ووفه التبجيلاً \*\*\* كاد المعلم أن يكون رسولا  
إلى جميع طلاب العلم والمعرفة أهدي هذا الجهد  
الدارس،،،

## شكر وتقدير

قال الله تعالى: ( قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ) سورة النمل - الآية (40)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان، إلى يوم الدين أما بعد :

وإنطلاقاً من قول النبي (ص) { ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله } (الترمذي،

1954م، ص 339)

فإني أتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور : فائز عمر محمد جامع المشرف الرئيس للدراسة والدكتور / حسن محمد يوسف المشرف المعاون على تكريمهما بالإشراف على هذه الأطروحة وظلا يقدم لي يد المساعدة وأفاداني بعلمهما وخبرتهما وتجاربهما، ولم يبخلا علي بشئ من علمهما فجزأهما الله عنى خير الجزاء، والشكر موصول للممتحن الخارجي بروفيسور/ هاجر محمد علي حبه، وللممتحن الداخلي الدكتورة/ إبتسام محمد احمد علي النصائح والتوجيهات التي أفادنتي كثيراً في هذه الدراسة، كما أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ممثله في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي لإتاحتها لي هذه الفرصة لنيل هذه الدرجة، كما أتقدم بالشكر الجزيل لأساتذتي بمعهد تنمية الأسرة والمجتمع وأسرة مكتبة المعهد لما قدموه لي من مساعدة، والشكر موصول لأسرة مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية ومكتبة جامعة النيلين جميعهم وقفوا معي ولم يقصروا. ويمتد الشكر والإمتنان للإخوة في وزارة الصحة والتنمية الاجتماعية قسم الطوارئ والأوبئة وقسم الإحصاء والمعلومات الصحية ومفوضية العون الإنساني ومنظمة مبادرون ولاية النيل الأزرق.

كما يمتد الشكر والعرفان للإخوة والزملاء في جامعة غرب كردفان، كلية العلوم الإدارية الإقتصادية والاجتماعية وأخص بالشكر الأخ العميد د/ صلاح مصري محمد والدكتور أبو بكر إبراهيم ضوينا، والدكتور/ معتز آدم عبد الرحيم، والأستاذ/ محمد موسي إبراهيم. والشكر كذلك للأخ الصديق الأستاذ/ النور محمد موسي بجامعة الجزيرة والشكر موصول لكل من وقف معي في هذا الجهد ولم يرد اسمه في هذه الدراسة .

الدارس،،،

## المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف على دور مؤسسات الخدمة الإجتماعية في إدارة الأزمات في السودان بالتطبيق على بعض المؤسسات الإجتماعية بولاية النيل الأزرق، تحددت مشكلة الدراسة في دور المساعدات التي تقدمها المؤسسات الإجتماعية للمستفيدين في تقليل المشكلات التي تواجه المستفيدين بصورة شاملة في ولاية النيل الأزرق، تمثلت أهداف الدراسة في التعرف على دور مؤسسات الخدمة الإجتماعية في إدارة الأزمات بولاية النيل الأزرق والتعرف على دور أقسام إدارة الأزمات بالمؤسسات الإجتماعية في إدارة الأزمات، التعرف على تدريب العاملين بالمؤسسات الإجتماعية في إدارة الأزمات، التعرف على التنسيق بين المؤسسات الإجتماعية لمواجهة الأزمات، التعرف على العلاقة بين الحروب وإتساع الأزمات بمنطقة الدراسة. في ضوء تلك الأهداف فقد تمثلت فرضيات الدراسة، على أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم الأزمات في ولاية النيل الأزرق وبين مؤسسات الخدمة الإجتماعية بالولاية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أقسام إدارة الأزمات في ولاية النيل الأزرق وبين مؤسسات الخدمة الإجتماعية في الولاية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين بالمؤسسات والنقليل من الأزمات من حدة الأزمات في ولاية النيل الأزرق توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنسيق في المؤسسات الإجتماعية وإزدواجية الأدوار في إدارة الأزمات في ولاية النيل الأزرق، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحروب وإتساع الأزمات في منطقة الدراسة، أجريت هذه الدراسة على العاملين بالمؤسسات الإجتماعية بولاية النيل الأزرق، حيث إختار الدارس عينة قصدية من العاملين، شملت (341) مبحوث من مجتمع الدراسة، لجمع البيانات أعتمدت الدراسة على أداة الإستبيان التي أحتوت على الأسئلة المغلقة والمفتوحة للمبحوثين حسب أهداف وفرضيات الدراسة، وأستخدم الدارس المنهج الوصفي التحليلي، كما أستخدم الدارس برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية لمعالجة البيانات الميدانية بعد ترميزها وتحويلها إلى أرقام، من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة الآتي: أكدت الدراسة الميدانية أن المؤسسات ساهمت في إدارة الأزمات بالولاية من خلال المساعدات العينية والنقدية والمشروعات الإنتاجية، وأكدت الدراسة أن الحروب الأهلية هي سبب أزمات الولاية، كما أكدت الدراسة أن هناك غياب الأخصائيين الإجتماعيين في المؤسسات الإجتماعية، وأفاد معظم المستفيدين بأن الشرائح الضعيفة لها أولوية في تقديم الخدمات، أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة إجراء مسوحات لمجتمع الدراسة لمعرفة الإحتياجات الفعلية لهم، ضرورة التوصل إلى سلام عادل ينهى أزمة الحرب بالولاية، أهمية تعيين أخصائيين اجتماعيين بكل المؤسسات الإجتماعية في الولاية أهمية الإهتمام بالتدريب وبناء القدرات في إدارة الأزمات، ضرورة التنسيق بين المؤسسات الإجتماعية ومنظمات المجتمع المدني المختلفة لتفادي إزدواجية العمل وتوزيع المهام بينهم، توفير الدعم المادي حتى تقوم المؤسسات الإجتماعية بأداء عملها بالوجه المطلوب.

## **Abstract**

The study aimed to identify the role of social service institutions in crisis management in Sudan by applying to some social institutions in the state of Blue Nile. The problem of the study was identified in the role of assistance provided by social institutions to beneficiaries in reducing the problems facing the beneficiaries in a comprehensive manner in Blue Nile State. The objectives of the study were to identify the role of social service institutions in crisis management in Blue Nile State, and to identify the role of crisis management departments in social institutions, in crisis management. Identify the training of workers in social institutions in crisis management. Identify the coordination between social institutions to face crises. Identify the relationship between wars and the expansion of crises in the study area. In light of these objectives, the study's hypotheses represented in: There is a statistically significant relationship between the size of the crises in Blue Nile State and the social service institutions in the state. There is a statistically significant relationship between the crisis management departments in Blue Nile State and the social service institutions in the state. There is a statistically significant correlation between the training of institutional staff and the reduction of crises in the Blue Nile State. There is a statistically significant relationship between coordination in social institutions and duality of roles in crisis management in Blue Nile State. There is a statistically significant relationship between wars and crises in the study area. This study was conducted on workers in social institutions in Blue Nile State, where the student selected an intentional sample of workers, including (341) respondents from the study population. To collect the data, the study was based on a questionnaire which contained closed and open questions to the respondents according to the objectives and hypotheses of the study. The researcher used the descriptive analytical method. The researcher also used the statistical packages program for social sciences (SPSS) to process the field data after being coded and converted into numbers. The most important findings of this study are as follows: The field study confirmed that the institutions contributed in crises management in the state through assistance in kind and cash, and productive projects. The study confirmed that civil wars are the cause of state crises. The study also confirmed that there is a lack of social workers in social institutions. Most beneficiaries reported that vulnerable groups had priority in service delivery. The study recommended several recommendations, some of them are: The necessity of conducting surveys of the study population to know the actual needs of them. The need for a just peace to end the war crisis in the state. The importance of appointing social workers in all social institutions in the state. The importance of training and capacity building in crisis management. The need to coordinate between different social institutions and civil society organizations to avoid duality of work and the distribution of tasks between them. Providing financial support so that social institutions can perform their work properly.

## فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	استهلال
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	مستخلص الدراسة
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
	<b>الفصل الأول</b>
	<b>الإطار العام للدراسة</b>
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	أهمية الدراسة
2	أهداف الدراسة
3	فروض الدراسة
3	متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
3	منهج الدراسة
4	مجال الدراسة
4	هيكل الدراسة
5	مصطلحات الدراسة
	<b>الفصل الثاني</b>
	<b>الإطار النظري</b>
8	المبحث الأول: مفاهيم الدراسة
17	المبحث الثاني : النظريات المفسرة للدراسة
24	المبحث الثالث : الدراسات السابقة

الصفحة	الموضوع
	<b>الفصل الثالث</b>
	<b>المؤسسات الإجتماعية والعمل الطوعي والمنظمات الطوعية</b>
32	المبحث الأول: مؤسسات الخدمة الإجتماعية
37	المبحث الثاني: العمل الطوعي والمنظمات الطوعية
44	المبحث الثالث: المنظمات الطوعية
	<b>الفصل الرابع</b>
	<b>الرعاية والخدمة الإجتماعية الأهداف والمبادئ والمجالات</b>
49	المبحث الأول: أهداف ومبادئ الرعاية والخدمة الإجتماعية
54	المبحث الثاني: الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية الكلاسيكية
64	المبحث الثالث: الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية
67	المبحث الرابع: التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في حالة الأزمات
	<b>الفصل الخامس</b>
	<b>الأزمات الأسباب والإستراتيجيات</b>
71	المبحث الأول: أسباب الأزمات
85	المبحث الثاني: إستراتيجية إدارة الأزمات
90	المبحث الثالث: الأزمات في السودان
	<b>الفصل السادس</b>
	<b>الدراسة الميدانية</b>
94	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
96	المبحث الثاني: مجتمع الدراسة
99	المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة الميدانية
118	الخاتمة
119	النتائج
120	التوصيات
121	المصادر والمراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	جدول رقم
99	توزيع العينة حسب النوع	1
100	توزيع العينة حسب العمر	2
101	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	3
102	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	4
103	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	5
104	توزيع العينة حسب نوع الوصف الوظيفي	6
105	توزيع العينة حسب الأزمات التي تعاني منها الولاية	7
106	الفرضية الأولى: لمؤسسات الخدمة الاجتماعية أدوار فاعلة في إدارة الأزمات	8
108	توجد أقسام لإدارة الأزمات بالمؤسسات الاجتماعية	9
110	الفرضية الثالثة: يوجد تدريب للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية على إدارة الأزمات	10
112	الفرضية الرابعة: هناك علاقة تنسيقية بين المؤسسات الاجتماعية لمواجهة الأزمات	11
114	الفرضية الخامسة : هناك علاقة طردية بين الحروب والنزاعات وإتساع الأزمات	12

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	شكل رقم
99	توزيع العينة حسب النوع	1
100	توزيع العينة حسب العمر	2
101	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	3
102	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	4
103	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	5
104	توزيع العينة حسب نوع الوصف الوظيفي	6

الفصل الأول  
الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

### المقدمة:

يواجه العالم اليوم العديد من المتغيرات والصراعات والأزمات داخلية وخارجية إلا أن الأزمات أخطرها وتمثل الأزمات إلهياراً للهياكل المألوفة التي تمنح النظام السياسي والاجتماعي القائم شرعيته، وتهدد القيم الاجتماعية، والنسيج الاجتماعي التي يركز عليها المجتمع، كونها موقفاً غير اعتياديا وغير متوقعاً شديد الخطورة والسرعة ذو أحداث متلاحقة، يهدد قدرة الفرد أو المنظمة أو المجتمع على البقاء. والأزمة لا تشمل التهديد فقط إنما الفرصة للتغيير كذلك . مما يجعلها مفهوماً معقداً وغنياً وجدليا ذو متلازمة لفظية وطرفين متضادين ينبغي التوفيق بينهما وهذا ما ذهب إليه (Morin,1976) وعلى الرغم من أن حدوث الأزمات يمتد إلى العصور القديمة إلا أن وعى متخذي القرارات بأهمية إدارتها لم يظهر إلا في السنوات الأخيرة نظراً لتسارع الأزمات وتنوعها وتلاشى صدور البعد الزماني والمكاني بين مواقع الأحداث وبين متابعتها. (رفاعي، ص9)

نجد أن الأزمات في السودان موجودة من قبل الاستقلال، ولكن في فترة الاستعمار زادت، وما أن خرج المستعمر من بلد ما إلا وزرع فيها العديد من الصراعات والفتن وعلى سبيل المثال في السودان لجأ المستعمر إلى عزل جنوب السودان عن الشمال عن طريق ما يسمى بالمناطق المقفولة، الأمر الذي جعل التواصل مع شعب الجنوب أمراً صعباً، ومع عدم اتخاذ التدابير اللازمة من جميع الأنظمة الوطنية التي حكمت السودان في حل هذه الأزمة أدى ذلك إلى انفصال جنوب السودان في العام 2011م.

المنتبع لأزمات السودان بعد الانفصال وخروج عائدات النفط من الموازنة العامة للدولة جعل المختصين يبحثون عن موارد أخرى تعوض الفاقد الأمر الذي جعلهم يهتمون بالتعدين عن الذهب وتشجيع الاستثمارات الأخرى، وبالتالي لم تكن كل الأزمات مضرّة .

وعلى صعيد مجتمع الدراسة، ولاية النيل الأزرق فهي الأخرى واجهت العديد من الأزمات والمشكلات منذ دخول أبناء الولاية في منظومة الحركة الشعبية بقيادة زعيمها الراحل الدكتور جون قرنق بحجة التهميش والسعي إلى بناء سودان جديد وخروجهم عن الدولة. إلا أن أهم الأزمات التي واجهتها منطقة الدراسة تتمثل في أزمتي الحرب والنزوح، مما أدى إلى قتل وتشريد ونزوح مئات الآلاف من المواطنين، وأعدمت الدراسة الحالية علي كيفية إدارة الأزمة من قبل المؤسسات الاجتماعية في السودان بالتطبيق على مجتمع النازحين بولاية النيل الأزرق

## مشكلة الدراسة:

الأزمات سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان تحدث في جميع المجتمعات والدول من دون سابق إنذار، الأزمات بولاية النيل الأزرق أدت إلى قتل وتشريد ونزوح آلاف من المواطنين إلى ولايات السودان المجاورة والبعض الآخر لجأ إلى خارج السودان وما لحق بالمجتمع من تفكك في نسيجه الاجتماعي، هذا ما دفع الباحث إلى دراسة أسباب هذه الأزمات وكيفية التعامل من قبل المؤسسات الاجتماعية معها وإدارتها من خلال الإجابة علي هذه التساؤلات:

- ما هو دور المؤسسات الاجتماعية في إدارة الأزمات في السودان ؟
- ما هي الأزمات التي يعاني منها مجتمع الدراسة ؟.
- ما هو دور حكومة الولاية في حل هذه الأزمات ؟.
- ما هو تأثير هذه الأزمات على الصعيد الداخلي والخارجي ؟.
- ما هي الإستراتيجيات الموضوعة لإدارة هذه الأزمات ؟.
- لماذا تتكرر الأزمات؟.

## أهمية الدراسة :

**الأهمية العملية:** تسليط الضوء على دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات في السودان بالتطبيق على المؤسسات الخدمية بولاية النيل الأزرق من خلال البرامج اقترح دور مستقبلي لإدارة الأزمات من خلال إشراك المواطنين (أصحاب المصلحة) والسياسات التي وضعتها المؤسسات من أجل المساهمة في إدارة الأزمات، إبراز دور التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الأزمات، المساهمة في حل الأزمات بطرق علمية.

**الأهمية العلمية:** تكمن أهمية الدراسة في أنها توفر معلومات وحقائق علمية تقيّد الباحثين والمختصين والجهات ذات الصلة في إدارة الأزمات، كما أنها تمثل إضافة للبحوث العلمية في تناولها لموضوع غير مسبوق في إدارة الأزمات من منظور الخدمة الاجتماعية، كما تأتي الأهمية في إبراز الإمكانيات المادية والبشرية في الولاية التي تساعد في الإدارة الجيدة للأزمات بالولاية .

## أهداف الدراسة:

- 1/ التعرف على حجم الأزمات الموجودة بولاية النيل الأزرق.
- 2/ التعرف علي دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إدارة ومعالجة الأزمات .
- 3/ التعرف علي أدور إدارات الأزمات بالمؤسسات الاجتماعية .
- 4/ التعرف علي دور تدريب العاملين بالمؤسسات الاجتماعية في إدارة الأزمات بالولاية.
- 5/ التعرف على دور التنسيق بين المؤسسات الاجتماعية لمواجهة الأزمات

6/ التعرف على العلاقة بين الحروب وإتساع الأزمات.

**فروض الدراسة:** يفترض الدارس أن :

1/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور مؤسسات الخدمة الإجتماعية وبين معالجة وإدارة الأزمات بالولاية.

2/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أقسام إدارة الأزمات في ولاية النيل الأزرق وبين مؤسسات الخدمة الإجتماعية في الولاية.

3/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين بالمؤسسات والتقليل من الأزمات من حدة الأزمات في ولاية النيل الأزرق.

4/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنسيق في المؤسسات الإجتماعية وإزدواجية الأدوار في إدارة الأزمات في ولاية النيل الأزرق.

5/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحروب وإتساع الأزمات في منطقة الدراسة .

6/ توجد هنالك معوقات تعوق عمل المؤسسات الإجتماعية.

**متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:**

أ/ المتغير المستقل: (دور مؤسسات الخدمة الاجتماعية) والذي يشير إلى إسهام هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها عن طريق تقديم ما يحتاجه الناس المتأثرين بالأزمات من معلومات ومواد من حيث الكم والكيف وهل تقدم هذه المعونات أو ما يحتاج إليه الناس في الوقت المناسب .

ب/ المتغير التابع: (إدارة الأزمات) ويشير إلى التعامل المنهجي والمنظم للحالات الطارئة التي تواجه المؤسسات وإدراك المؤسسات أن هنالك مراحل تمر بها المؤسسات مما يستوجب التعرف عليها للتعامل معها بمنهجية .

**منهج الدراسة:** تعتمد الدراسة على المناهج التالية:

**المنهج الوصفي التحليلي:** وهو المنهج الأمثل الذي تعتمد عليه الدراسات الإجتماعية بهدف توفير البيانات والحقائق عن المشكلة وتفسيرها و الوقوف على دلالاتها ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها من جوانب تدور حول المشكلة و التعرف عليها في أرض الواقع.

**أسلوب جمع البيانات:** وينقسم أسلوب جمع البيانات إلى:

أ/ **المصادر الأولية:** وذلك من خلال المقابلات وتصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها على القيادات الإدارية والتنفيذية وعينة عشوائية من المواطنين بالولاية .

ب/ **المصادر الثانوية:** وذلك عن طريق الإطلاع على الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بالدراسة وكذلك عن طريق الأوراق العلمية والندوات المقدمة في المؤتمرات وعن طريق المجالات والصحف اليومية .

## مجال الدراسة :

المجال البشري: بعض المؤسسات الاجتماعية بولاية النيل الأزرق .

المجال المكاني: ولاية النيل الأزرق.

المجال الزمني: الفترة من 2005 - 2014م.

هيكل الدراسة: تقسم الدراسة إلى ستة فصول علي النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة: يشتمل علي المقدمة، ومفاهيم ومصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري، ويشمل مبحثين هما:

المبحث الأول: مفاهيم العامة للدراسة .

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للدراسة .

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: المؤسسات والمنظمات الإجتماعية والعمل الطوعي ومجالات عملها، ويحتوي

على ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول: مؤسسات الخدمة الإجتماعية.

المبحث الثاني: العمل الطوعي

المبحث الثالث: والمنظمات الطوعية

الفصل الرابع: الخدمة الإجتماعية الأهداف والمبادئ والمجالات، يحتوي علي: أربعة مباحث:

المبحث الأول: أهداف ومبادئ الخدمة الإجتماعية

المبحث الثاني: الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية

المبحث الثالث: الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية

المبحث الرابع: التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في حالة الأزمات

الفصل الخامس: الأزمات الأسباب والأهداف والإستراتيجيات، ويحتوى على ثلاث مباحث:

المبحث الأول: أسباب الأزمات

المبحث الثاني: إستراتيجيات إدارة الأزمات

المبحث الثالث: الأزمات في السودان

الفصل السادس: الدراسة الميدانية، ويشمل ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة

المبحث الثالث: تحليل الدراسة الميدانية .

بالإضافة إلى الخاتمة والتي ضمت النتائج والتوصيات.

## مصطلحات الدراسة:

أ/ الدور في اللغة: أدار الشئ أي غيره والمداورة كالمعالجة (ابن حماد، د.ت، ص 6130).

### الدور في علم الاجتماع :

مصطلح الدور الاجتماعي يرتبط بالمركز الاجتماعي و كلها تصل إتصالاً وثيقاً في حياة الناس في المجتمع، وتعتبر أهم الدعائم الأساسية للحياة الاجتماعية ويوجد تلاحم كبير بين المركز والأدوار الاجتماعية، والمركز الاجتماعية عبارة عن موقع أو مكانة معينة في الجماعة والمجتمع .

أما الدور الاجتماعي فيمثل الجانب السلوكي في المركز، فكل فرد في المجتمع يشغل مركزاً معيناً يتوقع أن يقوم بالدور الذي يتطلبه هذا المركز، و عليه يصبح الدور عبارة عن تعبير بنائي يشير إلى مكان أو وضع الفرد في إطار معين يحتوي توزيعاً خاصاً لهذه الأوضاع أو الأماكن .

أما الدور فهو تعبير وظيفي يشير إلى الطريقة التي يتوقع أن يسلك بها الفرد في هذا المركز و هما معاً يعبران عن مفاهيم ديناميكية متغيرة ويعبران عن الطبقة المتغيرة للمجتمع الإنساني (يونس، 1974 م، ص211) .

### التعريف الإجرائي للدور:

الدور هو المهمة الفردية أو الجماعية أو المؤسسة أو المجتمع يقومون بها من اجل إصلاح خلل اجتماعي أو تعلم مهارة إعانة ومساعدة المحتاجين من أفراد المجتمع.

### مفهوم المؤسسة:

مفهوم المؤسسة من المفاهيم التي نجدها متداخلة مع العديد من التعريفات والمصطلحات التي صاحبت البناءات الاجتماعية والاقتصادية وسنحاول في هذه الدراسة نجدها على النحو التالي:

### تعريف المؤسسة الاجتماعية:

وجدت المؤسسة كمجال للبحث بإهتمام الكثير من المختصين من ميادين مختلفة فكان محل إهتمام كبير من قبل الاقتصاديين والمهندسين وعلماء النفس والاجتماع....الخ، وظهرت مجموعة من المفاهيم التي حاولت تحديد المؤسسة وأهدافها، وهي الحقيقة التي تعكس التوجهات الأيديولوجية لهؤلاء الباحثين ومرتبطة بالمجالين الزماني والمكاني، اللذين تمت فيهما الدراسة، فإن مسألة تحدد تعريف واضح ودقيق للمؤسسة في غاية الصعوبة ولهذا سنحاول إيراد بعض التعريفات منها تعريف (كاهل) للمؤسسة والتي يعتبرها تنظيم مستقل يقوم على تنسيق مجموعة من الموارد البشرية والمادية والمالية من اجل تحقيق أهداف اقتصادية بصورة مستقرة ومنظمة.

والواضح أن هذا التعريف يغلب عليه التوجه الاقتصادي، فهو يحصر نشاط المؤسسة في المجال الاقتصادي وما يميزها هو نشاطها المادي البحث، وضوح الحقيقة في تعريف كارل ماركس عندما عرف المؤسسة الرأسمالية علي أنها تتمثل في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت وتحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس الوقت والمكان من أجل نفس النوع من السلع (هامل مهدية: 2008م، ص20)

#### التعريف الإجرائي للمؤسسات الاجتماعية :

هي عبارة عن نسق إجتماعي وسياسي وتقني إقتصادي تعاوني يتكون من مجموعة أشخاص يتفاعلون مع بعضهم البعض بالإعتماد علي نظام معين لتقسيم العمل وهيكله السلطة، وهذا التنسيق أنشأ بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة لإنتاج سلع وخدمات كما تسهم في خلق قيم إجتماعية وثقافية تؤثر علي المحيط الداخلي والخارجي الذي توجد فيه. إذ نجد أن التعريف يتوافق تماماً مع مؤسسات الخدمة الاجتماعية في السودان، سواء كانت وزارة الصحة والرعاية الاجتماعية، وديوان الزكاة، أو منظمات المجتمع المدني.

#### تعريفها في اللغة :

هي الشدة والقحط ويقال أزم على الشيء عض عليه بالفم عضاً شديداً، ويقال أزم الفرس علي اللجام أي عض عليه، وأزم الرجل علي كذا بمعني لزمه وواظب عليه، كما تقول العرب أزمت عليهم السنة أي إشتد قحطها علي الناس (القاموس المحيط، 1999م، ص 390).

#### تعريفها في الإصطلاح :

هي خلل مفاجئ ناتج عن أوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة، نتيجة لعدم القدرة علي إحتوائها، من قبل الأطراف المعنية، وغالباً ما تكون بفعل الإنسان(حمزة، 2010م، ص9) .

إدارة الأزمات: منهج إداري موقفي للتعامل مع ظروف الأزمات وفي ظله أو الإستعداد لها والتخطيط لمجابهتها وفي المؤسسات الاجتماعية أسلوب مبني علي التنبؤ الجيد وتحديد المهام والتحرك السريع يقلل من حدوث الأزمة.

كما يعرف بأنه: نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب وقوعها والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها بهدف التحكم في نتائجها والحد من آثارها السلبية (درباس، 2011م، ص35)

التعريف الإجرائي: أنه نظام علمي مخطط ومدروس تستخدمه المؤسسات الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والأزمات الاجتماعية المختلفة لمعالجتها أو التقليل من خطورتها بأسلوب علمي. النازح : لغة جاء من نرح، نرحاً ونزوحاً، بعد، النزيع: البعيد

**النزوح في الإصطلاح:** وردت العديد من التعريفات المتعلقة بالنزوح منها: النازحون هم مواطنون تركوا ديارهم الأصلية إلى أجزاء من القطر وذلك بسبب الكوارث الطبيعية أو الحروب الأهلية أو النزاعات المسلحة، كما عرفت معتمدية النازحين النازح: بأنه مواطن سوداني أجبر على الإنتقال من موطنه الأصلي إلى موطن آخر داخل القطر (احمد، 2012م، ص7)

#### **التعريف الإجرائي للنازحين:**

النازحون هم مواطنون ولاية النيل الأزرق هجروا مناطقهم الأصلية بسبب الحروب الأهلية والنزاعات في الولاية وأستقروا في مناطق جديدة سواء كانت داخل الولاية والولايات المجاورة .

#### **الولاية:**

اسم يطلق علي النظام الإداري السياسي لأقاليم السودان ويقصد بهما في الدراسة ولاية النيل الأزرق.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري

المبحث الأول: مفاهيم الدراسة

المبحث الثاني : النظريات المفسرة للدراسة

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

## الفصل الثاني الإطار النظري

### تمهيد:

يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث: المبحث الأول يتناول المفاهيم العامة التي شملها عنوان الدراسة مفهوم الدور والمؤسسات الإجتماعية وإدارة الأزمات، أما المبحث الثاني يحتوي على النظريات التي تفسر وتحلل الدراسة مثل، نظرية الدور، نظرية الأزمات، نظرية الأنساق العامة، نظرية الصراع والمبحث الثالث يشمل الدراسات السابقة، المحلية الأجنبية والعربية.

### المبحث الأول: مفاهيم الدراسة

#### مؤسسات التنمية الإجتماعية :

هي مؤسسات أو منظمات إجتماعية تتألف من خليط غير متجانس من الأفراد تتباين ثقافتهم وإنحدارهم الجغرافي وغير ذلك من الاختلاف في اللغة والرأي والتطلع والأمني، وهي منظمات تعيش في بيئة ما وسط مجتمع معين يؤثر فيها وتؤثر فيه (الدليمي، 2005، ص 55) .

**الديوان:** هو مكان يجتمع فيه عدد من الكتاب التابعين لأحد مسئولى الدولة لكتابة ما يطلب منهم لتسيير شؤون الدولة.

**ديوان الزكاة :** عرف بالمادة (3/5) من قانون الزكاة لعام 2001م علي انه هيئة مستقلة تقوم بالزكاة جباية وصرفاً وديوان الزكاة في الولاية يخضع لإشراف مجلس أمناء الزكاة الولائي وهو نفس الوقت خاضع في كل الأمور المتعلقة بأي شأن إتحادي الإشراف الديوان الإتحادي (إدريس، 2010).

#### الخدمة الإجتماعية :

تعرف بأنها مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير تحقيقاً لرفاهية اجتماعية بأسلوب مهني يحفز طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها وإمكانياتها وعلاج مشكلاتها على أساس من المساعدة الذاتية وفى الإطار الأيدولوجى للمجتمع. (عبد الحي، 1999، ص36).

#### خدمة الفرد:

**تعريف ماري رتشموند:** خدمة الفرد قن لعمل أشياء مختلفة من اجل ومع أشخاص بالتعاون معهم للوصول إلى تحسين أحوالهم وأحوال مجتمعهم في نفس الوقت .

## الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية:

يعرفها بأنها تلك الممارسة التي تقوم علي أساس عام من المعرفة والمهارة المرتبطة بالخدمة الإجتماعية التي تقدمها المهنة وفي ذلك يستخدم الأخصائي الإجتماعي أساليب مهنية متنوعة للتدخل المهني ويعمل مع أنساق مختلفة(شحاتة، 2008م، ص23) .

## الأخصائي الاجتماعي:

هو الشخص الذي تقع عليه مسئولية ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية وتأدية الخدمات الإجتماعية التي يحتاج إليها أفراد المجتمع سواء كانت علاجية أو وقائية. (عبد اللطيف، 2008م، ص16).

## التدخل المهني :

تعريف باركر: يعرفه علي أنه الأنشطة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لحل المشكلة أو لمنع حدوثها، كما يعرف علي انه العمل الصادر من الأخصائي الاجتماعي والموجه إلى أنساق الممارسة في الخدمة الاجتماعية (نسق العمل- نسق الهدف - نسق الفعل) بغرض إحداث تأثيرات وتغيرات مرغوبة في هذه الأنساق تؤدي إلى تحقيق أهداف التدخل.

## الخدمة الاجتماعية المدرسية:

تعرف بأنها النسق المنظم من الخدمات التي تقدم لمساعدة التلاميذ كأفراد وجماعات من خلال مدارسهم كي يحصلوا على مستويات مرضية من الحياة والصحة والعلاقات الشخصية التي تتيح لهم الفرص لتنمية قدراتهم إلى أقصى قدر ممكن وتدعيم تحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة في تآلف مع أسرهم ومجتمع المدرسة الذي يعيشون فيه (خاطر وكشك، 1999م ص 107) .

كما تعرف أيضاً على أنها أحد مجالات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية لتنمية الطلاب بتدعيم وتنمية قدراتهم أو مساعدتهم على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم عن طريق التعاون المخطط بين الأخصائي الاجتماعي والتخصصات المختلفة بالمدرسة أو المجتمع المحلي للإستفادة من الموارد المتاحة أو التي يمكن إتاحتها لربط المؤسسة التعليمية ببيئتها لتحقيق ما يصبوا إليه المجال من أهدا في إطار السياسة العامة في المجتمع (عفيفي، 2007م ص 13) .

## العمل الاجتماعي:

يعرف بأنه الجهود الإداري المنظم والموجه للتأثير على الأحوال الاجتماعية الرئيسية والسياسات والتي تنبت منها مشكلات التوافق الاجتماعي والتي يهتم بالتعامل معها الأخصائيون الاجتماعيون (عبد الحليم عبد العال، 1996م، ص 190).

## الأسرة:

جماعة اجتماعية أساسية ودائمة، ونظام اجتماعي رئيسي وهي مصدر الأخلاق والدعامة الأولى لضبط السلوك، والإطار الذي يتلقى فيه الإنسان أول دروس الحياة الاجتماعية (الخولي، 1982م، ص202).

## تعريف المنظمة الأمريكية لمهندسي السلامة :

هي التحول المفاجئ والغير متوقع في أسلوب الحياة العادية بسبب ظواهر طبيعية أو بفعل الإنسان وتسبب العديد من الإصابات أو الخسائر المادية الكبيرة في المجتمع (يوسف، 2012م، ص5).

## مفهوم إدارة الكوارث:

تعتبر محاولات الإنسان للتقليل من الكوارث الطبيعية قديمة قدم الحضارة البشرية، وقد شهدت الحقبة الأخيرة علي مستوي العالم حدوث العديد من الكوارث الطبيعية وكان أقرب الأحداث بركان الفلبين وزلزال أكتوبر 1992م في مصر وسيول جنوب فرنسا وإيطاليا وعادة ما يصحب وقوع أي كارثة حدوث خسائر جسيمة في الممتلكات والأرواح، هناك أشكال عدة للكوارث التي تصيب الإنسان ومن أمثلتها الزلازل والبراكين، والفيضانات، والعواصف... الخ وقد أكدت منظمة الأرصاد الجوية العالمية بمناسبة اليوم العالمي للوقاية من الكوارث الطبيعية في مختلف أنحاء العالم تسير في خط بياني متصاعد برغم التقدم التكنولوجي الحالي وأوضحت المنظمة في تقرير لها أن الكوارث الطبيعية تسببت منذ عام 1970 في مصرع ثلاثة ملايين شخص وإصابة حوالي مليار إنسان بأضرار مختلفة إلى جانب الخسائر المالية التي قدرت بنحو 80 مليار دولار (مهنا، 2006م، ص262)

سجل التقرير حدوث 213 كارثة طبيعية في عام 1995م فقط من بينها زلزال كوبيه في اليابان الذي تسبب في مصرع 6300 شخص وأسوأ فيضانات تشهدها كوريا الشمالية وتايلاند منذ 30 عام، وأن ربع سكان العالم حالياً يعيشون في مناطق معرضة للخطر لاسيما في الدول النامية حيث يعيش 70% من سكان هذه الدول في مساكن عشوائية فوق أرض معرضة للخطر مثل السيول والهضاب القابلة للإنهيار.

هنالك عدة تعريفات للكوارث نذكر منها :

## الكارثة :

هي حادثة محددة زمانا ومكانا ينتج عنها تعرض مجتمع بأكمله أو جزء منه إلى أخطار شديدة مادية وخسائر في الأرواح وتؤثر في البناء الاجتماعي بإرباك حياته وتوقف توفير المستلزمات الضرورية لأستمرارها.

**الكارثة:** هي الحالة التي تتحقق عندها فشل أعضاء كثيرين في أي نظام إجتماعي عن الحصول علي الخدمات والضروريات اليومية من هذا النظام.

### **تعريف المنظمة الدولية للحماية المدنية :**

الكارثة هي حادثة كبيرة ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وقد تكون طبيعية مردها فعل الطبيعة، وقد تكون صناعية أو كارثة فنية مردها فعل الإنسان سواء كان إراديا أو لا إراديا، وتتطلب مواجهتها معونة الحكومة الوطنية أو علي المستوي الوطني إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية(مهنا، 2006م، ص263).

وأياً كان التعريف الذي يمكننا أن نأخذ به فإن الكارثة عبارة عن ظاهرة تحمل عدة خصائص هي مصدر الخطر يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة، تسبب في بدايتها صدمة مما يضعف فرص الفعل المؤثر والسريع لمجابهتها، تصاعدها المفاجئ يؤدي إلى درجة عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الأحداث المتلاحقة، نظرا لندرة المعلومات والإمكانات تمثل مجابهة الكارثة يمثل خروجاً من الأنماط التنظيمية المألوفة وتحتم إبتكار نظم تمكن من إستيعاب الظروف الجديدة المترتبة علي المتغيرات المفاجئة .

### **الكارثة:**

تعرف بأنها انقلاب هدام وشديد في النظام الذي يركز عليه مجتمع طبيعي بشري ما يخل به بدرجات متفاوتة من درجة لأخرى تخلف الخسائر الهائلة وعدد كبير من الجرحى. كما تعرف بأنها قوة غير عادية وغير منظمة تحدث بفعل الإنسان الإرادي واللاإرادي وتسمى كارثة عامة بفعل الزلازل والفيضانات والعواصف(يوسف، 2012م، ص5).

### **المفهوم اللغوي للأزمة :**

تعود الأصول الأولى لإستخدام كلمة أزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة علي وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تطور ما ويترتب علي هذه النقطة إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة وإما موته .

وتعني الأزمة في معاجم اللغة الإنجليزية نقطة تحول عند المريض أو في تطور الحياة أو في التاريخ، وهي نقطة تحول تتصف بالصعوبة والقلق من المستقبل، وتتطلب إتخاذ القرار المناسب خلال فترة زمنية محددة.

أما كلمة أزمة في معاجم اللغة الفرنسية فإنها تتضمن معاني عديدة، أهمها : النزاع، التوتر، النوبة، الفقر، الفاقة.

وقد كثر إستخدام كلمة أزمة في القرن السادس عشر لتعني إرتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الكنيسة والدولة، وتم إستخدام الكلمة في القرن التاسع عشر للإشارة إلى بروز

مشكلات كبيرة وخطيرة، وتم استخدام هذه الكلمة في بحوث علماء الطب النفسي للدولة علي الإنعكاسات النفسية الحادة علي الفرد وسلوكه وعلي الجماعة، وللإشارة أيضا إلى أزمة الهوية.

أما كلمة أزمة في معاجم اللغة العربية تعني القحط والشدة، وهي تشير إلى حالة طارئة وموقف إستثنائي ومخالف لمجريات الأمور العادية، ولم تكن كلمة أزمة شائعة الإستعمال في الأدبيات العربية القديمة، أما الباحثون العرب فقد وصفوها لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الانجليزية (crisis) (فارة 2002، ص، 22).

كما يعرفها قاموس مختار الصحاح بأنها الشدة والقحط و(أزم) عن الشيء أمسك عنه، وفي الحديث أن عمر بن الخطاب رضي الله عنه سأل الحارث بن كلدة الدواء فقال (الأزم) يعني الحمية وكان طبيب العرب و (المأزم) المضيق، وكل طريق ضيق بين جبلين يسمى مأزم، ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر وبين عرفة مأزمين (يوسف، 2014، ص8) . أما القواميس العربية المتخصصة في السياسة أو الإجتماع أو الإقتصاد فتعرف الأزمة بأنها نقطة تحول وحالة انتقالية للإنتقال وفترة حرجة وخطرة، وهي حالة علمية تطويرية يحدث فيها انقسام توازن يعلن الإنتقال الحتمي تقريبا إلى حالة أخرى.

### المفهوم الإصطلاحي للأزمة :

عرف بعض العلماء الأزمة علي أنها تعني تهديدا خطرا متوقعا أو غير متوقعا لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول التي تحد من عملية إتخاذ القرار، مما يؤدي إلى توقف الأحداث في المنظمة واضطراب في العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

ويري بعض الباحثين أن الأزمة عبارة عن موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة.

ويري البعض الآخر أن الأزمة نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر علي المقومات الرئيسية للنظام، وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء المنظمة أو النظام .

ويري آخرون أن الأزمة هي توقيت حاسم في حياة المستهدفين بها سواء كانوا أفرادا أو جماعات أو منظمة، فتفقد الأساليب والمعايير المعمول بها وقدرتها علي العمل بالشكل المتعارف عليه من قبل، ويؤدي تتابع الأحداث إلى إختلاط الأسباب بالنتائج مما يفقد الفرد أو صانع القرار القدرة علي السيطرة علي الأمور.

فبالرغم من تعدد تعريفات الأزمة من قبل العديد من الكتاب والباحثون، وبتعدد خلفياتهم ومشاربهم والزواوية التي ينظرون منها إلى كلمة الأزمة، إلا أن هناك تشابها كبيرا بين تلك التعريفات حول مدلول الأزمة، وما يعنيه هذا اللفظ، عليه يمكن إيراد بعض التعريفات التي قدمها الدكتور هد احمد الشعلان في كتابه (إدارة الأزمات) للأزمة كالآتي: (الشعلان، 2002م، ص 22) .

