دراسة
للاستشارات والدراسات والترجمة

خدماتنا

- الاستشارات الأكاديمية
- توفير المراجع
- ترشيح عناوين البحث
- الترجمة الأكاديمية
- خطة البحث العلمي
- التحليل الاحصائي
- الاطار النظري
- التدقيق اللغوي
- الدراسات السابقة
- التنسيق والفهرسة
- النشر العلمي

00966555026526

Drasah.com

احصل على خصم 10% على جميع خدماتنا
عند طلب الخدمة من خلال الواتساب
دراسة
للاستشارات والدراسات والترجمة
00966553026526 - 00966560972772
info@drasah.net - info@drasah.com
www.drasah.com

متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة

ماجستير الآداب

تخصص : العمل الاجتماعي

قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي

كلية الآداب والعلوم الاجتماعية

جامعة السلطان قابوس

سلطنة عُمان

سبتمبر ٢٠٢٠م

©

متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أهم متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان، التي تمثلت في: المتطلبات المعرفية والقيمية، والمهارية، كذلك هدفت الدراسة إلى الخروج بمقترحات تسهم في تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية. وتنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية، التي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي تم تطبيقه باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع والتنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط والبالغ عددهم (٥٠) أخصائيا اجتماعيا، من خلال الاعتماد على أداتين لجمع البيانات تمثلتا في مقياس من تصميم الباحثة تم تطبيقه على الأخصائيين الاجتماعيين، ودليل مقابلة تم توجيهه إلى الهيئة التدريسية ببرنامج العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس والبالغ عددهم (٩). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ارتفاع المستوى المعرفي والقيمي والمهاري للأخصائيين الاجتماعيين مع وجود ضعف في مستوى مشاركتهم في مراحل الكارثة (مرحلة التخطيط لإدارة الكارثة، ودورهم أثناء الكارثة، وبعد الكارثة)، كذلك كشفت نتائج الدراسة عن وجود العديد من الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ومن أهمها الحاجة إلى التدريب على إدارة الأزمات والكوارث، كما قدمت الدراسة بعض المقترحات من أجل تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الأزمات والكوارث في السلطنة.

Requirements for the professional practice of social service in dealing with social and psychological problems resulting from natural disasters in the Sultanate of Oman

Zahra Nasser Suliman Alamri

Abstract

The present study aimed to determine the most important requirements for the professional practice of social work in dealing with social and psychological problems resulting from natural disasters in the Sultanate of Oman, which were represented in: the knowledge, value and skill requirements. The study also aimed to come up with proposals that contribute to activating the role of the social worker in dealing with social and psychological problems caused by natural disasters. The current study belongs to the type of descriptive studies, which relied on the descriptive and analytical approach that was applied using the comprehensive social survey methodology for social workers in the Ministries of Defense and Social Development in Muscat Governorate, which numbered (50) social workers, by relying on two tools to collect data, represented in: A scale of The researcher's design was applied to social workers, and an interview guide was directed to the faculty of the Social Work Program at the Department of Sociology and Social Work at Sultan Qaboos University of (9). The study found many results, the most important of which are: the increase in the level of knowledge, values and skills of social workers, with a weak level of participation in the stages of the disaster (the planning stage of disaster management, and their role during the disaster, and after the disaster). The results of the study also revealed the existence of many training needs for social workers, the most important of which is the need for training in crisis and disaster management. The study also made some proposals in order to activate the role of the social worker in the field of crisis and disaster management in the Sultanate.

قائمة المحتويات

الموضـــــــــــوع	الصفحة
لجنة الإشراف على الرسالة	أ
لجنة مناقشة الرسالة	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
الملخص باللغة العربية	هـ
الملخص باللغة الإنجليزية	و
قائمة المحتويات	ز – ط
قائمة الجداول	ي – ك
قائمة الأشكال	ل
قائمة الملاحق	م
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	**١-١٧**
المقدمة	٢
أولا: مشكلة الدراسة	٢
ثانيا: أهمية الدراسة	٩
ثالثا: أهداف الدراسة	٩
رابعا: تساؤلات الدراسة	١٠
خامسا: مفاهيم الدراسة	١١
١. الممارسة المهنية (Professional Practice)	١١
٢.الخدمة الاجتماعية (Social Worker)	١٢
٣.المشكلة (Problem)	١٢
٤. الكارثة (Disaster)	١٤
سادسا: الموجهات النظرية للدراسة	١٥
١. نموذج التدخل في الأزمات (Model) Crisis Intervention	١٥
٢. نظرية الدور الاجتماعي (Social Role Theory)	١٦
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	**١٨-٣١**
مقدمة الفصل	١٩

الموضـــــــــــــوع	الصفحة
أولاً: الدراسات المحلية	٢٠
ثانياً: الدراسات العربية	٢١
ثالثاً: الدراسات المنشورة باللغة الإنجليزية	٢٧
رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة	٢٩
خامساً: الاستفادة من الدراسات والبحوث	٣١
الفصل الثالث: متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان	**٣٢-٩٩**
المبحث الأول: إدارة الكوارث الطبيعية	٣٥
أولاً: المفاهيم المرتبطة بالكارثة الطبيعية	٣٥
ثانياً: تصنيف الكارثة	٣٩
ثالثاً: أبعاد الكارثة	٤٠
رابعاً: آثار الكارثة	٤١
خامساً: إدارة الكارثة الطبيعية	٤٣
سادساً: إدارة الكوارث الطبيعية في الوطن العربي	٤٧
المبحث الثاني: الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان وآليات التعامل معها	٥١
أولاً: تاريخ الأعاصير المدارية في سلطنة عُمان	٥١
ثانياً: الإطار العام لإدارة الكوارث الطبيعية في السلطنة	٥٦
ثالثاً: نموذج من إدارة السلطنة للكوارث الطبيعية	٦٤
المبحث الثالث: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث	٧٤
أولاً: نشأة وتطور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مجال إدارة الأزمات والكوارث	٧٤
ثانياً: أثار الكوارث على المجتمعات الإنسانية	٧٦
ثالثاً: مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث	٧٧
رابعاً: الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث	٨٩
خامساً: دور الأخصائي الاجتماعي في الكوارث	٩٢
سادساً: استراتيجيات مهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات	٩٧
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	**١٠٠-١١٠**
مقدمة الفصل	١٠١
أولاً: نوع الدراسة	١٠١