1/ هي تلك اللحظة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها أما إلى الأفضل، وأما إلى الأسوأ، الحياة أو الموت، الحرب أو السلام لإيجاد حل لمشكلة ما أو إنجازها.

2/ الأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر علي مختلف الكيانات ذات العلاقة.

3/ الأزمة هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً علي النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام .

4/ الأزمة هي حالة تتضمن حصول تغيرات في الأسباب وهذه التغيرات تؤدي إلى حدوث تغيرات حادة ومفاجأة في النتائج وتنتج هذه الحالة عن مجموعة مترابطة من الأحداث والعوامل التي تتفاعل مع بعضها ويغذي كل منها الآخر وصولاً إلى حالة من الاحتقان والتوتر وانفجار .

5/ الأزمة هي حالة من عدم الإستقرار تتضمن إشارات وتنبؤات بحدوث تغيرات حاسمة قريبة قد تكون نتائجها غير مرغوب فيها علي الإطلاق، وقد تكون تلك النتائج إيجابية في بعض الأحيان ومرغوب فيها بصورة كبيرة .

6/ الأزمة هي نقطة تحول نحو الأسوأ، ونحو الأفضل وهي لحظة حاسمة، وهي موقف أو وضع بلغ مرحلة حرجة .

7/ الأزمة هي حدوث مفاجئ غالبا ما يكون بفعل عوامل طبيعية أو بشرية تهدد المصالح القومية للبلاد وتخل بالتوازن الطبيعي للأمور ويشارك في مواجهتها كافة أجهزة الدولة والمنظمات غير الحكومية (NGOs).

8/ الأزمة هي ظاهرة قد تؤدي إلى تغيير حاد وفجائي في البيئة والمجتمع، وهي نتائج مرحلة الانفجار، وتتصف الأزمة دائما بعدد من الخصائص التي تميزها مثل حدث غير متوقع يمثل نقطة تحول وبداية لأحداث متتابعة ومتسارعة تسبب صدمة ودرجة عالية من التوتر والشك والضغوط النفسية يسبب التهديد الذي يمثله ضغط الوقت والخسائر المتوقعة وتهديدها لكيان المجتمع.

## تعريف عبد الرحمن توفيق للأزمة :

يعرف معجم ويبستر الأزمة بأنها نقطة تحول إلى الأفضل أو إلى الأسوأ، وأنها لحظة حاسمة أو وقت حرج، كما يعرفها أيضا بأنها وضع أو موقف بلغ مرحلة حرجة. الأزمة هي حالة من عدم الإستقرار.

## الفرق بين مفهوم المشكلة ومفهوم الأزمة ومفهوم الكارثة :

كل أزمة تعد مشكلة ولكن ليست كل مشكلة أزمة حيث يقتصر إطلاق تلك التسمية على تلك النوعية من المشكلات التي يشعر بها الإنسان حالها بالضغط والانفعال الشديد ويشعر أنها تشكل تهديداً لحياته أو لأمنه.

هنالك تباين بينهما وكذلك لكل واحدة منهما خصائص تتسم بها كل منهما بالرغم من التقائهما في صفات مشتركة مثل تعامل الأخصائي الاجتماعي مع كل منهما والمحاولات التي تبذل من جانب المتأثر منهما سواء الأفراد أو الأسر أو عجز قدرات الفرد أو الأسرة عن المواجهة وكذلك اللجوء إلى من يملك المساعدة علي المواجهة فالأزمة إذاً مشكلة من نوع خاص لكن ما هذا النوع الخاص، وتتعدد أنواع المشكلات التي تعد أزمة من حيث أن لكل منهما خصائص وصفات معينة .

على الرغم من هذه الاختلافات بين العلماء في النظرة إلى الأزمة والكارثة من حيث الترادف والانتلاف فإننا نرى في هذا السياق أن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة فعندما نقول أزمة فهي تعني كافة الأزمات الصغيرة والكبيرة المحلية والتقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية، وأيضاً تعني بشكل عام الكوارث، أما الكارثة فإن مدلولها يكاد ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات. فلا بد من توضيح هذه الاختلافات الشكل التالي:

عناصر الموازنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعدية	كاملة
الخسائر	معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	بشرية ومادية كبيرة
أسبابها	إنسانية	غالباً طبيعية وأحياناً إنسانية
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ بها	صعوبة التنبؤ بحدوثها
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر عال	تفاوت في الضغط تبعاً لنوع الكارثة
المعونات والدعم	أحياناً ..... وبسريرة	غالباً ..... ومعلنة
أنظمة وتعليمات المواجهة	داخلية	محلية وإقليمية ودولية

## الفرق بين مفهومي إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات :

إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات باستخدام الأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها، في حين أن الإدارة بالأزمات تقوم على خلق أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي والإقتصادي إلى تكريس الأزمة إلى سلوك معين بشأنها .

المتأمل للعلاقات الدولية منذ الحرب العالمية الثانية يجد هذا النوع من افدارة سائداً في كثير من التفاعلات الدولية خاصة من قبل الدول الكبرى بصدد تنفيذ سياساتها إزاء الدول الفقيرة أو دول العالم الثالث إلا أن هذا الأسلوب لم يعد يتناسب مع روح هذا العصر مع إزدياد الوعي وإرتفاع تكاليف المعيشة وثورة الاتصالات الحديثة (الدليمي : ص، 71)

### الأزمة طبقاً إلى الأوجه الايجابية والسلبية

الأوجه الايجابية (فرصة)	الأوجه السلبية (تهديد)	مستوى الأزمة
البحث عن فرص، تجديد النسيج الاجتماعي.	تشويش، فوضى.	- على مستوى خطة المنظمة الإستراتيجية:
تكييف أفعال جديدة وأكثر كفاءة.	قصور ذاتي، شلل، مصدر للإرباك.	- على مستوى الخطة التشغيلية:
تعاون، تحالفات، ائتلافات.	شذ مغرط يؤدي إلى سلسلة من السلوكيات العنيفة والطائشة.	- على مستوى الخطة المتصلة بالنظام العلاقتي:
ضغوط خلاق، البحث عن حلول واضحة.	تصرفات روتينية مألوفة.	- على مستوى الخطة السلوكية:
وقاية، تماسك.	مدخل متسارع باتجاه قواعد معيارية.	- على مستوى خطة القيم:
التجريب (البراكماتية).		- على مستوى خطة التعلم:

المصدر: (محمد، 2011م، ص50)

### مفهوم النزوح:

تعتبر قضية النزوح من الظواهر التي عانت منها الكثير من الدول ولكنها لم تبرز كظاهرة ملفته للنظر وقضية تهم المجتمع الدولي إلا في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات من القرن الماضي، وذلك حينما ضرب الجفاف والتصحر العديد من الدول، وإزدياد الحروب والصراعات الأهلية والعرقية التي نجم عنها نزوح مجموعات كبيرة من سكان تلك المناطق لمناطق أخرى داخل القطر.

## تعريف الأمم المتحدة للنازح

بأنه شخص أو مجموعة أشخاص أُجبروا على مغادرة منازلهم أو مناطق إقامتهم المعتادة بهدف تجنب أماكن الصراعات المسلحة وإغتصاب حقوق الإنسان العامة بسبب الكوارث الطبيعية أو الإنسانية ولم يعبروا حدود دولتهم المعروفة دولياً. (محمد، 2012م، ص7) .

## المبحث الثاني

### النظريات المفسرة للدراسة

#### 1/ نظرية الأزمة Crisis theory

تعتبر نظرية الأزمة من أهم المداخل العلاجية لمساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم الطارئة، كما تعتبر الممارسين في فهم الديناميات والأفعال السلوكية المتوقعة من الناس الذين يتعرضون للأزمات والمواقف الطارئة في حياتهم، وتتميز هذه النظرية بأنها تثري الممارسين بالأهداف والإجراءات الخاصة المتميزة بكيفية تناول مثل هذه المواقف المتأزمة، سواء أكان ذلك في الدراسة أم التشخيص السريع، والعلاج .

#### المرتكزات الأساسية لنظرية الأزمة :

لنظرية الأزمة العديد من المرتكزات كثيرة يمكن تلخيصها في: (الصدقي، ص، 70)

1/ أن الفرد أو الأسرة أو الجماعة معرض لضغوط مختلفة داخلية وخارجية في المراحل المختلفة من مراحل حياته، وأن الفرد يسعى دائماً للإبقاء على حالة التوازن من خلال استخدام سلسلة من الحيل التكيفية والأنشطة لحل المشكلة من أجل مواجهة احتياجاته الأساسية ومتطلبات أدائه لدوره الهام .

2/ أن تأثير الأحداث التي تمثل ضغطاً يؤدي إلى اضطراب التوازن في مكونات العناصر الإنسانية للفرد، مما يترتب عليه ظهور سلسلة من الخطوات يمكن التنبؤ بها مثل :

أ/ محاولة استخدام ميكانيزمات لحل المشكلة مع ما يصاحبها من زيادة توتر .

ب/ إذا لم ينجح في ذلك فإنه يزيد رصيده من الإحباط بعبء ويحشد طوقاً جديدة للطاقة، وحيلاً وأساليب توافق جديدة .

ج/ إذا استمرت المشكلة ولم يصل لحلها أو تجنبها أو استعادة القدرة على تحديدها بوضوح فإن العوامل المرسبة والمعجلة تمهد للرجوع إلى نقطة عودة يظهر عندها التوتر في ذروته مما يترتب عليه درجة عالية من عدم التوازن، وهذا بعضها مرحلة تدريجية في إعادة التنظيم إلى أن يصل إلى حالة جديدة من استعادة التوازن .

3/ خلال موقف الأزمة يدرك الفرد أن هذا الموقف مصدراً للتهديد الفطرية أو لقدرته على التحكم في ذاته .

4/ وهذا التهديد يظهر القلق والإكتئاب والإحساس بالضيق والعجز ولكن التحدي يستثير درجة متوسطة من القلق، بالإضافة إلى بعض الشعور بالأمل والتوقع ويحرر طاقة جديدة لحل المشكلة .

5/ والأزمة ليست مرضاً أو تجربة مرضية ولكنها تعكس صراعاً في الموقف الجاري لحياة الفرد، وقد ترتبط بالصراعات المبكرة التي أمكن القضاء عليها كلياً أو جزئياً، فالأزمة توفر فرصة مزدوجة لحل الظرف الحاضر.

6/ خلال موقف الأزمة تصبح الميكانيزيمات الدفاعية المألوفة ضعيفة، وتصبح الذات أكثر انفتاحاً للمؤثرات الخارجية وللتغيير، فنسبة قليلة من المساعدة بطريقة ملائمة في الوقت المناسب قد تكون أكبر فاعلية من مساعدة مركزه أكبر حينما يكون الفرد نضجاً واستعداداً لإحداث التغيير.

7/ نشاط حالة الأزمة تعتبر محدود الوقت ويعتمد على الحال الكلي للقوى البيولوجية النفسية وطبيعة الحدث العرض، إدراك الفرد واستجاباته، والأنماط المتماسكة والمتوافقة والموارد الصالحة للتعامل مع الموقف. (الصدقي، ص 71)

8/ من خلال 4-6 أسابيع تتحقق حالة جيدة من التوازن، ويتوقف ذلك على المدى الذي يكون الفرد قد وصل إليه في سيطرته وانفعالاته وجوانب معرفته وأدائه السلوكي المتضمن في صلب الموقف .

9/ أنماط عدم الكفاية أو عدم التكيف قد تظهر نتيجة لضعف القدرة على التوافق في المستقبل.  
10/ التدخل في الأزمة لا يعني صورة مختصرة للعلاج الطويل المدى، بل إنه شكل أو صورة خاصة من العلاج تتوافق وتتناسب مع الموقف الخطير أو المتأزم.

أهم الأساليب التي تستخدمها نظرية الأزمة والكوارث والتي تستخدم دائماً في الخدمة الاجتماعية وهي: (الخمشي وشهلوب والشهراني، 2015م، ص73)

2/ إزالة الضغوط النفسية: ويتضمن ذلك عدة أساليب:

أ/ الإفراغ الوجداني.

ب/ استقراز القلق.

ج/ كبح القلق.

د/ التأكد.

2/ تدعيم ذات العميل في نضاله مع الأزمة: ويتضمن ذلك:

أ/ التوجيه التوقعي.

ب/ التعليم والشرح.

ج/ أساليب التأثير المباشر.

د/ مساعدة العميل علي إعادة الإنفتاح علي العالم الخارجي.

3/ تجنيد الإمكانيات المادية :

أ/ كل ما هو متاح من إمكانيات سواء كانت مادية أم بشرية في أسرة العميل.

ب/ إمكانات المؤسسات الأخرى والمهنيين الآخرين في المجتمع المحلي.

ج/ إمكانية المؤسسة التي يعمل فيها الأخصائي الإجتماعي سواء كانت مادية أو فنية .

د/ إمكانات المتطوعين والقيادات المحلية غير الرسمية التي يمكن تجنيدها لخدمة العميل.

## 2/ نظرية الدور الإجتماعي:

يقدم مفهوم الدور وصفاً لسلوك الفرد في مراحل حياته المختلفة، وهذه الأدوار هي الأشكال المعينة من السلوك التي تعبر عن الشخصية من خلالها عن نفسها كما أنها الوسائل التي عن طريقها يتفاعل الناس ويدخلون معاً في علاقات، فضلاً عن كونها المجال الذي تنمو فيه القدرات وتتطور الذات .

## مفاهيم نظرية الدور:

من أهم مفاهيم نظرية الدور (الصدقي، 67)

1/ **متطلبات الدور:** هي المقومات اللازمة لأداء دور معين، وهي التي تنشأ من المعايير الثقافية، وهي توجه الفرد عند إختياره وسعيه للقيام بأدوار معينة .

2/ **توقعات الدور:** وهي التصورات أو الأفكار التي تكون لدى الآخرين لمدة مناسبة من أنماط سلوكية يقوم بها شاغل مكانة معينة ( فهي سمات Qualities وأفعال Actions)

3/ **درجة قوة موضوع الدور:** كلما كان الدور واضحاً ومحدداً كلما كانت قوته وتأكيد وضوحه، وكلما صعب على الفرد أن يؤدي متطلبات الدور .

4/ **موضع الدور:** يعني عدم الإعتراف بموقع ومكانة الأدوار على خريطة العلاقات الإجتماعية، وعدم تحديد مدى قبولها ورفضها من جانب المجتمع .

5/ **الأدوار الظاهرة والأدوار الضمنية:** وهي التي تمارس على مستوى شعوري، أما الضمنية فهي التي لا يكون الفرد واعياً أو متنبهاً لمتطلباتها .

6/ **صراع الدور:** يشغل الفرد العديد من الأدوار، وأحياناً يتعرض الفرد لما يسمى بصراع الأدوار (المرأة العاملة، ورعاية الأطفال، ورعاية زوجها وبيتها)، كما قد تفرض المكانة على الفرد القيام بأكثر من دور في نفس الوقت مع عدم تطابق الدور وعدم كفايته .

7/ **تكامل الأدوار أو تعارضها:** يتم التكامل في الأدوار إذا قام كل فرد بدوره بشكل تلقائي دون صعاب وبالطريقة المتوقعة منه، وتتضح أهمية التكامل في الجماعات الصغيرة، كالأسرة إذ توجد بها مجموعة من الأدوار المستقرة المحدودة لكل عضو من أعضائها .

8/ **استعادة التوازن:** عندما يكون هنالك غموض أو تضارب أو تناقض في توزيع الأدوار يحدث عدم توازن في النسق الإجتماعي، تعقبه محاولات من الأطراف المشتركة لإعادة هذا التوازن واستخدام وسائل مثل الجبر والإرغام أو بالتملق أو بالتقويم، كما قد يكون لدى

الطرف الآخر وسائل دفاعية يمكنه استخدامها، مثل الرفض والإنكار أو التحدي أو إشارة الطرف الآخر واستفزازه، وقد يقوم الطرفان معا بعملية تعديل متبادل أو مشترك للأدوار، أو إحالة الموضوع إلى الطرف الثالث، أو إعادة النظر في الموضوع أو قبول الحل الوسط .

9/ الجزاءات التي يتعرض لها سلوك الفرد من جانب الآخرين ويختلف أفراد المجتمع في أداءاتهم الاجتماعية، وهم يشغلون أماكن متعددة ومتباينة في الأنساق الاجتماعية، ويقومون بأداءات مختلفة، وأماكنهم تلك وأداءاتهم تتعرض للتقويم بشكل من الأشكال .

### تطبيق نظرية الدور على الدراسة:

يمكن تفسير دور المؤسسات الاجتماعية بواسطة نظرية الدور، إذ أن الم المؤسسات الاجتماعية هي مؤسسات تحتوي علي تنظيم هيكلي يمكن أن تطبق فيه النظرية، بحيث يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسات له التنظيم له دور يقوم بتأديته تجاه الخدمة أو المساعدة في إنهاء الأزمات، نعني أن المؤسسة بتقديم المساعدات للفقراء المحتاجين بالتمويل من أموال ديوان الزكاة أو المنظمات الإنسانية ولا بد من تكامل هذه الأدوار لتقديم العون والمساعدة فإن حدوث أي خلل في هذه الأدوار يكون هنالك خلل في إدارة الأزمات.

### 3/ نظرية الصراع :

تستند نظرية الصراع علي فكرة محورية مفادها أن الصراع هو عنصر أساسي في كافة التنظيمات الاجتماعية، وعلى طول تاريخ علم الاجتماع كان هنالك العلماء يدافعون عن هذه النظرية لعل أبرزهم في الولايات المتحدة الأمريكية اريت ملز Mill في خمسينيات القرن الماضي، أما أبرز الممثلين المعاصرين لهذه النظرية لعل فهما رالف دار نروف Dahredrop ولويس كورز L.cozer وقد أدت نشاطاتهما العلمية والفكرية إلى عادة توجيه إهتمام العلماء الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية خاصة إلى طبيعة وظائف الصراع في الحياة الاجتماعية المعاصرة ولكن هذان العالمان قد ركزا علي الوظائف التكاملية للصراع أي الصراع بوصفه يؤدي إلى التكامل الاجتماعي وليس إلى التفكك والتحول فقد أثارا تساؤلات حول الكيفية التي تؤدي بها الصراع إلى التضامن الاجتماعي ولكنهما يفترضا بالطبع أن التضامن الاجتماعي هو أساس الحياة الاجتماعية .

ومن الجدير بالذكر أن المسلمات الأساسية التي تستند إليها نظرية الصراع الاجتماعي في الطبيعة الإنسانية وطبيعة المجتمع ويمكن التعرف عليها من خلال إستعراض تصورها للقوة والسلطة ودور الروابط والتنظيمات، ودور الصراع في الحياة الاجتماعية ومن مفاهيمها: (عودة، بدون، ص106)

## 1/ القوة والسلطة (Power and Authority)

يعد مفهوم القوة من المفاهيم الأساسية في نظرية الصراع الاجتماعي، والقوة تعني إمكانية أن نجد إرادة القادة والحكام آذاناً صاغية، فالسلطة إذاً هي القوة الشرعية (Legitimate Power) وهي مرتبطة دائماً بالأدوار الاجتماعية .

تفترض نظرية الصراع أن الناس إما يكونوا في مراكز مسيطرة ومنتحمة، أو أن يكونوا خاضعين للآخرين، وهذا مصدر أساسي من مصادر الصراع الاجتماعي الصراع السياسي بوصفه عاملاً حاسماً في التغيير الاجتماعي على نحو ما يذهب إليه رالف دارندوف وليس الصراع الطبقي بالمعنى الذي ذهب إليه ماركس .

## 2/ دور التنظيمات والروابط:

يذهب ( داهر ندوف) إلى أن الصراع والسلطة يشكلان عناصر أساسية في كافة التنظيمات والروابط، وذلك لأن الصراع بين الأفراد غير هام بالنسبة للمنظور الاجتماعي، أما التنظيم والرابطة وهو الذي يعني تنظيم اجتماعي يتواجد فيه أي شكل من أشكال السلطة، فإنه يتكون من مجموعتين أولئك الذين يملكون السلطة والذين لا يملكونها، وحينما تعي كل مجموعة من هاتين المجموعتين مصلحتها الخاصة، فإنها تتحول إلى جماعات مصلحة (Interest groups) أو طبقات وتزداد بالتالي احتمالات الصراع الاجتماعي في الحياة الاجتماعية بين هذه الجماعات المتعارضة المصالح .

## 3/ دور الصراع في المجتمع :

إن الصراع و الميكانيزم الرئيسي الذي ينشط به المجتمع، ويعني أصحاب هذه النظرية بالصراع الاجتماعي مجالات واسعة ومتعددة من الحياة الاجتماعية هي دائماً موضوع تنازل ونزال، والقيم والمصادر الاقتصادية والمكانة الاجتماعية والسلطة والقوة ويتجه الصراع إلى تحييد المنافسين أو إزائهم أو حتى القضاء عليهم إنه عملية اجتماعية شخصية واعية تحدث بين جماعات اجتماعية منظمة.

أحد الاعتراضات التي طرحها بعض علماء الاجتماع تجاه نظرية التوافق التركيبي هو أنه حتى تكون المجتمعات جائرة لا يكون الناس مقيدين فقط بالمعايير والقيم التي تعلموها من الترابط الاجتماعي، ولكنهم مقيدين فقط بالمعايير والمزايا التي يمتلكونها وكذلك بعدم المساواة الموجودة داخل مجتمعهم، وهذا التأكيد على مؤثرات السلوك الخاص بالتوزيع الجائر في المجتمع عادة ما يكون مرتبطاً بنظرية الصراع .

وتتنوع أنواع وأشكال عدم المساواة في مجتمع ما، ويمكن أن تكون الجماعات العرقية جائرة فالصغار والكبار يمكن أن يكونوا جائرين كذلك الرجال والنساء والأشخاص الذين

يقومون بوظائف مختلفة ودور الأديان المختلفة وهكذا يمكن أنواع المميزات التي يمتلكها من ذلك تلك الجماعات بشكل غير متساوي، فالجماعات المختلفة يمكن أن تملك كميات غير متبادلة من القوة والسلطة ومميزات أخرى (الخواجه، 2010م، ص54) .

يمكن تفسير دور المؤسسات الإجتماعية بواسطة نظرية الصراع، إذ أن الم المؤسسات الإجتماعية هي مؤسسات تحتوي علي تنظيم هيكلي يمكن أن تطبق فيه النظرية، بحيث يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسات له التنظيم له دور يقوم بتأديته تجاه الخدمة أو المساعدة في إنهاء الأزمات، فمجرد حدوث صراع في أحد مكونات المؤسسات فبالتالي يؤثر على عمل المؤسسات الإجتماعية .

#### 4/ نظرية الأنساق System Theory

نبتت أفكار الأنساق في الخدمة الإجتماعية من النظرية العامة للأنساق لفون برنا لانفي V. Bertalanffy (1971) وهي نظرية بيولوجية نفترض أن جميع الكائنات الحية تتكون من انساق فرعية، وهي في ذات الوقت عبارة عن أجزاء من أنساق أكبر، وقد تم تطبيق النظرية مع الأنساق الإجتماعية مثل الجماعات والأسر والمجتمعات بالإضافة إلى الأنساق البيولوجية، إلا أن هانسون hanson وباين Payne وقد أشارا إلى أن قيمة نظرية الأنساق أنها تتعامل مع الكليات أكثر من أجزاء السلوك الإجتماعي كما تفعل النظريات الأخرى .

فالأصول الهامة لنظرية الأنساق في علم الإجتماع تعتمد على النظرية الدارونية لهربت سينسر، وقد قام هيرن Hearn (1969) باولي الإسهامات في تطبيق نظرية الأنساق في الخدمة الإجتماعية، وقد حققت أفكار هيرن تأثيراً كبيراً في إنجلترا من خلال تفسيرات أولسن Olsen وبنكسن ومايناهاان Pincus & Minahan أما في الولايات المتحدة الأمريكية فكان جهود سيبورين Siporin وجيرمن Germain أثراً كبيراً في هذه النظرية التي تقوم علي فرض مودة أنه يمكن النظر إلى المادة وفي كل صورها الحية منها وغير الحية كأنساق، وهي، - باعتبارها أنساقاً - لا خصائص متميزة معينة جديرة بالدراسة، فالأفراد والجماعات الصغيرة - بما فيها الأسر والمنظمات وتتأثر التنظيمات الإنسانية المركبة مثل الجيرة والمجتمعات، وباختصار كافة الوحدات التي عادة ما تتعامل معها الخدمة الإجتماعية، كلها يمكن النظر إليها كأنساق ذات خصائص عامة ومشتركة معينة، وعند التعامل بنظرية الأنساق فمن اللازم أن نحدد أولاً النسق المركزي الذي هو بؤرة اهتمامنا في هذا التعامل، ثم نأخذ في الإعتبار أمرين هما :

1/ مكونات داخلية أي انساق فرعية .

2/ البيئة ذات الأهمية لهذا النسق أي الأنساق الكبيرة المحيطة التي تؤثر بشكل كبير فيه، والتي يعتبر هذا النسق محل الدراسة جزء منها أو على الأقل على صلة بها، هنالك مجموعة من المفاهيم تركز على الطريقة التي تعمل بها الأنساق وعن كيفية تغييرها مثل (فهومي، 2013م، ص28)

### تطبيق النظرية علي الدراسة :

يمكن تفسير دور المؤسسات الإجتماعية بواسطة نظرية الأنساق، إذ أن الم المؤسسات الإجتماعية هي مؤسسات تحتوي علي أنساق بداية بالأنساق الصغيرة مثل الأسرة وحتى الجماعة والمجتمع الكبير، إذ أن النظرية كغيرها تنظر إلى إحتياجات المجتمع بإعتبارها نسق مثل الحديث النبوي الشريف ( إنما المؤمنين كالجسد الواحد،....) فالحاجات الإجتماعية لا تتفصل عن بعضها البعض .

## المبحث الثالث

### الدراسات السابقة

#### الدراسات المحلية:

##### 1/ دراسة: كمال عبد اللطيف دراج:

بعنوان " إدارة الأزمات بولاية كسلا" دراسة تطبيقية لمدينة كسلا. هدفت الدراسة بصورة عامة عن الأزمات التي تواجه ولاية كسلا وذلك من خلال تحقيق البحث عن الآتي:

- التعرف على الأسباب الحقيقية لحدوث الأزمات بالولاية.
- مدى توفر أجهزة للإنذار المبكر بالولاية.
- تحديد مدى استعداد ولاية كسلا في التعامل مع الأزمات.
- التعرف على دور منظمات المجتمع المدني وقيادات المجتمع في مواجهة الأزمات.

استخدم الباحث المنهج الوصفي في جمع البيانات الأولية عن الظواهر البحثية المختلفة.

##### 2/ دراسة، علاء الدين عبد الله محمد:

بعنوان "دور المجلس الأعلى للدفاع المدني في التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث في السودان" دراسة حالة ولاية الخرطوم

تهدف الدراسة للوقوف على القصور والإيجابيات لتخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث في السودان بصورة علمية دقيقة حتى يمكننا مواجهة كافة المهددات والأخطار التي يمكن أن تواجه البلاد وطرح فكرة إنشاء مراكز إدارة الأزمات بإمكانات كبيرة ولهذا نظر الباحثون والمهتمون إلى ضرورة الإعداد والتخطيط المبكر قبل حدوث الأزمات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

أ/ أعداد كبيرة من المنازل المنهارة تقع داخل حرم الأنهار ومجاري السيول.

ب/ تقليل الإنفاق الحكومي الخاص بمواجهة الآثار السالبة لموسم الفيضانات.

ج/ سوء تصريف المياه نتيجة لعدم وجود معابر بالطرق والردميات داخل المدن.

ومن أهم التوصيات:

أ/ درء الأخطار التي يمكن أن تنتج عن الأزمات والكوارث ويتم ذلك بالبعد عن مواطن الخطر مثل البعد عن المناطق البركانية ومجاري السيول.

ب/ وضع نسق تنظيمي لمواجهة الأزمات والكوارث عند حدوثها وتقليل أضرارها.

ج/ تفعيل دور الإعلام والعلاقات العامة لإبراز جهودات المؤسسات العاملة في مجال الإعلام.

د/ تفعيل دور إجراءات السلامة في كل المرافق وتطبيق معايير الجودة الشاملة والسلامة الدولية.

### 3/ دراسة: حسن محمد حمزة:

بعنوان " دور نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الأزمات والكوارث " دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات الجغرافية والإستشعار عن بعد، جامعة أم درمان الإسلامية

تناولت الدراسة دور إستخدام نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الشئون الإنسانية والدفاع المدني وهدفت الدراسة إلى:

أ/ التعرف على أحدث ما وصل إليه التطبيق العلمي التقني في مواجهة الأزمات والكوارث وذلك بإستخدام مزيج من نظم دعم القرار ونظم الخبرة، تحت مظلة المبادرة واحتواء الأزمة في كافة مراحلها.

ب/ تسليط الضوء على دور تقنية ونظم المعلومات في مجال عمل الدفاع المدني في الواقع العلمي.

ج/ التعرف على معوقات إستخدام تقنية المعلومات في الدفاع المدني، وما هو دور إستخدام نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الأزمات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ/ أظهرت الدراسة أن دور نظم المعلومات الجغرافية يساعد على وجود نظام جيد للمعلومات. ب/ أظهرت الدراسة أن أهم العوامل هي كفاية الموارد المالية والبشرية والتجهيزية والآلات والمعدات.

ج/ أن قلة التدريب يعوق عملية استخدام نظم المعلومات . ومن أهم التوصيات:

أ/ الإرتقاء بمستوى تقنية المعلومات والاتصالات وذلك بإيجاد نظام تقنى متكامل مناسب للمعلومات والاتصالات.

ب/ استخدام أدوات نظم المعلومات الجغرافية مثل الخرائط والمحاكاة المحاسبية.

ج/ توفير التدريب والأجهزة للمشاركين أو الأطراف على أرض الواقع وتوفير جهاز (GPS).

## الدراسات العربية:

### 4/ دراسة: زاهر يوسف السيد :

عن جاهزية المنظمات في مواجهة الأزمات وهي دراسة ميدانية تمت في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني .

هدفت الدراسة إلى التعرف على جاهزية المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والمديريات التابعة لها في مواجهة الأزمات المختلفة وذلك من خلال التعرف على مدى توافر المراحل الخمس لإدارة الأزمات والمتمثلة في إكتشاف إشارات الإنذار المبكر والإستعداد والوقاية واحتواء الأضرار والحد منها .

استخدم الدارس في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الدارس:

1/ تتوافر المراحل الخمس لنظام الجاهزية في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والمديريات التابعة لها منفردة ومجمعة بدرجة عالية .

2/ تتوافر الإجراءات الوقائية المتمثلة في مراحل إكتشاف الإنذار، الاستعداد والوقاية والتعلم والإجراءات العلاجية المتمثلة في مراحل احتواء الأضرار والحد منها وإستعادة النشاط بدرجة عالية في المديرية دون تفوق لأي منها على الأخر.

3/ تتوافر العوامل المحتمل تأثيرها في نظام الجاهزية والمتمثلة في العوامل الإنسانية التنظيمية والتكنولوجية والتباعد الجغرافي.

### 5/ دراسة: مصطفى منيسى:

بعنوان "الانعكاسات الأمنية لمعالجة وسائل الإعلام للآزمات" توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج منها الانعكاسات الأمنية السلبية التي قد تترتب على تدخل الإعلام في إدارة الآزمات تتمثل في توجيه الإعلام نحو تكريس الآزمة وتعميق الهوة بين الأطراف الفاعلة وقد تكون وسائل الإعلام ذاتها مصدر للآزمة، ويضيف الباحث إلى الانعكاسات الأمنية الايجابية التي تترتب على وسائل الإعلام في إدارة الآزمات تتمثل في قدرته على التنبيه والتحذير باحتمال وقوع الآزمات والتصدي لها.

أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: إن ظاهرة الالتراس في مصر والتي شهدت أول ظهور لها في عام 2007م ومصادر تمويلها غامضة رغم التأكيدات بان تمويلها ذاتي، وأشار إلى التأثير السلبي للإعلام الرياضي مصر من خلال إنكاء روح التعصب وإثارة الجماهير.

ومن أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث: بإنشاء إدارة عامة للآزمات تتبع لوزارة الداخلية وتتضمن مراكز البحوث والإعلام، والبحث عن حلول عملية لمشكلات المجتمع

وأزماته بعيدا عن الحلول الأمنية، بالإضافة إلى النظر في إعداد برامج إعلامية لتحسين الصورة الذهنية لرجال الشرطة والاهتمام بوسائل الإعلام الجديدة، ووضع الضوابط القانونية المنظمة لعمل وسائل الإعلام.

#### 6/ دراسة : ماجدة بن محمد بن عبد الله بن سليمان :

بعنوان "جهود العلاقات العامة في مواجهة الأزمات" وهذه دراسة ميدانية على عينة من شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، تناول الدراسة التعرف على جهود العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، باعتبارها احد العناصر الإدارية المشاركة في إدارة الأزمات، ووفقا لأهمية الأنشطة والمهام التي تقوم بها، وقد هدفت الدراسة في إطارها النظري إلى سبر أغوار الأزمة من خلال البحث في سماتها وأنواعها وأسبابها ومرحلتي نشأتها...الخ، أي وفق المناهج والأساليب العلمية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود مركزية في هذه الشركات تتمثل في إستحواذ الإدارة العليا على النسبة الأكبر بالمشاركة.
- تدنى ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها ومهامها في كل من مرحلتني أثناء وبعد الأزمة.
- أشارت الدراسة إلى ندرة البحوث والدراسات التي تجريها العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة .
- تبنى غالبية عينة الدراسة لأساليب خاطئة في التعامل مع وسائل الإعلام .
- وجود معوقات تحد من قدرة العلاقات العامة على التعامل مع الأزمات.

#### 7/ دراسة: شاهد بن فهد بن إبراهيم الحارثي :

هذه الدراسة بعنوان " بناء أنموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية "جامعة أم القرى العام. هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأزمات الأكثر انتشارا داخل مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف.

- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- الإجراء الإداري الأكثر إتباعا في إدارة الأزمات بمدارس التعليم العام هو إبلاغ الشرطة يليه إبلاغ إدارة التعليم.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستبانة أفراد المجتمع حول مدى إنتشار الأزمات وتعزى ذلك إلى المؤهل العلمي.
- ومن أهم التوصيات: تدريب المعلمين على خطط الطوارئ.توثيق التجارب التي مرت بها المدارس في إدارة الأزمات بواسطة الحاسب الأعلى.

## 8/ دراسة: ميادة حسن إبراهيم عبد الرحيم.

بعنوان إستراتيجيات "إدارة الأزمات والكوارث داخل المنظمات الطوعية السودانية" دراسة حالة ولاية الخرطوم" وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة نقاط القوة والضعف في وضع الخطة الإستراتيجيات للمنظمة، إتبعت الباحثة المنهج الوصفي، واستخدمت الإستبانة كأداة للعينة التي بلغت عددها (53) من العاملين ثم تحليلًا لبيانات عن طريق الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الإجتماعية (SPSS).

أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

1/ يتسم العمل في المنظمات بالإستراتيجية

2/ ليس هنالك فروق ذات دالة إحصائية بين سنوات الخبرة للعامل ووضع الخطة.

3/ ليس هنالك فروقا ذات دالة إحصائية بين متغير تسجيل المنظمات ووضع الخطة.

ومن أهم التوصيات:

1/ عمل دورات ومحاضرات مستمرة في كيفية عمل الخطط الإستراتيجية.

2/ ضرورة مواجهة الكوارث والأزمات بحكمة.

3/ ضرورة وضع إستراتيجية لتتوزع لمصادر التمويل بالمنظمات الطوعية من خلال أنشطة مكملة لضمان وجود المنظمة وبقائها.

## 9/ دراسة: حسين عزيز صالح:

بعنوان "الإستراتيجية العلمية المبنية على البحث العلمي والتطوير والإبتكار في إدارة الكوارث "

الهدف العام من الدراسة هو إستخدام البحث العلمي في إدارة الأزمات والكوارث، وذلك لإيجاد الحلول المثالية لإدارة الكوارث والتخفيف من أثارها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالإضافة للإستبيان والمقابلة.

من أهم النتائج: التطور والإبتكار في إدارة الكوارث يقلل من المخاطر التي قد تحدث .

ومن أهم التوصيات: ضرورة قيام مراكز بحثية تهتم بإدارة الكوارث.

## 10/ دراسة: عبد الله سليمان العمار:

بعنوان "دور تقنية المعلومات في مواجهة الأزمات والكوارث"، بالرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

الهدف العام من الدراسة هو التعرف على أحدث ما وصل إليه العلم في مواجهة الأزمات والكوارث والتعرف على العوامل الرئيسية التي تساعد في التعامل مع الأزمات والكوارث، كما اتبع الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبيان في دراسته.

أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

أ/ وجود قواعد وأنظمة متعددة الأدوار في حال وقوع الأزمة.

ب/ عدم الدقة في تحقيق الأهداف أثناء إدارة الأزمة.

ج/ عدم توفر البرمجيات المناسبة.

د/ عدم كفاية الموارد والآليات والمعدات.

### 11/ دراسة: خالد بن عبد العزيز عيسى الجريري:

بعنوان " إدارة الأزمات والكوارث البيئية " دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة بصورة عامة إلى تسليط الضوء على الجوانب التالية:

أ/ دراسة وتحليل المفاهيم النظرية والأساليب الإدارية الحديثة ذات الصلة بالأزمات وأنواعها.

ب/ توظيف التقنية الحديثة لدرء أخطار الأزمات والكوارث بالمملكة والاستفادة من البحوث العلمية في هذا المجال.

ج/ متابعة أداء الأجهزة العاملة في هذا ونشر الوعي البيئي و ثقافة الأزمات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

أ/ استخدام وسائل وأجهزة الإتصال المتطورة في التعامل معها في كل مراحلها

ب/ تدريب وتأهيل الشباب على كيفية الاستعداد والتصدي لها.

التعاون الوثيق مع المجتمع الدولي من خلال الأمم المتحدة وأجهزتها المختلفة والدول الصديقة.

ج/ تكوين جمعيات وهيئات ومنظمات وتدريب أعضائها على فنون المجابهة في كل مراحلها وخصوصا الإنقاذ والإجلاء والإغاثة.

ومن أهم التوصيات:

أ/ تكثيف البرامج التدريبية للعناصر البشرية العاملة في مجال الحماية المدنية على إدارة الأزمات والكوارث.

ب/ الاهتمام بالبيئة والمحافظة عليها من خلال الأجهزة المختلفة .

ج/ الاهتمام بالتقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات من خلال تحديث البحوث العلمية.

د/ الاستفادة من التجارب الإيجابية للدول المتقدمة في إدارة الأزمات والكوارث.

الدراسات الأجنبية :

### 12/ دراسة: هال روماتستقليد 1971م

هدفت هذه الدراسة التغيرات الحاصلة نتيجة الضغط المتمثل في انخفاض الموارد

المالية هذا الضغط كان في بداية ونهاية فترة زمنية امتدت بما يقارب (20) شهر وكانت

الدراسة لثلاثة منظمات متخصصة في البحث والتطور، الأمر الذي أدى إلى تقليل العمال والموظفين في البحث والتطور تارةً والاستغناء عن خدمات البعض تارةً أخرى وقد توصلت الدراسة إلى الآتي:

أ/ أن أكبر التغيرات الناتجة عن الضغط كانت عن طريق إحساس الباحثين بأعمالهم بدلاً من حدوث هذه التغيرات في إحساس العاملين بذاتهم .

ب/ انخفاض شديد في مستوى الرضا وذلك من خلال التمييز، الأمان، احترام الذات،...الخ، وبالرغم من ذلك إلا أن الاستغراق في العمل ومستويات الطموح لم تتغير تغييراً كبيراً .

### 13/ دراسة: بينجر 1980م

تتمركز هذه الدراسة حول تطوير نموذج هيرمان وبالاستناد بشكل أساسي على عملية الإدراك، أي إدراك المواقف على أن النموذج يتكون من مستويين:

**المستوى الأول:** مستوى الشعور بالمشكلة ويتضمن المستوى عملية إدراك الموقف على أنه يشمل قبل الأزمة وأن تحسين المشكلة سيؤدي إلى حدوث فجوة بين الموقف الحالي والموقف المدرك .

**المستوى الثاني:** مستوى التعرف على المشكلة على أنها أزمة وهي أن حدوث الفجوة أو الانحراف يعتبر خطوة أولية في تعريف الأزمة وفي ما تم من تحسن في الفجوة سيحدد الموقف على أنه مشكلة .

### 14/ دراسة: دوتون:

هدفت الدراسة إلى وضع استراتيجيات لمعالجة المسائل المتأزمة في المنظمات ومحاولة البرهنة على متخذي القرار عندما يواجهون أزمات مماثلة وتوصلت الدراسة إلى هذه النتائج:

أ/ أن المنظمات تستخدم أساليب متباينة لمعالجة الأنواع المختلفة من القضايا الإستراتيجية .

ب/ تعد النتائج التي توصلت إليها الدراسة العديد من المداخل في اتخاذ القرار

ج/ أن خصائص الموقف على أنه أزمة كونها مهمة وغامضة يحدد يعد معياراً ذا دلالة معنوية وعلى صانعي القرار أن يستجيبوا وفقاً لذلك .

د/ أن ارتفاع الموقف على أنه أزمة يزيد من الموارد المسخرة للحل، وتزداد المركزية، وتزداد الحاجة إلى توفير تفسيرات موقف الأزمة .

### 15/ دراسة مارثا سوندرز Martha Sanders

تكمن مشكلة الدراسة أن أثناء الأزمة يظهر نوع من الاتصال بين العمال، وذلك من خلال البحث عن معلومات الأزمة يتجسد في إقبال خاص بالمؤسسة، فهنا يتولد سؤال مفاده : كيف تتعامل شركة الطيران مع حاجة العمال لهذا النوع من الاتصالات داخلياً.

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث استمارة استبيان على عينة عشوائية مكونة من 120 طيار في الشركة محل الدراسة موزعة بين قائد ومساعد طيار ومهندس طيار.

أهم ما توصلت إليه الدراسة:

- 1/ أن طياري الشركة مشتركين في إدراكهم القوي لوجود أزمة تواجه الشركة.
- 2/ أن أفراد العينة يبحثون عن معلومات عن الأزمة في مختلف وسائل الإعلام لاتهم لا يعتقدون أن تلك الأخبار ما هي إلا إعلانات مدفوعة الأجر من قبل الشركة .
- 3/ أن الاتصال بين أفراد الشركة يكون نشط للغاية عند الأزمة  
ومن أهم التوصيات:

- 1/ إرسال رسالة من الإدارة العليا إلى العاملين
- 2/ الاهتمام بالتغذية الراجعة feed back من الجمهور

### **التعقيب على الدراسات السابقة**

بعد إطلاع الباحث على البحوث والدراسات السابقة إستفاد منها في كيفية صياغة وهيكلية البحث، كما أن كل الدراسات السابقة التي أطلع عليها الباحث إهتمت بموضوع الأزمات من جوانب مختلفة، من الناحية السياسية أو الإدارية أو العلاقات العامة أو من جانب العمل الطوعي، أو من الجانب الجغرافي، لكن في الجانب الإجتماعي لا توجد دراسة إهتمت بهذا الجانب وهنا يكمن الإختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، لذا تعتبر هذه الدراسة مكملة لهذا الجانب، وبالتالي تكون إضافة جديدة للبحوث العلمية التي تناولت الأزمات.

## الفصل الثالث

### المؤسسات الإجتماعية والعمل الطوعي والمنظمات الطوعية

المبحث الأول: مؤسسات الخدمة الإجتماعية

المبحث الثاني: العمل الطوعي والمنظمات الطوعية

المبحث الثالث: المنظمات الطوعية

## الفصل الثالث

### المؤسسات الإجتماعية والعمل الطوعي والمنظمات الطوعية

تمهيد:

يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث: المبحث الأول يتناول مؤسسات الخدمة الإجتماعية أهدافها، مجال عملها، أما المبحث الثاني يتناول العمل الطوعي مفهومه أهدافه وطرق تشجيع العمل الطوعي، والمبحث الثالث يتناول المنظمات الطوعية، أهدافها، المبادئ الأساسية له، مجال عملها، دورها في التنمية.

#### المبحث الأول: مؤسسات الخدمة الإجتماعية :

إن الواقع الحقيقي للحياة البشرية يتطلب أن يعيش الإنسان داخل جماعته، وبما أن حاجات الإنسان متعددة وعدم مقدرة الإنسان على توفير جميع إحتياجاته بمفرده دون الحاجة إلى الآخرين، يبقى أن النظام المؤسسي هو الأنسب في التعامل مع برامج التنمية أو الخدمة الإجتماعية، وأن تطور الحياة في المجتمع يؤدي إلى زيادة حاجة الإنسان وتعقدها، وأن الفقر والبطالة والمرض والجهل والنزعات والطلاق وغير ذلك من العجز والأزمات جعلت الإنسان يفكر في معالجتها والتخفيف من حدتها أو الوقاية منها (فهيمى، 1988، ص 19) .

مؤسسات وأجهزة ممارسة الخدمة الإجتماعية يمكن أن تمارس في أي مكان وفي أي مجال وعلى أي مستوى مادام هنالك إنسان في هذا المكان أو المجال أو المستوي وعلى سبيل المثال فالخدمة الإجتماعية يمكن تعمل أو تمارس في الريف، الحضر، البدو، فالخدمة الاجتماعية يمكن أن تعمل في المجال الطبي، المدرسي، العمالي التنموي...الخ، ويمكن أن تعمل على مختلف المستويات مثل المستوى المحلي، القومي، الإقليمي، أو العالمي أو من خلال التقسيم التالي على مستوى الوحدات الصغيرة ( Micro units ) {الأفراد، الأسر، الجماعات} وعلى مستوى الوحدات الكبيرة ( Macro units ) { المنظمات، المجتمعات المحلية، المجتمعات القومية، المجتمع الدولي } .

وتمثل المؤسسات والأجهزة القائمة في المجتمع المجال الرئيسي للممارسة العامة للخدمة الإجتماعية، فالخدمة الإجتماعية مهنة تطبيقية عملية، ويشير ما ماهر أبو المعاطي على أن الخدمة الإجتماعية مهنة حساسة وبدون هذه الممارسة فلن يكون هناك وجود فعلي للمهنة في المجتمع (أبو النصر، 2016، ص، 35)

## تصنيف مؤسسات التنمية الإجتماعية :

1/ تصنف مؤسسات التنمية الإجتماعية من حيث التبعية: على النحو التالي :

أ/ مؤسسات أولية: وهي لا تمثل فيها التنمية الإجتماعية للعملاء أفراداً أو جماعات مثل مؤسسات الضمان الإجتماعي ورعاية الإحداث ورعاية المسنين.

ب/ مؤسسات ثانوية: وهي لا تمثل فيها التنمية الإجتماعية إلا جانب من خدماتها، ووجود التنمية الإجتماعية بها لتحسين خدمات المؤسسة نفسها سواء كانت خدمات تعليمية أو طبية أو تأهيلية... الخ، ويمثلها المدارس والمصانع والمستشفيات وما نحوها .

2/ تصنيف مؤسسات التنمية الإجتماعية من حيث التبعية: على النحو التالي :

أ/ مؤسسات أهلية: وتقوم الجهود الأهلية دون تدخل حكومي وعادة تمول بجهود طوعية أو استثمارية كما تدار بواسطة مجالس أهلية مختارة من الأهالي دون وصاية حكومية، وتمثل هذه المؤسسات والجمعيات الأهلية والروابط الخدمية والتكافلية .

ب/ مؤسسات حكومية: وينظمها التشريع الحكومي، وبها موظفون عموميون وتمولها الحكومة من الضرائب العامة مثل مكاتب العمل ومؤسسات التأمين الحكومي .

ج/ مؤسسات مشتركة: ويشترك في إدارتها وتمولها جهود أهلية وأموال حكومية ودولية (فهمي، 2002، ص، 131) .

## مؤسسات الرعاية الإجتماعية التي تسهم في مواجهة الأزمات :

إن مؤسسات خدمات الرعاية الإجتماعية التي تسهم في مواجهة الأزمات تختلف

باختلاف الفئة العمرية علي النحو التالي :

1/ مؤسسات تواجه أزمات مرحلة الطفولة المبكرة .

أ/ برنامج المحافظة علي الدخل وصيانتها .

ب/ الرعاية قبل الوضع والرعاية الصحية .

ج/ خدمات إجتماعية طبية .

د/ توجيه الأسرة .

هـ/ خدمات رعاية وحماية الطفل .

و/ خدمات الرعاية الإيوائية .

2/ مؤسسات تواجه أزمات مرحلة الطفولة الوسطي :

أ/ رعاية دار الحضانه ( ورياض الأطفال )

ب/ خدمات الرعاية المؤسسية .

### 3/ مؤسسات تواجه مرحلة الطفولة المتأخرة :

أ/ خدمات التوجيه المدرسي .

ب/ خدمات الترويج .

ج/ خدمات الجماعة التنموية .

د/ الخدمات السابقة حسب ملائمتها.

### 4/ مؤسسات تواجه أزمات المراهقة :

أ/ الإعداد المهني والتوجيه.

ب/ الخدمات الإصلاحية والتصحيحية .

ج/ الخدمات السابقة حسب ملاءمتها.

### 5/ مؤسسات تواجه أزمات مرحلة الرشد :

أ/ التوجيه المهني والتأهيل المهني .

ب/ توجيه الأزواج.

ج/ خدمات المشورة القانونية.

د/ خدمات المراقبة الإجتماعية.

هـ/ الخدمات السابقة حسب ملاءمتها.

### 6/ مؤسسات تواجه أزمات مرحلة النضج :

أ/ خدمات محاكم الأحوال الشخصية ومحاكم الأسرة.

ب/ مستشفيات الطب النفسي وخدمات الصحة النفسية.

ج/ مؤسسات المساعدة في الكوارث والنكبات ( الدفاع المدني، مراكز الأحياء المؤسسات الإجتماعية والصحية، مراكز الدراسات والأبحاث لرصد النتائج للكوارث والنكبات، الأرصاد الجوية).

### 7/ مؤسسات تواجه أزمات مرحلة الشيخوخة :

أ/ مؤسسات رعاية المسنين .

ب/ برنامج استثمار مهارات المسنين .

ج/ الخدمات السابقة حسب ملاءمتها.

وغيرها من الأساليب والمؤسسات الحديثة التي يمكن أن تساعد في تخطي الأزمات

والكوارث .

## مؤسسات الخدمة الاجتماعية في السودان:

المجتمع السوداني مجتمع مترابط ومتسامح ومعظم سكانه ينحدرون من الريف وحيث تسود بينهم علاقات التعاون التلقائي من خلال عملية (النفير)، حيث إتخذت التنمية مظهرين رئيسيين أهلي ورسمي على النحو التالي: (ساتي، 2007م، ص 177)

**النشاط الطوعي:** بدأ بجهود الجمعيات الخيرية الأجنبية في مطلع القرن العشرين حيث فتحت بعض المدارس والمستشفيات لرعاياها وشملت بعض السودانيين، وكان الهدف من كل هذا هو نشر الثقافة الأجنبية .

**النشاط الرسمي:** تم إنشاء مصلحة الخدمات الصحية فقامت بفتح بعض المستشفيات والشفخانات في بعض المدن، أما في مجال الخدمات التعليمية لم يشهد السودان تعليم نظامي إلا في العام 2018م، حيث قامت مدارس على الأسلوب الغربي في بعض المدن الكبرى، وظهرت الأندية وكان أبرزها جمعية الكشافة السودانية في العام 1916م وكان الهدف منها تدريب الشباب على الأعمال الطوعية، ومن ثم معهد القرشى الصناعي في العام 1936م بغرض تدريب اليتامى والفقراء وتأهيلهم حرفياً، وفي الصعيد النسوي قامت جمعية الراشدين السودانية وكان الهدف منها تعليم الراشدين الأعمال اليدوية والإقتصاد المنزلي، تلي ذلك قيام الإتحاد النسوي في العام 1952م، وقبل ذلك قامت الحكومة بتكوين مصلحة الخدمات الاجتماعية كأداء تابعة لمشروع الجزيرة لتقديم خدمة إجتماعية للعاملين بالمشروع، وتشجيعهم علي العمل لتحسين مستواهم الاقتصادي والإجتماعي وكان أول إتجاه للدولة نحو تحقيق التنمية الاجتماعية والتمهيد لقيام وزارة الرعاية والتنمية الاجتماعية، لتتمكن الدولة من خلالها مواجهة المشكلات الاجتماعية ومظاهر التخلف عبر العديد من المراحل منها (الطاهر، ص4)

**مرحلة ما بعد الإستقلال في السودان:**

قامت أول وزارة الشؤون الاجتماعية في العام 1956م وضمت عدة مصالح حكومية هي: (مصلحة السجون، مصلحة التعاون، مصلحة الإحصاء، مصلحة العمل)، وكان من المنتظر أن تكون نقطة تحول وتنظيم للعمل الإجتماعي إلا أنها لم تسهم في تطوير العمل الاجتماعي في السودان، إذ كانت تفتقر للموارد المالية والكادر البشري المؤهل للقيادة (أبو قناية، 2007، ص65)

**مرحلة الحكم العسكري الأول 1958م:**

في هذه الفترة تحول اسم الوزارة إلى وزارة الإستعلامات والعمل وهي فترة الرئيس الراحل إبراهيم عبود ولم تعد تلك المصالح تابعة لها وكان جل إهتمام الوزارة الجديدة بالنشاط الرياضي دون الأنشطة الأخرى، وبعد قيام ثورة أكتوبر في العام 1964م تم تعديل أسم الوزارة مرة أخرى فأصبحت وزارة الإعلام والشؤون الإجتماعية حيث ضمت { قسم الرعاية

الإجتماعية ويشمل قسم الأمومة والطفولة - التخطيط والبحوث - قسم رعاية الشباب - قسم المسرح - قسم معهد الموسيقى - قسم المعارف}

### مرحلة الحكم العسكري الثاني 1969م

أعيد النظر في الوزارة وفصلت عن وزارة الإعلام وضمت لوزارة الشباب وخصصت لها فروع بالأقاليم وقسمت إلى إدارات كما يلي:

1/ إدارة الرعاية الإجتماعية وتضم { قسم المساعدات العامة - قسم الأمومة والطفولة - رياض الأطفال}.

2/ إدارة النشاط الأهلي : تتكون من { قسم الأندية - الجمعيات - المنظمات } والهدف من ذلك إكتشاف القادات وإعداد مشروعات تتناسب مع بيئاتهم المختلفة .

3/ إدارة الإرشاد: مهمتها إعداد خطط وبرامج محددة بالإتصال مع إدارات المصالح الأخرى بتوعية المواطنين.

4/ إدارة البحوث والمسح الإجتماعي: تهدف للنهوض بمستوى البحوث ذات الصلة بالتنمية الإجتماعية.

### مرحلة العام 1985م وما بعدها:

في هذه الفترة أصبحت وزارة الرعاية الإجتماعية ومعتمدية اللاجئيين تتبعان لوزارة الداخلية وتم تحديد مهام التنمية اجتماعية في المجالات الصحية والتعليمية والإقتصادية والثقافية، والتي شملت معسكرات اللاجئيين المخصصة والقرى المجاورة لها، كما تم في العام 1986م فصل ديوان الزكاة عن الضرائب وألحق بوزارة الرعاية الإجتماعية وأصبح له هيكل إداري يرأسه أمين عام يعينه مجلس الوزراء .

### مرحلة وزارة الرعاية الإجتماعية وشئون المرأة والطفل :

في العام 2002م استقر إسمها بهذا الإسم لتكون الوزارة المناط بها إحداث التنمية الإجتماعية الشاملة من خلال حركة المجتمع بالتمكين لقيم الدين وتعظيم الشعائر وتركيزه المجتمع من خلال الأهداف التالية:

- 1/ تنفيذ برامج ومشروعات تأهيل المرأة وتطويرها ورعاية الأس الفقيرة .
- 2/ معالجة مشاكل النزوح والهجرة وإقامة المعسكرات ودور إيواء المشردين.
- 3/ رعاية المراكز الإجتماعية ووحدات تأهيل المعاقين عقلياً وبدنياً.
- 4/ تنفيذ البرامج القومية للتكافل والتنمية اجتماعية ومكافحة الفقر
- 5/ تنفيذ السياسات العامة للنشاط النسوي وبرامج رعاية الأمومة والطفولة والعجزة والمسنين والأيتام.
- 6/ تسهيل العمل الطوعي والشعبي والمنظمات العاملة في مجال تنمية المجتمع.

## المبحث الثاني

### العمل الطوعي والمنظمات الطوعية

#### أسس العمل الطوعي:

تتمثل أسس العمل الطوعي في الآتي:

- عدم دفع قيمه مادية للعمل المؤدى.
- يكون للشخص المتطوع شعور وإحساس بمسؤولياته تجاه الجماعة التي هو عضواً فيها.
- يكون الإنسان حراً في إختياره للعمل دون إكراه.
- لا بد من وجود دافع يجعل الشخص يقوم بهذا النشاط وقد يكون ضمن هذا الدافع طموحات وأهداف شخصية، وخاصة إذا كان المتطوع في بلد متقدم يأتي من ضمنها التدريب على القيادة وإكتساب خبرات جديدة والتعاطف (الوطني والقومي)

#### أهمية العمل الطوعي:

أ/ العمل التطوعي يساعد على إيجاد جو من الإخاء والقيم النبيلة والتكافل الإجتماعى، فهو أيضاً كفيلاً بتنمية القدرات الذهنية وتأسيس المبادئ الإسلامية والتعاطف المبني على الأسس الدينية ولقد أوصانا ديننا الحنيف بالمبادرة إلى الأعمال الإنسانية والتفانى فيها وذلك إنتهاجاً لمثل هذه الأعمال القومية يدر لنا الخير الوفير في الدنيا والآخرة، فلا بد لكل مسلم أن يكون حريصاً على إمطة الأذى عن الطريق إغاثة الملهوف والرفق بالحيوان وإطعام المسكين، وغيرها من الأعمال الجليلة.

ب/ لاشك أن للعمل الطوعي أهمية كبيرة وجليلة تؤثر بشكل إيجابي في حياة الفرد والأسرة والمجتمع ومن تلك الإيجابيات:

- تحسين المستوى الإقتصادي والإجتماعى والأحوال المعيشية.
- الحفاظ على القيم الإسلامية.
- تجسيد مبدأ التكافل الإجتماعى.
- إستثمار وقت الفراغ بشكل أمثل.

حيث يمثل العمل التطوعي تجسيداً عملياً لمبدأ التكافل، بإعتباره يمثل مجموعة الأعمال الخيرية التي يقوم بها الأشخاص الذين يحسون آلام الناس وحاجاتهم، الأمر الذي يدفعهم إلى تقديم التبرع بمجهوداتهم وأوقاتهم وأموالهم لخدمة هؤلاء الناس، طلباً لتحقيق الخير والنفع لهم.

## سمات التطوع:

- الخلق الإنساني المتمسم بالرحمة الصادرة عن قلب رقيق شفاف مفعم بالحب والرافة التي تدفع الإنسان لمشاركة أخيه الإنسان في أفراحه وأتراحه.
- الخلق الكريم والسيرة العطرة التي تبعد بصاحبها عن مواطن الشبهات والإساءة إلى شخصية الإنسان.
- توافر الخبرات والتأهيل العلمي المناسب.
- اللياقة والقدرة على التصرف ومواجهة تداعيات الموقف المفاجئ. (www.almarefa.net/30199html)

## مقومات التطوع

للتطوع في العمل الإجتماعي مجموعة من المقومات لا بد أن تتوفر له لضمان إزدهاره ونموه ومن أهم هذه المقومات ما يلي:

أ/ قيام علاقة تعاون وثيقة ومتبادلة بين المتطوع والمنتسب يكون أساسها الإحترام المتبادل والشعور بالمسئولية.

ب/ أن تكون الأعمال المسندة للمتطوع ذات أهمية وفائدة واضحة وملموسة.

ج/ أن تتناسب الأعمال المسندة إلى المتطوعين مع ميولهم وإستعداداتهم وقدراتهم.

د/ أن يقبل المتطوعون الإلتحاق بما يعد لهم من برامج تدريبية.

هـ/ أن يقبل المتطوعين الإشراف عليهم وعلى أعمالهم.

و/ أن ينظر المتطوع إلى عمله التطوعي على أنه يماثل تماماً في إلتزاماته وواجباته، فالمتطوع الناجح هو من يمكن الإعتماد عليه تماماً كالإعتماد علي الموظف الذي يعمل بأجر.

## دوافع الإنسان إلى التطوع:

أ/ هنالك سؤال عن الأسباب التي تدعوا الإنسان إلى التطوع في الأعمال؟ والإجابة علي هذا السؤال ذا أهميه لأنه يساعدنا في الوصول إلى الأهداف أو الأساليب التي يمكن إستخدامها لمعاملة المتطوعين أفضل معاملة ممكنه حتى يستمروا في تطوعهم. (كشك، 2008)

ب/ وهناك إتجاه إلى تقسيم هذه الدوافع إلى نوعين: النوع الأول يتمثل في الدوافع الشعورية للمتطوع مثل رغبته في قضاء وقته الحر، ولشعوره بالجميل نحو مؤسسة ما سبق أن حصل منها على خدمات إجتماعية معينة أو الرغبة في إقامة صداقات وعلاقات مع الآخرين.

ج/ النوع الثاني: من الدوافع هي الدوافع اللاشعورية للمتطوع كأن تكون رغبه كامنة في الشخص لزيادة إحساسه بالأمن وإشباع إحتياج لا شعوري بالإنتماء.

د/ هنالك إتجاه آخر يرى أنه من الخطأ أن نقول بأن المتطوع يقدم جهده ووقته لتحقيق أهداف مجتمعيه ولا يأخذ مقابل أبداً لأنه إذا لم يأخذ لما إستطاع أن يعطى، إلا أن الذي يمكن أن أخذه

المتطوع لنفسه هو رضاء نفسياً وزيادة في المعرفة والخبرة وتقديراً وإعجاباً من الناس ومكانه وصداقه وإسماً لامعاً وصقلاً لموهبته وكشفاً لقدراته القيادية إلى غير ذلك من الخبرات التي يستطيع المتطوع الحصول عليها عندما يقدم جهده التطوعي.

هـ/ ويتضمن هذا الإتجاه مع ما ورد في نظرية التنظيم، أوضحت بأن الإنسان عندما يلتحق بأي تنظيم أو منظمة معينة فإن هذا التنظيم يؤثر في سلوكه ويصبح هذا السلوك سلوكاً تنظيمياً يتفق مع المعايير والقواعد السائدة في المنظمة تبدأ بحل الأهداف التنظيمية محل الأهداف التنظيمية محل الأهداف الذاتية لهذا الإنسان، إلا أن أصحاب هذه النظرية يؤكدون بأن الإنسان لا يتخلى نهائياً عند أهدافه الذاتية ويرون بأن سلوك الإنسان لا يخلو نهائياً من الدافع الذاتي. (كشك، 2008، ص 71)

ومن ذلك يتضح عندما يقدم جهده التطوعي بلا مقابل لا يعنى أنه لا يحصل من وراء الجهد علي أي إمتيازات ولكنه بالضرورة يمكنه أن يحقق العديد من الفوائد التي تتصل بالإشباع النفسية والاجتماعية التي قد تكون لها قوة في التأثير في سلوك الفرد أكثر من الإشباع المادية، ومن كل ما سبق يمكن أن نخلص إلى أهم الدوافع التي تدفع الفرد إلى التطوع:

أ/ رغبة الفرد في قضاء وقته بطريقة مثمرة.

ب/ رغبة الفرد في رد الجميل نحو مؤسسة سبق أن حصل منها هو أو أحد أفراد أسرته أو أقاربه على خدمات إجتماعية، ويشعر الفرد نحوها بالجميل ويرغب في رد هذا الجميل لهذه المؤسسة.

ج/ قد يتطوع الإنسان مدفوعاً بإحساسه ومسؤوليته نحو المجتمع ورغبة في النهوض به، والعمل من أجل الصالح العام.

د/ قد يتطوع الإنسان مدفوعاً برغبته في إشباع إحتياجاته الإجتماعية والنفسية مثل حاجته إلى الأمن والشعور بالإنتماء والحصول على التقدير والرغبة في تأكيد الذات عن طريق العمل التطوعي.

هـ/ قد يتطوع الإنسان مدفوعاً برغبته في إكتساب خبرات ومهارات جديدة وبرغبته في زيادة إرتباطه بعلاقات إيجابية مع غيره.

ز/ قد يكون تطوع الإنسان قائماً على أساس أيديولوجي، وهو التطوع القائم على أساس الإيمان بمعتقدات وقيم وإتجاهات ومبادئ ومفاهيم معينة سواء أكانت دينية أم سياسية.

ح/ قد يتطوع الفرد في حب العمل مع الآخرين ومزاملة الأصدقاء.

ط/ قد يتطوع الفرد رغبةً في كسب تقدير وإحترام المواطنين أو رغبةً في كسب شعبية بينهم.

## طرق تشجيع التطوع:

- هنالك العديد من الطرق التي تستطيع المؤسسة الإجتماعية إستخدامها لتشجيع التطوع بها، مثل: (المليجي، 2005م، ص105)
- أ/ الدعوة إلى التطوع عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، مع إظهار حاجة المؤسسة الإجتماعية إلى الجهود التطوعية.
- ب/ إستقبال راغبي التطوع في المؤسسة بمناخ من الحرارة والتقدير.
- ج/ إسناد الأعمال المناسبة إلى المتطوع وفقاً لميوله وقدراته.
- د/ إحاطة المتطوع بفائدة جهوده التي يبذلها، وأثره ذلك على تقديم المؤسسة أو الهيئة أو المشروع.
- هـ/ مساعدة المتطوع على إكتساب خبرات ومهارات جديدة.
- و/ إتاحة الفرصة للمتطوع، وتشجيعه على إبداء رأيه، والمشاركة بأفكاره ومقترحاته في برامج المؤسسة، ووضع المناسب منها موضع التطبيق والتنفيذ.
- ز/ إتاحة فرص النمو والتقدم والترقي في الأعمال التطوعية.
- ح/ توفير الحوافز للمتطوعين.
- ح/ إنشاء مراكز ومكاتب التطوع بالمجتمع، ودعمها بالعاملين الأكفاء، ليتمكنوا من تحمل المسئوليات وتحقيق الأهداف في هذا الشأن.

## عوامل نجاح التطوع:

- أ/ الدقة في إختيار المتطوعين، بحيث يوكل إلى كل متطوع العمل المناسب له، وفق ميوله وقدراته.
- ب/ أن يكون العمل محدداً، وواضحاً أمام المتطوع، بالدرجة التي يحيط بها المتطوع بجميع التزاماته نحو العمل المكلف بأدائه.
- ج/ أن يحيط المتطوع بأهداف المؤسسة، ونظامها، وبرامجها وأنشطتها والعاملين بها.
- د/ أن يحدد للمتطوع الوقت المطلوب منه قضاءه في عمله التطوعي بالمؤسسة.
- هـ/ أن ينظم للمتطوعين الجدد برامج تدريبية مناسبة للأعمال التي سيكلفون بأدائها، حتى يشعروا بأهمية العمل الموكل إليهم من جانب، وحتى يتمكنوا من أدائه بالأسلوب اللائق الذي تريده المؤسسة من جانب آخر.
- و/ يجب إجراء دراسات تقييمية دورية لأنشطة وجهود المتطوعين للتعرف على نقاط القوه ودعمها وللتعرف على نقاط الضعف وعلاجها. (المليجي، 2003م)

## إيجابيات التطوع:

- 1/ يؤدي إلى رفع العبء المادي عن كاهل المؤسسات الإجتماعية، بمعنى أنه إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرر أن تتحمله المؤسسة في تعيين بعض العاملين بها، إلى التوسع في خدماتها، أو تحسين مستوى الخدمة بها.
- 2/ يعتبر التطوع من الأساليب الإيجابية لتوظيف الطاقات الشابة في المجتمع وشغل وقت الفراغ بأسلوب بناء بعيداً عن الانحراف.
- 3/ يمتاز التطوع بالحماس في الأداء وهذا ما نفقده في العمل الروتيني المدفوع الأجر.
- 4/ المشاركة بالجهود التطوعية، من شأنها أن تخلق الإحساس بالإنتمائية لدى قطاعات المجتمع، وهذا ما نفقده في المجتمعات الحضرية، التي تتصف بتفسخ العلاقات، وتصدع قيم الإخاء، والأنانية والتمركز حول الذات، وفقد الشعور بالإنتماء.
- 5/ يتيح العمل التطوعي ممارسة حقيقية للديمقراطية الإجتماعية في المجتمع، لما يمتاز به حرية الأقدام عليه، وإختيار نوعية العمل، أو التعبير الصادق عن الفكر والرأي.
- 6/ يلعب المتطوعين دوراً أساسياً في تغيير برامج المؤسسة عن طريق إشراكهم في إبداء آرائهم وأفكارهم وفقاً لإحتياجات جماعات المجتمع الذين هم منه.
- 7/ يمكن سد العجز أو الثغرات في بعض التخصصات النادرة في المجتمع، والتي يصعب تعيين خبراء فيها من جانب، ولإرتفاع أجر هؤلاء من جانب آخر.
- 8/ يعتبر التطوع حلقة وصل بين المجتمع من جانب، وبين المؤسسة أو الهيئة من جانب آخر، فهو يوصل للمؤسسة أو الهيئة، من حيث أن دفاعه هذا يكون أكثر قبولاً وتصديقاً من المجتمع من دفاع موظفي المؤسسة، حيث يمكن أن يلقبوا بلقب مأجورين، يدافعون عن معاشهم.

## الدور التنموي للتطوع:

- أ/ المشكلة المجتمعية للعمل التطوعي هي مجال عمله في الخدمات الإجتماعية للفئات المهنية، والأقل حظاً، والفقيرة... الخ، وهذه الخدمات كما هو معروف تستهدف الرفاه الإجتماعي، والرعاية الإجتماعية، وتحقيق السلام والأمن الإجتماعيين في المجتمع بما في ذلك جسر الهوة بين الذين يملكون والذين لا يملكون الأمر الذي يسهم في خلق مجتمع التكافل والإنسجام، ولم تكن هذه الأبعاد، التي من الصعب على المخطط الإجتماعي، أو المعنى بالهم الإجتماعي والتكافل الإجتماعي لا يمكن ترجمتها، وترجمة عائدها إلى أرقام بالرغم من أهميتها.
- ب/ عندما يختل توازن المجتمع ويزداد الفقراء فقراً، وتغيب العدالة الإجتماعية، ولا يتحقق رفاه الفئات المحتاجة والفقيرة، فإن ذلك يسهم في خلق الثورات الإجتماعية، ويزعزع أمن الوطن، وهناك العديد من الثورات الأهلية التي إنطلقت في المجتمعات العربية بسبب عدم الإهتمام بالفقراء والمعوزين. الإجتماعية، وعد دورها جزءاً من التنمية الشاملة، وقد ذهب

منظمات دولية عده إلى إعتقاد المنظمات الطوعية لتنفيذ مشاريعها الإجتماعية خاصة في صناديق الإئتمان والقروض الميسره.

ج/ ويتفق الدارسون على أن التنظيمات التطوعية أكثر فاعليه وأكثر كفاءة وحساسية في تعاملها مع الرفاه الإجتماعي من المؤسسات الرسمية أو الخاصة، وأصبح للتنظيمات التطوعية دور واضح في التنمية الإقتصادية والإجتماعية لدول العالم، سواء أكانت متقدمة أم نامية، وأخذت التنظيمات على عاتقها دوراً رئيسياً في التصدي لمختلف القضايا التي يمكن ملاحظة العديد منها، كالأهتمام بالبيئة، وحماية المستهلك وحقوق الإنسان، وتقديم العون والمساعدة في حالات الكوارث والحروب بالإضافة إلى العديد من القضايا الإجتماعية التي تتعايش معها: كالفقر والإعاقة، تنظيم الأسرة، العناية بالمرأة والطفولة، ورفع مستوى المجتمعات المحلية. (الخطيب، ص97)

### العمل التطوعي وأثره على التنمية الشاملة:

تسعى المجتمعات المتقدمة لإحداث تنمية شاملة، تتضمن تلبية الحاجات الأساسية للمواطنين وتوفير فرص عمل للشباب، وخفض معدلات البطالة، وتحقيق العدالة في توزيع الدخل وتحسين مستوى التعليم والصحة والرفاهية عموماً لكافة المواطنين وتعميم قيمة العمل وحب المعرفة وإتقان العمل، وإشراك جميع الفئات في تحقيق النهضة بالمجتمع، ويمثل العمل التطوعي رافداً أساسياً للتنمية الشاملة، ويعكس مدى وعي المواطن لدوره في نهضة بلاده ورفاهيتها، لذا تحرص الدول المتقدمة على إدراج العمل الطوعي كعلم يدرس في المدارس والمعاهد والجامعات والدورات التدريبية لمنظمات المجتمع المدني، وطرح مفهومه وأهدافه ومجالاته في العديد من الإصدارات سواء أكانت كتب أو دوريات.

### نظرة الإسلام للعمل التطوعي:

إن العمل التطوعي في مجتمعنا يستمد جذوره من الإسلام الحنيف الذي حض على التواد والتراحم، والتعاون والتكافل والتناصر والتآزر، والمناصرة، والمروءة، والبذل والعطاء، والإنفاق والمسارة في الخيرات، الذي أجمل وفصل في كثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، وقد إتخذ التطوع والصدقة في الإسلام والدول الإسلامية صورته مؤسسية في شكل الأوقاف التي ينفق ريعها على المساجد والخلاوى والمستشفيات ودور العلم وتجهيز الجيوش وإغاثة المنكوبين والمحتاجين.

### العمل التطوعي في القرآن الكريم والسنة النبوية:

قال تعالى (وتعاونوا على البر والتقوى) (المائدة، 2) وقال تعالى ( فمن تطوع خيراً فهو خيراً له) (البقرة، 184) وقوله تعالى (وأتى المال على حبه ذوى القربى واليتامى والمساكين وأبن السبيل) (البقرة، 177)، وورد في السنة المطهرة كثير من الترغيب في

السعي لقضاء حوائج الناس فمن ذلك أن النبي (ص)، قال: المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرج عن مؤمن كربة فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة) (حديث شريف رواه الشيخان)، وأن النبي (ص) قال: (من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا، نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر، يسر له الله في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه) (حديث شريف رواه مسلم)، وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (كل سلامي من الناس عليه صدقه، كل يوم تطلع فيه الشمس تعدل بين أثنين صدقه، وتعين الرجل في دابته فتحمله عليها أو ترفع له عليها متاعه صدقه، والكلمة الطيبة صدقه، وبكل خطوه يمشيها إلى الصلاة صدقه، وتميط الأذى عن الطريق صدقه) (حديث شريف رواه الشيخان)، كما أن النبي (ص)، قال: (تبسمك في وجه أخيك صدقة)، وهذا من شأن التصديق المعنوي، الذي لا يقل أهمية في الإسلام عن التصديق المادي.

وعن أنس بن مالك رضي الله عنه، أن النبي (ص)، قال: (سبع يجرى للعبد أجرهن وهو خير به بعد موته: من علم علماً، أو أجرى نهراً، أو حفر بئراً، أو غرس نخلاً، أو بنى مسجداً، أو ورث مصحفاً، أو ترك ولداً يستغفر له بعد موته) (حديث شريف حسنه الألباني)، والأحاديث كثيرة في هذا الباب تؤكد أهمية التطوع والعمل الخيري، والمساهمة في نفع الناس والمجتمع.

## المبحث الثالث المنظمات الطوعية

برزت حركة المجتمع المدني بشكل عام والمنظمات (الوسيطية) بشكل خاص في دول العالم الثالث بما فيها السودان نتاجاً لتشابك عدد من العوامل منها:

أ/ أهمية تحركها في مواجهة الآثار المرتبطة على سياسات الاندماج في السوق العالمي، وأبعادها على المستوى القومية من إعادة هيكلة وخصخصة وتوابعها.

ب/ سد الفراغ الناتج عن غياب الأحزاب والنقابات والصحافة الحرة.

ج/ تطور مفاهيم وآليات العمل الأهلي ممثلاً في المنظمات غير الحكومية نمواً كميًا ونوعيًا ومفهومياً وكذلك ازدهار الإهتمام والإعتراف بها فارتفع نصيب هذا القطاع من المعونات من مليار دولار عام 1976م إلى 16 مليار عام 1997م، كما برزت الشبكات الدولية والإقليمية بهدف تنظيم عملها وزيادة الدعم المالي، وإشراكها في كل المحافل الدولية. (عبد العاطي، 2002م، ص63)

د/ التأثير بتطوير حركة المجتمع المدني عالمياً مع يسر الإتصال والتفاعل الذي صار ممكناً بفعل ثورة المعلومات والإتصال.

هـ/ الإقتناع بفشل سياسات التنمية المجتمعية والقاعدية، والمشاركة والتمكين وغيرها كأهداف لحركة المجتمع، ووسائل لتحقيق التنمية في الوقت نفسه وبلغت قمته عندما حاولت التأثير في صنع السياسات مما أكسبها صفة وشرعية حركة المجتمع المدني.

و/ في ظل ظروف الدكتاتورية والقهر تنشأ الجمعيات أحياناً لأحد سببين، إما الدفاع عن المواطن من هجمة السلطة ضد (حقوق الإنسان، حقوق الطفل، حقوق النساء...الخ)، أو لترسيخ قيم ومفاهيم جديدة في المجتمع أو الحفاظ عليها ومن بين هذه القيم قيمة الديمقراطية للمنظمات الطوعية أو المنظمات غير الحكومية كما تسمى أحياناً سمات عديدة منها: (عبد العاطي، 2002م، ص64)

- تؤسس بموجب غير حكومي ولا تسهم الحكومات فيها.
- لها تقسيمات إدارية حسب نوع العمل الذي تقوم به.
- لها هياكل ومكاتب يتم ملؤها وفقاً لإجراءات معروفة وواضحة.
- تعمل بالوكالة مع الممولين لها وتسعى لتحقيق أهدافهم.
- تقبل الدعم المالي الحكومي ولكن سياستها تعكس الأفكار والمبادئ التي أسست عليها وليست تلك التي ترسمها الحكومة المتعلقة بالدعم أو الممولة كذلك تشمل مصادر تمويلها التبرعات والمنح من الأفراد والجمعيات وغيرهم من الجهات غير الحكومية .

ز/ وهى بتلك السمات تختلف إختلافاً جذرياً عن المنظمات والصناديق الإجتماعية الحكومية.

## المبادئ الأساسية للمنظمات الطوعية:

تتمثل المبادئ الأساسية للمنظمات الطوعية في:

### 1- مبدأ الطوعية Voluntaries:

مبدأ الطوعية قد يأخذ شكل العمل الجماعي من مشاريع تنمية المجتمعات في الدول الفقيرة أو شكل مشاريع جمع الأموال من المواطنين لمقابلة أمر محدد كما يحدث في الدول الصناعية، بصرف النظر عن الخدمة التي تقدمها المنظمة فإن مبدأ التطوعية هذا يميزها عن القطاعين العام والخاص الذي ينظم العمل بها وفق مبادئ وتدابير مختلفة، فالقطاع العام يحكمه مبدأ ممارسة السلطة لتحقيق المصلحة العامة، بينما يحكم مبدأ الربح العمل في القطاع الخاص في التطبيق العملي.