الموضـــــــــــــوع	الصفحة
ثانياً: منهج الدراسة	١٠٢
ثالثاً: مجالات الدراسة	١٠٣
رابعاً: أدوات جمع البيانات	١٠٤
خامساً: إجراءات الصدق والثبات	١٠٧
سادساً: أساليب التحليل	١٠٨
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	**١١١-١٦٤**
مقدمة الفصل	١١٢
أولاً: تحليل البيانات الأولية لمجتمع الدراسة	١١٣
ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة باستجابة مجتمع الدراسة حول تساؤلات الدراسة	١١٨
ثالثاً: تحليل الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث الطبيعية	١٥٦
رابعاً: التحليلات الإحصائية المتعمقة	١٥٨
الفصل السادس: ملخص النتائج والمقترحات	**١٦٥-١٧٩**
مقدمة الفصل	١٦٦
أولاً: ملخص نتائج الدراسة	١٦٧
ثانياً: المقترحات	١٧٧
قائمة المراجع	**١٨٠-١٩١**
أولاً: المراجع باللغة العربية	١٨١
ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية	١٨٩
قائمة الملاحق	**١٩٢-٢١٣**

قائمة الجداول

الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	الفروقات بين الأزمة والكارثة.	٣٨
٢	تصنيفات الكوارث حسب تأثيراتها.	٣٩
٣	الحالات المدارية التي تعرضت لها السلطنة عقب إعصار فيت.	٥٥
٤	الحالات المدارية التي تشكلت وتطورت في بحر العرب وتأثرت بها السلطنة.	٥٦
٥	نموذج التدخل العلاجي التكاملي (Albert Robert's ACT).	٨٢
٦	مهام الخدمة الاجتماعية: المناصب، الأدوار والطرق في مرحلة التأثير.	٩٤
٧	مهام الخدمة الاجتماعية: المناصب، الأدوار والطرق في مرحلة خيبة الأمل.	٩٥
٨	مهام الخدمة الاجتماعية: المناصب، الأدوار والطرق في مرحلة الانتعاش.	٩٦
٩	مهام الخدمة الاجتماعية: المناصب، الأدوار والطرق في مرحلة إعادة الإعمار.	٩٧
١٠	مقياس ليكرت الرباعي المستخدم في المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين.	١٠٦
١١	معامل الثبات لمحاور المقياس.	١٠٨
١٢	المعيار المعتمد في الدراسة لتحديد مستوى القوة النسبية.	١١٠
١٣	توزيع المبحوثين حسب النوع الاجتماعي.	١١٤
١٤	توزيع المبحوثين حسب العمر.	١١٤
١٥	توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.	١١٥
١٦	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة.	١١٨
١٧	المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد المتطلبات المعرفية.	١١٩-١٢٠
١٨	المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد المتطلبات القيمية.	١٢٧
١٩	المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد المهارات.	١٣١
٢٠	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والقوة النسبية لدور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة.	١٣٥-١٣٦
٢١	المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد دور الأخصائي أثناء الكارثة.	١٣٩
٢٢	المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة.	١٤٣

الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٢٣	مقارنة المتوسطات الحسابية والقوة النسبية لأبعاد دور الأخصائي الاجتماعي.	١٤٦
٢٤	ترتيب الاحتياجات التدريبية للأخصـــائيين الاجتماعيين العاملين في مواجهة الكوارث.	١٥٦
٢٥	الفروق الإحصائية طبقا لمتغير النوع وابعاد المقياس والمقياس ككل.	١٥٨
٢٦	الفروق الإحصائية طبقا لمتغير العمر وابعاد المقياس والمقياس ككل.	١٥٩
٢٧	الفروق الإحصائية طبقا لمستوى المؤهل العلمي وأبعاد المقياس والمقياس ككل.	١٦٠-١٦١
٢٨	الفروق الإحصائية طبقا لجهة العمل وأبعاد المقياس والمقياس ككل.	١٦١-١٦٢
٢٩	الفروق الإحصائية طبقا لمتغير الوظيفة الحالية وابعاد المقياس والمقياس ككل.	١٦٣
٣٠	الفروق الإحصائية طبقا لمتغير سنوات الخبرة وابعاد المقياس والمقياس ككل.	١٦٤

قائمـــــــة الأشـــــــكال

الشكـل	عنـوان الشكـل	الصفحـة
١	التوزيع النسبي للمبحوثين حسب موقع العمل	١١٦
٢	التوزيع النسبي للمبحوثين حسب موقع العمل وفقا للنوع الاجتماعي	١١٧
٣	التوزيع النسبي للمبحوثين حسب الوظيفة الحالية	١١٧

قـائمـــــة المـلاحـق

الملحق	عنـوان الملحـق	الصفحة
١	قائمة المحكمين	١٩٣
٢	المقياس الموجه للأخصـائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط.	١٩٤-٢٠٥
٣	دليل المقابلة الموجه إلى الهيئة التدريســـية ببرنامج العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس	٢٠٦-٢١٠
٤	المخاطبات	٢١١-٢١٣

الفصل الأول

مدخـــــل إلى الدراســـــة

مقدمـــــــــــــــة الفصـــــــــــــــل

أولاً: مقدمـــة الدراســـة وإشـــكاليتها

ثـــانيـاً: أهميـــــــــة الدراســـــــــة

ثـالـثـاً: أهـــــــــداف الدراســـــــــة

رابـعـاً: تســـــــــاؤلات الدراســـــــــة

خامسـاً: مفـــــــــاهيم الدراســـــــــة

سـادسـاً: الموجهـــات النظريـــة للدراســـة

الفصل الأول

مدخـــــل إلى الدراســـــة

المقدمـة:

يتناول الفصل الأول عرضا لستة عناصر أساسية متمثلة في استعراض مشكلة الدراسة التي تسـلط الضـوء على أهم متطلبات الممارسـة المهنية التي ينبغي توافرها في الأخصـائيين الاجتماعيين والتي تمكنهم من التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية للمتضـررين من الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان، يليه تحديد الأهمية العلمية والتطبيقية للدراسة الحالية، كما استعرضت الباحثة الأهداف والتساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عليها.

كما يستعرض الفصل مفاهيم الدراسة والتي شملت على مفهوم الممارسة المهنية، ومفهوم الخدمة الاجتماعية، والمشـكلات الاجتماعية والنفسـية، والكارثة الطبيعية مع الإشـارة إلى المفاهيم الإجرائية التي تبنتها الباحثة لكل هذه المفاهيم، ومن ثم يستعرض الفصل أهم الموجهات النظرية للدراسة الحالية، حيث تناولت الباحثة في هذا الجزء نموذج التدخل في الأزمات، ونظرية الدور الاجتماعي.

أولاً: مشكلة الدراسة

تتعرض المجتمعات الإنســـانية لكثير من الكوارث والنكبات الطبيعية وغير الطبيعية التي قد تفقدها توازنها واسـتقرارها وتسـبب لها حالة من الهلع وفقدان الأمن لبعض الوقت، كما أن هذه الكوارث الطبيعية لا تقتصر على المجتمعات النامية دون المجتمعات المتقدمة، وتتسبب في العديد من الخسائر المادية والبشرية وتدمير البنية التحتية لهذه المجتمعات، الأمر الذي يستلزم منها توحيد جهود مؤسساتها بكافة أنواعها لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لإعادة المجتمع كسابق عهده.

لقد شــهد القرن الماضــي وبداية القرن الحالي العديد من الصــراعات والحروب الدموية، كذلك تعرض للكثير من الكوارث الطبيعية التي وقف الإنســان أمام بعضــها عاجزا وحائرا عن التصــدي لها فبعض هذه الكوارث تأتي بصـورة فجائية وغير متوقعة والأخرى منها قد يتسـبب البشـر فيها بتصـرفات قصــيرة النظر وغير مسـؤولة بالمرة، ومن هذه الأخيرة المشـكلات المترتبة عن التدهور والتآكل للثروة

البيئية الخضـراء أو الطبيعة وقد يطلق عليها البعض فقدان أو خسـارة رأس المال الطبيعي الغير قابل للتجديد، وهي أزمات تزيد من عمق المشـكلة التي تتعرض لها الإنسـانية، ولعل هذه المشـكلات الأيكولوجية لا تؤثر فقط على وجود أو صـحة الأجيال الحالية من البشـر بقدر خطورتها في التأثير على وجود الجنس البشري مستقبلا (عرفان، ٢٠٠٩، ص١٩).

وتترك الكوارث أو النكبات العامة آثارا مؤلمة وعميقة على السـكان، كما أن عدد الأحياء المفقودين في هذه الكوارث لا يعكس دائما حجم المشكلات الاجتماعية والنفسية والعصبية التي تسببها الكوارث فالباقون على قيد الحياة من الكارثة يعانون العديد من المشكلات التي تسبب لهم الاضطرابات والتشوش في عملهم، فبالإضافة إلى تحطيم الممتلكات تؤدي الكوارث إلى فقدان عدد كبير من الأفراد لحياتهم، وغالبا ما يعطى اهتمام بسيط لعمليات المساعدة والمعونة للاضطرابات النفسية والاجتماعية الناتجة عن النكبة (السكري، ٢٠١٥، ص١٨٧).

ونظرا لتعقد المواقف التي تحدثها الأزمات بالمجتمعات وخطورة الآثار المترتبة عليها أصبح من الضـروري أن يبنى التدخل المجتمعي لمواجهة الأزمات والكوارث على معرفة ومهارات وقدرات واقعية باعتبار ذلك الحلقة الأساسية للخروج من موقف الأزمة التي يواجهها الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ككل خاصـة وأن الأزمة عادة ما تتيح اختبارا قاسـيا للتلاحم الرأسـي والأفقي للمؤسـسـات بل وتتطلب مواجهتها تدخلا فوريا في ضـوء الإلحاح والتفاقم الذي تسـببه الآثار السـلبية المترتبة على الأزمات، وبالتالي أصـبحت عملية مواجهة وإدارة الأزمات من المقاييس التي تقاس على أسـاسـها تقدم الدول والمجتمعات في مجتمع عالمي متعدد المجالات والأنشطة المختلفة (محمود، ٢٠١٤، ص٣٤٤).

لقد أثارت الأزمات والكوارث اهتمام العلماء والمفكرين في العديد من المهن والتخصـصـات لضـرورة التعامل معها ومواجهتها ومحاولة التخفيف من آثارها السـلبية بقدر الإمكان، والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية ليست بمعزل عن مشكلات المجتمع خاصـة في أوقات الأزمات والكوارث، فلقد اهتمت بالتدخل للمسـاعدة في مواجهة المشـكلات وتقديم الخدمات للعملاء أثناء وبعد الكارثة (قنديل،٢٠١١، ص١٤٤٤).