ومبدأ الطوعية هذا قد لا يتواجد بصورته المثلى، فقد تعتمد المنظمات في تمويلها على موارد ثابتة من هيئات أو مؤسسات أو دول أكثر من إعتقادها على المساهمات الطوعية.

### 2- مبدأ التعبئة Mobilization

تهدف المنظمات لإطلاق الجماعية لخدمة أهداف المجتمع، وقد أثبتت التجارب أن المنظمات الطوعية لديها قدره أكبر من الحكومات في تعبئة المجتمع وتجميع الطاقات للقضايا الكبرى. (بشارة، 2006م، 76)

### أنماط المنظمات الطوعية:

لقد تعددت الآراء وتتنوع لتوضيح تلك الأنماط وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أ/ تناول فوزي بشرى موضحاً أهم التصنيفات الشائعة للمنظمات كما يلي:

- المنظمات الأهلية والحكومية.

- المنظمات الكبيرة والمعقدة والصغيرة البسيطة.

- المنظمات الأولية والثانوية.

- المنظمات الإنتاجية والخدمية. (بدوي، 2007، ص، 130)

ب/ هنالك فريق من العلماء يري أنه من الممكن التمييز بين المنظمات علي أساس معيار، من

المستفيد؟ وقد صنف بلاو سكوت Blou Scott أنماط المنظمات تبعاً لها المعيار مثل:

### 1- روابط الفائدة أو المصلحة المتبادلة وتعمل لخدمة أعضائها:

وتشمل كل الروابط والجمعيات التي يكون هدفها السائد هو إستفادة ومصلحة أعضائها

بطريقة ما ومثلها الروابط المهنية، إتحادات العمل، الأحزاب السياسية، وروابط الحقوق

المدني، والجمعيات الإنتاجية.

## 2- منظمات الأعمال التجارية والصناعية:

وتشمل جميع الهيئات التي هدفها السائد في مصلحة مالكيها من خلال جمع المال ومثلها: الصناعات والمستودعات، وشركات التشييد والإصلاح وشركات النقل والمواصلات والمشكلة التنظيمية هنا تتمثل في تحسين كفاءة العمل.

## 3- منظمات الخدمات:

ويتدرج حولها كل المنظمات التي يكون هدفها السائد هو تقديم خدمات من نوع ما إلى عملائها، ومن أمثلة هذه المنظمات المدارس، الكليات، المستشفيات، الهيئات الخيرية، الشرطة والسجون، وتتمثل المشكلة التنظيمية هنا في الحفاظ على مستويات العمل المهني في المنظمة.

## 4- منظمات المصلحة العامة:

وتعمل لخدمة الجمهور بوجه عام مثل الهيئات الحكومية بكل أنواعها، الوحدات العسكرية، خدمات الصحة العامة، المعاهد العلمية وتكمن المشكلة التنظيمية هنا في الحفاظ على النمو الديموغرافي على أنشطة المنظمة وذلك لنضمن أنها تفيد الصالح العام دائماً. هنالك طريقتان مستخدمتان لتقسيم المنظمات، الطريقة الأولى: تقسيم من حيث المنشأ وتبنى (هارولد ملر)، هذه الطريقة، أما الطريقة الثانية، وهي تستخدم معيار عمل المنظمة وحدوده، وهذه الطريقة يتبناها (ميشيل براتون). (رشاد، ص98)

تقسم المنظمات من حيث العمل إلى:

### 1/ المنظمات القاعدية:

ينشأ هذا النوع داخل المجتمعات المحلية ويتميز بقلّة عدد أفرادها وصغر الميزانيات التي يتعامل بها، وتدار هذه المنظمات بواسطة أعضائها وتقدم خدمة محلية صغيرة.

### 2/ المنظمات القومية:

ينشأ هذا النوع ويمارس عمله داخل حدود الدولة ويتميز أيضاً بقلّة عضويته ذات المهنية العالية والمتخصصة، ومن إختصاص هذه المنظمات القيام بتقديم خدمات ومساعدات في التدريب والإدارة للمنظمات القاعدية.

### 3/ المنظمات العالمية:

هذا النوع يشبه المنظمات متعددة الجنسيات في التقسيم على أساس المنشأ، ويتميز بإملاكه لإمكانات كبيرة وميزانيات يمكن أن تقارن بميزانيات بعض الأقطار الصغيرة ومن أمثلة هذه المنظمات، أوكسفام وكير العالميتين.

## مجال عمل المنظمات:

تؤدي المنظمات أعمالاً عديدة يمكن تلخيصها في الآتي:

### أ/ التنمية الإجتماعية:

وهي تعمل في برامج تنمية وتطوير القطاعات والفئات الخاصة (Priority Groups) وتشمل النساء والأطفال والمعاقين والنازحين، بهدف تطوير المجتمعات إلى زيادة قدرة الأفراد، وتشمل هذه البرامج التدريب أثناء الخدمة لرفع الكفاءة المهنية.

### ب/ التنمية الإقتصادية:

تهدف التنمية الإقتصادية إلى رفع دخول المشاركين وإيجاد فرص عماله لتحقيق الإعتماد على الذات، وتتمثل هذه الأهداف في برامج تنمية المهن اليدوية وتطوير الجمعيات التعاونية، والعمل الإرشاد الزراعي وتربية الحيوان والبساتين.

### ج/ الصحة:

تقديم البرامج في الصحة الأولية والتغذية ومكافحة الأمراض الوبائية وصحة الأمومة والطفولة والصحة الإنجابية (تنظيم الأسرة)، وتقديم برامج الصحة لأعمال وتطوير المستوصفات والمراكز الصحية وبرامج البيئة والبرامج الخاصة بالمعاقين. (بشارة، 2006م ص، 90)

### أهمية المنظمات :

من الملاحظ لا خلاف بين العلماء وعلى إختلاف تخصصاتهم ووجهات نظرهم على أهمية المنظمات، فمجتمعنا الراهن، على تعبير (التروني Etienne ) هو مجتمع منظمات، وتبدو أهمية المنظمات في أنها تشبع أنواع عديدة من الإحتياجات للإنسان، عاطفية وروحية، وعقلية وإقتصادية، ويرى أرجيستون Argyris أنها كونت بطريقة مفيدة لتحقيق أهدافها، ويكون تحقيقها أفضل بصورة جماعية، ويلاحظ أن الذين يرون أن المنظمة نسقاً تعاونياً..يتبنون هذه النظرة، لهذا فإنهم يناقشون قدرة المنظمة على أن تفعل أشياء لا يستطيع أعضاؤها أن يفعلونها بمفردهم وهذا هو الحال بالوحدات الإنتاجية حيث لا يستطيع العمال أن يقوموا بمفردهم بعمليات الإنتاج وتسويقه...وهنا تكمن أهمية المنظمات حيث أنها تسعى إلى تحقيق أهدافها ويكون تحقيقها أفضل في صورته تعاونية.

كما أنها تسعى من جانب آخر إلى رفع مستوى العمال مادياً وأدبياً وتسهم في مواجهة المشاكل الإقتصادية والإجتماعية للمجتمع وذلك من خلال العائد الكبير من الإنتاج الصناعي وكذلك توفير فرص كثيرة للعمل بما يسهم في القضاء على البطالة ومشاكلها.(عبد اللطيف،

ص97)

## المنظمات المستهدفة والمنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات:

يمكن تقسيم منظمات الأعمال في ضوء مفهوم إدارة الأزمات إلى نوعين هما :

**النوع الأول:** منظمات تعارض تطبيق منهج إدارة الأزمات رغم تعرضها لأزمات سابقة ويطلق عليها منظمات مستهدفة للأزمات .

**النوع الثاني:** منظمات تؤيد تطبيق مفهوم إدارة الأزمات وتقوم بوضع الخطط لمواجهة التهديد والمخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها ويطلق عليها منظمات مستعدة لمواجهة الأزمات (رفاعي، جبريل، ص38)

وفيما يلي توضيح لهذه الأنواع من المنظمات :

### 1- المنظمات المستهدفة للأزمات :

وهي منظمات تحمل بداخلها عوامل تؤدي إلى زيادة احتمال تعرضها للأزمات بالإضافة إلى عدم قدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية، ولا تقوم بتطبيق منهج إدارة الأزمات أو عمل الاستعدادات اللازمة لمواجهتها، ومن ثم فهي تكتفي برد الفعل بصورة عشوائية فهي تنتظر لحين وقوع الأزمة ثم تقوم بمواجهتها وقد يرجع ذلك إلى افتقاد القيادة الجيدة والرؤية السليمة للمخاطر في موقف الأزمة بالإضافة إلى ضعف الهيكل التنظيمي وعدم توافر المعلومات اللازمة.

### 2- المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات :

وهي منظمات تقوم بممارسة كافة الأنشطة التي يمكن بواسطتها زيادة قدرتها بمواجهتها، وتحدد من الأضرار والخسائر وهي تواصل التعلم وتهتم بتوفير معايير الأمان، والمنظمات المستهدفة للأزمات ليس قدرها المحتوم أن تظل هكذا ولكن يمكنها أن تقوم بعملية التغيير والتطوير لكي تصبح منظمات مستعدة للأزمات ويتطلب الأمر تغيير الثقافة التنظيمية السلبية الخاصة بها لتكون أكثر تأييداً ودعمًا لإدارة الأزمات بالإضافة إلى التحديد الواضح لأهداف المنظمة وأولوياتها والموارد المتوافرة وتوافر المعلومات الصحيحة والكافية اللازمة لاتخاذ القرارات . كذلك وضوح تام لخطوط السلطة والمسئولية ونظام جيد للاتصالات الداخلية والخارجية كذلك تحليل وتقييم الأزمات السابقة لتحسن أسلوب الإعداد والمواجهة للأزمات المحتملة . (رفاعي، جبريل، ص39)

## الفصل الرابع

### الرعاية والخدمة الإجتماعية الأهداف والمبادئ والمجالات

المبحث الأول: أهداف ومبادئ الرعاية والخدمة الإجتماعية

المبحث الثاني: الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية الكلاسيكية

المبحث الثالث: الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية

المبحث الرابع: التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في حالة الأزمات

## الفصل الرابع

### الرعاية والخدمة الإجتماعية الأهداف والمبادئ والمجالات

يتناول هذا الفصل أربع مباحث: المبحث الأول يتناول الرعاية والخدمة الإجتماعية أهدافها، مجال عملها، أساليبها، أسسها أما المبحث الثاني يتناول الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية وهي: طريقة خدمة الفرد، طريقة خدمة الجماعة، وطريقة تنظيم المجتمع، والمبحث الثالث يتناول الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية أو كما تسمى الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية، أما المبحث الرابع والأخير، يتناول التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في حالة الأزمات.

#### المبحث الأول: أهداف ومبادئ الرعاية والخدمة الإجتماعية:

##### الخدمة الاجتماعية والرعاية الإجتماعية:

إن مهنة الخدمة الإجتماعية كواحدة من المهن العاملة في مجال الرعاية الإجتماعية يجب أن يكون لها إسهاماً واضحاً في تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية، فمن المتعارف عليه أن مهنة الخدمة الإجتماعية تحلّ مركزاً متقدماً بالنسبة لغيرها من المهن العاملة في نطاق الرعاية الإجتماعية، وذلك لعدة أسباب منها (بركات، 2003م، ص 39) .

1/ تعمل الخدمة الإجتماعية في معظم قطاعات الرعاية الإجتماعية تقريباً .  
2/ تشغل الخدمة الإجتماعية مركزاً رئيسياً في بعض القطاعات، وتعمل كمهنة مساعده لمهن رئيسيه في قطاعات أخرى .

3/ جماهيرية الخدمة الإجتماعية تجعلها أكثر قرباً وإحساساً بتطلعات المواطنين.

4/ أخلاقيات الخدمة الإجتماعية التي تدعو لها لتدعيم الرعاية الإجتماعية كنظام أساسي في المجتمع .

5/ تساهم الخدمة الإجتماعية في صياغة سياسات الرعاية الإجتماعية والتخطيط لتنفيذها .

##### أسس الرعاية الإجتماعية

تقوم الرعاية الإجتماعية على أربع أسس أساسية هي: (خاطر، 1990م، ص 189)

أ/ المسؤولية: أي تحديد من المسئول مسئولية مباشرة عن جهود الرعاية الإجتماعية

ب/ الموارد: أي تحديد الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الرعاية الإجتماعية، وهنا لا بد من توفير الموارد الكافية لمشروعات الرعاية الإجتماعية ويجب أن تكون المشروعات واضحة .

ج/ الخدمات: أي تحديد ما الخدمات التي يجب تقديمها وما هي الأساليب المثلى في تقديمها .

د/ المنظمات: ما هي المنظمات والبنائات التنظيمية التي تقدم من خلالها خدمات الرعاية الإجتماعية .

## سياسة الرعاية الإجتماعية :

تسعي الرعاية الإجتماعية لتحقيق: (سكير، مطر، 2017م، ص15)

- 1/ توفير فرص العمل لضمان حياة كريمة لأفراد المجتمع .
- 2/ ضمان الحق في التعليم والصحة، وهنا لابد من العمل لتوفير التعليم العام الجيد لجميع أفراد المجتمع وكذلك توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية .
- 3/ توفير الحد الأدنى من الدخل المناسب
- 4/ توفير الحماية والدعم من جانب الدولة في حالات العجز الجسمي والعقلي .

### الأجهزة المسؤولة عن سياسات الرعاية الإجتماعية :

- 1/ الأجهزة التشريعية: وهي المسؤولة عن إتخاذ القرارات بشأن صياغة السياسات الإجتماعية وتقوم بدورها بتحديد الأهداف وتوزيع الموارد من خلال المؤسسات التعليمية .
- 2/ الأجهزة التخطيطية: وهي المسؤولة عن تحويل الغايات والأهداف المحددة من قبل السلطة التشريعية وتقوم بتحويلها إلى برامج ومشروعات وتخصص لها الموارد البشرية والمادية وهذا ما يعرف بالخطة القومية للتنمية في المجتمع .
- 3/ الأجهزة التنفيذية: وهي التي تقوم بتنفيذ الخطة بتفاصيلها في كل قطاع .
- 4/ الأجهزة المتابعة: وهي المسؤولة عن متابعة وتعديل طرق التنفيذ وتقييم الخطط بعد نهاية كل مشروع . (سكير، مطر، 2017م، ص16)

### المرتكزات الفلسفية للخدمة الإجتماعية :

- هنالك العديد من المرتكزات الفلسفية لمهنة الخدمة الإجتماعية منها: الإيمان بكرامة وقيمة الفرد وإحترامها .
- أ/ الإيمان بالفروق الفردية سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات
  - ب/ الحق في تقرير المصير سواء بالنسبة للفرد أو الجماعات مع إحترام حقوق الآخرين
  - ج/ الإيمان بأن الفرد مهما كان عمره أو وضعه الصحي أو الإجتماعي له طاقات وقدرات كبيرة في دفع عجلة التنمية
  - د/ الإيمان بالعدالة الإجتماعية والمساواة ونبز التمييز العنصري سواء علي أساس الجنس أو العرق أو الدين، ... الخ .
  - هـ/ تؤمن الخدمة الإجتماعية بأن الألام التي تواجه الفرد تؤثر علي كفاءته وقدرته علي أداء دوره في الحياة ولهذا يجب مساعدته علي تخطي تلك العوائق .
  - و/ تؤمن الخدمة الإجتماعية بالحب والتسامح وترفض السيادة والدارونية الإجتماعية.
  - و/ الإيمان بان الإنسان هو الطاقة الفردية في إحداث التغير الإجتماعي وهو وسيلة التنمية والغاية من الرفاهية .

ح/ الإيمان بأن مساعدة الإنسان عند الحاجة هي تعبير عن الشرائع الإجتماعية. (صنيرة، 2011م، ص127).

### أهداف الخدمة الإجتماعية

للخدمة الإجتماعية العديد من الأهداف السامية منها: (<https://mawdo.com>)

1/ تهيئة ظروف معيشية وحياتيه كريمة تناسب الأفراد والجماعات في المجتمع وتغنيهم عن سؤال الناس.

2/ توفير الحاجات المادية والمتطلبات الضرورية التي تلزم كل فرد يعيش في المجتمع ويقع تحت رعاية مؤسسة الخدمة الاجتماعية .

3/ ضمان وتوفير مستوي صحي ملائم والذي يشمل علاج الأفراد أو الجماعات من الأمراض التي تصيب الفرد أو الجماعة.

4/ إحداث تغيير مهم وحاسم مرغوب فيه من قبل الأفراد والجماعات والمجتمعات وذلك لإيجاد تكيف بين الفرد وبيئته الإجتماعية التي يعيش فيها .

5/ تحقيق الهوية المهنية الخاصة بها والتي تميزها عن غيرها من المهن الأخرى والتي تجعلها مختلفة ومستقلة عن عملها عما سواها من المهن الإنسانية الأخرى .

6/ تطوير المهنة والسعي للإرتقاء بها من اجل مواجهة التحديات العصرية الحديثة .

7/ العمل علي تحقيق رفاهية الإنسان وذلك من خلال توفير كل ما يحتاجه.

### مبادئ الخدمة الإجتماعية :

من أهم مبادئ الخدمة الإجتماعية: (فهمي، 2011م، ص 20).

#### 1/ مبدأ التقبل (القبول):

نعني بالتقبل أن يقبل الأخصائي الإجتماعي العميل سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً كما هو وليس كما يجب أن يكون دون تحيز لجنس أو لون أو دين...الخ وتقبل الأخصائي للعميل مهم للغاية لأنه يبث في العميل الثقة والتعاون مما يساعد الأخصائي الإجتماعي بالقيام بدوره في المساعدة .

#### 2/ مبدأ السرية:

تعنتب المحافظة على أسرار العملاء أحد القيم الأخلاقية، حيث أن القيم الدينية تدعو إلى أن يحافظ الإنسان علي الأسرار، وهناك مخاطر محققة تنتج عن إذاعة الأسرار، إلا أن هناك إستثناءات من مبدأ السرية أهمها :

أ/ السرية الجماعية: وتعني أن الأخصائي الإجتماعي اليوم يعمل مع فريق متكامل في كثير من المؤسسات الإجتماعية يعمل كل منهم من خلال تخصصه، يلتقون جميعاً حول هدف واحد

وهو خدمة العميل، هذا الفريق المهني يمكن أن يتناول الحقائق الخاصة بالعميل ليناقشها ويصل عن طريقها لأفضل أساليب المهنة.

ب/ إذا كانت الأسرار تمثل درجة من الخطورة على المجتمع أو على الفرد أو الجماعة كما في حالة الإصابة بمرض وبائي، أو أن العميل ارتكب أمراً يعاقب عليه القانون، وكذلك في حالات الأمراض العقلية... الخ .

### 3/ حق تقرير المصير:

في إطار خدمة الفرد إلا يفرض على العميل حلاً للمشكلة طالما أن العميل يتمتع بالقدرة على الإسهام في علاج مشكلته بل يجب أن يراعي الأخصائي الإجتماعي أن تقوم الجماعة بتحديد أهدافها ووضع برامجها وتنفيذها وتقويمها.

### 4/ العلاقة المهنية :

نعني بها العلاقة التي تنشأ بين الأخصائي الإجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرداً أو جماعة أو مجتمع) فهي علاقة أو صلة ترتبط بمجال عمل الأخصائي الإجتماعي مع هذه الوحدة أصطلح على تسميتها بالعلاقة المهنية وتتميز العلاقة المهنية بالآتي :

أ/ أنها موقوتة بوقت معين تبدأ منذ بدء عملية المساعدة وتنتهي بإنهاء العمل مع الوحدة .

ب/ أنها وسيلة لغاية محددة وهي مساعدة العميل .

ج/ تتسم بالموضوعية بإعتبارها تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية .

### 5/ مبدأ الدراسة العلمية :

دائماً يعتمد الأخصائي الإجتماعي في عملية الدراسة العلمية الموضوعية التي توضح له أبعاد الموقف والعوامل التي إشتربت في إحداثه سواء كانت عوامل ذاتية أو موضوعية .

### 6/ مبدأ التقويم الذاتي :

الأخصائي الإجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله وقياس مدى نجاحه في تحديد عمله من وجهة نظره الذاتية ويدخل في هذا الإطار تقويم الأخصائي الإجتماعي لذاته فيما يتعلق بسلوكه مع رؤسائه وزملائه في العمل وخارج المجتمع .

### أهداف الخدمة الإجتماعية :

هنالك ثلاث أهداف للخدمة الإجتماعية هي: (عبد الفتاح، 2005م، ص 209)

1/ الأهداف الوقائية: يتم من خلالها تلافي المشكلات، والحد من التكاليف الباهظة للأزمة وتسعى لعلاج المشكلات قبل وبعد حدوثها .

2/ الأهداف العلاجية: وهي الأساليب التي تستخدم لإيجاد معالجة للمشكلات بهدف التخفيف من أعراض هذه المشكلات .

3/ الأهداف التأهيلية: وهي تستخدم عند فشل الأساليب الوقائية والعلاجية بهدف المحافظة على قيمة الإنسان ومساعدته على الإنتاج بأقصى حد ممكن والتأهيل خاصة للذين يعانون من أمراض القلب، المعاقين، ... الخ .

### دو الخدمة الإجتماعية في التنمية الإجتماعية :

تتمثل أهمية ودور الخدمة الإجتماعية في التنمية في: (عبد الفتاح، 2000م، ص 274)

1/ تسعى الخدمة الإجتماعية إلى تحقيق الرفاهية للإنسان مستخدمه في ذلك الطرق والأساليب المهنية المختلفة.

2/ المساهمة في إحداث تغييرات في النظم الإجتماعية للأفراد وذلك لتحقيق الرفاهية للفرد والمجتمع.

3/ المساهمة في دعم التنمية الإقتصادية ومساعدتها بما تسمح به إمكانياتها، أساليبها وطرقها المهنية المختلفة، وذلك بتوفير طرق العمل المناسبة والتي تحقق زيادة الإنتاج والإنتاجية.

4/ المساهمة في زيادة وعي المواطنين بأهداف وأغراض خطة التنمية الإجتماعية والإقتصادية والعمل على إستثارة المواطنين للمساهمة من خلال التنظيمات المختلفة في الدولة للمساهمة في تحقيق هذه الأهداف.

5/ المساهمة في القضاء على الآفات الإجتماعية في المجتمع والتي تتمثل في الفقر، الجهل، المرض، الأمية... الخ .

6/ المساهمة في توفير مناخ إجتماعي سليم يسهم بدوره في تنمية مشاعر الولاء والانتماء للوطن ويدفعهم نحو زيادة الإنتاج .

7/ العمل على إعادة المعوقين إلى عجلة الإنتاج والحد من مسببات الإعاقة .

8/ المساهمة في دعم حجم وفاعلية مشاركة المواطنين في جهود التنمية .

9/ العمل على وقاية المجتمع من المتاعب والأخطار وذلك عن طريق تحديد الحلول المناسبة لها في صورته السياسية العامة للدولة .

## المبحث الثاني

### الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية الكلاسيكية

تنقسم طرق الخدمة الإجتماعية الكلاسيكية إلى ثلاث طرق وهي:

#### أولاً: طريقة خدمة الفرد:

تتكون خدمة الفرد من العمليات التي تهدف إلى تنمية الشخصية بواسطة تأثيرات محسوبة في الفرد، لكي ينسجم مع بيئته الإجتماعية كما أنها تعرف بأنها فن جميل فن عمل أشياء مختلفة من أناس مختلفين بواسطة التعاون معهم إلى تحسين حالتهم وحال المجتمع في نفس الوقت .

#### خصائص خدمة الفرد:

يمكن تلخيص بعض خصائص خدمة الفرد في:

1/ تتميز عملية خدمة الفرد بطريقة التعامل الفردي علي مستوي الموقف الإشكالي الواحد، فعلي سبيل المثال فلا بد لنا من الإتصال بالأسرة لأن الفرد عضو في وحدة أكبر هي الأسرة، ولا يمكن فهمه ومساعدته في حالات كثيرة إلا بعد دراسة الأحوال المعيشية وتكوين أسرته وعلاقاته معها وعلاقاته مع المجتمع الخارجي بوحداته الصغيرة والكبيرة .

2/ على الرغم من التسليم بالفروق الفردية بين الناس إلا أن عملاء خدمة الفرد يشتركون في خاصية واحدة هي وجود مشاكل تعوق تكيفهم الإجتماعي، وأنهم راغبون في التخلص منها، وإذا كانت الرغبة ودرجتها وجديتها تختلف من عميل لآخر .

3/ تنمية شخصية العملاء، والمقصود بتنمية الشخصية هنا إستغلال العوامل الشخصية الكامنة في الشخص حتى يمكنه أن يعيش معيشة تحقق التوافق الإجتماعي والمعروف أن فهم شخصية العميل والعوامل التي تأثرت بها والقوى ما زالت خاضعة لها. (الصدقي، ص 20)

4/ تعتمد خدمة الفرد على قاعدة من العلوم الإنسانية، كما تعتمد على التعاون مع تخصصات مهنية أخرى من أجل القياس الدقيق.

5/ التعامل والتفاعل بين الأخصائي الإجتماعي والعميل هو الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف خدمة الفرد وذلك كما يبدو من قول ريتشمند ( تنمية الشخصية بواسطة تأثيرات محسوسة في الفرد ) ولذلك فإن للعلاقة المهنية بين الأخصائي الإجتماعي والعميل مركز الصدارة في العملية المهنية .

6/ يمارس خدمة الفرد مهنيون يعملون في مؤسسات إجتماعية ويؤدون وظائفها المحددة .

7/ تمارس وفق نظام أخلاقي ينبثق من الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الإجتماعية (رمضان،

2000، ص51)

8/ هناك مستوى مهنيًا مطلوباً في الأخصائي الاجتماعي في الناحيتين النظرية والعلمية، أما من الناحية النظرية فهي استيعابه وفهمه لعلوم العلاقات الإنسانية على أنه يمكنه هذا الفهم من الوعي الكافي بما يواجهه به العملاء في الوضع الاجتماعي المرعوب .

9/ من الناحية العملية فهي إكتساب المهارة عن طريق التعلم والتدريب والخبرة العلمية في تكوين العلاقات المهنية التي تمكن الممارس المهني من السيطرة على الموقف الاجتماعي وتخليص العميل من العوامل السيئة التي تعوق وصوله إلى الموقف الاجتماعي الذي يريجه، ومساعدته على الإشتراك الإيجابي في التفاعل الاجتماعي.

10/ يشير الإتجاه العام لخدمة الفرد إلى الإستفادة من قوة شخصية العميل وقوة البيئة المحيطة بها في تصحيح موقفه، والفرد يتأثر ويتفاعل مع كل ما يحيط به من عوامل ومواد تتصل بحاجته الشخصية . (الصدقي، ص 21)

#### محاور خدمة الفرد:

تتكون خدمة الفرد ن ثلاثة محاور أساسية هي:

- العميل: وهو الفرد الذي يعاني من سوء التكيف بينه وبين مجتمعه.
- المشكلة: المشكلة أو الموقف الذي يعاني منه العميل، فلا بد أن تكون هنالك مشكلة معينة تتطلب التدخل المهني من قبل الأخصائي الاجتماعي.
- الأخصائي الاجتماعي: وهو الشخص الذي يتعامل مع العميل في حل مشكلته. (صنبورة، 2010م، ص145)

تأخذ عملية تقديم الخدمة في خدمة الفرد للعميل مساراً منهجياً محدداً، لذا الأخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد يمر بأربعة مراحل في أداء عمله:

أ/ عملية الدراسة: هنا لابد أن يدرس أبعاد المشكلة بكل تشعباتها وتداخلاتها.

ب/ التشخيص: التشخيص عندما يكون سليماً يساهم مساهمة كبيرة في حل المشكلة.

ج/ العلاج: ويقصد به هنا وضع الحل المناسب لعلاج المشكلة .

د/ التقويم: ويسمى التقويم والتابعة للعميل، من خلال الزيارات المنزلية....الخ.

**معوقات عملية المساعدة في خدمة الفرد:**

للمقاومة عند العميل صور ومظاهر مختلفة منها:

- 1/ السلبية المطلقة في المقابلة وعدم التعاون في إبداء أي تجاوب لأسئلة الأخصائي الاجتماعي ورفض إعطاء المعلومات المطلوبة، أو إعطائها بطريقة ملتوية وغير واضحة، وعدم الرغبة في الإصغاء إليه .
- 2/ عدم الإلتزام بالمواعيد والتعلل بعدم وجود الوقت الكافي أو المناسب لها .
- 3/ التأخر المتكرر مع ذكر أسباب واهية لذلك في كل مرة .

- 4/ التشكك في أسئلة الأخصائي الإجتماعي وتحليلها بشئ من الحذر.
- 5/ التشكك في بعض المقترحات ومحاولة إثبات وجود ضرر لها وإثبات خطئها ورفضها.
- 6/ إلقاء اللوم على الآخرين كأسباب في تعليل خطة العلاج .
- 7/ النسيان والإنكار، والتبرير.
- 8/ الاسترسال في موضوع واحد.
- 9/ الموافقة المفرطة على كل ما يقوم به الأخصائي الإجتماعي دون نقاش.
- 10/ اللجاجة وقلبات اللسان وتصحيح ما يقوله .
- 11/ الملل والضيق والضحك وظهور علامات مثل اللعب بأجزاء الجسم، والملابس،...الخ.
- (الصدقي، ورمضان، 2007م، ص 178)

**ثانياً : طريقة خدمة الجماعة :**

**مبادئ خدمة الجماعة :**

تضم مبادئ خدمة الجماعة مجموعة من المبادئ منها : ( عطية، ص، 57)

**أ/ مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة :**

ويتضمن هذا المبدأ حقيقة أن الجماعات، كالأفراد تختلف عن بعضها البعض وأن الجماعات بالمثل تتطور وتنمو وتتغير بصفة مستمرة، وتغيير تأثير الجماعات الكبيرة في سلوك الأفراد أساس طريقة العمل مع الجماعات وليس من الضروري أن يكون تأثير الجماعة لا على الفرد .

**ب/ مبدأ الأهداف الخاصة :**

يجب على الأخصائي الإجتماعي أن يدرك أهمية الحاجة إلى الدراسة العلمية وتحديد الأهداف الخاصة بالأفراد والجماعات، وتصبح طريقة العمل مع الجماعات عملية مقصودة تخضع لخطة معينة وليست عملية عفوية، ومع ذلك فهي تظل غير رسمية ولكن ليس معني ذلك أنها تخلو من الخطة والهدف .

**ج/ مبدأ العلاقة المهنية :**

ويسلم هذا المبدأ بأهمية وضرورة تكوين علاقة مهنية فعالة بين الأخصائي الإجتماعي والجماعة قبل أن يتمكن الأخصائي من مساعدة الجماعة، ويفترض هذا المبدأ أن خواص مثل هذه العلاقة يمكن تحديدها وإدراكها، فالعلاقة الفعالة إنما تنمو عن التقبل المتبادل لكل من الأخصائي الإجتماعي والجماعة في حد ذاتها أداة أساسية وتحدد نوع هذه العلاقة وقوتها ومن المساعدة التي يمكن تقديمها للجماعة حتى تحقق أقصى قوتها ومن المساعدة التي يمكن تقديمها للجماعة حتى تحقق أقصى حدود طاقتها وقدرتها .

#### د/ مبدأ التفريد المستمر :

من المسلم به أن الجماعات تختلف عن بعضها البعض وأن الأفراد يستخدمون خبرات الجماعة بطرق متنوعة في إشباع حاجاتهم المختلفة، ومن ثم لا بد وأن يلاحظ الأخصائي الإجتماعي الفردية المستمرة للجماعة، وينبغي أن يدرك ويسلم بمبدأ التفريد أو الفردية، يتقبل طبيعة الاختلاف، وعند دراسة الأخصائي الإجتماعي للجماعات في تغييرها المستمر ونموها في درجات مختلفة للسرعة، ويقلل من توقعاته التعسفية ثم يستجيب ويتقبل أهمية المرونة في عمله مع الجماعة.

#### هـ/ مبدأ توجيه التفاعل :

يعتبر التفاعل والإستجابات المتبادلة بين الأعضاء، المصدر الأساسي للطاقة التي يتحرك الجماعة وتؤثر في تغيير الفرد، ويؤثر الأخصائي الإجتماعي في هذا التفاعل بنوع وطريقة مشاركته في الجماعة، فالأخصائي يعمل مع الجماعة علي أساس وجوده في الجماعة إنما ينطلق ويزيد التفاعل لا أن يقلل منه أو يعوقه عن الإنطلاق وهو يدرك الأهمية القصوى للتفاعل بين أعضاء الجماعة فهو يزيد من قوي التفاعل.

#### و/ مبدأ الحكم الذاتي الديمقراطي في الجماعة:

في خدمة الجماعة ينبغي مساعدة الجماعة في إتخاذ قراراتها الخاصة وتحديد نشاطاتها الخاصة، ويتوقف لديها أكبر قدر من المسؤولية في حدود قدرتها وإمكانياتها، ويفترض هذا المبدأ للجماعات حق الإختيار والقدرة المختلفة لإتخاذ قرارات تحقق إشباع حاجاتها .

#### هـ/ مبدأ البناء الوظيفي المرن :

تعتبر عملية توجيه الجماعة نحو تكوين بناء رسمي لها وكذلك التفاصيل البنائية الوقائية لهذا التنظيم على جانب كبير من الأهمية ويجب أن يكون البناء الرسمي للجماعة علي قدر من المرونة ولا نشجعه إلا إذا كان يقوم فعلاً بإشباع حاجات مباشرة للجماعة، ويفهم الأعضاء الغرض من وجوده ويقوم بوظيفته على الأساس والبناء الرسمي للجماعة يجب أن يتلائم مع حاجات الجماعة ويتغير بتغير الجماعة.

#### و/ مبدأ تسلسل الخبرات في الجماعة

في تخطيط وتنفيذ البرامج التي تعبر عن حاجتها وعن طريق التقويم يمكن أن يتحرك الأخصائي الإجتماعي أو أخصائي الجماعة نحو خبرات أكثر تعقيداً وصعوبة، ولما كان النجاح في أنواع النشاط البسيطة نسبياً يوفر الأمن والثقة، فإن الجماعة تستطيع بعد الشعور بالأمان والإطمئنان ممارسة برامج مشحونة بالعمل والنشاط وتعتمد برامج مشحونة بالعمل والنشاط وتعتمد على خبرات البرنامج المتجدد إلى حد كبير .

## ح/ مبدأ التقييم

يعتبر التقييم المستمر والمتابعة لعملية طريقة خدمة الجماعة في ضوء ما يترتب على جانب كبير من نتائج على جانب كبير من الأهمية ويشترك الأخصائي والجماعة والمؤسسة في هذا الإجراء كوسيلة لضمان أعلى إنجازات ممكنة لجميع أعضاء الجماعة .  
**مراحل خدمة الجماعة :**

تمر مراحل خدمة الجماعة بأربعة مراحل رئيسية في إدارة الأزمات :

### 1/ مرحلة الدراسة :

وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الجماعة وأعضائها من خلال عملية التسجيل من أجل الوصول إلى تقديرات عملية تساعد في إدارة الأزمات، وذلك بإستعمال العديد من الطرق الدراسية .

### 2/ مرحلة تقصي الحقائق :

ليس كل البيانات يعمل بها في الخدمة الإجتماعية وبالتحديد في خدمة الجماعة بل يجب علي أخصائي خدمة الجماعة أن يكون دقيقاً في تلقي الأخبار، وأن يحصل علي أدق التفاصيل التي تعينه في الخروج من الأزمة .

### 3/ مرحلة تنفيذ الخطة :

هنا يدخل الأخصائي الإجتماعي مرحلة التنفيذ على أساس الخطة العلاجية التي وضعها في المجالات التالية :

أ/ خطته بالنسبة للجماعة وتوجيه التفاعل الديناميكي القائم فيها للتغلب على مشاكلها

ب/ خطته بالنسبة لأعضاء الجماعة ومساعدته لهم خاصة في المشاكل الفردية .

ج/ خطة بالنسبة لبرامج الجماعة ومدي ملاءمتها لإحتياجات أعضائها .

د/ خطته بالنسبة لعلاقة الجماعة بالجماعات الأخرى في المؤسسات وكذلك علاقة الجماعة بالمؤسسات ذاتها وبالمجتمع ككل .

### 4/ مرحلة التقييم :

وهذه هي المرحلة الأخيرة التي يقيس فيها الأخصائي الإجتماعي ما مدي التغيير الذي طرأ على الجماعة، وما مدي تحقيق خطته في الإسهام على القضاء على الأزمات .

### أدوار الأخصائي الإجتماعي :

كل مهنة ترتبط بمجموعه من الوظائف والأنشطة المرتبطة بالتوقعات والتصورات التي تحدها لنفسها من خلال تجربتها التاريخية والتقاليد السائدة في المجتمع فتوافق عليها الهيئات العلمية ويقرها المجتمع، وقد إستطاعت مهنة الخدمة الاجتماعية خلال المائة سنة الأولى من عمرها أن تبلور وظائف الأخصائي الاجتماعي وأدواره ونستطيع هنا أن نقول أن كلمة مهنة

على إختلاف طبيعتها ظهرت كرد فعل طبيعي لإحتياج معين في المجتمع يتطلب تخصيص فرد معين لأداء بعض الأدوار، ومن هنا كانت الضرورة لتحديد الأسلوب الأمثل لطريقة أداء المهنة بشكل يساعد علي تحقيق المنفعة ولا يتعارض مع الأعراف والأخلاقيات العامة والمعايير السائدة في المجتمع ومن أهم الأدوار: (سليمان: 2005م)

### **1/ الأخصائي الاجتماعي كمعالج / كمرشد : Counselor/clinician**

يساعد الأخصائي الاجتماعي عملائه من خلال الأدوار التي يقوم بها وبزيادة فاعلية وظائفهم وقدراتهم الاجتماعية وذلك من خلال المساهمة في إرشادهم وتعديل سلوكياتهم وتعليمهم كيفية التعامل الصحيح في أوقات الأزمات والمصائب والمواقف المختلفة .

### **2/ الأخصائي الاجتماعي كمدافع Advocate**

في هذا الدور يقوم علي حماية حقوق العملاء وتلقي الرعاية والخدمات التي تشبع حاجاتهم ويعمل الأخصائي علي تأييد جهود العميل وسعيه لتحقيق أهدافه سواء بتغيير برامج الخدمات الموجودة أو بتحسين وتطوير السياسات الاجتماعية التي لا تتماشى مع إحتياجات العميل .

### **3/ الأخصائي كمثل للتغيير Change Agent**

يعمل الأخصائي الاجتماعي في هذا الدور في تحديد مشكلات المجتمع المحلي والجوانب التي يمكن تنميتها وتطويرها للإرتقاء بمستوي الحياة وذلك من خلال تنشيط أعضاء المجتمع وتزويدهم بالخبرات والمهارات من أجل المطالبة بتحسين الأوضاع المجتمعية عن طريق التعاون بين أعضاء المجتمع .

### **4/ الأخصائي الاجتماعي كمنسق للحالة Coordinator**

يتعلق هذا الدور بتحقيق إستمرارية إستفادة العميل من الخدمة عن طريق متابعة الأخصائي الاجتماعي لخطوات وعمليات توصيل العميل للخدمات الملائمة لإحتياجاته والقيام بالتنسيق مع الجهات المختلفة من أجل تحقيق أهداف العملاء .

### **5/ الأخصائي الاجتماعي كمهني As professional**

يأتي هذا الدور من خلال عمله في الخدمة الاجتماعية كمهنة معترف بها ولذا يتوجب على الأخصائي الاجتماعي الإلتزام بالمواثيق الأخلاقية للمهنة .

### **6/ الأخصائي الاجتماعي كوسيط Broker**

يكون دور الأخصائي الاجتماعي هنا ربط العميل أو العملاء بالمصادر أو المؤسسات التي تقدم الخدمة من اجل تحقيق أهداف العملاء .

## 7/ الأخصائي الإجتماعي كمعلم Teacher

يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المعلم والمربي والمزود بالمعلومات والمهارات المطلوبة لتحسين الوظائف الاجتماعية أو لنقادي التعرض لمشكلة ما .

## 8/ الأخصائي الإجتماعي كمدير Administrator

يقوم بدور المدير من التخطيط والرقابة والإشراف والتقييم وتنفيذ السياسات والخدمات والبرامج في مؤسسات الرعاية الإجتماعية .

## 9/ تحقيق التوافق بين المؤسسات المهنية workload Manager

نتيجة لتعدد مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي كمنسق ومتابع وممارس وكممتبع لتنفيذ الأعمال الفنية والأنشطة الإدارية التي تطلبها منه المؤسسة فإن هنالك ضرورة لقيامه بعملية تنسيق ومتابعة مهامه .

## 10/ التنمية المهنية لأعضاء المؤسسات الإجتماعية Staff Developer

يتعلق هذا الدور بعملية التنمية لأعضاء المؤسسة الإجتماعية والتي تقوم علي التدريب والإشراف المهني تقديم الإستشارات الإدارية الذاتية، ونظراً لتعدد الأدوار المهنية التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي لنوعية المشكلة أو المرض أو الطلاق،... الخ .

## 11/ الأخصائي الإجتماعي كمنشط : Activitier

يعني قيام الأخصائي الاجتماعي بمجموعة من الإجراءات لتنظيم جهود أنساق التعامل لإحداث تغيير في بيئة العمل وإجراءات الحصول علي الخدمات أو إستحداث خدمات جديدة تحتاجها تلك الأنساق بحيث تستجيب لعمليات المطالبة من جانب المستفيدين (فهمي، 2013م، ص 47) .

## 12/ الأخصائي الإجتماعي كباحث : Researcher

يتضمن القيام بإجراء البحوث والدراسات التي تتعلق بالعملاء وحاجاتهم وجمع البيانات المطلوبة عن الأنساق وتحليلها لإستخدامها في وضع خطط وبرامج لتحقيق الهدف من رعاية العملاء. (فهمي، 2013م، 47) .

## 13/ الأخصائي الإجتماعي كمفاوض Negotiator

يسعي الممارس إلى التوفيق بين وجهات النظر المتعارضة للوصول إلى إتفاق مقبول بشأنها من خلال إكتشاف مواطن عدم الرضا عند أطراف النزاع وخلق الرغبة في الحوار بين أطراف النزاع في المحاولة للوصول إلى حل المشكلة (فهمي، 2013م، ص 48).

## 14/ الأخصائي الإجتماعي كمخطط: Planner

يقوم الأخصائي في هذا الدور بمجموعة من الأنشطة والعمليات لمساعدة نسق العميل علي تحقيق الأهداف وتشمل تحديد الأهداف والأولويات والمشكلات والإمكانيات والموارد وترجمتها في خطة لتحقيق الأهداف، تلك الخطة التي تحتوى على برامج وخدمات وأنشطة تتعلق دائماً بتحقيق أهداف مستقبلية، وللقيام بكل هذه الأدوار والوظائف فإنها تحتاج من الممارس العام أن يكون لديه مهارة في التطبيق باعتبار أن الخدمة الإجتماعية علم وفن تعتمد علي حقائق العلوم الإجتماعية الأخرى، ثم مهارة في تطبيق هذه الحقائق في الواقع العملي (فهيمى، 2013م، 48).

### ثالثاً : تنظيم المجتمع :

تعتبر طريقة تنظيم المجتمع الطريقة الثالثة من طرق الخدمة الإجتماعية، حيث يباشر المنظم الإجتماعي أساليب وأجهزة ومنظمات تعمل كلها جاهدة لتقديم الخدمات الإجتماعية والتي يكون المحتاجون أو المتضررون من الأزمت بحاجة إليها لعلاج مشكلاتهم، وتعتبر طريقة تنظيم المجتمع من أحدث الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية .

### أهداف تنظيم المجتمع:

قسم عبد المنعم شوقي أهداف تنظيم المجتمع على النحو التالي:

#### أ/ أهداف تخطيطية: وتشمل:

- المساعدة في دراسة المجتمع لتحديد احتياجاته
- المساعدة في وضع خطه عامة للإصلاح في المجتمع وفق مراحل زمنية مع القيام بإيضاح دور كل فئة في المجتمع في الخطة المرسومة.
- المساعدة في ترتيب الإحتياجات المختلفة حسب أهميتها في المجتمع.

#### ب/ أهداف تنسيقية:

- المساعدة في التنسيق بين الجهود الأصلية في الإصلاح .
- المساعدة في التنسيق بين الجهود الأصلية في كل المستويات.

#### ج/ أهداف تدعيمية:

- المساعدة في تدعيم الهيئات التي تخدم المجتمع عن طريق مدها بالإعانات المادية المشروطة والمساعدات الفنية .
- المساعدة في رفع مستوى الخدمات الأهلية والحكومية في المجتمع عن طريق تشجيع برامج التدريب والمؤتمرات والبحوث.(شوقي،1963،ص39)

## مبادئ تنظيم المجتمع:

هنالك العديد من المبادئ لتنظيم المجتمع منها:

1/ مبدأ الإستثارة: يقوم هذا المبدأ على إستثارة المجتمع،

### تنظيم المجتمع وتنمية المجتمع

يعتبر ساندز أن تنمية المجتمع هي في واقع الأمر وليدة قوتين، بدليل أنها تحمل اسم كل منهما، فأب تنمية المجتمع هو التنمية الاقتصادية، أما الأم فطريقة تنظيم المجتمع لذلك فهي تسمى (تنمية المجتمع) ( عبد العال، 1996م، ص 72).

ورغم ذلك فلم تكن طريقة تنظيم المجتمع في دول الغرب الصناعية، وفي الولايات المتحدة الأمريكية بالذات تأثير من خلال الأربعينات وحتى منتصف الخمسينات بتنمية المجتمع على زعم أنها جهود تبذل للنهوض بريف الدول النامية، وكان تنظيم المجتمع يركز على التعامل بين منظمات الرعاية الاجتماعية.

تناول روس مفهوم (العمل مع المجتمع) كمفهوم يتضمن ثلاث أفرع رئيسية وهي: تنظيم المجتمع - تنمية المجتمع - والعلاقات الإجتماعية، وبذلك توجد الرابطة بين تنظيم المجتمع وتنمية المجتمع كفعلين لأصل واحد هو العمل مع المجتمع، غير أن الربط الأساسي بين تنمية وتنظيم المجتمع جعله روس في مفهوم (العملية) إذ كان مفهوم العملية فيما قبل روس يناقش الخطوات أو المراحل المتعاقبة التي يمر بها العمل المهني.

ويمكن النظر إلى تنمية المجتمع من خلال أربعة زوايا:

- 1/ عملية تتضمن تغيرات مقصودة وترتكز على التأكيد على ما يحدث للناس نفسياً وإجتماعياً.
- 2/ طريقة أو أسلوب لإستخدام عملية من عمليات تحقيق الهدف .
- 3/ برنامج يتضمن مجموعة من الإجراءات لتحقيق أنشطة محدودة سبق تصميمها أو التخطيط لها.

4/ حركة تصبح فيها تنمية المجتمع بداية وأساساً لنظام إجتماعي .

**أوجه الإختلاف:** (المفرحي 2009م، ص 461)

أ/ تتعامل مع الحاجات الأساسية وخاصة التي لها مردوداً اقتصادي أو أكثر من تنظيم المجتمع التي تهتم بالجوانب الإجتماعية .

ب/ تنظيم التسمية بإحداث التغيير مباشرة، أما تنظيم المجتمع فيتم ذلك عن طريق إحداث التغيير من خلال المنظمات الإجتماعية .

ج/ تمارس تنمية المجتمع على مستوي المجتمع المحلي، بينما تنظيم المجتمع يمارس على عدة مستويات من بينها المجتمع المحلي .

د/ تتم ممارسة المجتمع المحلي بأسلوب ديمقراطي، بينما تنظيم المجتمع يلتزم بذلك إلى حد ما.

هـ/ تشارك كافة التخصصات في برامج تنمية المجتمع، أما طريقة تنظيم المجتمع فهي تمارس من خلال مهنة الخدمة الإجتماعية .

و/ يتضمن تحقيق أهداف تنمية المجتمع من خلال إستخدام إستراتيجية الوفاق بينما تنظيم المجتمع يستخدم كل من إستراتيجية الوفاق والصراع .

ز/ برامج تنمية المجتمع نابعة من المجتمع نفسه بينما تنظيم المجتمع غالباً ما تكون حكومية.

## المبحث الثالث

### الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية

#### الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية:

تعتبر الممارسة العامة أحد الأساليب الحديثة في ممارسة الخدمة الإجتماعية، وإذا كانت تلك الأساليب قد نمت وتطورت مؤخراً بشكل أقرب ما يكون إلى إنفجار علمي واسع النطاق حتى صارت حالياً بالعشرات، وتحت أسماء مختلفة من طرق وأساليب أو نظريات أو نماذج، فمن بينها جميعاً قرر مجلس تعليم الخدمة الإجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية إعتبارها مطلب إجباري لازم للحصول علي درجة البكالوريوس في الخدمة الإجتماعية، كما إشتراط أيضاً الممارسة العامة المتقدمة في مستوى الماجستير والدكتوراه، وهكذا صار لزاماً على كل جهة علمية تعمل في مجال إعداد وتخريج الأخصائيين الإجتماعيين أن تدرج أسلوب الممارسة العامة ضمن المتطلبات الإجبارية لبرامجها الدراسية إذا كانت تتطلع للحصول على الإعتراف العلمي بتلك البرامج الأمر الذي يؤكد أهمية هذا الأسلوب وضرورة الأخذ به في الممارسة التطبيقية .

#### أهداف الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية:

تتمثل أهم الأهداف العامة للممارسة العامة للخدمة الإجتماعية في: (فهومي :2013م،

ص 22)

- 1/ مساعدة الناس لزيادة كفاءتهم وقدرتهم على حل المشاكل أو التكيف معها من خلال مساعدتهم على إختيار أفضل البدائل لمواجهة تلك المشكلات .
- 2/ مساعدة الناس في الحصول على الموارد المتاحة، وتوجيههم للإستفادة من المؤسسات التي تقدم الخدمات التي يحتاجون إليها .
- 3/ زيادة استفادة الناس من المؤسسات وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم .
- 4/ تسهيل التفاعلات بين الأنساق المختلفة في البيئة الإجتماعية .
- 5/ التأثير في التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال القيام بأنشطة تنسيقية .
- 6/ التأثير على السياسات الإجتماعية، حيث من أهداف الممارسة العامة النهوض بالسياسات والتشريعات التي ترفع من مستوى البيئة الإجتماعية والمساهمة في حل مشاكل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات، بل السعي إلى معرفة واكتشاف الأسباب المجتمعية لتلك المشكلات، وتدعيم الجهود التي تحسن من البيئة ارتباطاً بالأهداف الوقائية .
- 7/ التدخل بفاعلية لصالح السكان الأكثر تعرضاً للخطر أي الأكثر تعرضاً للمشكلات .

## أهم خصائص الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية :

1/ إتجاه تطبيقي يحدد خطوات التدخل المهني للأخصائي الإجتماعي ويمنحه الفرصة لإختيار ما يتناسب من أساليب علاجية مع مشكلات العملاء بغض النظر عن النظرية أو الإتجاه الذي تنتمي إليه هذه الأساليب .

2/ يعتمد نموذج الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية على مفاهيم العديد من النظريات، منها نظرية الأنساق العامة General System Theory والمنظور الإيكولوجي Ecological Perspective وخاصة فيما يتعلق بتفسير مشكلات العملاء، في ضوء العلاقة المتبادلة بين الأنساق وبعضها وبين البيئة التي تعيش فيها .

3/ تعتبر الممارسة العامة نموذجاً وحدوياً متكاملًا شاملاً يتضمن العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، حيث لا يركز على طريقة معينة للتدخل المهني بل يعتبر أسلوباً عاماً وشاملاً لوصف وتفسير المشكلات على أي مستوى حيث يركز التدخل المهني على أنساق مؤثرة تؤدي إلى سهولة اختيار الأخصائي الإجتماعي للأساليب المناسبة التي تتلاءم مع الموقف أو المشكلة التي يواجهها العميل في أي مجال من مجالات الخدمة الإجتماعية .

4/ تؤكد الممارسة العامة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة التي يعيش فيها من اجل تفهم التأثير المتبادل والتفاعل المستمر وكيفية تعديل هذه التفاعلات من أجل التغيير المطلوب

## أنساق التعامل في إطار الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية :

توجد خمس أنساق رئيسية للممارسة العامة للخدمة الإجتماعية هي:

### 1/ نسق الممارس :

وهو الأخصائي الإجتماعي الممارس العام الذي يعتبر نسق محدد التغيير بالتعاون مع أنساق أخرى من خلال مؤسسة هي في حد ذاتها نسق للتغيير بما تحتويه من سياسات وموارد وخدمات تقدمها للعملاء .

### 2/ نسق العملاء :

وهم الذين يستفيدون من الخدمة التي يقدمها الأخصائي الإجتماعي لهم ويمكن تقسيمهم إلى عدة أنساق:

أ/ النسق الفردي وهم العملاء كأفراد .

ب/ النسق الجماعي وهم العملاء كجماعات .

ج/ النسق المجتمعي وهم العملاء كمجتمع أو المجتمعات المهنية الوظيفية .

### 3/ نسق الهدف:

وهم الناس أو المنظمات المطلوب إحداث التغيير فيهم من اجل تحقيق أهداف التدخل المهني لصالح العميل .

#### 4/ نسق المشكلة:

وهي الموقف الإشكالي الذي يتعامل معها الأخصائي الإجتماعي، وهي مختلفة ومتنوعة فقد تكون أسرية، صحية، مدرسية، طفولة وغيرها .

#### 5/ نسق المؤسسة:

وهي المؤسسات التي تقدم الخدمة الإجتماعية سواء من خلال تفاعل الأخصائي الإجتماعي مع العاملين داخل المؤسسة، أو من تعاون الأخصائي الإجتماعي مع المؤسسات الأخرى في المجتمع، والمؤسسات متنوعة ومتعددة وتختلف عن بعضها من حيث النظام الذي يحكمها والخدمات التي تقدمها. (فهيمى: 2013م، ص 22)

#### أهداف التدخل المهني في الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية :

للتدخل المهني العديد من الأهداف منها:

- 1/ تحديد الأفراد المعرضين للانحراف والذين يعانون من مشكلات، كذلك تحديد العوامل البيئية التي تعرض الأفراد والجماعات والمجتمعات للمشكلات.
- 2/ إيجاد الصلات الفعالة بين الناس ومصادر الخدمات، كذلك تحسين العلاقات التعاونية بين مختلف مؤسسات الرعاية الإجتماعية.
- 3/ اجراء البحوث والدراسات التي تسهم في تحسين مستويات الخدمات الإجتماعية.
- 4/ الوقوف بجانب العملاء الذين يحتاجون إلى عون للمطالبة بحقوقهم وإزالة المعوقات المجتمعية التي تحول دون إشباع إحتياجاتهم ومساعدتهم علي الإستفادة الكاملة من الخدمات.
- 5/ مساعدة المستفيدين من الحصول على المعلومات الكافية التي تمكنهم من التعامل مع المواقف الإجتماعية بمهارة وفاعلية.
- 6/ إيجاد موارد وإجراء التعديلات والتعامل مع المنظمات بما يؤدي إلى الإسهام في تنمية المجتمعات والوقاية من الوقوع في المشكلات. (عبد اللطيف، 2013، ص 376)

## المبحث الرابع

### التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في حالة الأزمات

هنالك العديد من الخطط والطرق للتدخل منها: (سلوي وجمال 2004م، ص205)

1/ الإستعانة بفريق عمل للتدخل مع الأزمات يضم عدد من المختصين حسب نوعية الأزمة، وقد شاع هذا الأسلوب في الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الصحة النفسية أو المجال الأسري، ويمكن تكوين فريق يضم مثلاً الطبيب البشري، الطبيب النفسي، الأخصائي الاجتماعي، الأخصائي النفسي، والممرض .

2/ لابد أن يراعي الأخصائي الاجتماعي أن العملاء في فترة الأزمة يكونون أكثر اعتمادية وتبعية وأقل ميلاً إلى الإستقلال وتلك سمة لا خوف منها لأنها تتضاءل تدريجياً مع نجاح التدخل في تحقيق أهدافه وخروج العميل من موقف الأزمة .

3/ يكون التدخل المهني أكثر نجاحاً إذا بدأ مع ظهور الأزمة .

4/ التدخل المهني في الأزمة من أنواع العلاج القصير الأمد لذلك يجب أن يحتوي على عدد محدود من المقابلات تصل في المتوسط إلى (6) مقابلات.

5/ يحتاج العميل إلى أن يكون الأخصائي بالقرب منه لذا لابد من تقصير الفترة الزمنية بين المقابلات.

6/ تقديم المساعدات للعملاء لإستعادة توازنهم الطبيعي وليس لعلاج جذري لمشكلاتهم فتلك مسؤولية مؤسسات أخرى .

**إهتمام الممارس المهني لخطة الأزمات والكوارث :**

1/ معرفة حجم الأزمة وحدود السلسلة المترتبة عليها.

2/ معرفة مدى تناسب إنهيار العميل بالكارثة ومدى تناسب هذا الإنهيار بالأزمة حيث يجب التمييز بين الإستجابات الطبيعية والشاذة مثل حالات الإضراب النفسي العميق الجذور والمرتبطة بالأحاسيس الدقيقة مثل الذنب أو النقص أو الإضطهاد أو الخوف المرضي من الأحداث الماضية .

3/ تحديد الجانب الأكثر إيلافا في الأزمة فقد يكون العوز مادي أو الفقد العاطفي

4/ مدي ديمومة الأزمة وإستمراريتها .

5/ تركيز التأثير الفوري علي الممكن والأهم من خلال طبيعة الأزمة وطبيعة العملاء.

## أهداف التدخل من قبل الخدمة الإجتماعية في التعامل مع الأزمات :

يمكن تقسيم أهداف التصرف حيالها إلى شقين أساسيين هما (الخشمي والشهلوب، والشهراني، 2011م، ص 64)

### أ/ الهدف العاجل المؤقت:

وهو الوصول بالعميل إلى النقطة التي يعيد فيها ثقته بنفسه وقدرته علي التفكير السليم والتعامل الصحيح مع الموقف وإزالة التحديد الذي يتعرض له أو إشباع الحاجات الملحة التي يعرض عدم إشباعها حياة العميل وتوازنه إلى للخطر بحيث يصبح الموقف قابلاً للإحتمال وبمعني آخر تحويل الأزمة أو الكارثة إلى مشكلة عادية، ويمكن تحديد أهم الإنطباعات العامة المتعلقة بتحقيق هذا الهدف فيما يلي:

1/ دراسة سطحية للظروف المحيطة بالأزمة

2/ تقليل التوترات التي تصاحب الأزمة

3/ مساعدة العميل علي إستعادة توازنه وثقته في نفسه والقدرة والتحكم علي التفكير السليم والتعامل الصحيح مع الموقف .

4/ جرعات خاطفة من التعاطف والواقعية بهدف تكوين العلاقات المهنية .

5/ صرف مساعدات عينية مباشرة لكل من تأثر بالأزمة وذلك بغض النظر عن درجة أحيته لمقدار هذه المساعدة .

### ب/ الهدف النهائي :

تسعي إلى تحقيقه عندما يسترد العميل توازنه بعض الشئ لتحقيق الهدف المؤقت وهنا تخف حدة الموقف ويصبح أكثر قابلية للإحتمال وتتلشي الأخطار التي كانت تهدد حياة العميل وتضعف مشاعره السلبية ويصبح أكثر فاعلية وكفاءة في التعامل مع الموقف وهنا يسعي الأخصائي الإجتماعي إلى تحقيق الهدف النهائي من التدخل المهني الذي يختلف من حالة إلى أخرى وذلك في ضوء طبيعة الأزمة والمرحلة التي وصلت إليها وشخصية العميل والإمكانيات البيئية المتاحة .

ويمكن تحديد أهم الإنطباعات العامة المتعلقة بتحقيق هذه الأهداف في الآتي:

1/ التعمق في دراسة الأزمة أو الكارثة تفصيلاً خاص بالجوانب التي لم تتناولها في مرحلة تحقيق الهدف المؤقت.

2/ التوصل إلى عمق التشخيص الذي يترتب عليه علاج الأزمة والكارثة بعد ذلك بفاعلية.

3/ النقل من جهات التعاطف ومساعدة العميل علي المواجهة الواقعية للأزمة.

4/ التركيز علي إيجاد الواقعية والإيجابية لدي العميل من أجل تحمل المسؤولية في مواجهة الأزمة والكارثة ووضع بدائل الحلول في مواجهتها.

5/ الإستمرار في تزويد العميل بالمساعدات المادية إذا كانت الإمكانيات تسمح بذلك.  
6/ إرشاد العميل وتوعيته بالجهات والسلطات المختلفة التي تعاونه في حل الأزمة والكارثة .  
7/ توزيع المسؤوليات بين أفراد الأسرة الواحدة بطريقة تكفل تعريف كل منهم بدوره الذي يمكن من خلاله أن يواجه الأزمة والهدف النهائي الذي نعمل علي تحقيقه ينبغي الوصول إليه من خلال الوصول إليه من خلال الوصول إلى أحد المستويات التالية التي تحقق الأهداف النهائية

### دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأزمات والكوارث:

تفرض الأزمات والكوارث على الأخصائي الاجتماعي التعامل معها وأن يتعامل بأساليب غير تقليدية تتبلور فيما يلي:  
أ/ السرعة للاستجابة عند الإبلاغ.  
ب/ الوصول لموقع الكارثة ضمن فريق عمل لتناول مكافحة الأزمة من جميع الجوانب.  
ج/ الاشتراك في الحصر الدقيق وبصورة تتسم بالسرعة والعمق حول آثار الأزمة.  
د/ كتابة تقرير وافي عن حجم الخسائر لدى المتضررين بالأزمة.  
هـ/ السرعة في وضع الخطة للتعامل مع آثار الأزمة. (ناصر، 1433هـ، ص21)  
من خلال محورين:

**أولهما:** تقديم المساعدات المادية اللازمة لوقف مزيد من التدهور كعون مادي عاجل وشامل.  
**ثانيهما:** الاشتراك مع زملائه الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الأخرى مثل المدارس الموجود فيها أبناء المتضررين من الأزمة أو الكارثة وكذا المؤسسات التي يعمل فيها المتضررين لمكافحة الآثار النفسية اللازمة وتقديم العون النفسي للإسهام التدريجي في إخفاء الآثار المترتبة على حدوث الأزمة أو الكارثة.  
و/ أن يشرك العملاء بما يتفق مع مبدأ مكافحة السلبية والتواكل لدى العملاء لتنمية إحساسهم بإشباع الرغبات ومكافحة الأزمة والطوارئ.  
ز/ تقارب أزمنة اللقاءات والمقابلات أهمية ذلك في إشعار العملاء بقرب الأخصائي الاجتماعي منهم وسرعة تلبية احتياجاتهم والقدرة على مواجهة ما يطرأ من مواقف.  
ح/ تتسم عملية المواجهة بالحسم والشمول والمشاركة وسرعة تقديم الخدمات مع التنسيق وتبادل المعلومات منعاً للازدواجية والتضارب في تقديم الخدمة ودرءاً لوقوع توزيعات غير عادلة على المتضررين ومواجهة ما يظهر من سلبيات وأساليب للتحايل للحصول على الخدمات من بعض العملاء.

أما عمليات المساعدة التي تسهم بها الخدمة الاجتماعية فهي على النحو التالي:

#### أ/ العمليات الوقائية:

- 1/ توعية الأفراد مسبقاً بأخطار الحوادث والإجراءات الضرورية لتجنب أثارها مستقبلاً وبصفة خاصة في المدارس ومراكز الإيواء.
- 2/ التأكد من سلامة المباني والتوصيلات الكهربائية أو الغازية من خلال لجان الأمن والسلامة داخل المؤسسات الاجتماعية.
- 3/ المشاركة في التنمية الإعلامية لإخطار الكوارث لأهل الحي والأسر المقيمة.
- 4/ إجراء تدريبات داخل المؤسسة لكيفية التصرف عند الكوارث لتحديد الأخطاء ومعالجتها وتقويمها.
- 5/ اختيار كوارث خارجية عالمية أو محلية في الماضي أو الحاضر لنكون موضوعاً لندوات تثويرية داخل المدارس أو المؤسسات الاجتماعية مع التركيز على شرح أسبابها وأثارها والمحاولات التي بذلت لمواجهتها مع تقييم هذه المحاولات إيجاباً أو سلباً.

#### ب. العمليات العلاجية:

- 1/ تقديم الخدمات الفورية العينية الضرورية لضحايا والمنكوبين.
- 2/ تحويل الحالات المنكوبة فوراً إلى الهيئات والمؤسسات المتخصصة.
- 3/ اكتشاف الضحايا وتحديد شخصياتهم ومقر إقامتهم وتبليغ أسرهم.
- 4/ تنظيم عمليات الإيواء المؤقت للضحايا.
- 5/ التنبيه إلى الإخطار المحتملة وخاصة عند انهيار المباني والسدود.
- 6/ مراعاة أولوية عمليات الإنقاذ لنساء والأطفال والمسنين.
7. إرشاد وتوجيه أسر الضحايا لحالة ضحاياهم مع تقديم المعونة النفسية المناسبة (ناصر،

1433هـ، ص 21)

## الفصل الخامس

### الأزمات الأسباب والإستراتيجيات

المبحث الأول: أسباب الأزمات

المبحث الثاني: إستراتيجية إدارة الأزمات

المبحث الثالث: الأزمات في السودان

## الفصل الخامس

### الأزمات الأسباب والإستراتيجيات

يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث: المبحث الأول يتناول مؤسسات الأزمات أنواعها، أسباب النشوء، الأزمات في القرآن الكريم، وخصائصها، أما المبحث الثاني يتناول إستراتيجيات الأزمات، أنواعها، وأساليب التعامل معها، والمبحث الثالث يتناول بعض من الأزمات في السودان مثل الحروب الأهلية والنزوح .

#### المبحث الأول: أسباب الأزمات :

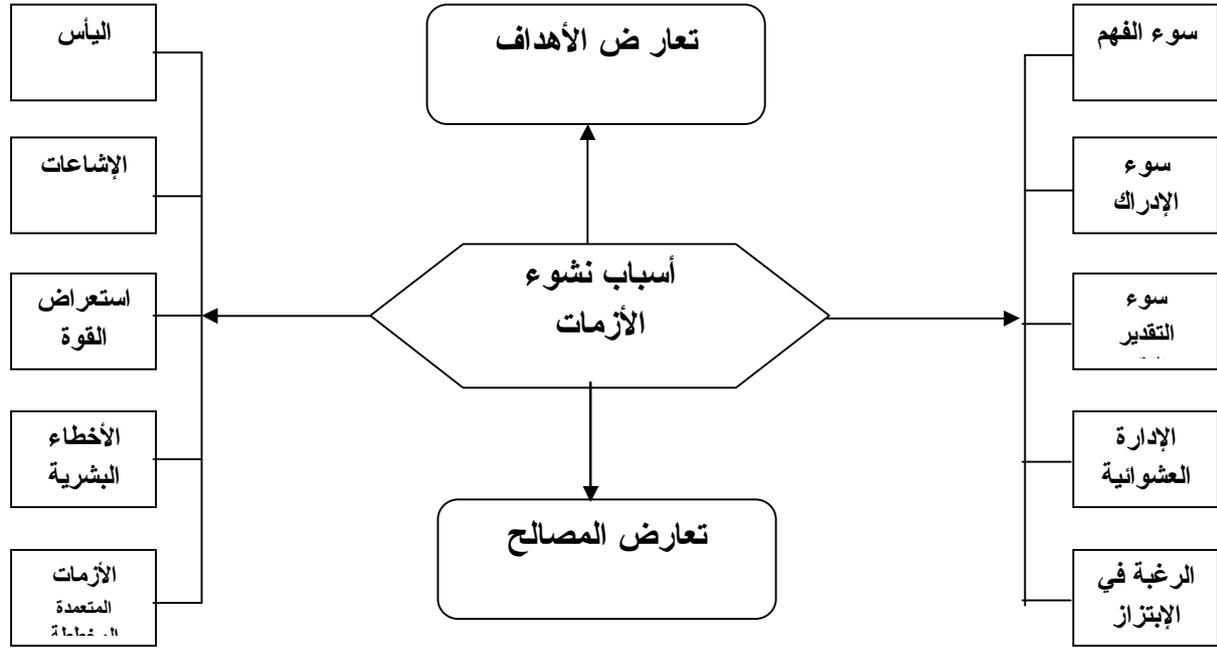
إن مهنة الخدمة الإجتماعية تماس في مؤسسات إجتماعية أولية أو ثانوية وتعمل علي وضع وتنفيذ مجموعة من البرامج المحددة، ومثل هذه المؤسسات تكون في حاجة إلى كل الأساليب التي تكفل لبرامجها النجاح، ولذلك إستعانت الخدمة الإجتماعية بالعلوم الأخرى لكي تتمكن مؤسساتها من العمل والإنتاج بكفاءة وفاعلية ولذا نجد أهمية الإدارة في الخدمة الإجتماعية فيما يلي: (عبد الفتاح، 2006م ص، 27)

#### الخدمة الإجتماعية مهنة مؤسسية :

تمارس الخدمة الإجتماعية داخل مؤسسات إجتماعية ولذا فالأخصائي

#### أسباب نشوء الأزمات

إن أسباب حدوث الأزمات متعددة، ومتجددة مع تجدد سبل الحياة، وعلى الباحث المدقق والإداري الناجح والخبير الممارس أن يكشف هذه الأسباب وأن يحدد جوانبها وأبعادها ويشخصها تشخيصاً جيداً حتى يتمكن من التعامل معها وإدارة الأزمة بنجاح، وأياً ما كان فإن هناك أسباباً مختلفة لنشوء الأزمات يظهرها لنا الشكل التالي:



المصدر: (الخصيري، 2002 ص 66).

أنواع الأزمة .

أولاً: أنواع الأزمة عند الخبراء .

1) الأزمات العامة .

إن فهم الأزمة وطريقة التعامل معها يعتمد بصورة كبيرة على درجة المعرفة بنوعها

وطبيعتها، فالدكتور أحمد ماهر قد قسم الأزمات إلى:

1 - الأزمات المادية، أو المعنوية:

أ/ الأزمات المادية: وهي أزمات ذات طابع اقتصادي، ومادي، وكمي، وقابلة للقياس، ويمكن دراستها والتعامل معها مادياً وبأدوات تتناسب مع طبيعة الأزمة .

ب/ الأزمات المعنوية: وهي أزمات ذات طابع نفسي، وشخصي، وغير ملموس، ولا يمكن الإمساك بأبعادها بسهولة، ولا يمكن رؤية أو سماع الأزمة، بل يمكن الشعور بها.

2- الأزمات البسيطة، أو الحادة:

أ/ الأزمات البسيطة: وهي الأزمات خفيفة التأثير، ويسهل معالجتها بشكل فوري وسريع.

ب/ الأزمات الحادة: التي تتسم بالشدّة والعنف وقهر الكيان الإداري للمنظمة وتقويض أركانها.

3- أزمات جزئية، أو عامة:

أ/ أزمات جزئية: وهي أزمات تطول جزءاً من كيان المنظمة أو النظام، وليس كله، ويكون

الخوف من أن استمرار الأزمة قد يمتد إلى باقي أجزاء النظام.

ب/ أزمات عامة: وهي أزمات تغطي كافة أجزاء الكيان (سواءً كان شركة أو منظمة أو دولة)، وهو يؤثر على كافة أطراف النظام وأشخاصه، ومنتجاته. (ماهر، 2006، ص 30)

#### 4- أزمات وحيدة، أو متكررة:

أ/ الأزمات الوحيدة: وهي أزمات فجائية، غير دورية، وغير متكررة، ويصعب التنبؤ بحدوثها.

ب/ الأزمات المتكررة: وهي أزمات تتسم بالدورية والتكرار وتحدث في مواسم يمكن التنبؤ بها، وبالدراسة والبحث يمكن تحديد زمن وقوع الأزمة ودرجة حدتها، وبالتالي يمكن السيطرة عليها (ماهر، 2006، ص 30)

والباحث لا يريد أن يتحدث عن الأزمات من حيث الآثار المترتبة عنها، ولا مظهرها ولا من حيث حدتها وبساطتها، وإنما يريد أن يتعرض لأنواع الأزمات المؤثرة على الجماعة المؤمنة لأخذ الدروس والعبر في مواجهة الأزمات التي تعترض طريق الدعوة في المستقبل، ومعالجة آثارها.

#### ثانياً: أنواع الأزمات في القرآن الكريم ودفعها .

لقد ترك المسلمون التمسك بتعاليم القرآن، فضاقت حياتهم هذا الضيق الذي نشأه، وتأخروا هذا التأخر الهائل الذي لم يحدث مثله في يوم من الأيام الماضية في عمر الإسلام الطويل؟ (وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَعْمَى) (طه: 124)، فالقرآن جاء بالدفع قبل الرفع، وللمثال على ذلك نذكر بإيجاز، وقد اختصرت هذه الملاحظات العامة من المراجع المذكورة لتحقيق الفائدة.

#### أولاً: الأزمة الاجتماعية:

تعتبر من أخطر أنواع الأزمات إذ أنها تؤدي إلى اضطراباً في المكون الاجتماعي للدولة .

#### خصائص الأزمات الاجتماعية :

- 1/ أزمة داخلية تقوم بها فئات معينة تطالب بمطالب محددة .
- 2/ قد تتسم بخصائص طائفية أو عرقية أو دينية .
- 3/ تنشأ نتيجة الفقر، انتشار الفساد، كبت الحريات، التمييز الطبقي، الحرمان من المشاركة السياسية .

#### مظاهر الأزمة الاجتماعية :

- أ/ المظاهرات، التمرد، التهديدات .
- ب/ الإضرابات العامة .
- ج/ السخط الشعبي .

د/ الإضطرابات العمالية .

هـ/ الصراعات الطائفية والعرقية.

و/ الفساد والجريمة .

ز/ إنتشار الجريمة .

ح/ الإنتحار

إن الأزمات الإجتماعية بالرغم من أنها داخلية إلا أنها تعرض البلاد إلى تدخلات خارجية وإقليمية .

### 1- أزمة السكن :

قال سبحانه وتعالى: (هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا) (البقرة: 29). وقال عز وجل: (الَّذِي نَجَعَلِ الْأَرْضَ كِفَاتًا \* أَحْيَاءً وَأَمْوَاتًا) (المرسلات: 25-26). وبترك ذلك وجدت (أزمة المسكن).

### 2 - أزمة الزواج :

قال سبحانه: (وَأَنْكَحُوا الْأَيَّامَى مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ أَنْ يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِهِمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ) (النور: 32). وبترك هذه الآية وما أشبهها وجدت (أزمة الزواج). الظروف الإقتصادية في السودان ومنطقة الدراسة تلعب الدور الأكبر في عملية تأخر الزواج.

### 3 - أزمة المرأة :

وهذه الأزمة نشأت من عدم العمل بقوله سبحانه: (وَلَهُنَّ مِثْلُ الَّذِي عَلَيْهِنَّ بِالْمَعْرُوفِ) (البقرة: 228). وقوله: (فَانكِحُوا مَا طَابَ لَكُمْ مِنَ النِّسَاءِ مَتًى وَثَلَاثَ وَرُبَاعَ) (النساء: 3) وقوله: (فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ) (الأحزاب: 32).

### 4 - الأزمة العائلية:

قوله سبحانه: (هُنَّ لِبَاسٌ لَكُمْ وَأَنْتُمْ لِبَاسٌ لِهِنَّ) (البقرة: 187). وقوله تعالى: (وَكَيْفَ تَأْخُذُونَهُ وَقَدْ أَفْضَى بَعْضُكُمْ إِلَى بَعْضٍ وَأَخَذْنَ مِنْكُمْ مِيثَاقًا غَلِيظًا) (النساء: 21). وقوله: (وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا) (النساء: 35). وبترك ذلك حصلت (أزمة الطلاق) .

### 5- أزمة الخيانة الزوجية :

وبترك موازين الإسلام في قضايا الجنس مثل قوله سبحانه: (وَالَّذِينَ هُمْ لِأُفْجَاهِهِمْ حَافِظُونَ \* إِلَّا عَلَى أَزْوَاجِهِمْ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُمْ فَإِنَّهُمْ غَيْرُ مَلُومِينَ) (المعارج: 29-30)، وقوله: (قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَعْضُوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ) (النور: 30)، حصلت (أزمة الخيانات الزوجية).

## ثانياً: الأزمة الاقتصادية.

هي اضطراب مفاجئ علي التوازن الإقتصادي في الدولة ويؤدي إلى خلل في الإنتاج ونقص الموارد المادية، وتزايد معدلات البطالة، وانهيار العملة، والحصار الإقتصادي والعقوبات الدولية وكثرة الديون المتركمة على الدولة وعجزها عن السداد...الخ وخصائص هذه الأزمة، أنها تنعكس وتؤثر على جميع المجالات في الدولة وبشكل خاص وأكثر تأثيراً على تنمية المواطنين وحياتهم اليومية مما يجعل هذه الأزمة تولد أزمات أخرى ويزداد علاجها صعوبة.

ويري الباحث أن كل ما ذكر ينطبق تماما على الأزمة السودانية ابتداءً من الحصار الأمريكي المفروض على السودان وتدني مستوى العملة، وكثرة الديون المتركمة علي السودان وتفشى البطالة...الخ كل هذه الأزمات جعلت الإقتصاد السوداني يتدرج إلى الوراء مما يتطلب التدخل السريع لوضع حلول ناجعة لحل الأزمة بدلاً من الحلول الأنية التي توضع دائماً لحل الأزمات وفي نهاية المطاف يرجع الإقتصاد إلى المربع الأول .

### 1- أزمة الفقر :

ونشأت هذه الأزمة من ترك قوله تعالى: (كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ) (الحشر: 7). هذه الآية الكريمة تدعو إلى الإنفاق وتداول الأموال بدلاً من إحتكارها عند أناس معينين، فإذا صرف المال بالوجه المطلوب فهذا يمكن أن يحل أزمة الفقر والإفئار في الدول.

### 2- أزمة البطالة :

وبترك قوله سبحانه: (وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) (التوبة: 105)، وسائر الآيات المرتبطة بالتجارة والبيع وغيرها، حصلت (أزمة البطالة). تدعو هذه الآية إلى العمل وبالعمل تستطيع أن تحقق كل ما تريد .

### 3- أزمة القروض:

وبترك قوله سبحانه: إِيَّا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ) (آل عمران: 130)، وقوله تعالى: (الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ) (البقرة: 275)، وقوله سبحانه: (يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ) (البقرة: 276)، وما أشبه ذلك حصلت (أزمة القروض) التي ينوء المجتمع تحتها ولا يجد علاجاً لأدائها.

### 4- أزمة التضخم :

نشأت من ترك المسلمين لقوله سبحانه: (فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ) (البقرة: 279) وغيرها من الآيات الدالة على العدل.

## 5- أزمة الاستبداد :

وهذه الأزمة نشأت من ترك قوله تعالى: (وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ) (الشورى: 38) وقوله سبحانه: [وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ] {آل عمران: 159}.

## 6- أزمة القضاء :

ونشأت هذه الأزمة من ترك قوله سبحانه: (يَا دَاوُودُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوَىٰ فَيُضِلَّكَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ) (ص: 26). وقال: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ) (البقرة: 282). وغيرها من الآيات المرتبطة بالقضاء

## 7- أزمة التأخر :

وبترك قوله سبحانه: (وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمُ الْأَعْلَوْنَ أَنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ) (آل عمران: 139)، وما أشبه من الآيات المباركات حصلت (أزمة التأخر) للمسلمين.