ولقد جاء الميثاق الأخلاقي للأخصـــائيين الاجتماعيين الصـــادر عن الجمعية الوطنية للأخصـــائيين الاجتماعيين (N.A.S.W) في الجزء الســـادس والخاص بالمســـئوليات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين في البند رقم ٣ والمتعلقة بالطوارئ العامة مؤكدا على ضرورة تقديم الخدمات المهنية في الطوارئ العامة وذلك لأقصى درجة ممكنة (N.A.S.W, 2008, p.27).

بدأت فكرة التدخل في الأزمات تحتل مكانا في ممارســة الخدمة الاجتماعية منذ فترة الكســاد الاقتصــادي العالمي الذي ســاد أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية في الثلاثينات من القرن الماضــي، حيث تعرض الكثير من الأفراد والأسر إلى أزمات اقتصادية وصحية واجتماعية نتيجة للأوضـــــاع السائدة في ذلك الحين بالإضافة إلى الأزمات التي كان قد تعرض لها ضحايا الحـــــــرب العالمية الأولى (أبو المعاطي، ٢٠١٤، ص٣٠٨). والجدير بالذكر أن الخدمة الاجتماعية دخلت مجال الكوارث والنكبات بشكل منظم خلال الحرب العالمية الثانية عندما فشلت جهود الإنقاذ في التعرف على مصير ضحايا إحدى الغواصات في بحر البلطيق فاستعانت الجهات المعنية بالأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع أسر الضحايا وأقربائهم المنكوبين آنذاك (الصقور، ٢٠٠٩، ص٢٦٣).

ومن ثم فإن التغيرات الاجتماعية الســريعة التي تعرضــت لها المجتمعات المعاصــرة وما ترتب عليها من مشــكلات نفســية واجتماعية وتعدد الأزمات والكوارث التي تحدث في المجتمع والتي لم تكن معروفة من قبل فرضت على المختصين في مجالات الرعاية النفسية والاجتماعية إيجاد برامج وخدمات نفســية واجتماعية لأفراد المجتمع تســاعدهم على مواجهة هذه المشــكلات والتعامل معها بطريقة مهنية سليمة كما أن توفير هذه الخدمات بشكل سريع ومباشر لكل من يحتاج إليها مطلب ضروري خاصة أثناء الأزمات وذلك منعا لتفاقم المشكلات وتطورها وللحد من آثارها السلبية على الأفراد والمجتمع، ولقد واكب هذه التغييرات تطورا في مجال العلوم الإنسانية استهدف فهم السلوك الإنساني ومساعدة الناس للتغلب على مشــكلاتهم، ونتيجة لذلك ظهرت طرائق وأســاليب جديدة للتعامل مع المشــكلات النفســية والاجتماعية من أهمها أسلوب التدخل في الأزمات (الخمشي وآخرون، ٢٠١٦، ص٥٧).

وتوصــف مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة متخصــصــة لها مقوماتها الفنية وأســاليبها العلمية ويمارسها أخصائيون أعدوا إعدادا مهنيا لمقابلة احتياجات الإنسان، وتحقيق أهداف اجتماعية

تحددها وظيفة المؤسسة في إطار السياسة القومية، فالأخصائيون الاجتماعيون هم المهنيون الذين يقع عليهم أساسا مسئولية ممارسة الخدمة الاجتماعية، وتشرف المهنة على الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتكون مسؤولة أمام المجتمع عن هذا الإعداد وعن تحسين مستوى الممارسة (سرحان، ٢٠٠٦، ص١٤٣).

يشير Max Siporin إلى أهمية انتقاء الأخصائيين الاجتماعيين، ثم العناية بهم وبإعدادهم إعدادا يؤهلهم لممارسة المهنة على اعتبار أنهم ممثلو النظام الأخلاقي في المجتمع، وأن الممارسة المهنية هي أداة توضح المعايير التي يقرها المجتمع، كما تمثل الرغبة الذاتية والاستعداد للعمل المهني أهمية بالغة فيما يتعلق بخصائص الممارس المهني للخدمة الاجتماعية، الذي يكتسب خلال تعليمه العناصر الأساسية للممارسة المهنية، والتي تتمثل في البناء القيمي، والبناء المعرفي، وأدوار التدخل المهني، وبناء على ذلك كله تصبح هناك مسؤولية مناطة بالعملية التعليمية للخدمة الاجتماعية لتحديد الأدوار والوظائف التي يتوقعها المجتمع من الأخصائيين الاجتماعيين (البريثن، ٢٠١٠، ص١٢)، حيث أوصت إحدى الدراسات إلى ضرورة تنمية المعارف والخبرات والمهارات والقيم المرتبطة بالممارسة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين معتمدين في ذلك على الدراسات الحديثة والنماذج الدولية للممارسة المهنية، نظرا لأهميتها في سرعة انجاز العمل ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة (عبدالله والرشيدي، ٢٠٠٧).

وعليه فإن ممارسة المهنة في إطار الكوارث لا يمكن أن يترك للمحاولة أو الخطأ أو العشوائية والارتجال، بل إن أخطاء الممارسة مهما تضاءلت لا بد وأن تترتب عليها كوارث إضافية لا يمكن تحاشيها ومن ثم كانت أولى واجبات الخدمة الاجتماعية تنظيم مسبق لمهام أخصائي الكوارث وإعداده مهنيا للممارسة (فهمي، ٢٠٠٧، ص٣١٨). ولا يتأتى ذلك إلا من خلال اختيار العناصر المناسبة للعمل في مجال الكوارث والذين يتمتعون بسمات شخصية ومهارات عالية للعمل بكل كفاءة واقتدار، كالسرعة في اتخاذ القرار والدراية التامة بكافة الخدمات ومصادر الحصول عليها ليتسنى لهم تقديمها للمتضررين من هذه النكبات في الوقت المناسب، لاسيما وأن التدخل في مجال الكوارث يتسم بخصائص تختلف عن المجالات الأخرى كالمجال المدرسي أو الطبي وغيرها من المجالات.