## رابعاً: الأزمة الصحية

### 1 - أزمة الأمراض :

وبتركهم قوله سبحانه: (وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا) (الأعراف: 31) فإنه لا يجوز الأكل والشرب إلى حد الإسراف، وكلا الأمرين واضح. وبتركهم قوله تعالى: (وَإِذَا مَرَضْتَ فَهُوَ يَشْفِينِ) (الشعراء: 80) وكذلك تركوا قوله سبحانه: (ثُمَّ اتَّبَعَ سَبَبًا) (الكهف: 89) مما يدل على أن كل شيء له سبب. فالمرض له سبب، واللازم أن يعالج السبب حتى يزول المسبب. ولذا نشأت (أزمة الأمراض).

### خامساً: أزمة الأخلاق:

وبترك الاقتداء بقوله سبحانه: (وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ) (القلم: 4)، حدثت (أزمة سوء الأخلاق). حيث ترك المسلمون العمل بقول القرآن الحكيم: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ) (الأحزاب: 21)، بعد أن كان ﷺ على خلق عظيم، وبعد أن قال الله سبحانه وتعالى في حقه: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) (آل عمران: 159).

### ثالثاً: أنواع الأزمات التي تتعرض لها الجماعة المؤمنة.

ويرى الباحث أن نركز على أنواع الأزمات التي تعرضت لها الجماعة المسلمة من خلال الدراسة القرآنية التحليلية على ضوء ما سبق من الدراسة النظرية وهي كالتالي:

### أهمية دراسة الأزمات:

إن السمة العامة لعصرنا الحالي هي ظاهرة عصر المؤسسات، حيث تركز النظم السياسية المعاصرة على أهمية المحافظة على سيادة الدولة وضماني هويتها وأمنها الوطني،

وفي نفس الوقت تساهم الخطط والسياسات التنموية في التخطيط والتطوير الإداري والتقني من أجل الإستمرار في النمو وتحقيق الرفاهية .  
ويهدف علم دراسة الأزمات إلى فهم الأزمة ويستلزم ذلك أولاً وأخيراً قوة وإرادة  
وجلد وصبر في إدارة الأزمات .

فإن التعامل مع الأزمات يكون إما بالتدخل السريع الحاسم وبذلك يمكن حصر الأزمة والتغلب عليها والسيطرة على إفرازاتها والإستفادة منها أو ترك الأمور تسير على ما هي عليه، وترك الأزمة تحل نفسها وفي هذه الحالة قد تتفاقم الأمور وتخرج عن السيطرة خاصة عندما يكون الموضوع متعلق بنزاع دولي وقد يتطور إلى أن يصل لي حرب وقد تنتهي الأزمة وتتلاشى وهذا ما يضيف عليها عديد من الأشكال والأنماط والمراحل بدورة حياة الأزمة، ويمكن القول بأن علم إدارة الأزمات يهدف إلى: (حامد الدليمي : ص90)

1/ يقلل من تأثير الأزمات على حياة البشر .

2/ التعرف على الأزمات والقوى الصانعة لها والمؤيدة لها .

3/ التعرف على طريقة تحاشي وقوع الأزمات في المستقبل .

4/ التعامل مع الأزمات حين وقوعها بالطرق العلمية .

5/ إمتصاص إفرازات الأزمات وهي في أشد حالاتها .

6/ إيقاف أو تحويل جزء منها إلى مكاسب جديدة .

#### خصائص إدارة الأزمات :

توجد هنالك العديد من الخصائص والمميزات تميز الأزمات عن غيرها مثل: (سلوي الشيخ، 2003م، ص15) .

1/ المفاجأة العنيفة يقول الله عز وجل (بل تأتيهم بغتة فتبهم فلا يستطيعون ردها ولا هم ينظرون) (الأنبياء:40) .

2/ التعقيد والتشابك في قوله تعالى (ظلمات بعضها فوق بعض إذا أخرج يده لم يكد يراها ومن لم يجعل الله له نورا فما له من نور) (النور: 40) .

3/ زيادة حالة الخوف في قوله تعالى (ولنبلونكم بشئ من الخوف والجوع ونقص من الأموال والأنفس والثمرات وبشر الصابرين) (البقرة: 155) .

4/ العمل في ظروف عدم التأكد في قوله تعالى (وظنوا أنهم أحيط بهم دعوا الله مخلصين له الدين لئن أنجبتنا من هذه لنكونن من الشاكرين) (يونس: 22) .

5/ إنهيار الكيان الإداري في قوله تعالى (فما استطاعوا من قيام وما كانوا منتصرين) (يس: 45) .

6/ ضغط الوقت في قوله تعالى (تزرعون سبع سنين دأباً فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلاً مما تأكلون) (يوسف: 47) .

7/ الخدمة تحت التهديد في قوله تعالى: (قال ما مكني فيه الله خير فأعينوني بقوة أجعل بينكم وبينهم ردماً) (الكهف : 95) .

8/ إنهيار سمعة متخذ القرار في قوله تعالى (فألنقمة الحوت وهو مليم) (الصفوات: 142).

9/ إشتداد جبهة المواجهة في قوله تعالى (إذ جاءوكم من أسفل منكم وإذ زاغت الأبصار وبلغت القلوب الحناجر وتظنون بالله الظنونا) (الأحزاب: 10).

10/ الدخول في دائرة المجاهيل في قوله تعالى (أم حسبتم أن تدخلوا الجنة ولما يأتيكم مثل الذين خلوا من قبلكم مستهم البأساء والضراء وزلزلوا حتى يقول الرسول والذين آمنوا معه متى نصر الله إلا أن نصر الله قريب) (البقرة : 214)

الأزمة طبقاً إلى الأوجه الإيجابية والسلبية

مستوى الأزمة	الأوجه السلبية (تهديد)	الوجه الإيجابية (فرصة)
علي مستوى المنظمة	تشويش فوضى	البحث عن فرص، تجديد النسيج الاجتماعي
على مستوى الخطة التشغيلية	قصور ذاتي، شلل، مصدر للإدراك، صراع، تنافس	تكيف أفعال جديدة وأكثر كفاءة
على مستوى الخطة المتصلة بالنظام العلاقاتي	شد مفرط يؤدي إلى سلسلة من السلوكيات العنيفة والطائشة.	تعاون، تحالفات، وإئتلافات
على مستوى الخطة السلوكية	تصرفات روتينية مألوفة	ضغط خلاق، البحث عن حلول واضحة
على مستوى خطة القيم	مدخل متسارع باتجاه قواعد معيارية	وقائية، تماسك
على مستوى خطة التعلم		التجريب (البراكمانية)

المصدر: إيثار عبد الهادي 2011م ص 4

## مبادئ إدارة الأزمات :

توجد هنالك العديد من المبادئ لإدارة الأزمات منها:

### 1/ وضع الخطة:

الغرض من الخطة هو توفير طرق لحماية أي فرد أو شركة قد تضرر بسبب هذه الأزمة كما توفر الخطة طرق التعامل مع جمهورك بكل فئاته، كما يجب كتابة هذه العناصر في خطة واضحة وحدد من المسؤول عن تنفيذها حتى وإن كنت موجوداً وبصرف النظر عن الموقف أو الوضع .

### 2/ كن صريحاً ومباشراً:

إذا لم تكن شركتك أو مؤسستك صريحة وتتم بالشفافية منذ البداية ستبدأ الإشاعات في الظهور ولن تجد طريقة لمنع هجوم الرأي العام والإعلام، يجب أن يكون رد شركتك واضحاً ثابتاً وصريحاً منذ البداية بغض النظر عن الأداة سواء كانت بيانات صحفية أو شبكات التواصل الاجتماعي أو المقابلات التلفزيونية أو الإذاعية رسالتك وردك يجب إلا يتغيرا.

### 3/ حدد متحدثاً واحداً باسم المؤسسة:

للتأكد من أن الشركة أو المؤسسة لا توفر إلا مصدراً واحداً لردود الأفعال ومن أجل تقديم رسالة واضحة ثابتة عليك بتعيين شخص واحداً يكون صوت المؤسسة في حالة حدوث أزمات تأكد من قدرة هذا الشخص في تحمل قدرته على تمالك أعصابه لفترة طويلة .

### 4/ أجعل موظفيك جزءاً من الموقف :

موظفي المؤسسة هم أداء الدعم الرئيسي يجب إطلاعهم على أحدث المستجدات دوماً ويجب الاستعانة بآرائهم ومقترحاتهم، كما لا ننسى أن دعمهم والتزامهم بحماية الشركة سيساعدك إلى الوصول لبر الأمان بصورة أسرع . (gobzella.com.2016)

### 5/ إهتم بالعملاء

تواصل مباشرة مع عملائك وأبلغهم بأحدث المستجدات الخاصة بالأزمة أو بأول ومن أكبر الأخطاء في وقت الأزمات أن تمتنع عن كونك المصدر الأساسي للمعلومات وأن تترك عملائك في مهبط الحصول على المعلومات من الإعلام أو من التكهنات كما حدث في مصر مع حادث الطائرة الروسية، استخدم أقصى درجات الشفافية والصراحة دوماً .

### 6/ أنشر التطورات أولاً بأول:

لن تجد من يمل من الحصول على أحدث المعلومات، أن تطلع الآخرين أكثر من أن تترك مساحة رمادية للشائعات، استخدم البريد الإلكتروني والبيانات الصحفية وشبكات التواصل الاجتماعي لتصل لكل فرد من جمهورك وحتى أعدائك، أطلعهم على كل ما يحدث فور حدوثه .

## 7/ إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

استخدم أعضاء الفريق على شبكات التواصل الاجتماعي، أطلب منهم مراقبة وكتابة تقارير عن ردود الأفعال والأسئلة المتواترة بخصوص الأزمة، شبكات التواصل الاجتماعي قد تتقذك أو تدمر جهودك لإحتواء الأزمة، إستخدمها بحرص فور تعاملك مع الأزمة وإنتهائها بسلام عليك مراجعة الخطوات اللازمة لحماية سمعة مؤسستك، إنس الفكرة السائدة بأن السلبية مازالت دعاية، لن تجد شركة تعبر أزمته بنجاح بعد تأثر سمعتها وسط العملاء والمنافسين، هم خطوة أن تكون صريحاً دوماً وتطلب الدعم من الكل. (gobzella.com.2016).

### مراحل معالجة الأزمات:

لمعالجة الأزمات والكوارث لابد من إتباع هذه الخطوات: (سلوي، 2003، ص17)

التلطف: لابد للأخصائي الاجتماعي من تلطيف الأجواء وبث الطمأنينة لعملائه

1/ الإستعداد والتحفيز: لابد من الإستعداد المبكر التام من قبل المؤسسات الإجتماعية ومنظمات المجتمع المهني لمعالجة الأزمات.

2/ المجابهة: وهنا تتم مواجهة الأزمات بالتدخل المهني من قبل الأخصائي الاجتماعي.

3/ إعادة التوازن: بعد المجابهة تأتي مرحلة إعادة العملاء إلى المرحلة السابقة قبل حدوث الأزمة.

4/ التعلم.

5/ مراحل ما بعد الطوارئ والأزمات.

### سمات إدارة الطوارئ والأزمات :

1/ عملية مستمرة: لا بد من استمرارية التخطيط لإدارة الأزمة

2/ تقليل عدم التأكد: لابد من التأكد التام من خلاله عملية المساعدة حتى لا نبدد الموارد .

3/ قائمة الاحتمالات: نتوقع دائماً الاحتمالات ونتحسب لها

4/ نشاط تعليم الأفراد: لابد من تعليم الناس كيفية مواجهة الطوارئ والأزمات.

5/ تهتم بالتجارب: يجب الرجوع لتجارب المناطق المجاورة أو تجارب الآخرين في كيفية إدارتهم لهذه الأزمات.

6/ تنظيم برامج البيئة لتناسب وجهة الطوارئ

7/ تحديد الموقف: يجب تحديد وتقدير الموقف تقديراً حقيقياً

8/ يجب تطوير البرامج الطويلة: يجب تطوير ومراجعة وتقويم البرامج الطويلة.

### الأزمات في حالة الانتعاش

1/ الفشل في التشغيل الاقتصادي السليم لتحقيق أقصى طاقة للإنتاج.

2/ ضعف وكفاءة ومهارة القوى العاملة .

3/ جذب بعض المستثمرين الباحثين عن الربح السريع .

4/ استخدام تكنولوجيا سليمة ومتطورة .

**الأزمات في حال الركود :**

1/ أزمات البطالة المدمرة

2/ أزمات التوتر الاجتماعي مثل الحروب الأهلية والقبلية.

3/ أزمات إنتشار الأمراض الاجتماعية مثل الجرائم والمخدرات.....الخ.

4/ أزمات القلاقل والتوترات

5/ أزمات النظام الحكومي

6/ عدم الولاء والانتماء

**الدليل الإرشادي لخطة إدارة الأزمات**

يشتمل الدليل الإرشادي للأزمات على عدة خطوات حددها (Bland) وهي:

1/ مقدمة ووصف مختصر عما يتوقعه فريق إدارة الأزمات وكيفية استخدام نموذج الأزمات.

2/ الإجراءات المتبعة وخلاصة عما تسلكه المؤسسة من إجراءات في التعامل مع الأزمات.

3/ يجب أن ضم فريق إدارة الأزمات على كافة التخصصات والبيانات الخاصة بالأعضاء.

4/ إعداد قائمة نوعية الجمهور وتقسيمه حسب طبيعته وإمداده بتلفونات الطوارئ والنواحي الأخرى المتعلقة بخدمات المؤسسة .

5/ الرسائل الاتصالية بأنواعها المختلفة لضمان فاعلية الاتصال في إدارة الأزمات.

6/ تخصيص مراكز للتعامل مع الأزمة لتسهيل إجراءات الاتصال مع الجمهور

7/ إعداد قائمة بالمقابلات واللقاءات مع وسائل الإعلام المختلفة.

8/ خلفيات عن المؤسسة وعن نشاطها ودورها في خدمة المجتمع والجمهور.

9/ الأرقام والعناوين الهامة والتلفونات.

10/ أي معلومات هامة أخرى مثل تقارير وبرامج وسائل الإعلام (السيد السعيد، 2006م،

ص 128)

**مهددات إدارة الأزمات والكوارث: (يوسف، 2014م، ص43)**

1/ ضعف التوعية بمخاطر الأزمات

2/ عدم الإهتمام اللازم بالعامل البشري تدريباً وتأهيلاً.

3/ عدم توفر الاحتياجات الضرورية من الموارد وعلى أساسها الأموال وقواعد المعلومات

ووسائل الاتصالات الحديثة والمواصلات أنواعها وأجهزة الإنذار المبكر المتطورة في الوقت

المناسب .

4/ ضعف الاستفادة من الخبرات والتجارب السابقة وقلة الدراسات والبحوث في مجال إدارة الكوارث والأزمات بأنواعها.

5/ صعوبة التمييز بين الأزمات والكوارث في بعض الظروف لتشابه عناصرها وتتابع مكوناتها في كثير من صورها.

6/ غياب إدراك أن الأزمة أو الكارثة لا يمكن تجنبها بصورة مطلقة ولكن يمكن إضعاف خسائرها من خلال مجموعة من الوسائل والأساليب العلمية  
**مقومات إدارة الأزمات:**

يمكن أن نحدد أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات من خلال أدبيات الدراسة التي تطرقت لتلك المقومات فيما يلي : (سارة وآخرون، 2015م ص14) .

#### **أ/ تبسيط الإجراءات وتسهيلها:**

لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة تكون حادة وعنيفة، وأيضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فلأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته .

#### **ب/ إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية :**

لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الإرتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه إحتمال ضغطها، ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي :

1/ التخطيط 2/ التنظيم 3/ التوجيه 4/ المتابعة

#### **ج/ تقدير الموقف الأزموي :**

لابد أن شمل تقدير الموقف الأزموي تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة وتطورها، وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة والمساعدة لها والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانيات المتاحة لدى الجهة المسؤولة من إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة من أبعاد الأزمة، والتنبؤ بإحتمالات تطور الأحداث، وإمكانية السيطرة عليها .

#### **د/ تحدد الأولويات :**

بناءً على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمات، توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معينة .

## هـ/ تفويض السلطة :

يعد تفويض السلطة (قلب) العملية النابض، وشريان الدورة الدموية في إدارة الأزمات، ومن ثم ينظر إلى تفويض السلطة محور العملية الإدارية سواء في إدارة الأزمات أم في نطاق فريق المهام الخاصة بالأزمة، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها .

## و/ فتح قنوات الإتصال والإبقاء عليها مفتوحة مع الطرف الآخر:

تحتاج عملية إدارة الأزمة إلى كم مناسب من المعلومات، والتي متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الإتصال مع الطرف الآخر يساعد علي تحقيق هذا الهدف.

## ز/ الوفرة الإحتياطية الكافية :

الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن الحضور في موقف الأزمة، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد في التصدي للأحداث إضافة إلى ما يملكه القطاع الخاص من معدات وإمكانيات كبيرة يمكن توظيفها والإستفادة القصوي من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الأزمة وإتاحة فرص العمل التطوعي وفق أسس مدروسة .

## ح/ التواجد المستمر في موقع الأحداث :

لا يمكن معالجة أزمة وهناك غياب للمعلومات الخاصة بها لدي متخذي القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين أساسيين هما :

- 1/ التواجد السري في موقع الحدث.

- 2/ تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات .

## ط/ إنشاء فرق مهمات الخاصة:

هذه الفرق تفيد أكثر في الجوانب الأمنية، نظراً لتباين الأزمات وإختلاف طبيعتها فإن من الضرورة إنشاء فرق المهمات الخاصة وذلك للتدخل السريع عند الحاجة إليها على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعال حسب نوع وحجم المهمة، كما يجب الإستفادة من الدول الأخرى ذات السبق في هذا المجال .

## ك/ الخطة الإعلامية في الأزمة:

تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأزمات والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل وأثناء وبعد الأزمة، ونظراً لما للإعلام من أهمية كبري في إدارة الأزمات، ولأنه عندما يهملش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، ولذا يقترح

إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الأزمة .

### مهارات التدخل في الأزمات :

يتضمن مهارات التدخل المهني في : (الصدقي، 73)

1/ تشخيص سريع ودقيق لعوامل الأزمة وذلك من خلال تحليل :

أ/ أسلوب الحياة السابقة على الأزمة .

ب/ الطريقة الحالية لحل المشكلة (موضاً كيفية تحريك الموارد الداخلية والخارجية )

ج/ أنماط الحاجة الإشباع، والإستجابة .

2/ التركيز على الأزمة ذاتها، فمثلاً يجب التركيز على التفاعل في مواقف الأسرة أكثر من

التركيز على أفرادها، وعلى المشاعر الكامنة أكثر من الإهتمام المتطرف بأسبابها .

3/ أهداف محددة لحل الأزمة وهذه الأهداف يجب أن تكون :

أ/ حاسمة وقاطعة ومرتبطة بالأزمة مباشرة .

ب/ يمكن تحقيقها والسيطرة عليها .

ج/ أن تكون الأهداف محددة

وتعتبر المساعدات المقدمة للعملاء في هذه الأزمات بمثابة تخفيف حدة المشكلة

لإستعادة توازن العملاء، وليست علاجاً جذرياً لمشكلاتهم والتي قد تكون سبباً لحدوث هذه

المحنة، فيرجع هذا إلى مؤسسات أخرى متخصصة على العميل الرجوع إليها، ويغلب على

هذا المدخل العلاجي عنصرى التدخل والحسم، بل يمتد أحياناً إلى فرض الخدمة ذاتها إذا

استدعي الأمر ذلك دون الإنتظار لرأي العملاء حتى لا تتفاقم الأزمة ويصعب مواجهتها .

## المبحث الثاني

### إستراتيجية إدارة الأزمات

من واقع إستقراء مفهوم الأزمة، وبحث الجوانب المختلفة وخاصة الجوانب ذات الطابع الإداري والسياسي في ضوء الخبرة المعاصرة لتنظيم السياسة بصدد إدارتها للأزمات المختلفة وخاصة تلك الأزمات المتعلقة بإدارة البيئة، ويقترح الدكتور سيد عليوة إستراتيجية لإدارة الأزمات تقوم على القواعد التالية:

1/ القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والإقتصادية والإجتماعية والإدارية.

2/ تأصيل مناخ إداري يقوم التفاهم والمشاكل بين جميع المستويات والتخصصات خاصة الوظيفية على مستوى الإداري أو المستوى المركزي.

3/ المرونة التي تمكن من التسلسل التنظيمي للخدمات وإعادة تشكيلها وفق ظروف الأزمة.

4/ العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة القضايا المجتمعية المتعلقة بإدارة الأزمات.

5/ صياغة التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات.

6/ تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات.

7/ القدرة على ترتيب الأولويات وتوجيه اهتمام المجموعات والأفراد إليها وإعطاء عناية خاصة للتغذية العكسية.

8/ بناء وتنمية شبكة من الإتصالات الفعالة التي توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة وتعين في أبعاد المشكلة أو المشكلات الماثلة ووضع المؤشرات لما سيترتب عليها من نتائج . (سويلم، 2018م، ص21).

9/ الكفاءة والفاعلية في إستقراء المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك الكامل لطبيعة الأزمة ويمكن إستكشاف كل البدائل المختلفة لدرء أخطارها أو التخفيف منها أو الإعداد بمواجهتها عند حدوثها.

10/ القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه إهتمام المجموعات والأفراد والمشكلات الرئيسية مع الإستفادة من التغذية المرتدة التي تفيد التنظيم بحدود فعل متباينة تجاه أساليب معالجة الأزمة.

11/ الفاعلية في تنمية العلاقات المتبادلة والتعاونية والتكاملية مع فعاليات البيئة ذات العلاقات والعمل على تنسيق جهودها في إطار منظومة موحدة مع النشاطات الرسمية.

12/ تحديد أفضل الأساليب لتنمية وعي الرأي العام بمخاطر وتحديات الأزمات. (الصيرفي، 2008م، ص98).

## أنواع الإستراتيجيات :

هنالك العديد من الإستراتيجيات في إدارة الأزمات منها أولاً : إستراتيجية العنف:

تستخدم هذه الإستراتيجية في الحالات التالية :

1/ عدم توفر البيانات عن الأزمة .

2/ الإنتشار المتشعب للأزمة .

3/ الأزمات المتعلقة بالقيم والمبادئ والأخلاقيات

**الأسلوب المتبع في هذه المواجهة :**

أ/ التدمير الداخلي للأزمات : وذلك عن طريق خلق صراع بين القوى الصانعة للأزمة .

ب/ التدمير الخارجي للأزمات : وذلك من خلال :

1/ حصار العناصر المسببة للأزمة .

2/ استخدام أجهزة التجسس والإنصات . ( الصيرفي، 2008م، ص99 ).

**ثانياً : إستراتيجية وقف النمو :**

تستخدم في قضايا الرأي العام والإضطرابات العمالية وهي تسعى إلى تحقيق حدة

الحزر المصاحب للأزمة وضمان عدم وصولها إلى درجة الانفجار.

**الأسلوب المتبع في المواجهة:**

1/ التوجيه والنصح والإرشاد لتخفيف حدة الأزمة.

2/ التعامل بحرص مع القوى المسببة للأزمة.

3/ تقديم بعض التنازلات التكتيكية.

4/ تهيئة الظروف للتفاوض.

**ثالثاً : إستراتيجية التجزئة :**

تستخدم هذه الإستراتيجية في تفنيت الأزمات الكبيرة والتي تشكل تهديداً كبيراً عندما

تكون مجمعة في كتلة واحدة والأسلوب المتبع هنا:

1/ خلق نوع من التعارض في المصالح بين الأجزاء الكبيرة والمكونة لتحالفات الأزمة

2/ تساعد بعض القيادات المغمورة على الصراع على قيادة أحد الأجزاء .

3/ تقديم الإغراءات ضد استمرار التحالفات .

**رابعاً : إستراتيجية إجهاض الأفكار:**

تركز هذه الإستراتيجية على التأثير على الفكر الصانع للأزمة، وذلك عن طريق

إضعاف الأسس والركائز التي يستند عليها بحيث ينصف عنه بعض القوى المؤيدة والأسلوب

المتبع في المواجهة هنا:

1/ التشكيك في العناصر المكونة للفكرة.

2/ التحالف مع الفئات المرتبطة بشكل ضعيف بهذا الفكر. ( الصيرفي، 2008م، ص 99 ).

### خامساً: إستراتيجية الأزمة للأمام :

تستخدم في مواجهة التكتلات التي تصنع الأزمة وهي ذات الوقت غير متشابهة ومتنافرة ومن ثم تعتمد هذه الإستراتيجية على دفع الصراعات بين هذه التكتلات إلى الأمام، والأسلوب المتبع :

1/ تقديم تنازلات لتكون مصداً للصراع .

2/ تسريب إشاعات عن إنهيارات حدثت نتيجة لحدوث الأزمة .

3/ التظاهر بالضعف وعدم القدرة علي المقاومة .

ويخلص الدكتور عليوة من جملة ما تقدم إلى أطروحات ثلاث: (سويلم، 2018م،

ص 22)

أ/ أن إدارة الأزمات تستوجب بطبيعتها توافر معلومات عن جوانب متعددة وخبرات مهنية وفنية لا تتأني لكيان تنظيمي واحد الأمر الذي يجعل إدارة الأزمات مسئولية جماعية أي العمل الجماعي الذي تتداخل وتدرج فيه أدوار ونشاطات أجهزة وكيانات مختلفة .

ب/ أن التكوين المؤسسي التقليدي القائم على البيئة الوظيفية لما فيه من تجزئة للإختصاصات والمسئوليات وما يكتنفه من محدودية وبط في الإتصالات .

ج/ أن التنسيق التنظيمي لإدارة الأزمات ينبغي أن يبني على تفاعل وتمازج فيه نشاطات وجهود كل الكيانات والخبرات .

### أساليب حل الأزمات والتعامل معها :

هنالك نوعان من أساليب حل الأزمات وهما : ( عبد السلام، 2015م، ص 99 )

#### 1/ الطرق التقليدية

ومن أهم هذه الطرق:

أ/ إنكار الأزمة: حيث تتم ممارسة تعميم إعلامي على الأزمة وإنكار حدوثها، وإظهار صلابة الموقف وأن الأحوال على أحسن ما يرام وذلك لتدمير الأزمة والسيطرة عليها وتستخدم هذه الطريقة في ظل الأنظمة الدكتاتورية والتي ترفض الاعتراف بوجود أي خلل في كياناتها الإداري، أفضل مثال لها إناء التعرض للوباء، وأي مرض صحي... الخ .

ب/ كبت الأزمة: تعني تأجيل ظهور الأزمة وهو نوع من التعامل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها .

ج/ إخماد الأزمة: أي تقليل من شأن الأزمة {من تأثيرها ونتائجها} وهنا يتم الاعتراف بوجود الأزمة ولكن بإعتبارها أزمة غير مهمة .

د/ **تنفيس الأزمة:** وتسمى تنفيس البركان للتخفيف من حالة الغليان والغضب والحيلولة دون الانفجار.

هـ/ **تفريغ الأزمة:** حسب هذه الطريقة يتم إيجاد مسارات بديلة ومتعددة أمام قوة الدفع الرئيسية والفرعية المولدة لتتأثر الأزمة لتتحول إلى مسارات عديدة وبديلة تستوعب جهده ويقلل من خطوته ويكون التفريغ إلى ثلاث مراحل:

1/ مرحلة الصراع: أو مرحلة المواجهة العنيفة مع القوي الدافعة للأزمة لمعرفة مدى قوة الأزمة ومدى تماسك الفرد التي أنشأها.

2/ مرحلة وضع البدائل: وهنا يقوم المدير بوضع مجموعة من الأهداف البديلة لكل اتجاه أو فرقة إنبثقت عن الصراع، وهذه العملية تشبه إلى حد ما.

3/ مرحلة التفاوض: مع أصحاب كل فرع أو بديل أي مرحلة إسقاط وإمتصاص وتكيف أصحاب كل بديل عن طريق التفاوض مع أصحاب كل فرع من خلال رؤية علمية شاملة مبنية على عدة تساؤلات مثل : ماذا تريد من أصحاب الفرع الآخر؟، وما الذي يمكن تقديمه للحصول على ما تريد؟ وما الضغوط التي يجب ممارستها لإجبارهم على قبول التفاوض .

و/ **عزل قوي الأزمة:** يقوم مدير الأزمات برصد وتحديد القوي الصانعة للأزمة وعزلها عن تأثيرها وذلك من أجل منع إنتشارها وتوسعها وبالتالي سهولة التعامل معها ومن ثم حلها أو القضاء عليها .

## 2/ الطرق غير التقليدية :

وهي طرق مناسبة لوح العصر ومتوافقة مع متغيراته وأهم هذه الطرق:

أ/ **طريقة فريق العمل:** وهي من أكثر الطرق إستخداماً في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة، حيث يتم حساب كل عامل من عوامل وتحديد التصرف المطلوب مع عامل.

ب/ **طريقة الإحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات:** حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات فيتم تكوين إحتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا حصلت الأزمة، وتستخدم هذه الطريقة غالباً في المنظمات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص السيولة.

ج/ **طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات:** وهي أكثر الطرق تأثيراً وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد ويكون عنصرها بشري، وتعني الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

د/ **طريقة الإحتواء:** تعني هذه الطريقة أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم إستخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات الأزمات.

هـ/ طريقة تصعيد الأزمة: تستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم وعندما يكون هنالك تكثف عند مرحلة تكوين الأزمة، فيعمد المتعاون مع الموقف إلى تصعيد الأزمة لفك هذا التكتل ويقلل ضغط الأزمة.

و/ طريقة تفريغ الأزمة من مضمونها: وهي من انجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين قد يكون سياسياً أو إجتماعياً أو دينياً أو إقتصادياً أو ثقافياً...الخ، ومهمة المدير هي إفقاد الأزمة لهويتها ومضمونها، وبالتالي فقدان قوة الضغط لدي القوي الأزموية ومن طرقها الشائعة هي:

1/ التحالفات المؤقتة.

2/ الإعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها.

3/ تزعم الضغط الأزموي ثم توجيهه بعيداً عن الهدف الأصلي.

ز/ طريقة تفتيت الأزمة: هي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة وخطرة وتعدت هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة، وتحديد إطار المصالح المتضاربة والمنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات .

ح/ طريقة الوفرة الوهمية: وهي تستخدم الأسلوب النفسي للتغطية على الأزمات كما في حالات فقدان الموارد التموينية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه المواد للسيطرة على الأزمة ولو مؤقتاً (عبد السلام، 2015م، 100 )

ط/ طريقة تحويل مسار الأزمة: وتستخدم هذه الطريقة مع الأزمات بالغة التعقيد والتي لا يمكن وقف تصاعدها، وهنا يتم تحويل الأزمة إلى مسارات بديلة ويتم إحتواء الأزمة عن طريق إستيعاب نتائجها والرضوخ لها والإعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجة إفرزاتها ونتائجها بالشكل الذي يؤدي إلى تقليل أخطارها. (عبد السلام، 2015م، ص 102).

## المبحث الثالث

### الأزمات في السودان

اتفق العديد من الباحثين على أن البيئة هي إجمالي العناصر التي تحيط بالإنسان، وتؤثر على وجود الكائنات من الهواء، والتربة والمناخ والحيوانات والنباتات والأحياء المائية في أعماق البحار والمحيطات، وهي مجموعة من الأنظمة المتشابكة وكل ما يحيط بالإنسان من ظواهر أو مكونات طبيعية حية أو غير حية على سطح الأرض من جبال وسهول وهضاب ووديان وصخور وتربة وعناصر المناخ المختلفة من ضغط ورياح وحرارة وأمطار وموارد المياه العذبة .

والبيئة تمثل القدرة الربانية التي احكم الله صنعها ووفر لكل الكائنات أسباب حياتها .

#### أسباب الأزمات والكوارث في السودان :

هنالك العديد من الأزمات والكوارث في السودان منها: (حسن يوسف، 2014م،

ص51)

1/ حالات الفقر والإزدحام وتدهور صحة البيئة.

2/ توفر الظروف الإيكولوجية المواتية لتوالد الحشرات الناقلة للمرض.

3/ حركة السكان المصابين خارج المنطقة المتأثرة ودخول أفراد غير محصنين إليها.

4/ سوء التغذية.

5/ عدم المقدرة على تحصين المواطنين وإدراك أهميته.

6/ حدوث الكوارث الطبيعية وتلك التي من صنع الإنسان التي تقام من حدة الكارثة الأصلية، وذلك لأسباب عديدة أهمها وجود المرض أصلاً قبل الكارثة وإنهيار المرافق العامة، خاصة المرافق الصحية وضعف وسائل الإتصال وتلوث مياه الشرب وتدهور صحة البيئة .

#### الحروب الأهلية:

قامت الحروب الأهلية ف السودان منذ قديم الزمان فنجد النزاعات بين القبائل المختلفة قد تكون أحياناً لأسباب ضعيفة جداً وتقضي علي الأخضر واليابس وتزهق فيها الأرواح، وقد حدثت في جنوب السودان، كما أن الحرب الأهلية التي حدثت في جنوب البلاد قبل الاستقلال بمنطقة تورييت عام 1955م وبدأت تنتقل شمالاً في بحر الغزال، إلى أن جاءت اتفاقية أديس أبابا عام 1972م لتخمد نيران الحرب وعاش الجنوب فترة من الاستقرار والأمر الذي ساعد على قيام الكثير من مشروعات التنمية .

ثم قامت الحرب مجدداً بمدينة بور عام 1983م وهي أطول حرب أهلية بالرغم من كل المحاولات والمؤتمرات التي توصي بوقف الحرب الأهلية، وكان من بينها إتفاقية

الخرطوم للسلام، والتي كان من بين شروطها تقرير مصير جنوب السودان حسب رغبة سكان الجنوبيين أنفسهم وعن طريق إجراء إستفتاء مفتوح وحر ومباشر يقررون فيه ما يشاءون نحو اتحادهم مع شمال السودان أو الانفصال بالتراضي وكان ذلك في أبريل 1997م، ثم انهارت الاتفاقية مرة أخرى ورجعت الحرب إلى المربع الأول وكان من نتائجها المزيد من القتل والتشرد والنزوح إلى أن جاءت إتفاقة نيفاشا للسلام بعد جولات شاقة وتوجت بالتوقيع النهائي عليها في نيروبي يوم 2005/1/9م.

### قانون الشريعة الاسلامة 1983م:

في عام 1983م بدأت النزاعات في السودان مرة أخرى إلى السطح، حيث قام الرئيس السوداني وقتها جعفر محمد نميري بإعلان قانون عرف بإسم قانون سبتمبر 1983م، أو قانون الشريعة الإسلامية، والذي بموجبه أعلن الرئيس النميري نفسه إماماً علي المسلمين، وقد أثار غضب قطاع كبير من الشارع السوداني، حيث أن هذا القانون مخالف للدستور، ومخالف لاتفاقية السلام التي وقعت بعد الحرب الأهلية الأولى.

معارضة الحزب الجمهوري وانتفاضة ابريل 1985م كان من ابرز المعارضين لقوانين سبتمبر الأستاذ محمود محمد طه، والذي كان رئيساً للحزب الجمهور ف ذلك الوقت، وكان يري أن هذه القوانين ليست لها علاقة بشرع الله ولا بالإسلام وأنها وضعت فقط لإرهاب الناس والسيطرة علي الحكم وقمع المعارضة، وفي الثامن من أبريل سنة 1985م نجحت المعارضة في عزل النميري فما عرف بانتفاضة أبريل.

### النزاع في الفترة من 1985م-2005م:

استمر النزاع الدائر لمدة عشرين عاماً بعد الإطاحة بالنميري وتقاتل الجانبان الشمال والجنوب على مدار هذه السنوات وخلال هذه الفترة تم توقيع اتفاق السلام في عام 1989م لوقف الصراع، ولكن سرعان ما قام عمر البشير بانقلاب عسكري في نفس العام وعاد العنف والقتال مرة أخرى وقتل ما يقارب مليون مدني وشرذ حوالي 2مليون لاجي في دول الجوار ونزح الكثير من السكان إلى شمال البلاد، ومع بداية التسعينات زادت المحاولات الدولية لإنهاء الصراع في السودان، ولكن معظم المحاولات باءت بالفشل، وذلك نظراً للطبيعة الجغرافية لدولة السودان، والتي تشمل مساحة كبيرة صعب اتفاق جميع الاطراف فيها، حيث أنه مع إنهاء الصراع بين الجهات المتنازعة، تظهر حركة جديدة لم تكن طرفاً في الأحداث من قبل حتى إنتهت الحرب أخيراً في العام 2005م .

### اتفاقية السلام 2005م ونهاية الحرب الأهلية:

إنتهت الحرب الأهلية السودانية الثانية بعد صراع طويل دام حوالي 28 عاماً، وذلك بتوقيع اتفاقية نيفاشا والتي عرفت باتفاقية السلام الشامل لأنها كانت عبارته عن مجموعة

اتفاقيات مجمعة بين الشمال والجنوب، وقد تم توقيعها على مدار ثلاث سنوات، وقد مثلت كل إتفاقية من هذه الاتفاقيات فصلاً ن فصول إتفاقية السلام الشامل، وهذه الاتفاقيات هي إتفاقية ماشاكوس بدولة كينيا الموقعة بتاريخ 20 يوليو 2002م، وإتفاقية أخرى بنيفاشا بكينيا وقعت بتاريخ 7 يناير 2004م، ثم إتفاقية رابعة تم توقيعها 26 مايو 2004م ثم إتفاقية أخرى وقعت في 25 سبتمبر 2004م، و 30 أكتوبر 2004م، و 31 ديسمبر 2004م ثم التوقيع علي الإتفاقية الشاملة أو إتفاقية نيفاشا بتاريخ 9 يناير 2005م (<https://almrsal.com>2017).

وإذا نظرنا إلى ولايات دارفور فإن الحروب الأهلية بين قبائلها المختلفة أخذت حيزاً كبيراً وشغلت بال الرأي العام المحلي والإقليمي والعالمي، إذ أن الإحصاءات تبين حجم المشكلة والمأساة التي تعيشها دارفور، والتي أدت إلى تحركات قسرية للمواطنين وتدمير البيئة وجعلهم مواطنين بلا مأوى يستجدون العون والإغاثة مكونين معسكرات مؤقتة حول المناطق الآمنة، ورغم المجهودات التي بذلت لإيجاد حلول لتلك الحروب الأهلية، فإن كثيراً ما تخرق الاتفاقيات ويعود الحال إلى ما كان عليه (يوسف، 2014م، ص118).

#### أسباب الحروب الأهلية :

تعتبر الحروب الأهلية من أكبر المعوقات التي تعيق عملية التنمية وتعمل كذلك على هناك النسيج الاجتماعي بينهم مكونات السكان ومن أهم أسبابها: (يوسف، 2014م ص118)

1/ التنمية غير المتوازنة: أن التنمية تستهدف التغيير في كل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للإنسان وفق الخطط الموجهة من قبل الدولة ولا يقتصر ذلك علي النهوض بمشروع معين وإنما يجب أن تكون شاملة بحيث لا تتكرر مشاريع التنمية والمؤسسات الخدمية في المدن الكبرى .

2/ الحدود المتاخمة لأكثر من دولة مما يساعد تدفق السلاح مما يؤدي إلى خلل في التوازن الأمني في المناطق الحدودية .

3/ السعي وراء الوصول إلى كرسي الحكم حتى يفجر نزاعاً مسلحاً بين الأحزاب والتنظيمات السياسية المختلفة.

4/ هيمنة الدول الكبرى ومحاولة الحصول علي حلفاء داخل الدول النامية مما يخلق نوعاً من التوترات والنزاعات المسلحة داخل كل دولة .