حيث أشـار باونس (٢٠٠٧) Bauwens إلى أن الأخصـائيين الاجتماعيين لديهم القدرة على تحقيق فهم فريد لمجال الكوارث من خلال التأكيد على مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية وإيلاء الاهتمام للسـكان المضـطهدين والمحرومين، وبالنظر إلى زيادة الكوارث المجتمعية، فليس من الغريب أن تكون التخصصات الأخرى قد أقرت أيضا بالحاجة إلى ترسيخ مفاهيم ونظريات وخطط الاستجابة الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية

تتدخل الخدمة الاجتماعية في مواجهة الكوارث والأزمات باسـتجابة فورية تعيد التوازن للمجتمع بالإضـافة إلى مواجهة المشـكلات والآثار التي تعقب حدوث الكارثة، ويلعب الأخصـائيون دورًا كبيرًا في تلك الجهود من خلال أدوار محددة يقومون بها، تتجسـد في تقديم كافة مظاهر العون والسـند والدعم للمواطنين المتأثرين بالكارثة بما يعينهم على مواجهتها، وتوفير خدمات على مدار الساعة تتسم بالسرعة والرغبة في إنقاذ الأوضاع السيئة التي أوجدتها الكارثة. ولا يعمل الأخصائيون الاجتماعيون بمفردهم في توفير تلك الخدمات بل يتعاونون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة ومن خلال التدخل المهني للخدمة الاجتماعية عند حدوث الكوارث تظهر نواحي هامة في التعامل معها من خلال العديد من الجوانب التي تم تنظيمها وإعدادها إدارياً وإجرائياً لممارسـة عمليات المسـاعدة العاجلة والفورية للمنكوبين. كذلك يتم إجراء تدريبات عملية داخل المؤسسة تُبصر بكيفية التعامل مع الكوارث والأزمات حال وقوعها مع عقد ندوات تتناول أمثلة لنماذج عالمية بمجال الكوارث والأزمات وكيفية تصـرف المجتمع معها حال وقوعها. (عيسـري، ١٤٣٣هـ، ص١٨)، حيث أكدت رامو Romeo (2017) أن الأخصائيين الاجتماعيين في جميع أنحاء العالم جزءً من الاستجابة للكوارث الطبيعية ودعم المسـاعدات الإنسـانية، مثل الفيضـانات التي حدثت في Houston & Texas. ويمكن أن يسهم متخصصو الخدمة الاجتماعية مساهمة كبيرة في فرق الاستجابة بالتعاون مع فريق العمل (أخصائي الصحة العقلية، مسؤولو الإسكان، ومندوب الخدمات والمنظمات التطوعية) ويجب أن يكون جميع الأخصائيين الاجتماعيين على استعداد للاستجابة للكوارث، مع ضرورة إيلاء المزيد من التفكير للتدريب والدعم الذي يحتاجونه للقيام بذلك بفعالية.

توضـح الجغرافيا حتمية الموقع والتضـاريس وامتداد الحدود سـاحليا وبريا، إلا أنها في الجانب الآخر تمثل حوار الطبيعة والإمكانيات المتاحة وكيفية تغلب الإنســان على مشــكلاتها وتحويلها إلى عناصـر قوة، فقد شـكل موقع سـلطنة عُمان على مدى التاريخ أهمية اسـتراتيجية في قلب العالم، حيث تقع السلطنة في أقصى الجنوب الشرقي لشبه الجزيرة العربية، وتطل على ساحل يبلغ طوله ١٧٠٠ كم يبدأ من أقصــى الجنوب الشــرقي حيث بحر العرب ومدخل المحيط الهندي، ممتدا على خليج عُمان حتى ينتهي عند مسـندم شـمالا، وبسـبب وقوع السـلطنة ضـمن الحزام الجاف فإنها كأي دولة من دول شـبه الجزيرة العربية تعاني من الجفاف وقلة الأمطار حيث لا تتجاوز معدلات هطول الأمطار بها عن ١٠٠ مم في السـنة، وفي الغالب تكون الأمطار على شـكل سـيول جارفة وسـريعة الجريان، كما تسـود درجة حرارة عالية تصــل في بعض المناطق إلى ٥٠ درجة مئوية في فصــل الصــيف ونســب عالية للتبخر، فعدم انتظام هطول الأمطار وتذبذبها أثر بشـكل كبير على مناسـيب المياه، وكان لهذا العامل الأثر الأكبر في تفاقم العجز المائي (المعني والزعابي، ٢٠٠٧).

ولقد لعب الموقع الجغرافي للسلطنة دورا بارزا في تعرضها إلى أنواء مناخية استثنائية تسببت في كثير من الخسائر المادية والبشرية في مناطق واسعة من السلطنة وبالأخص محافظة مسقط، ولعل أبرز هذه الأنواء هو اعصــار "جونو" الذي تعرضــت له السـلطنة عام ٢٠٠٧م وإعصــار "فيت" عام ٢٠١٠م ومن ثم توالت الأنواء المناخية بدرجات خطورة متفاوتة، غير أن هذه الأنواء أظهرت ملحمة وطنية تكاثفت بها الجهود على كافة الأصـعدة والمسـتويات بين القطاعات المدنية والعسـكرية فضـلا عن جهود المواطنين المتطوعين وذلك من أجل إعادة بناء ما خلفه الإعصار من دمار أو التخفيف من حدتها.

وفي ظل اهتمام صــاحب الجلالة السـلطان قابوس بن ســعيد –طيب الله ثراه– بمنظومة إدارة الأزمات والطوارئ في السـلطنة والوصـول بها إلى أرقى المسـتويات فقد أصـدر جلالته مرسـوم سـلطاني رقم ٨٨/٣٢ بإنشـاء اللجنة الوطنية للطوارئ بهدف إيجاد الآليات الكفيلة بتحقيق الجاهزية التامة للتعامل مع الحالات الاسـتثنائية، والعمل على التخطيط الاسـتراتيجي للتعامل مع حالات الطوارئ قبل وأثناء وبعد وقوعها إلى جانب القيام بتشـكيل فرق العمل لدراسـة المخاطر وتحديد سـبل الوقاية منها، من ثم أصـدر جلالته العديد من المراسـيم السـلطانية لتعديل قانون الدفاع المدني وإعادة تشـكيل اللجنة الوطنية للدفاع

المدني، لتنظيم العمل في اللجنة تأكيدا منه على أهمية هذا القطاع وكان أخرها المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٣/٥١ والذي كان ينص على إعادة تشكيل اللجنة الوطنية لتكون برئاسة المفتش العام للشرطة والجمارك وتعيين مساعد المفتش العام للشرطة والجمارك للعمليات نائبا للرئيس وتتكون اللجنة من عضوية وكلاء الوزارات والقطاعات ذات الاختصاص، ولضمان تطور منظومة إدارة الأزمات شهدت اللجنة العديد من القرارات أبرزها قرار المفتش العام للشرطة والجمارك ٢٠٠٣/٥٨ بإنشاء لجان فرعية للجنة الوطنية للدفاع المدني بمختلف محافظات ومناطق السلطنة وقراره رقم ٢٠٠٨/٧٢ بإضافة عضو إلى اللجان الفرعية للجنة الوطنية في المحافظات والمناطق. (الصوافي،٢٠١٨أ)

وعلى الرغم من أهمية موضوع التعامل مع المشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية، إلا أنه لم يحظ بالاهتمام الكافي من الباحثين على المستوى المحلي؛ وعليه فإن هناك حاجة ملحة للتعرف على أهم متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية لاسيما وأن اللجنة الوطنية للدفاع المدني تستعين بالأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التنمية الاجتماعية وبالتالي ينبغي أن يتمتع الأخصائي بمجموعة من المقومات المهنية التي تمكنه من أداء عمله بكفاءة وفاعلية عالية تعكس مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع العُماني بصفة عامة وأهمية حضورها في اللجان المتخصصة للإغاثة والطوارئ بصفة خاصة، حيث توصلت دراسة عرفان (٢٠٠٧) إلى انخفاض مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة مسقط لدورهم قبل وأثناء وبعد حدوث الكارثة، الأمر الذي يستلزم الوقوف عليه وتسليط الضوء عليه من قبل المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية.

وبناءً على ما تقدم أعلاه فإن إشكالية الدراسة الحالية تتجلى في الإجابة على التساؤل التالي:

ما متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية في الآتي:

١. تظهر الأهمية النظرية لهذه الدراسة في سعيها لإثراء التراث النظري للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث والأزمات، من خلال تسليط الضوء على أهمية الخدمات الاجتماعية والنفسية المقدمة للمتضررين والتي لا تقل أهمية عن الاحتياجات المادية، وفتح المجال أمام الباحثين الآخرين لمزيد من الدراسات العلمية في هذا المجال.

٢. تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في اهتمام السلطنة بموضوع إدارة الأزمات والمخاطر ومن بينها الكوارث الطبيعية والذي يتضح جليا في إنشاء وحدات متخصصة للتعامل مع هذه الكوارث كاللجنة الوطنية للدفاع المدني والقطاعات الفرعية المنبثقة منها، حيث تستعين اللجنة بالأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التنمية الاجتماعية لغرض تقديم خدمات الإغاثة والإيواء وعليه سوف تسهم هذه الدراسة بالخروج بمقترحات عملية تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة عالية ووفق المتطلبات المهنية للخدمة الاجتماعية، كما قد تسهم هذه الدراسة بالوصول إلى مقترحات يمكن أن يستفيد منها الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في القطاع العسكري –قوات السلطان المسلحة– لتطوير خطط الإغاثة والإيواء والإخلاء، حيث بلا شك يعول على منتسبي قوات السلطان المسلحة بذل المزيد من العطاء في الحالات الاستثنائية في الأنواء المناخية، فضلا على ذلك فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في الخروج بمقترحات تساعد مؤسسات الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين في السلطنة في تطوير البرامج التعليمية والتدريبية لإعداد وتأهيل مختصين يتمتعون بمقومات مهنية تمكنهم من أداء عملهم بكفاءة عالية أثناء وقوع الكوارث الطبيعية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي تمثل في التعرف على متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، ويتفرع من هذا الهدف جملة من الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان.
٢. التعرف على المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان.
٣. التعرف على المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان.
٤. التوصل إلى مجموعة من المقترحات لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان.

رابعاً: تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟

وللإجابة عليه سيتم الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟
٢. ما المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟
٣. ما المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟
٤. ما دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان؟

خامساً: مفاهيم الدراسة

١. الممارسة المهنية (Professional Practice):

يشير المعنى اللغوي للممارسة بأنها "مارس الشي مراسا وممارسة، أي عالجه وزاوله، ويقال مارس قرنه، ومارس الأمور والأعمال" (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤، ص٨٦٣)، يقابلها باللغة الإنجليزية (Practice)، وتشير إلى القيام بالشيء مرارا وتكرارا من أجل أن تصبح أفضل في ذلك (Webster, 2009).