5/ إهمال التقليد القاضي بعقد المؤتمرات والاجتماعات القبلية الدورية التي تناقش المشاكل المختلفة ويتم فيها تبادل وجهات النظر حول النزاعات الفردية والجماعية بين القبائل ومعالجتها.

6/ في بعض المجتمعات حسب القيم والمعتقدات عندهم يعتبرون العنف والنزاع المسلح شجاعة .

7/ حل الإدارة الأهلية: من المعروف أن الإدارة الأهلية تعتبر صمام أمان بالنسبة للحكومة ولها أدوار مهمة في المجال الاجتماعي والإداري، وما أن جاءت حكومة مايو عام 1969م حتى حلت الإدارة الأهلية في عام 1971م وكل التنظيمات الإدارية التي أعقبتها لم يكن لها دور مؤثر وسط القبائل وحل النزاعات المسلحة بحكمة.

8/ الصراع بسبب الموارد: إزداد الضغط على الموارد في دارفور بسبب الزيادة السكانية والحيوانية وموجات الجفاف والتصحر ويحدث النزاع بين الرعاة أنفسهم أو بين الرعاة والمزارعين، إذ سرعان ما يتحول إلى نزاع قبلي تمتد آثاره لتشمل عدة مناطق، وهو في الغالب يحدث بين قبيلتين مختلفتين عرقياً وثقافياً.

9/ المراحل أو المسارات: وهي عبارة عن طرق يسير فيها الرعاة في فترة النشوق أي رحيلهم من المنطقة الشمالية في دارفور إلى المنطقة الجنوبية بحثاً عن المراعي والماء وأيضاً عند رجوعهم في فصل الخريف لمناطقهم الأصلية، وتحدث الإحتكاكات بينهم والمزارعين للأسباب الآتية:

أ/ ضيق المرحال أو المسار

ب/ توسع الزراعة على حساب المسارات.

ج/ إقامة القرى والفرقان في المسارات.

د/ حجز الكلاً.

10/ الإستعلاء أو الشعور بالدونية: ويظهر هذا جلياً بين المجموعات المختلفة حيث تستعلى على بعضها البعض وتهمين على مراكز إتخاذ القرار والمناصب الدستورية السيادية مما يثير الغبن الاجتماعي والشعور بالدونية وسط المجموعات الأخرى.

**الزلازل في السودان :**

لم يشتهر السودان بحدوث زلازل عنيفة، ولكن شهد عدد من الزلازل الضعيفة في مناطق كثيرة وأمثلة لتلك الزلازل ما حدث في العام 1979م في جبل مرة ونتج عن ذلك تغييرات في أعماق الآبار، ففي عدد منها غاصت المياه وفي عدد آخر صارت المياه أقرب للسطح .

كذلك الزلزال الذي ضرب مدينة الخرطوم عام 1993م ولكن لم تحدث أي نوع من الخسائر. في العام 2017م في شهر نوفمبر كذلك حصلت هزت في ولاية النيل الأزرق في مدينتي الروصيرص وشمال مدينة الدمازين وكانت بقوة (4.3) بمقياس ريختر ولكنها لم تحدث خسائر في الأرواح والممتلكات. (<https://alnilin.com>)

## الفصل السادس

### الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة

المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

## الفصل السادس الدراسة الميدانية

### تمهيد:

يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث: المبحث الأول يتناول إجراءات الدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني يتناول تحليل بيانات الدراسة، المبحث الثالث تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

### المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية:

يستخدم الدارس في هذه الدراسة المنهج الوصفي باعتباره من أهم الأساليب التي تتناسب مع الدراسة وذلك من خلال البحث عن الحقيقة ذات الصلة بموضوعات الحاضر من خلال دراسة الفئات المختلفة، ويقوم المنهج بعملية الوصف التحليل وإعتمدت الدراسة كذلك على المنهج التاريخي لأنه يتيح للدارس الوصول إلى الحقائق التاريخية ذات الصلة بالموضوع، كما إعتمدت على منج دراسة الحالة.

### وسائل جمع المعلومات :

نظراً لتعدد الجوانب ولطبيعة الدراسة كان لا بد من تنوع وسائل جمع البيانات والمعلومات من المصادر المختلفة، منها البحوث السابقة، الكتب، الوثائق، أما البيانات الميدانية تم الاعتماد على الآتي:

### 1/ المقابلة:

لإكمال إجراءات الدراسة كان لا بد من إجراء بعض المقابلات العلمية مع بعض مدراء المؤسسات الإجتماعية ممثل : مدير منظمة مبادون، مدير إدارة الأوبئة بوزارة الصحة والتنمية الإجتماعية، مدير ديوان الزكاة، من خلال هذه المقابلات أجابوا على بعض الأسئلة المهمة التي إستند عليها الدارس في كثير من جوانب الدراسة وساعدت في الوصول إلى بعض النتائج والمعلومات.

### 2/ الملاحظة:

تم إستخدام الملاحظة بدون المشاركة بمعنى أن عملية الملاحظة تمت من خلال مراقبة بعض مواقع العمل والوسائل المستخدمة في مواجهة بعض الأزمات المختلفة لاسيما إستعداد المؤسسات الإجتماعية في مواجهة الأزمات المختلفة من خلال زيارة الدارس لوحدة إدارة الأزمات المختلفة مثل: مثل منظمة مبادون، ديوان الزكاة، إدارة الأوبئة والطوارئ،... الخ.

### 3/ الإستبيان:

تم استخدام وسيلة الإستبيان بإعتبارها الوسيلة الفعالة في جمع البيانات، قام الدارس بإعداد إستمارة موجهة للعاملين في المؤسسات الإجتماعية، وقد مر الإستبيان بعدد من المراحل المختلفة منها :

أ/ المرحلة الإبتدائية: وهي مرحلة وضع الأسئلة حسب الفروض التي إعتمدت عليها الدراسة. ب/ عرض الإستبيان علي المحكمين: تم عرض الإستبيان على العلماء والخبراء والمختصين في مجال البحث العلمي حيث شاركوا في تحكيم الإستبيان من خلال إضافة وحذف بعض الأسئلة.

ج/ تعديل الإستبيان بعد التحكيم : قام الدارس بجمع الإستبيان من المحكمين وتم إعادة وصياغة الإستبيان .

#### عينة الدراسة:

قام الدارس بدراسة ميدانية شملت العاملين بالمؤسسات الإجتماعية بولاية النيل الأزرق، حيث تم توزيع عدد (365) إستمارة علي المبحوثين وقد إستلم الدارس منها عدد (347) إستمارة علماً بأن العينة الحقيقية لمجتمع الدراسة هي: (341)، علماً بأن حجم العينة يقدر بحوالي 2851.

## المبحث الثاني مجتمع الدراسة

### ولاية النيل الأزرق

أنشأت ولاية النيل الأزرق وفق المرسوم الجمهوري العاشر لسنة 1993م في ظل إعادة تقسيم الولايات، وكانت في السابق تتبع للإقليم الأوسط، تحتل ولاية النيل الأزرق موقعاً مميزاً حيث تحدها من الجنوب مقاطعة أعالي النيل بدولة جنوب السودان، ومن الشمال ولاية سنار ومن الشرق ولاية القضارف .

### الموقع والمساحة:

تقع ولاية النيل الأزرق بين خطي طول 33- 35، وخطي عرض 10 - 13 درجة وتبلغ مساحة الولاية حوالي 385000 كلم .

### السكان:

يبلغ إجمالي سكان ولاية النيل الأزرق حوالي 977437 تسعمائة سبعة وسبعون وأربعمائة سبعة وثلاثون نسمة، يقطن هذا العدد في مساحة تبلغ 38% بينما يمثل سكان محلية الدمازين حوالي 249801 نسمة بنسبة تبلغ 24% من سكان الولاية المجموعات الإثنية الرئيسية هي قبائل الفونج، الهمج، البرتا، الدوالة، القمز الرقاريق، الأدوك، المابان، البرون، الوطاويط، بالإضافة إلى قبائل الفلاتة، الهوسا، البرنو، والمجموعات العربية مثل : رفاعة، كنانة، بجانب قبائل غرب وشمال السودان، الدارس: تعتبر ولاية النيل الأزرق واحدة من الولايات التي يوجد بها تمازج وتعايش إجتماعي منقطع النظير مقارنة بولايات السودان المختلفة .

### محليات الولاية :

تبلغ عدد محليات ولاية النيل الأزرق سبعة محلية وهي: الدمازين، الروصيرص، قيسان، الكرمك، قيسان، باو، التضامن، ود الماحي .

تعتبر مدينة الدمازين عاصمة الولاية، تتوفر فيها مقومات وموارد هائلة لموقعها الجغرافي المميز إذ تقع في الإقليم المناخي الرطب وتتراوح الأمطار التي تهطل ما بين 650-750مليمتر، عدد أيام هطول المطر يصل إلى 57 يوماً منها 47 يوماً خلال الأربعة أشهر، يونيو - سبتمبر متوسط معدل هطول الأمطار السنوي 619 ملمتر، وتعتبر محلية الدمازين منطقة سهلية بالدرجة الأولى، بينما تتفاوت طبيعة الأرض في بقية الولاية وبها السهول والهضاب والجبال الصغيرة، وغيرها من التربة الطينية وهي من أكثر أنواع التربة مناسبة للزراعة، كما تشتهر بالزراعة الآلية، والزراعة المطرية، والزراعة البستانية

والمترات، وتزرع فيها جميع المحاصيل المختلفة ومن أهمها الذرة بأنواعها المختلفة مثل : السمسم، زهرة الشمس وكذلك الولاية زاخرة بالثروة الحيوانية بأنواعها المختلفة، وتنشط فيها التجارة المحلية وتجارة الحدود مع الجارة أثيوبيا .

### منظمة مبادرون :

هي منظمة وطنية أسسها نفر كريم من أبناء السودان الذين كانوا يعملون في منظمات الأمم المتحدة عام 2005م لتحقيق أهداف الألفية الثالثة، رئاسة المنظمة في العاصمة الخرطوم ولها عدة فروع في كل من ولاية وسط دارفور، زالنجي، وجنوب كردفان في مدينة كادقلي، والنيل الأزرق ورئاستها في مدينة الدمازين، وتعمل المنظمة في ولاية النيل الأزرق في كل من قنيس شرق، قنيس غرب، الكروري، بكوري، ود الياس، الكرمك، قيسان، للمنظمة العديد من الشراكات مع المنظمات الأجنبية والمحلية، وتعتمد في تمويل مشروعاتها على المانحين، ومن أهم المانحين : منظمة الفاو، منظمة أدرا، منظمة الهجرة الدولية، صندوق الأمم المتحدة للإسكان، الإتحاد الأوروبي،...الخ.

### أهداف المنظمة:

- 1/ العمل على حماية الأشخاص ضد الحروب والكوارث.
- 2/ العمل على إعادة إستيطان المتأثرين بالحروب وتزويدهم بالصحة والخدمات الإجتماعية والمساعدات النفسية.
- 3/ السعي لتأهيل المناطق التي تأثرت بالحروب والفيضانات.
- 4/ المساهمة في إنجاز وتعزيز السلام بين كل المواطنين.
- 5/ المساهمة في إزالة الألغام الأرضية ومساعدة ضحايا الألغام وتزويدهم بالخدمات الصحية والإجتماعية.
- 6/ المساهمة في تطوير الموارد البشرية وبناء القدرات.

### الهيكل الإداري :

يتكون من مدير القطاع، مدير المشروعات، العلاقات العامة، مدير الشؤون المالية والإدارية، مدير وحدة حماية الطفل، رئيس المجلس التنسيقي للمتطوعين.

### مجالات عمل المنظمة:

#### 1/ مجال الصحة:

توزيع الأدوية البشرية للمواطنين، تقييم مشروعات التوعية بمرض الإيدز والأمراض المنقولة جنسياً، كما قامت بدورات دورية في مجال إسحاح البيئة والإسعافات الأولية، وتوزيع بطاقات التأمين الصحي للأسر الفقيرة، وتوزيع الناموسيات.

## **2/ مجال التدريب وبناء القدرات:**

عملت المنظمة على تدريب وتأهيل المعلمين، تدريب إرشادي زراعي للمزارعين، التدريب على صناعة المراكب، تجفيف الأسماك، التدريب على تجفيف الأغذية، تدريب القابلات، التوعية القومية بالعملية الانتخابية.

## **3/ مجال التعليم**

قامت المنظمة بفتح فصول محو الأمية، ورياض الأطفال، توزيع التغذية المدرسية إلى مدارس الولاية.

## **4/ مجال الزراعة والثروة الحيوانية:**

قامت المنظمة بتوزيع البذور المحسنة، زراعة مشروعات زراعية، توزيع معدات بيطرية للمعاونين البيطريين، تطعيم بيطري لعدد 350000 رأس من الأغنام، وعدد 100000 من الأبقار.

## **5/ المشروعات الإنتاجية:**

توزيع معدات صيد ومراكب وتمليك عربية ثلاثية لإتحاد صيادي الأسماك بالولاية، كما قامت بتمليك 300 فرداً مشاريع إنتاجية، كما قامت بتوزيع دواجن للمواطنين في إطار الأمن الغذائي.

## **6/ مجال الرياضة:**

قامت المنظمة بتوزيع معدات رياضية للأندية بالدرجات المختلفة بالإضافة إلى إقامة دورات رياضية في كرة القدم والطائرة، وتدريب 30 حكماً بمختلف الدرجات.

### المبحث الثالث

#### تحليل بيانات الدراسة الميدانية

تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام أسلوب تحليل الإحصاء الوصفي متمثل في الجداول التكرارية لوصف عينة الدراسة بالإضافة إلى إختبار فرضيات الدراسة بواسطة إختبار كاي تربيع لمتغير واحد - Nonparametric Chi-Square. وذلك بمقارنة مستوى المعنوية أو القيمة الاحتمالية للخطأ (ب 0.05) إذا كانت أكبر منها يرفض الفرض أما إذا كانت القيمة أقل من 0.05. يقبل الفرض.

#### نتائج التحليل

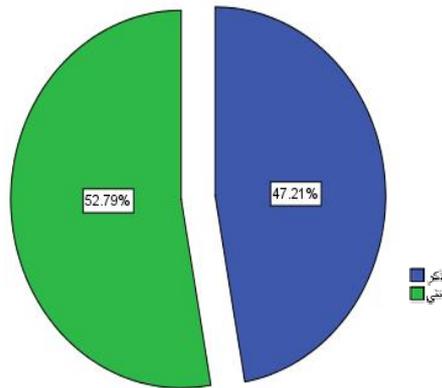
أولاً: محور البيانات الاولية: باستخدام الجداول التكرارية

#### جدول رقم (1) توزيع العينة حسب النوع

النسبة%	التكرار	البيان
47.2	161	ذكر
52.8	180	أنثى
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019م

#### شكل رقم (1) توزيع العينة حسب النوع



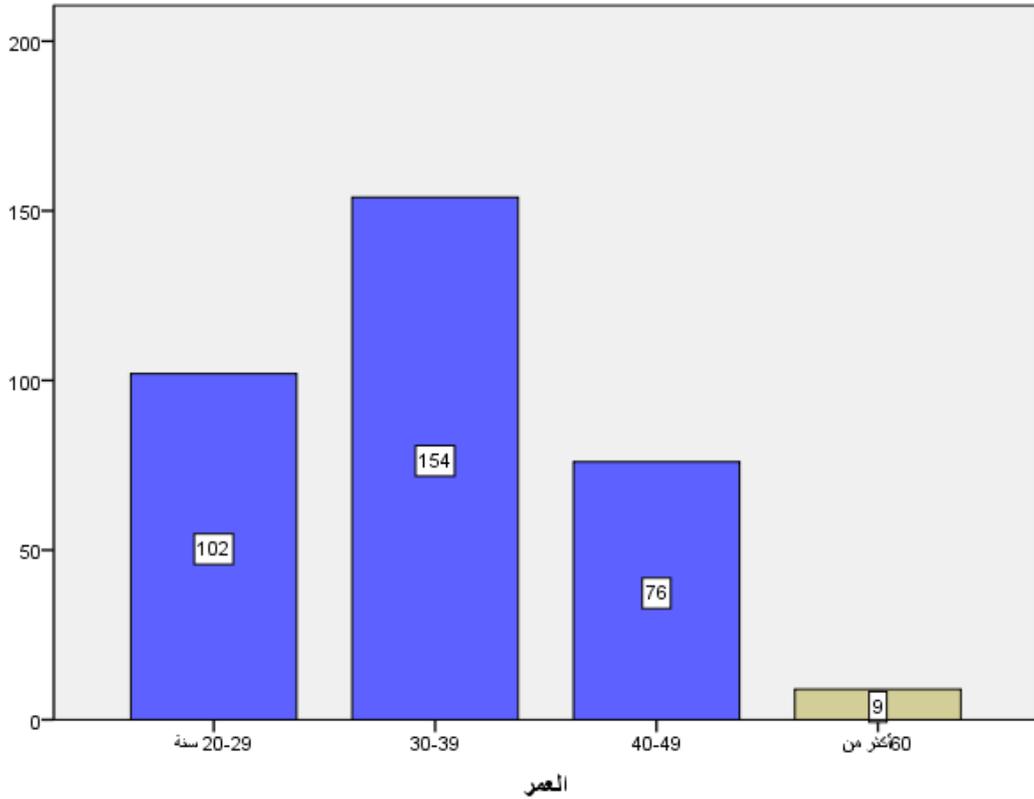
يوضح الجدول رقم (1) أن 52.8% من العينة من الذكور مقابل 47.2% من الإناث، وهذا يفسر أن الإناث تواجدن بالمؤسسات الحكومية أكثر من تواجد الرجال والسبب الظروف الإقتصادية التي يعيشها السودان عموماً ومجتمع الدراسة بصفة خاصة الأمر الذي يدفع العامل إلى البحث عن مصدر رزق إضافي حتى يتمكن من مواجهة هذه الظروف.

جدول رقم (2) توزيع العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	البيان
29.9	102	29-20 سنة
45.2	154	39-30 سنة
22.3	76	49-40 سنة
2.6	9	59-50 سنة
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019م

شكل رقم (2) توزيع العينة حسب العمر



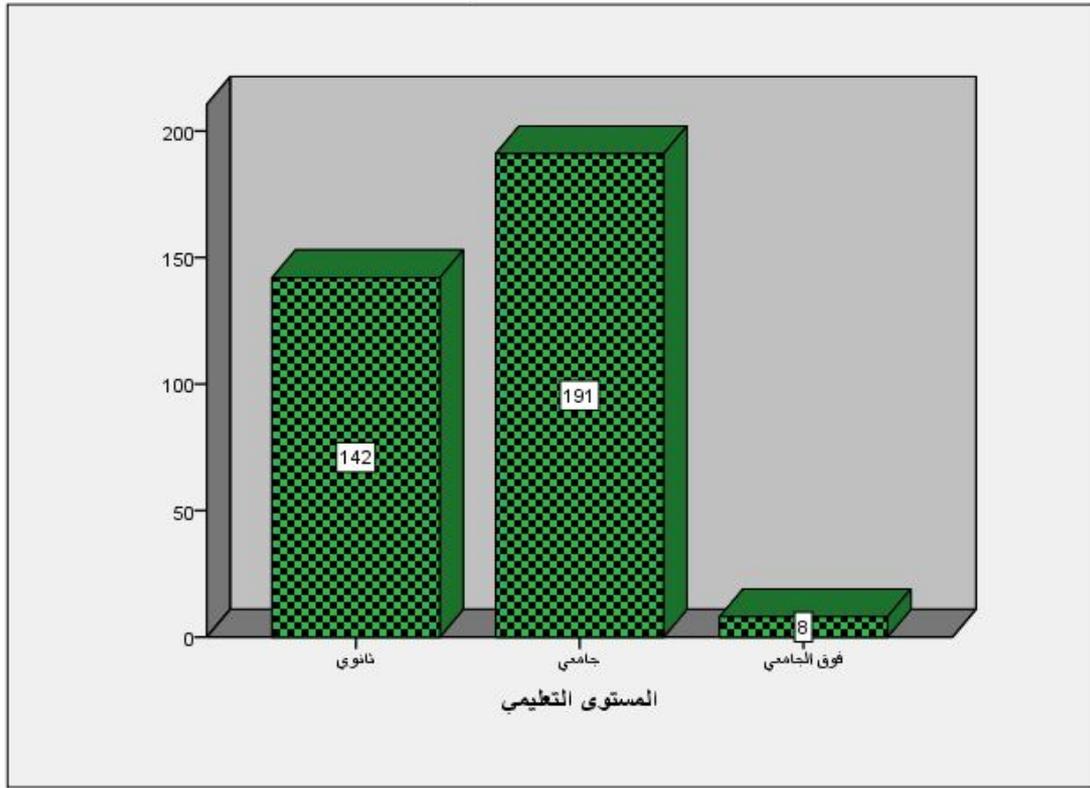
يوضح الجدول رقم (2) أن 45.2% من المبحوثين تتراوح أعمارهم من (39-30) سنة، وهذا يدل على أن الفئة العمرية هذه أكثر حيوية ونشاط ومعظمهم تم تعيينهم في مشروع توظيف الخريجين، تليها الفئة العمرية من (29-20) ثم الفئة العمرية من (49-40) ثم تليها الفئة العمرية من (59-50) عموماً يمكن القول أن الفئة الشبابية هي الفئة المسيطرة على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (3) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	البيان
41.6	142	ثانوي
56	191	جامعي
2.3	8	فوق الجامعي
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019م

جدول رقم (3) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



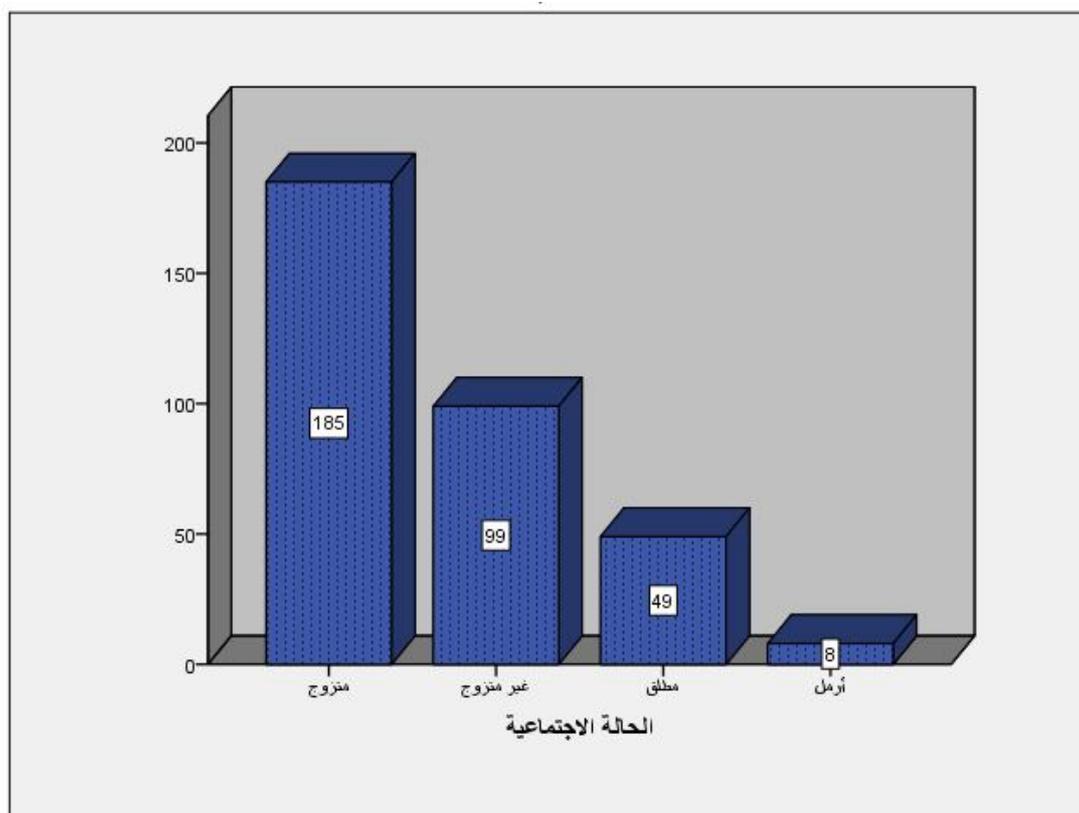
يوضح الجدول رقم (3) أن 56% من المبحوثين مستواهم التعليمي جامعي وهذه نسبة جيدة جداً إذ أن الولاية إستفادت من وجود جامعة السودان المفتوحة وكذلك أكاديمية العلوم الصحية وعملت على تأهيل الكادر وبالتالي تحسنت نسبة الجامعيين في المؤسسات الإجتماعية يليها المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 41.6%، معظم التعيينات القديمة كانت تتم بالشهادة الثانوية، ثم تليها ما فوق الجامعي بنسبة 2.3% ويوجد عدد مقدر من المبحوثين يدرسون في الدراسات العليا بجامعة النيل الأزرق والجامعات الأخرى .

جدول رقم (4) توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	البيان
54.3	185	متزوج
29.0	99	غير متزوج
14.4	49	مطلق
2.3	8	أرمل
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019

شكل رقم (4) توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



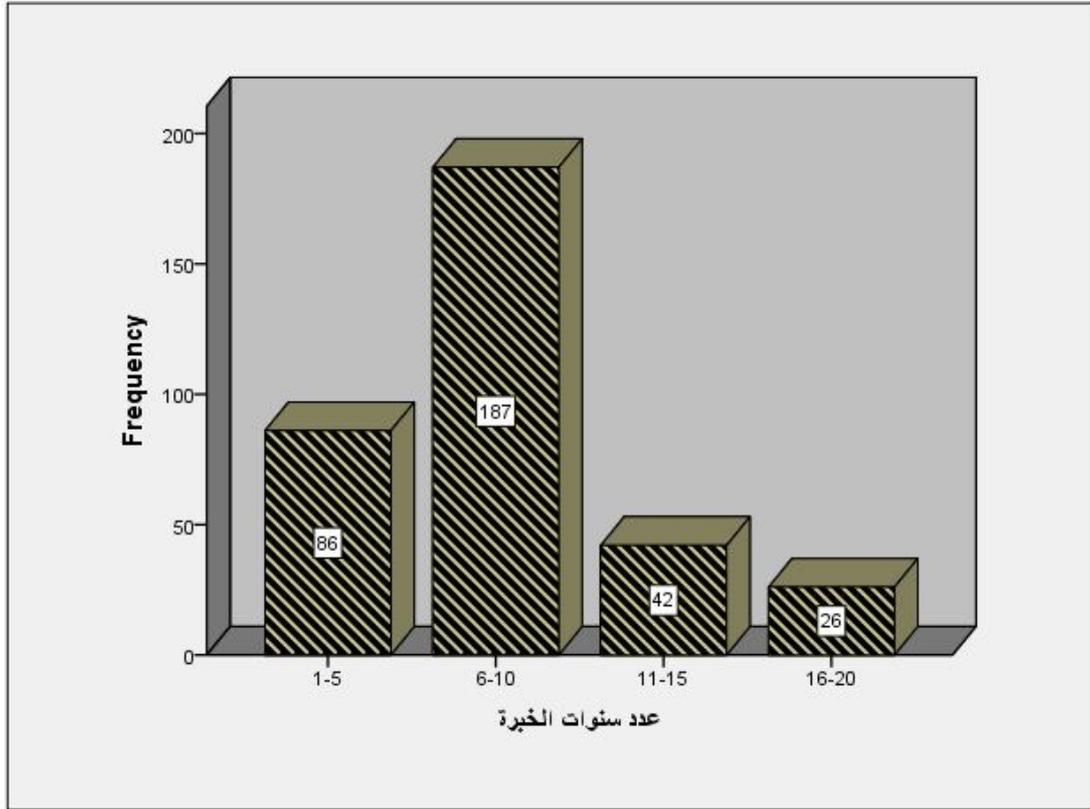
يتضح من الجدول رقم (4) أن 54.3% من المبحوثين متزوجين ويعود ذلك لطبيعة مجتمع الولاية الذي يهتم بالزواج المبكر، تليها نسبة غير متزوج 29% ثم نسبة مطلق 14.4% أسباب الطلاق في مجتمع البحث مختلفة لكن معظمها تعود إلى الطلاق بسبب الغيبة الطويلة، تليها نسبة أرمل 2.3% من عينة الدراسة .

جدول رقم (5) توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	البيان
25.2	86	1-4 سنة
54.8	187	5-9 سنة
12.3	42	10-14 سنة
7.6	26	15-20 سنة
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019

شكل رقم (5) توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة



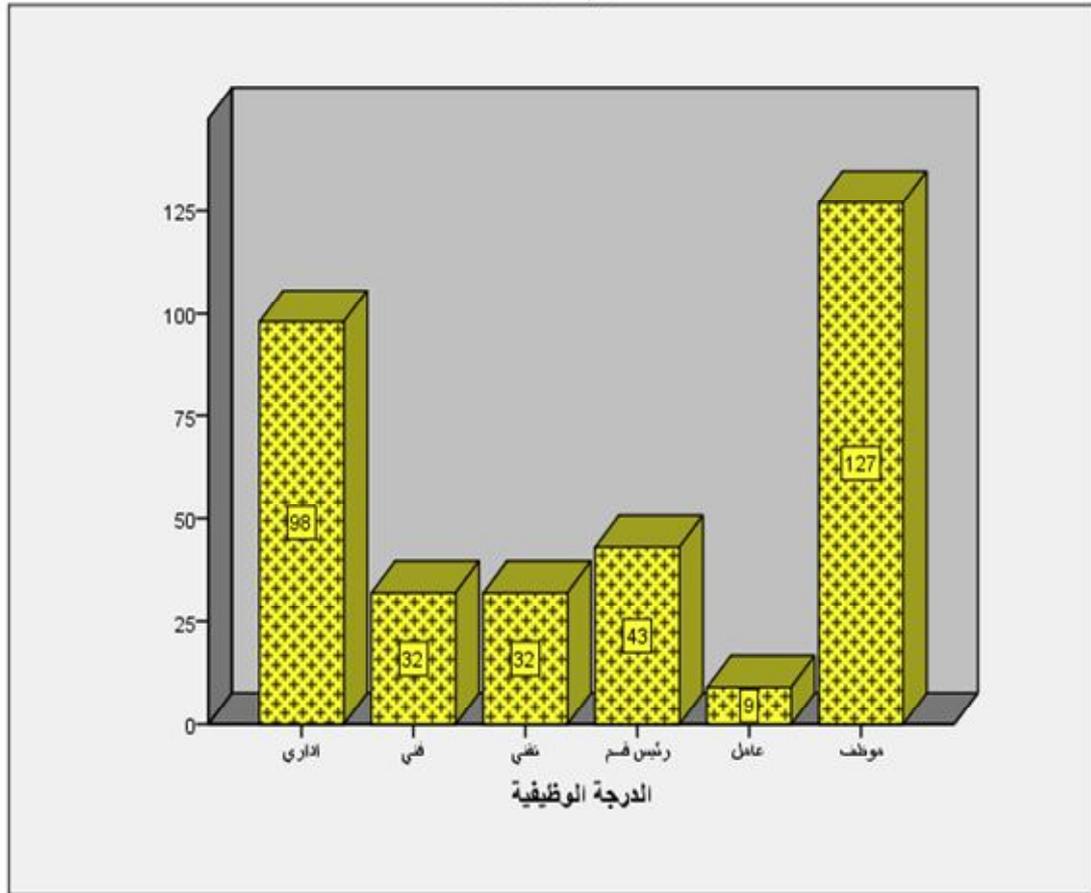
يوضح الجدول رقم (5) أن 54.8% تتراوح سنين خدمتهم من (5-9) سنة تليها نسبة 25.2% معظمهم في مدخل الخدمة، تليها نسبة 12.3%، ثم تليها نسبة 7.6% وهم أصحاب الخبرة.

جدول رقم (6) توزيع العينة حسب نوع الوصف الوظيفي

النسبة	التكرار	البيان
28.7	98	إداري
9.4	32	فني
9.4	32	تقني
12.6	43	رئيس قسم
2.6	9	عامل
37.2	127	موظف
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019م

شكل رقم (6) توزيع العينة حسب نوع الوصف الوظيفي



من الجدول رقم ( 6 ) 37.3% موظفين و 28.7% إداريين و 12.6% رؤساء أقسام بالمؤسسات الإجتماعية المختلفة تليها نسبة 9.4% تساوى فيها الفنيين والتقنيين، تليها نسبة 2.6 عامل .

جدول رقم (7) توزيع العينة حسب الأزمات التي تعاني منها الولاية

النسبة	التكرار	البيان
66.6	227	الحروب
28.2	96	النزوح
2.6	9	أزمات صحية
2.6	9	أزمات سياسية
100	341	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2019م

يتضح من الجدول رقم (7) أن 66.6% يروا أن الأزمات التي تعاني منها الولاية تتمثل في الحرب و 28.2% النزوح بينما 28.2% يروا أن الأزمات التي تعاني منها الولاية هي أزمات نزوح، تليها نسبة 2.9% جاءت متساوية بين أزمات صحية وسياسية .

ثانياً: إختبار فرضيات الدراسة

جدول رقم ( 8 ) الفرضية الأولى: لمؤسسات الخدمة الإجتماعية أدوار فاعلة

في إدارة الأزمات

البيانات	درجة التحقق	التكرارات المشاهدة	النسبة المئوية	التكرارات المتوقعة	الفروق التكرارية	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية للخطأ (sig)
للمؤسسات أدوار فاعلة في إدارة الأزمات	أوافق بشدة	103	30.2	170.5	67.5-	53.446	1	.000
	أوافق	238	69.8	170.5	67.5			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
تقدم المساعدات لجميع المحتاجين دون تمييز	أوافق بشدة	24	7.0	85.3	61.3-	304.760 6	3	.000
	أوافق	213	62.5	85.3	127.8			
	لا أوافق	95	27.9	85.3	9.8			
	محايد	9	2.6	85.3	76.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
الشرائح الضعيفة وذوي الإحتياجات لهم أولوية في تقديم المساعدات	أوافق بشدة	75	22.0	85.3	- 10.3-	365.029	3	.000
	أوافق	232	68.0	85.3	146.8			
	لا أوافق	8	2.3	85.3	-77.3-			
	محايد	26	7.6	85.3	-59.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
تقوم المؤسسات الإجتماعية بإجراء مسوحات لمعرفة إحتياجات المجتمع	أوافق بشدة	0	0	0	0	287.188a	3	.000
	أوافق	145	42.5	85.3	59.8			
	لا أوافق	180	52.8	85.3	94.8			
	محايد	8	2.3	85.3	-77.3-			
	لا أوافق مطلقاً	8	2.3	85.3	-77.3-			

.000	2	239.90	31.7-	113.7	24.0	82	أوافق بشدة	المساعدات التي تقدم تتوافق فعليا مع حاجات المواطنين
			129.3	113.7	71.3	243	أوافق	
			0	0	0	0	لا أوافق	
			97.7-	113.7	4.7	16	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	4	211.566	-	68.2	9.4	32	أوافق بشدة	تستعين المؤسسات بخبراء من خارج المؤسسات في إدارة الأزمات
			36.2-	68.2	37.2	127	أوافق	
			58.8	68.2	41.1	140	لا أوافق	
			71.8	86.2	7.6	26	محايد	
			42.2-	68.2	4.7	16	لا أوافق مطلقاً	
.000	4	496.317d	7.8	68.2	22.3	76	أوافق بشدة	تحتفظ المؤسسات بملف عن سير معالجة الأزمات من بدايتها إلى نهايتها
			156.8	68.2	66.0	225	أوافق	
			60.2-	68.2	2.3	8	لا أوافق	
			44.2-	68.2	7.0	24	محايد	
			60.2-	68.2	2.3	8	لا أوافق مطلقاً	

يتضح من الجدول رقم (8) أن معظم إجابات المبحوثين تميل للموافقة على العبارات حيث وافق 69.8% من أفراد العينة على أن للمؤسسات أدوار فاعلة في إدارة الأزمات كما وافق 67.7% على أن المساعدات التي تقدمها المؤسسات تقدم في الوقت المناسب، و وافق 62.5% على أن المساعدات تقدم لجميع المحتاجين دون تمييز بينما وافق 68% على أن الشرائح الضعيفة وذوي الإحتياجات لهم أولوية في تقديم المساعدات لكن لا يوافق 52.8% على أن المؤسسات الإجتماعية تقوم بإجراء مسوحات لمعرفة إحتياجات المجتمع، كما وافق 71.3% من العينة على أن المساعدات التي تقدم تتوافق فعليا مع حاجات المواطنين بالإضافة لذلك أن لا يوافق 41.1% على أن المؤسسات تستعين بخبراء من خارج المؤسسات في إدارة الأزمات، ووافق 66% على المؤسسات تحتفظ بملف عن سير معالجة الأزمات من بدايتها إلى نهايتها وذلك بفروق تكرارية ذات دلالة إحصائية معنوية وذلك لأن القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات أقل من 05. ويعني ذلك قبول الفرضية الأولى .

جدول رقم (9) توجد أقسام لإدارة الأزمات بالمؤسسات الإجتماعية

العبارة	درجة التحقق	التكرارات المشاهدة	النسبة المئوية	التكرارات المتوقعة	الفروق التكرارية	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية للخطأ (sig)
يوجد قسم لإدارة الأزمات في المؤسسات الإجتماعية	أوافق بشدة	100	29.3	113.7	13.7-	225.155	2	.000
	أوافق	233	68.3	113.7				
	لا أوافق	0	0	0				
	محايد	8	2.3	113.7				
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0				
يشكل القسم فريق عمل للتدخل المهني يضم كل التخصصات بالمؤسسات	أوافق بشدة	99	29.0	113.7	14.7-	91.537	2	.000
	أوافق	192	56.3	113.7	78.3			
	لا أوافق	50	14.7	113.7	63.7-			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
قرارات التدخل المهني يتخذها القسم بشكل ديمقراطي	أوافق بشدة	83	24.3	85.3	2.3-	141.287	3	.000
	أوافق	173	50.7	85.3	87.8			
	لا أوافق	24	7.0	85.3	61.3-			
	محايد	61	17.9	85.3	24.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
يشرك القسم أصحاب المصلحة في التخطيط لإدارة الأزمات	أوافق بشدة	57	16.7	85.3	28.3-	403.293	3	.000
	أوافق	243	71.3	85.3	157.8			
	لا أوافق	8	2.3	85.3	77.3-			
	محايد	33	9.7	85.3	52.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
يشرك القسم قادة المجتمع المحلي في إدارة الأزمات	أوافق بشدة	48	14.1	85.3	37.3-	441.088	3	.000 .000
	أوافق	252	73.9	85.3	166.8			
	لا أوافق	17	5.0	85.3	68.3-			
	محايد	24	7.0	85.3	61.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			

	3	447.094	29.3-	85.3	16.4	56	أوافق بشدة	توجد للقسم إستراتيجية واضحة للتعامل مع الأزمات
			166.8	85.3	73.9	252	أوافق	
			68.3-	85.3	5.0	17	لا أوافق	
			69.3-	85.3	4.7	16	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	3	322.097	29.3-	85.3	16.4	56	أوافق بشدة	يأخذ القسم بإقتراحات و إنتقادات المستفيدين من أجل التجويد في عمله
			139.8	85.3	66.0	225	أوافق	
			77.3-	85.3	2.3	8	لا أوافق	
			33.3-	85.3	15.2	52	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	2	222.727	46.7-	113.7	19.6	67	أوافق بشدة	تقوم الإدارة بتقييم عملية التدخل المهني بعد إنتهاء الأزمات
			128.3	113.7	71.0	242	أوافق	
			0	0	0	0	لا أوافق	
			81.7-	113.7	9.4	32	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	

يتضح من الجدول رقم (9) أن معظم إجابات المبحوثين تميل للموافقة على العبارات حيث وافق 68.3% من أفراد العينة على وجود قسم لإدارة الأزمات في المؤسسات الإجتماعية، كما وافق 56.3% على أن يشكل القسم فريق عمل للتدخل المهني يضم كل التخصصات بالمؤسسات، و وافق 50.7% على أن قرارات التدخل المهني يتخذها القسم بشكل ديمقراطي بينما وافق 71.3% على أن القسم يشرك أصحاب المصلحة في التخطيط لإدارة الأزمات ويوافق 73.9% على أن القسم يشرك قادة المجتمع المحلي في إدارة الأزمات وتوجد للقسم إستراتيجية واضحة للتعامل مع الأزمات على التوالي، كما وافق 66% من العينة على أن القسم يأخذ بإقتراحات و إنتقادات المستفيدين من أجل التجويد في عمله بالإضافة لذلك وافق 71% على أن الإدارة تقوم بتقييم عملية التدخل المهني بعد إنتهاء الأزمات، وذلك بفروق تكرارية ذات دلالة إحصائية معنوية وذلك لأن القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات أقل من 05. ويعني ذلك قبول الفرضية الثانية .