وتعرف الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بأنها "مجموعة من الأساليب والوسائل والمهارات القائمة على أساس من المعارف المتنوعة والمستمدة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية ويتم استخدامها وتنفيذها بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين" (المليجي، ٢٠٠٠، ص٢٣)، كما يمكن تعريف الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بأنها "العملية التي تتم بين أصحاب الحاجات والأخصائي الاجتماعي بهدف إحداث التغير الاجتماعي في محيط الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات وبمعنى آخر هي عملية موجهه بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وجها لوجه من أجل حل المشكلة أو التخفيف منها". (خليفة، ٢٠١١، ص١٥)

وأشارت سرحان، نظيمة (٢٠٠٦) بأنه من الخطأ تصور أي نشاط إنساني هو مهنة، إذ أن للمهنة مقوماتها بذلك لا يطلق مصطلح مهنة إلا على الأنشطة الإنسانية التي تستكمل هذه المقومات، وتعتبر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هي الطابع المميز لها عن غيرها من المهن، حيث إن الممارسة المهنية تتم من خلال التفاعل بين الأسس التي تقوم عليها المهنة، والمتمثلة في الأسس المعرفية ومجموعة من القيم، وسلسلة من الأفعال التي تربط بين هذه المعارف وتلك القيم.

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثة أن تعرف الممارسة المهنية إجرائيا بأنها: استخدام الأخصائي الاجتماعي لمجموعة من الأساليب والوسائل التي تستند على المعارف، والقيم، والمهارات بغرض مساعدة متضرري الكوارث في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية من خلال تواجد الأخصائي الاجتماعي في فرق العمل واللجان المتخصصة لإدارة الكوارث والأزمات.

٢. الخدمة الاجتماعية (Social Work):

لقد أصبح للخدمة الاجتماعية مفهومها العالمي Global Definition of Social Work الذى يكسبها أهمية خاصة بين كافة المهن المعترف بها محليا وعالميا، ذلك المفهوم الذى قدمته الجمعية الأوروبية لمدارس الخدمة الاجتماعية "European Association for Schools of Social Work" والذي يؤكد بأنها تلك المهنة القائمة أساسا على الممارسة وذلك التخصص الأكاديمي الذي يدعم التغير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي وتمكين الناس وتحريرهم، وتقوم على مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والمسؤولية الجماعية واحترام التنوع تلك التي تعد ركائز أساسية للخدمة الاجتماعية مدعومة بنظريات العمل الاجتماعي والعلوم الاجتماعية والإنسانية والمعرفة الأصلية (ثقافة المجتمع)، والخدمة الاجتماعية تقوم على أساس مشاركة الناس والمؤسسات في مواجهة تحديات الحياة وتعزيز رفاهية الإنسان. ويمكن تبنى هذا المفهوم على المستويات العالمية والإقليمية (European Association for Schools of Social Work, 2017).

٣. المشكلة (Problem):

تعرف المشكلة لغويا كما ورد في قاموس المحيط، من شكل الأمر، أي التبس الأمر (الفيروز ابادي،٢٠٠٨، ص٨٨١ (ويقابلها باللغة الإنجليزية (Problem)، وتشير إلى الشئ الذي يصعب التعامل معه، وهو مصدر للقلق (webster,2009).

ويشير القاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية إلى أن مفهوم المشكلة يشير إلى "مجموعة من الأحداث متشابكة، ومتداخلة، يحيطها الغموض، تواجه الفرد أو الجماعة، ويصعب حلها قبل معرفة عواملها، وتحليلها، من أجل التوصل إلى قرار بشأنها" (الصالح،١٩٩٩، ص٤١٧).

وتسلط الباحثة الضوء في الدراسة الحالية على المشكلات الاجتماعية والنفسية وذلك على النحو التالي:

أ. المشكلة الاجتماعية (Social Problem):

وتعرف في القاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية على أنها "موضوع اجتماعي من المسائل العامة التي لا توافق عليها الشريحة السائدة في المجتمع، وتمثل مشكلة تتطلب تدخل المجتمع" (الصالح،١٩٩٩، ص٤١٧)

تتعدد التعريفات التي وضعت لمصطلح المشكلات الاجتماعية فهي باختصار تعني وجود عائق أمام الطريقة المألوفة والمقبولة والمرغوبة للوصول إلى أو تحقيق الأهداف الاجتماعية، وبشكل عام تتصل المشكلات الاجتماعية بالمسائل ذات الصفة الجمعية التي تشمل عدداً من أفراد المجتمع بحيث تحول دون قيامهم بأدوارهم الاجتماعية وفق الإطار العام المتفق عليه والذي يتماشى مع المستوى المألوف للجماعة، وعادة ما تكون المشكلة الاجتماعية ذات تأثير معوق لأحد النظم الاجتماعية الأساسية. (حجازي، ٢٠١٢).

ويعرف عمر (٢٠٠٥) المشكلة الاجتماعية بأنها: حالة من عدم الاستقرار أو الإضطراب في نمط العلاقات الاجتماعية، الذي يهدد احدى قيم المجتمع أو إحدى مؤسساته لجعلها غير ملائمة داخل المجتمع، الأمر الذي يدفع الأفراد بمطالبة إعادة استقرار النمط المهدد أو ردع مسببات إضطرابه.

وتعرف الباحثة المشكلة الاجتماعية إجرائيا في الدراسة الحالية بأنها: هي حالة من عدم الاستقرار لأفراد المجتمع ناجمة من حدوث الكارثة الطبيعية التي تتسبب في حدوث اضطرابات في الوظائف الأساسية للمؤسسات الاجتماعية، وقد يشمل الخلل نظام العلاقات بين الأفراد، والنظام الأسري والمجتمعي بسبب فقدان أحد أفراد الأسرة، وفقدان السكن بكافة محتوياته، وعدم القدرة على التكيف مع أماكن الإيواء، والحاجة إلى مأوى مناسب، إلى جانب المشكلات المرتبطة بالتعليم والصحة في المجتمع المتعرض للكارثة.