جدول رقم (10) الفرضية الثالثة: يوجد تدريب للعاملين بالمؤسسات الإجتماعية على إدارة الأزمات

العبارات	درجة التحقق	التكرارات المشاهدة	النسبة المئوية	التكرارات المتوقعة	الفروق التكرارية	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية للخطأ (sig)
يوجد تدريب بالمؤسسات في مجال إدارة الأزمات	أوافق بشدة	134	39.3	170.5	36.5-	15.628	1	.000
	أوافق	207	60.7	170.5	36.5			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
التدريب يكون دائماً عند وقوع الأزمات	أوافق بشدة	0	0	0	0	105.120	2	.000
	أوافق	143	41.9	113.7	29.3			
	لا أوافق	172	50.4	113.7	58.3			
	محايد	26	7.6	113.7	87.7-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
يجب أن يكون التدريب قبل وقوع الأزمات	أوافق بشدة	175	51.3	113.7	61.3	148.616	2	.000
	أوافق	158	46.3	113.7	44.3			
	لا أوافق	8	2.3	113.7	105.7-			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
الدورات التي تقيمها المؤسسات الإجتماعية ناجحة في تحقيق أهدافها	أوافق بشدة	56	16.4	85.3	29.3-	128.126	3	.000
	أوافق	149	43.7	85.3	63.8			
	لا أوافق	120	35.2	85.3	34.8			
	محايد	16	4.7	85.3	69.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
فترة الدورات قصيرة وتحتاج إلى زيادة	أوافق بشدة	213	62.5	170.5	42.5	21.188	1	.000
	أوافق	128	37.5	170.5	42.5-			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
تشمل الدورات كل العاملين بالمؤسسات	أوافق بشدة	26	7.6	85.3	59.3-	221.452	3	
	أوافق	147	43.1	85.3	61.8			
	لا أوافق	160	46.9	85.3	74.8			
	محايد	8	2.3	85.3	77.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			

.000	4	230.038c	43.3-	85.3	12.3	42	أوافق بشدة	تقوم المؤسسات بإقامة ندوات توعوية تبصيرية عن كيفية إدارة الأزمات
			12.8	85.3	28.7	98	أوافق	
			107.8	85.3	56.6	193	لا أوافق	
			-77.3-	85.3	2.3	8	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	

يتضح من الجدول رقم (10) أن معظم إجابات المبحوثين تميل للموافقة على العبارات حيث وافق 60% من أفراد العينة على وجود تدريب بالمؤسسات في مجال إدارة الأزمات كما وافق 50.4% على أن التدريب يكون دائماً عند وقوع الأزمات ، و وافق 50.3% على التدريب يجب أن يكون قبل وقوع الأزمات بينما وافق 43.7% على أن الدورات التي تقيمها المؤسسات الإجتماعية ناجحة في تحقيق أهدافها ووافق 62.5% على فترة الدورات قصيرة وتحتاج إلى زيادة، لكن لا يوافق 46.9% من العينة على أن الدورات تشمل كل العاملين بالمؤسسات بالإضافة لذلك أن لا يوافق 56.6% على أن المؤسسات تقوم بإقامة ندوات توعوية تبصيرية عن كيفية إدارة الأزمات، وذلك بفروق تكرارية ذات دلالة إحصائية معنوية وذلك لأن القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات أقل من 05. ويعني ذلك قبول الفرضية الثالثة.

جدول رقم (11) الفرضية الرابعة: هناك علاقة تنسيقية بين المؤسسات الإجتماعية لمواجهة الأزمات

العبارات	درجة التحقق	التكرارات المشاهدة	النسبة المئوية	التكرارات المتوقعة	الفروق التكرارية	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية للخطأ (sig)
يوجد تنسيق في مجال العمل بين المؤسسات الإجتماعية	أوافق بشدة	136	39.9	85.3	50.8	264.009	3	.000
	أوافق	181	53.1	85.3	95.8			
	لا أوافق	8	2.3	85.3	77.3-			
	محايد	16	4.7	85.3	69.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	85.3	0			
يتم التنسيق في جميع مراحل إدارة الأزمات	أوافق بشدة	127	37.2	85.3	41.8	267.340	3	.000
	أوافق	188	55.1	85.3	102.8			
	لا أوافق	18	5.3	85.3	67.3-			
	محايد	8	2.3	85.3	77.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	85.3	0			
التنسيق يقلل من عملية إزدواجية العمل وتكراره	أوافق بشدة	170	49.9	113.7	56.3	147.560	2	.000
	أوافق	163	47.8	113.7	49.3			
	لا أوافق	8	2.3	113.7	105.7-			
	محايد	0	0	113.7	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	113.7	0			
تقوم المؤسسات كذلك بالتنسيق مع الإدارة الأهلية	أوافق بشدة	84	24.6	85.3	1.3-	294.930	3	.000
	أوافق	215	63.0	85.3	129.8			
	لا أوافق	26	7.6	85.3	59.3-			
	محايد	16	4.7	85.3	69.3-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	85.3	0			
التنسيق يوفر الجهد ويحود العمل	أوافق بشدة	159	46.6	170.5	11.5-	1.551	1	.000
	أوافق	182	53.4	170.5	11.5			
	لا أوافق	0	0	170.5	0			
	محايد	0	0	170.5	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	170.5	0			
يتم التنسيق على أساس تقسيم الأدوار المهام بين المؤسسات	أوافق بشدة	109	32.0	113.7	-4.7-	142.809	2	
	أوافق	206	60.4	113.7	92.3			
	لا أوافق	0	0	113.7	0			
	محايد	26	7.6	113.7	-87.7-			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	113.7	0			

يتضح من الجدول رقم (11) أن معظم إجابات المبحوثين تميل للموافقة على العبارات حيث وافق 53.1% من أفراد العينة على وجود تنسيق في مجال العمل بين المؤسسات الإجتماعية كما وافق 55.1% على أن يتم التنسيق في جميع مراحل إدارة الأزمات، و وافق بشدة 49.9% على التنسيق يقلل من عملية ازدواجية العمل وتكراره بينما وافق 63% على أن تقوم المؤسسات كذلك بالتنسيق مع الإدارة الأهلية وأيضاً يوافق 53.4% على التنسيق يوفر الجهد ويوجد العمل، كما وافق 71.3% من العينة على أن المساعدات التي تقدم تتوافق فعلياً مع حاجات المواطنين بالإضافة لذلك أن يوافق 60.4% على أن يتم التنسيق على أساس تقسيم الأدوار المهام بين المؤسسات وذلك بفروق تكرارية ذات دلالة إحصائية معنوية وذلك لان القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات أقل من 05. ويعني ذلك قبول الفرضية الرابعة.

جدول (12) الفرضية الخامسة : هناك علاقة طردية بين الحروب والنزاعات وإتساع الأزمات

العبارات	درجة التحقق	التكرارات المشاهدة	النسبة المئوية	التكرارات المتوقعة	الفروق التكرارية	قيمة كاي تربيع	درجة الحرية (df)	القيمة الاحتمالية للخطأ (sig)
السبب الرئيسي لأزمات ولاية النيل الأزرق الحروب التي أثرت في دفع عجلة التنمية بالولاية	أوافق بشدة	143	41.9	170.5	27.5-	8.871	1	.000
	أوافق	198	58.1	170.5	27.5			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
توقيع اتفاق سلام عادل يسهم في عملية السلام والتنمية	أوافق بشدة	96	28.2	113.7	17.7-	238.845	2	.000
	أوافق	238	69.8	113.7	124.3			
	لا أوافق	7	2.1	113.7	106.7-			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
وجود إرادة قوية من طرفي النزاع يساعد في حل الأزمات	أوافق بشدة	217	63.6	170.5	46.5	25.364	1	.000
	أوافق	124	36.4	170.5	46.5-			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
إشراك طرفي النزاع وأصحاب المصلحة يسهم بدوره في حل الأزمات	أوافق بشدة	211	61.9	170.5	40.5	19.240	1	.000
	أوافق	130	38.1	170.5	40.5-			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			
عند حل النزاع ينبغي أن يعالج السبب الرئيسي الذي من أجله قامت الأزمات	أوافق بشدة	203	59.5	170.5	32.5	12.390	1	.000
	أوافق	138	40.5	170.5	32.5-			
	لا أوافق	0	0	0	0			
	محايد	0	0	0	0			
	لا أوافق مطلقاً	0	0	0	0			

.000	2	233.918	122.3	113.7	69.2	236	أوافق بشدة	تقديم التنازلات من قبل أطراف الأزمة يسهم في حل الأزمات
			15.7-	113.7	28.7	98	أوافق	
			106.7-	113.7	2.1	7	لا أوافق	
			0	0	0	0	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	2	195.842	105.3	113.7	64.2	219	أوافق بشدة	التفاوض أنسب طريقة لفض النزاعات
			.3	113.7	33.4	114	أوافق	
			105.7-	113.7	2.3	8	لا أوافق	
			0	0	0	0	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	3	259.598	96.8	85.3	53.4	182	أوافق بشدة	التحكيم أنسب طريقة لفض النزاعات
			47.8	85.3	39.0	133	أوافق	
			-77.3-	85.3	2.3	8	لا أوافق	
			-67.3-	85.3	5.3	18	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	
.000	3	248.103	61.8	85.3	43.1	147	أوافق بشدة	الوساطة أنسب طريقة لفض النزاعات
			82.8	85.3	49.3	168	أوافق	
			67.3-	85.3	5.3	18	لا أوافق	
			77.3-	85.3	2.3	8	محايد	
			0	0	0	0	لا أوافق مطلقاً	

يتضح من الجدول رقم (12) أن معظم إجابات المبحوثين تميل للموافقة على العبارات حيث وافق 58.1% من أفراد العينة على أن السبب الرئيسي لأزمات ولاية النيل الأزرق الحروب التي أثرت في دفع عجلة التنمية بالولاية كما وافق 69.8% على توقيع اتفاق سلام عادل يسهم في عملية السلام والتنمية، ووافق بشدة 63.6% على وجود إرادة قوية من طرفي النزاع يساعد في حل الأزمات ووافق بشدة 61.9% على أن إشراك طرفي النزاع وأصحاب المصلحة يسهم بدوره في حل الأزمات يوافق بشدة 59.5% عند حل النزاع ينبغي أن يعالج السبب الرئيس الذي من أجله قامت الأزمات، كما وافق بشدة 69.2% من العينة على أن تقديم التنازلات من قبل أطراف الأزمة يسهم في حل الأزمات بالإضافة لذلك أن وافق 64.2% على أن التفاوض أنسب طريقة لفض النزاعات، بينما وافق 66% التحكيم أنسب طريقة لفض النزاعات ووافق 49.2% على أن الوساطة أنسب طريقة لفض النزاعات، وذلك بفروق تكرارية ذات دلالة إحصائية معنوية وذلك لان القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات أقل من 0.05. ويعني ذلك قبول الفرضية الخامسة .

## تحليل المقابلات

السؤال الأول: ما هي المعوقات التي تعيق عمل المؤسسات الإجتماعية

أجاب المبحوثين بأن أهم تلك المعوقات هي:

- 1- لا توفر الحكومة المكون المحلي للمشروعات.
- 2- جهل الكثير من قادة الحكومة بالدور الذي تقوم به المؤسسات.
- 3- لا تجد المنظمات أي دعم لا مادي ولا معنوي من الحكومة
- 4- الحروب الأهلية وإنعدام الأمن ببعض المناطق التي تعمل فيها المنظمة.
- 5- وعورة الطرق.
- 6- موسم الخريف المبكر .

السؤال الثاني: كيف يتم التغلب على هذه المعوقات؟

- 1- ضرورة إلتزام الحكومة بتوفير المكون المحلي.
- 2- العمل على تنفيذ أكبر قدر من العمل قبل موسم الخريف.
- 3- الإستعانة بمؤسسات وجمعيات ومنظمات تمويل خارج النطاق الحكومي.
- 4- العمل على إحلال السلام بالمنطقة حتى تصل خدمات المؤسسات لكل المجتمع المحلي.

السؤال الثالث: هل لديك إقتراحات لتطوير العمل بالمؤسسات؟

أفاد معظم المبحوثين بنعم.

السؤال الرابع: أذكر تلك المقترحات؟

- 1/ لابد من السعي لتوفير أكبر قدر من المال لزيادة الخدمات التي تقدمها المؤسسات.
- 2/ توفير وسائل حركة مناسبة للعمل بالولاية.
- 3/ ضرورة تبصير الحكومة المحلية بأن دور المؤسسات في تقديم الخدمات مكمل لدورها وليس بديلاً له.
- 4/ الإهتمام بشريحة الرحل.
- 5/ العمل علي توطين الناشرين بالولاية .

السؤال الخامس: هل للمؤسسات إستراتيجية واضحة لإدارة الأزمات؟

كل المبحوثين جابوا بنعم

السؤال السادس: ما هي إستراتيجية المؤسسات لمواجهة الأزمات؟

أفاد المبحوثين بأن المؤسسات لديها إستراتيجية لمدة خمسة سنوات لتطوير العمل

وتشمل:

- 1- تأهيل العاملين بمختلف الدرجات.
- 2- إنشاء وحدات للمتابعة والتقويم.
- 3- تطوير وسائل الحركة.
- 4- بناء مقرات دائمة في كل محليات الولاية.

## الخاتمة

تناولت الدراسة دور مؤسسات الخدمة الإجتماعية في إدارة الأزمات في السودان دراسة حالة مؤسسات بعض الخدمية النيل الأزرق، وتعرفت الدراسة على دور المؤسسات في إدارة الأزمات، وعن المجالات التي تعمل فيها، والمعوقات التي تواجهها. وتم تقسيم الدراسة إلى ستة فصول: الفصل الأول: الإطار العام للدراسة، ويحتوى على مبحثين: المبحث الأول المقدمة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة فروض الدراسة، مناهج الدراسة والمبحث الثاني الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني ويحتوى على مبحثين: المبحث الأول: مفاهيم ومصطلحات الدراسة، المبحث الثاني: النظريات المفسرة للدراسة، أما الفصل الثالث: ويحتوى على مبحثين، المبحث الأول: تناول مؤسسات الخدمة الإجتماعية، أما المبحث الثاني العمل الطوعي والمنظمات الطوعية أما الفصل الرابع تم تقسيمه على ثلاثة مباحث، المبحث الأول: أهداف ومبادئ الخدمة والرعاية الإجتماعية، أما المبحث الثاني: الطرق التقليدية للخدمة الإجتماعية، أما المبحث الثالث: الطريقة الحديثة للخدمة الإجتماعية، والمبحث الرابع: تناول التدخل المهني للخدمة الإجتماعية في الأزمات، أما الفصل الخامس: ويحتوي على ثلاثة مباحث: المبحث الأول: أسباب الأزمات، المبحث الثاني: إستراتيجيات الأزمات، المبحث الثالث: أما الفصل السادس: ويحتوي على ثلاثة مباحث: المبحث الأول: خلفية عن منطقة الدراسة، المبحث الثاني: الدراسة الميدانية، المبحث الثالث: النتائج، التوصيات، الخاتمة قائمة المصادر والمراجع، بالإضافة لملاحق الدراسة.

وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج منها أن للمؤسسات أدوار فاعلة في إدارة الأزمات كما أن كل الخدمات التي قدمتها المؤسسات إستفاد منها المجتمع، بالإضافة إلى أن الخدمات التي قدمتها المنظمة تتفق تماماً مع الإحتياجات الفعلية للمجتمع، وخرجت الدراسة بالعديد من التوصيات منها: السعي لإحلال السلام وإيقاف الحرب، الإهتمام بالتدريب والتأهيل للعاملين بالمؤسسات، ضرورة توفير المال للمؤسسات حتى يستفيد من خدماتها كل المجتمع المحلى بالولاية، ضرورة الإستعانة بخبراء من خارج المؤسسات الإجتماعية للمساهمة في إدارة الأزمات.

## النتائج:

- مما سبق من تحليل ومناقشة توصلت الدراسة للنتائج الآتية:
- أن للمؤسسات أدوار فاعلة في إدارة الأزمات
  - أن المساعدات التي تقدمها المؤسسات تقدم في الوقت المناسب
  - أن المساعدات تقدم لجميع المحتاجين دون تمييز
  - أن الشرائح الضعيفة وذوي الإحتياجات لهم أولوية في تقديم المساعدات
  - أن المؤسسات الإجتماعية لاتقوم بإجراء مسوحات لمعرفة إحتياجات المجتمع
  - أن المساعدات التي تقدم تتوافق فعليا مع حاجات المواطنين
  - أن المؤسسات لا تستعين بخبراء من خارج المؤسسات في إدارة الأزمات
  - أن المؤسسات تحتفظ بملف عن سير معالجة الأزمات من بدايتها إلى نهايتها
  - قبول الفرضية القائلة أن لمؤسسات الخدمة الإجتماعية أدوار فاعلة في إدارة الأزمات وذلك لان القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات الفرضية أقل من 0.05.
  - وافق أفراد العينة على وجود تدريب بالمؤسسات في مجال إدارة الأزمات
  - أن التدريب يكون دائما عند وقوع الأزمات
  - على التدريب يجب أن يكون قبل وقوع الأزمات
  - أن الدورات التي تقيمها المؤسسات الإجتماعية ناجحة لحد ما في تحقيق أهدافها
  - وافق معظم أفراد العينة على أن فترة الدورات قصيرة وتحتاج إلى زيادة
  - أن المؤسسات لا تقوم بإقامة ندوات توعوية تبصيرية عن كيفية إدارة الأزمات
  - وافق عدد كبير من أفراد العينة على وجود قسم لإدارة الأزمات في المؤسسات الإجتماعية
  - أن الأقسام تشكل فريق عمل للتدخل المهني يضم كل التخصصات بالمؤسسات
  - أن قرارات التدخل المهني يتخذها القسم بشكل ديمقراطي
  - أن الأقسام تشرك قادة المجتمع المحلي في إدارة الأزمات
  - أن للأقسام إستراتيجية واضحة للتعامل مع الأزمات
  - أن الإدارة تقوم بتقييم عملية التدخل المهني بعد إنتهاء الأزمات
  - قبول الفرضية القائلة أن توجد أقسام لإدارة الأزمات بالمؤسسات الإجتماعية وذلك لان القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات الفرضية أقل من 0.05.
  - وافق أفراد العينة على وجود تنسيق في مجال العمل بين المؤسسات الإجتماعية وأن يتم التنسيق في جميع مراحل إدارة الأزمات
  - أن التنسيق يقلل من عملية إزدواجية العمل وتكراره

- أن تقوم المؤسسات كذلك بالتنسيق مع الإدارة الأهلية
- أن التنسيق يوفر الجهد ويوجد العمل
- أن المساعدات التي تقدم تتوافق فعلياً مع حاجات المواطنين
- أن التنسيق يتم على أساس تقسيم الأدوار المهام بين المؤسسات
- قبول الفرضية (هناك علاقة تنسيقية بين المؤسسات الإجتماعية لمواجهة الأزمات) وذلك لان القيمة الاحتمالية للخطأ للعبارات الفرضية أقل من 0.05.
- عدم توفير المال يعيق عمل المؤسسات الإجتماعية .
- الحرب أكبر عائق وهو سبب الأزمات بالولاية .

### التوصيات:

- مما سبق من تحليل و نتائج خرجت الدراسة بالتوصيات الآتية:
- ضرورة التوصل إلى سلام عادل بالولاية حتى تتجنب الأزمات .
- ضرورة إجراء مسوحات للمجتمع لمعرفة إحتياجات المجتمع في حالة حدوث أزمات
- الإستعانة بخبراء من خارج المؤسسات الاجتماعية في إدارة الأزمات
- يجب أن يكون التدريب دائماً قبل وقوع الأزمات
- فترة الدورات قصيرة وتحتاج إلى زيادة
- ضرورة إقامة ندوات توعوية تبصيرية عن كيفية إدارة الأزمات
- ضرورة إجراء مسوحات للمجتمع لمعرفة إحتياجات المجتمع في حالة حدوث أزمات
- ضرورة زيادة مشاركة أصحاب المصلحة في إدارة أزماتهم .
- يجب مراجعة إستراتيجيات التدخل المهني في كل مراحل إدارة الأزمات
- ضرورة التنسيق مع كافة منظمات المجتمع المدني في إدارة الأزمات
- يجب توضيح مهام وأدوار كل مؤسسة بدقة وذلك لتجنب ازدواجية الأدوار
- يجب توفير المال اللازم للمؤسسات حتى تقوم بدورها في إدارة الأزمات .

## قائمة المصادر والمراجع

### أ. المصادر

1. القرآن الكريم

2. السنة النبوية

### ب. المراجع

1. أبو النصر مدحت محمد، (2016م) ممارسة الخدمة الإجتماعية في مجال المسؤولية الإجتماعية المكتب الجامعي الحديث .
2. بدوى هناء حافظ، (2007م) الخدمة الإجتماعية وإدارة وتنظيم المؤسسات الإجتماعية، مطبعة البحيرة .
3. بدوى هناء حافظ، (2008م) الخدمة الإجتماعية وإدارة تنظيم المؤسسات الإجتماعية، دار المهندس للطباعة .
4. بركات وجدي محمد احمد، (2003م)، المعلوماتية والخدمة الإجتماعية.
5. توفيق عبد الرحمن، (2009م) "إدارة الأزمات والتخطيط لما يحدث " مركز الخبرات المهنية القاهرة.
6. جونز فيلب، ترجمة، محمد ياسر الخواجة، (2010م) " النظريات الإجتماعية والممارسة البحثية، مصر العربية للنشر والتوزيع مصر العربية.
7. حسن محمد عبد النبي، (1996م) "مهارات إدارة الأزمات مركز تطوير الأداء والتنمية القاهرة
8. حسن محمد يوسف حسن محمد، (د.ت) موجهات إدارة الأزمات " جامعة الرباط الوطني الخرطوم.
9. خاطر احمد مصطفى، محمد بهجت جاد الله، (1999م) الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية،
10. خاطر، احمد مصطفى (2002م)، طريقة الخدمة الإجتماعية في تنظيم المجتمع، المكتب الجامعي الحديث .
11. الخضيرى، محسن، (2003م) إدارة الأزمات : منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية "، القاهرة، مكتبة مدبولي، ط2.
12. الخميثي سارة صالح، وهيفاء عبد الرحمن بن شهلوب وهند فايع الشهراني، (2015م) ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.

13. رفاعي ممدوح، ماجدة جبريل، (بدون) " إدارة الأزمات " مكتبة عين شمس.
14. رمضان السيد (2000)، ممارسة خدمة الفرد أسس عملية للمساعدة، دار المعرفة الجامعية.
15. سليمان حسين حسن، (2005م) وآخرون، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى .
16. السمالوطي إقبال الأمير، (2009م) " التخطيط بالمشاركة في مصر " المهندس للطباعة .
17. سويلم محمد صالح، (2018م)، إدارة الأزمات والكوارث، مؤسسة شباب الجامعة .
18. سيكر بول، و حازم مطر، (2017م) مبادئ الرعاية الاجتماعية " المركز الديمقراطي العربي بألمانيا .
19. شوقي، عبد المنعم، (1963م)، تنمية المجتمع وتنظيمه، مكتبة الأنجلو المصرية.
20. الشيخ سلوي سالم، (2003م) إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، دار النشر للجامعات، القاهرة، .
21. صالح عبد الحي محمود، (1999م) "متحدو الإعاقة من الخدمة الاجتماعية، دار المعارف الجامعية، 1999م.
22. الصاوي احمد فوزي، ومختار عجوبة، (1992م)، الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية في الدول النامية، الطبعة الثانية.
23. الصديقي سلوي عثمان عباس، (2004م) وجلال الدين عبد الخالق " نظريات علمية وإتجاهات معاصرة في طريقة العمل مع الحالات الفردية "الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
24. الصيرفي " إدارة الأزمات " مؤسسة حورس الدولية الإسكندرية، 2008م .
25. الصيرفي محمد، (2008م) إدارة الأزمات" المؤسسة الدولية للنشر والتوزيع الإسكندرية.
26. الطيب الرشاد احمد، (2008م)، مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر مصر الطبعة الأولى.
27. عباس صلاح، (2007م) "إدارة الأزمات في المنشآت التجارية مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية مصر.
28. عبد السلام على، (2015م)، فعاليات إدارة الأزمات والكوارث، مكتبة زهراء الشروق، الطبعة الأولى.
29. عبد العاطى حسن احمد، (2002م)، مقال بعنوان تحقيق الديمقراطية في منظمات المجتمع المدني، سلسلة مطبوعات حقوق الإنسان والحكم الرشيد، جمعية بابكر بدري العلمية.
30. عبد الفتاح محمد، (2000) " ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمعات التقليدية والمستحدثة " المكتب الجامعي الحديث.

31. عبد اللطيف رشاد احمد،(2013م) " الممارسة العامة لمهنة الخدمة الإجتماعية في ضوء التوجهات العالمية الحديثة " مكتبة دار الزهراء الرياض.
32. عبد الموجود أبو الحسن،(2000م) التنمية وحقوق الإنسان نظرة إجتماعية، المكتب الجامعي الحديث.
33. عبد العال عبد الحليم رضا،(1996م) تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق، مصر العربية للنشر والتوزيع .
34. عبد الفتاح محمد(2000م)، ممارسة الخدمة الاجتماعية التنموية في المجتمعات المحلية (التقليدية والمستحدثة ) المكتب الجامعي الحديث.
35. عبد الفتاح محمد،(2005م) " الأسس النظرية للتنمية الإجتماعية في إطار الخدمة الإجتماعية "، المكتب الجامعي الحديث .
36. عبد الوهاب السيد السعيد، (2006م) استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث دار العلوم للنشر والتوزيع القاهرة.
37. عثمان عبد الفتاح ،(2014م) " خدمة الفرد في المجتمع النامي " مكتبة الأنجلو المصرية، 2014م.
38. عثمان فاروق السيد،(1998م) "سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات" دار المعارف الإسكندرية.
39. عفيفي عبد الخالق محمد(2007م)، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، من الألفية الثانية إلى الألفية الثالثة، المكتبة العصرية، ج م ع، المنصورة .
40. على نسومان محمد،(2005م) "الإعلام والأزمات" دار الكتب القاهرة.
41. فهمي سيد محمد،(بدون)، الرعاية الاجتماعية من المنظور الإسلامي، المكتب الجامعي الحديث.
42. فهمي محمد سيد،(2000م)، أسس الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث.
43. فهمي محمد سيد،(2008م) الرعاية الإجتماعية بين حقوق الإنسان وخصخصة الخدمات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر التوزيع الطبعة الأولى.
44. فهمي محمد سيد،(2013م) الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (مجالات تطبيقية)، المكتب الجامعي الحديث .
45. كشك محمد بهجت جاد الله،(2008م) تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع، المكتب الجامعي الحديث .
46. متولي ماجدة سعد،(2011م) " ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأفراد والعائلات " الشركة العربية للتسويق.

47. محمد بهجت كشك، تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع، المكتب الجامعي الحديث، 2008م.

48. مهنا محمد نصر، (2006م) "إدارة الأزمات" مؤسسة شباب الجامعة مصر.

49. الهندي ماجد وحاتم محمد، ( ) " مبادئ إدارة الأزمات والاستراتيجيات والحلول" دار زهران للنشر والتوزيع عمان

50. يوسف حسن محمد، (2014م) "إدارة الكوارث" شركة السودان للعملة المحدودة

51. يوسف حسن محمد، (2014م) "إدارة الأزمات" شركة السودان للعملة المحدودة

52. يونس اروق زكي، (1974م) علم الاجتماع الأسس النظرية و أساليب التطبيق "

### الرسائل الجامعية

1. أبو صنوبرة عبد الله، (2011م) " الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب " كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة دكتوراه.

2. احمد، كلتوم محمد (2012م)، النزوح وآثاره الاقتصادية في ولاية شمال دارفور، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

3. إدراج كمال عبد اللطيف، (2008م) " إدارة الأزمات بولاية كسلا" دراسة تطبيقية لمدينة كسلا دراسة لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة- جامعة النيلين.

4. إدريس نصر الدين ادم، (2010م) " الصورة الذهنية لأداء مؤسسات التنمية الاجتماعية " دراسة تطبيقية على ديوان الزكاة ولاية القضارف، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية.

5. الجريري خالد بن عبد العزيز عيسى، (2011م) " إدارة الأزمات والكوارث البيئية " دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية.

6. الحارثي شاهد بن فهد إبراهيم، (1431هـ) " بناء نموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي لإدارة الأزمات المدرسية "رسالة ماجستير جامعة أم القرى.

7. الحسن عماد الدين محمد، (2007م) " أساليب مواجهة الأزمات في منشآت القطاع الصناعي السوداني" دراسة لنيل درجة الدكتوراه- جامعة أم درمان الإسلامية.

8. الدليمي حامد ، (2007م) إدارة الأزمات في بيئة العولمة، رسالة دكتوراه، منشورة العراق.

9. العامدى سعي عبد الرازق، (1994م) " إدارة الأزمات السياسية في الجمهورية اليمنية دراسة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم السياسية- جامعة النيلين.

10. بشارة أحلام موسى ادم،(2006م)، دور المنظمات الطوعية في التنمية الإجتماعية، رسالة ماجستير غير منشوره، في علم الإجتماع، جامعة النيلين.

11. حمزة حسن محمد،(2010م) " دور نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.

12. ماجد بن عبد الله بن سليمان الجار الله " إدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات " رسالة ماجستير في الإعلام والعلاقات العامة - جامعة الإمام محمد بن عبد الله بن سعود الإسلامية .

13. محمد علاء الدين عبد الله،(2008م) " دور المجلس الأعلى للدفاع المدني في التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.

14. منيسى مصطفى،(2007م) "الانعكاسات الأمنية لمعالجة وسائل الإعلام للازمات " دراسة دكتوراه منشورة.

15. ناصر بدور احمد(1433م)، دور الخدمة الإجتماعية في الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.

#### ثالثاً: الأوراق العلمية:

1. محمد إيثار عبدالهادي،(2011م)، إستراتيجيات إدارة الأزمات تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي، ورقة منشورة بمجلة العلوم الإقتصادية والإدارية جامعة بغداد، المجلد (17)، العدد64.

2. المفرحي محمد عبد الله محمد(2009م)، ورقة علمية، دور الأخصائي الإجتماعي في تنمية وتنظيم المجتمع، مجلة آداب الفراهيدي، العدد (1) .

3. الخافجي، كرار(العدد5)، أسباب نشوء الأزمات وإدارتها مجلة الكوفة العراق..

4. درباس، احمد سعد(2011م)، مدي تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة، ورقة منشورة بمجلة العلوم والتقانة، مجلد(12) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

#### رابعاً: المواقع الإلكترونية :

1. WWW almarefa.net/30199html
2. https//mawdo.com
3. https//almrsal.com2017
4. https//alnilin.com

الملاحق

## محلّق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

إستبيان لإعداد دراسة عن فعالية مؤسسات الخدمة الإجتماعية في إدارة الأزمات -

دراسة حالة المؤسسات الخدمية بولاية النيل الأزرق

أخي الكريم، أختي الكريمة هذا الإستبيان خاص بجمع بيانات لأغراض هذه الدراسة، وهي دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الخدمة الإجتماعية، عليه نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة في المكان المناسب، كما نوّكد لسيادتكم أن هذه المعلومات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

وجزاكم الله خيرا ،،،

الباحث،،،

فضلاً ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسبك:

أولاً: البيانات الأولية:

1/ النوع:

أ/ ذكر ( ) ب/ أنثي ( )

2/ العمر:

أ/ 20-29 سنة ( ) ب/ 30-39 سنة ( )

ج/ 40-49 سنة ( ) د/ 50-59 سنة ( )

هـ/ 60 سنة فأكثر ( )

3/ المستوي التعليمي:

أ/ ثانوي ( ) ب/ جامعي ( )

ج/ فوق الجامعي ( )

4/ الحالة الإجتماعية:

أ/ متزوج ( ) ب/ أعزب ( )

ج/ مطلق ( ) د/ أرمل ( )

5/ فترة خدمتك بالمؤسسة:

أ/ 1-4 سنوات ( ) ب/ 5-9 سنوات ( )

ج/ 10-14 سنوات ( ) د/ 15-19 سنة ( ) هـ/ 20 سنة فأكثر ( )

6/ الدرجة الوظيفية:

- أ/ إداري ( ) ب/ فني ( )  
ج/ تقني ( ) د/ رئيس قسم ( )  
هـ/ عامل ( ) و/ أخرى ( ) حدد .....

ثانياً: أسئلة الإختيار:

7/ ما هي الأزمات التي تعاني منها الولاية ؟

- أ/ الحروب ( ) ب/ النزوح ( )  
ج/ الحرائق ( ) د/ أزمات صحية ( )  
هـ/ سياسية ( ) و/ أخرى ( ) حدد .....

الفرضية الأولى : للمؤسسات الخدمية الإجتماعية أدوار فاعلة في إدارة الأزمات

رقم السؤال	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	لا أوافق مطلقاً
1	للمؤسسات أدوار فاعلة في إدارة الأزمات					
2	المساعدات التي تقدمها المؤسسات تقدم في الوقت المناسب					
3	تقدم المساعدات لجميع المحتاجين دون تمييز					
4	الشرائح الضعيفة وذوي الإحتياجات لهم أولوية في تقديم المساعدات					
5	تقوم المؤسسات الإجتماعية بإجراء مسوحات لمعرفة إحتياجات المجتمع					
6	المساعدات التي تقدم تتوافق فعليا مع حاجات المواطنين					
7	تستعين المؤسسات بخبراء من خارج المؤسسات في إدارة الأزمات					
8	تحتفظ المؤسسات بملف عن سير معالجة الأزمات من بدايتها إلى نهايتها					

الفرضية الثانية : توجد أقسام لإدارة الأزمات بالمؤسسات الإجتماعية

رقم السؤال	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	لا أوافق مطلقاً
1	يوجد قسم لإدارة الأزمات في المؤسسات الإجتماعية					
2	يشكل القسم فريق عمل للتدخل المهني يضم كل التخصصات بالمؤسسات					
3	قرارات التدخل المهني يتخذها القسم بشكل ديمقراطي					
4	يشرك القسم أصحاب المصلحة في التخطيط لإدارة الأزمات					
5	يشرك القسم قادة المجتمع المحلي في إدارة الأزمات					
6	توجد للقسم إستراتيجية واضحة للتعامل مع الأزمات					
7	يأخذ القسم بإقتراحات و إنتقادات المستفيدين من أجل التجويد في عمله					
8	تقوم الإدارة بتقييم عملية التدخل المهني بعد إنتهاء الأزمات					

الفرضية الثالثة : يوجد تدريب للعاملين بالمؤسسات الإجتماعية على إدارة الأزمات

رقم السؤال	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	لا أوافق مطلقاً
1	يوجد تدريب بالمؤسسات في مجال إدارة الأزمات					
2	التدريب يكون دائماً عند وقوع الأزمات					
3	يجب أن يكون التدريب قبل وقوع الأزمات					
4	الدورات التي تقدمها المؤسسات الإجتماعية ناجحة في تحقيق أهدافها					
5	فترة الدورات قصيرة وتحتاج إلى زيادة					
6	تشمل الدورات كل العاملين بالمؤسسات					
7	تقوم المؤسسات بإقامة ندوات توعوية تبصيرية عن كيفية إدارة الأزمات					

\*\*\*

الفرضية الرابعة : هناك علاقة تنسيقية بين المؤسسات الإجتماعية لمواجهة الأزمات

رقم السؤال	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	لا أوافق مطلقاً
1	يوجد تنسيق في مجال العمل بين المؤسسات الإجتماعية					
2	يتم التنسيق في جميع مراحل إدارة الأزمات					
3	التنسيق يقلل من عملية إزدواجية العمل وتكراره					
4	تقوم المؤسسات كذلك بالتنسيق مع الإدارة الأهلية					
5	التنسيق يوفر الجهد ويحفظ العمل					
6	يتم التنسيق على أساس تقسيم الأدوار المهام بين المؤسسات					

الفرضية الخامسة: هنالك طردية بين الحروب وإتساع الأزمات

رقم السؤال	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	لا أوافق مطلقاً
1	السبب الرئيسي لأزمات ولاية النيل الأزرق الحروب التي أثرت في دفع عجلة التنمية بالولاية					
2	توقيع اتفاق سلام عادل يسهم في عملية السلام والتنمية					
3	وجود إرادة قوية من طرفي النزاع يساعد في حل الأزمات					
4	إشراك طرفي النزاع وأصحاب المصلحة يسهم بدوره في حل الأزمات					
5	عند حل النزاع ينبغي أن يعالج السبب الرئيس الذي من أجله قامت الأزمات					
6	تقديم التنازلات من قبل أطراف الأزمة يسهم في حل الأزمات					
7	التفاوض أنسب طريقة لفض النزاعات					
8	التحكيم أنسب طريقة لفض النزاعات					
9	الوساطة أنسب طريقة لفض النزاعات					

ملحق رقم (2)  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا

السيد / .....

المحترم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع / تحكيم استبانة

بالإشارة للموضوع أعلاه أرجو من سمو سيادتكم التكرم بتحكيم الإستبانة المرفقة،  
وهي تمثل أداة بحث بعنوان: (فعالية مؤسسات الخدمة الإجتماعية في إدارة الأزمات في  
السودان) (دراسة حالة مؤسسات الخدمة الإجتماعية بولاية النيل الأزرق ) وهي مقدمة لنيل  
درجة الدكتوراه في الخدمة الإجتماعية، لذا نرجو التفضل بقراءة الفقرات وإبداء الرأي بمدى  
مناسبة هذه الفقرات لموضوع الدراسة .

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم،،

المشرف الدكتور  
فائز عمر محمد جامع

الدارس  
سليمان حسين محمد حسين

ملحق رقم (3)  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	د/ ابتسام محمد خير	أستاذ مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2	د/ أبو بكر إبراهيم ضوينا	أستاذ مشارك	جامعة غرب كردفان
3	د/ اسمهان محجوب	أستاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
4	د/ عمر علي ادم ابوروف	أستاذ مساعد	جامعة أم درمان الأهلية
5	د/ عيسى الغالي	أستاذ مساعد	جامعة بحري
6	د/ المعز ادم أبكر	أستاذ مساعد	جامعة شندي

#### ملحق رقم (4)

#### أسئلة المقابلة

مع أصحاب الخبرة والمختصين وهم:

1/ مديري المؤسسات الإجتماعية .

2/ مديري المنظمات الطوعية.

الإسم: .....

الصفة: .....

المستوى التعليمي: .....

#### أسئلة المقابلة:

1/ ما هي المعوقات التي تعيق عمل المؤسسات والمنظمات الإجتماعية؟

.....  
.....

2/ كيف يتم التغلب على هذه المعوقات ؟

.....  
.....

3/ هل لديكم إقتراحات لتطوير العمل بالمؤسسات ؟

.....  
.....

4/ أذكر هذه المقترحات ؟

.....  
.....

5/ هل للمؤسسات والمنظمات إستراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات ؟

.....  
.....

6/ أذكر هذه الإستراتيجيات ؟

.....  
.....