ب. المشكلات النفسية (Psychological Problems):

تعرف المشكلة النفسية في موسوعة المصطلحات النفسية بأنها: المشكلات التي تعبر عن وجود خلل في السلوك والعلاقات (الشربيني،٢٠٠١).

والمشكلة النفسية كما عرفها السيد عبدالعزيز (١٩٩٤) هي "ظروف غير مرغوب فيها تحدث في نسق، وتشكل عائق يحول بين الفرد وحياته الطبيعية وما تحمله من عوامل النمو النفسي والاجتماعي والتربوي" (عبدالمولى،٢٠٠٨، ص٢٧).

وعلى ضوء التعريفات السابقة يمكن تبني تعريف المشكلة النفسية في هذه الدراسة إجرائيا بأنها: حالة تتميز بتغير في التفكير، والمزاج، والعواطف والسلوك، مرتبطة بتعرض أفراد المجتمع

للكارثة الطبيعية كالخوف والهلع المصاحب للكارثة، والحزن والاكتئاب عند تذكر أحداث الكارثة والقلق المستمر المرتبط بالأحداث المستقبلية.

ولقد حرصت الباحثة على تضمين كل من المشكلات الاجتماعية والنفسية في هذه الدراسة للتأكيد على وجود العلاقة التفاعلية بين البعدين الاجتماعي والنفسي للفرد وتأثير كل منهما على الآخر في وقت الأزمات والكوارث، إلى جانب التأكيد على مبدأ التكامل ما بين العلوم الإنسانية كما أن المتخصصين في هذه المجالات قد يشغلون المناصب الوظيفية ذاتها في العديد من مؤسسات العمل في السلطنة بدون تمييز ما بين الأخصائيين الاجتماعيين أو الأخصائيين النفسيين، الأمر الذي يتعين عليهم بأن يكونوا بأتم الجاهزية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.

٤. الكارثة (Disaster):

تعرف الكارثة لغويا كما ورد في المعجم الوسيط بأنها "نازلة عظيمة وشدة وجمعها كوارث ويقال كرثته الكوارث أي أقلقته" (المعجم الوسيط،٢٠٠٤، ص٧٨٢)، ويقابلها باللغة الإنجليزية (Disaster).

كما تعرف الكارثة بأنها "ذلك الحدث الطبيعي أو البشري الذي ينجم عنه أو يحتمل فيه وقوع خسائر فادحة في الأرواح أو الممتلكات العامة أو الخاصة أو كليهما معا بحيث تكون القدرة اللازمة لمواجهتها تفوق قدرة الإدارات المختصة بالمناطق المختلفة" (قانون الدفاع المدني،١٩٩١، ص٢٢).

وتصنف الكوارث إلى الأشكال التالية:

أ. كوارث طبيعية: كالزلازل والأعاصير والبراكين وانهيار السدود وجبال الثلوج وما أشبه من الكوارث التي لا دخل للإنسان في حدوثها، بل ولا يملك منعها.

ب. كوارث اقتصادية: كما تمثل في الفقد المفاجئ لمصادر الثروة الاقتصادية وما يعقبها من مجاعات وبطالة وما أشبه.

ج. الحرائق والانهيارات: وهي كوارث مدمرة للإنسان دخل كبير في حدوثها إما لأخطاء بشرية أو انحرافات خلقية كما تتمثل في حرائق العمارات أو المباني أو القرى الناتجة عن الإهمال أو الأخطاء التقنية، أو انهيارات العمارات وما أشبه لأخطاء في عملية البناء والتصميم.

د. هزائم الحروب: وما يعقبها من مآسي وفواجع نفسية واقتصادية واجتماعية وسياسية وخاصة الهزائم غير المتوقعة.

هـ. حالات الاغتصاب الفردي أو الجماعي: وهي كوارث تنتاب العديد من دول العالم وخاصة الصناعية والتي تدفع إليها عوامل الحقد الاجتماعي والتمييز العنصري والفردية والمطلقة (فهمي، ٢٠٠٧، ص٣١٥).

حيث تهتم الباحثة في هذه الدراسة بتسليط الضوء على الكارثة الطبيعية وتعرفها على أنها: أحداث مفاجئة ومتلاحقة لا دخل للإنسان بها ولا يمكنه منعها كالأنواء المناخية الاستثنائية، وغالبا ما تسبب خسائر فادحة، سواءً كانت هذه الخسائر بشرية، أو مادية، أو بيئية، أو اقتصادية، وتسبب حالة من الخوف والهلع لضحايا الكارثة، وتتطلب التدخل الفوري من الجهات المختصة للتعامل معها والتخفيف من حدة أثارها السلبية.

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة

يعتمد تدخل الخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الناجمة عن الظواهر الطبيعية إلى الاستفادة من مجموعة النظريات العلمية التي تساعد في تفسير أبعادها ومستوياتها، وتقترح الباحثة وجوب الاعتماد على بعض النماذج والنظريات الموجهة لدراستها الحالية ومنها: نموذج التدخل في الأزمات، ونظرية الدور الاجتماعي بوصفهما من أكثر النماذج والنظريات ملائمة كموجهات نظرية للدراسة الحالية.

١. نموذج التدخل في الأزمات (Crisis Intervention Model)

يمكن تعريف نموذج التدخل في الأزمات أنه " أسلوب علاجي يستخدم عند حدوث الأزمة ليزيد من قدرات نسق الأفراد على النمو الإيجابي والتغيير من خلال تحديد المشكلة وإدراك مكوناتها وتعلم أساليب سلوكية جديدة أكثر فاعلية للتوافق مع الخبرات والمواقف المستقبلية المتشابهة" (أبو المعاطي، ٢٠١٤، ص٣١٣)، إذ يمكننا القول بأن مفهوم نموذج التدخل في الأزمات يفيد في دراسة المواقف والأحداث المفاجئة وغير المتوقعة التي عادة ما تصاحبها ضغوطا

قوية إما متمثلة في قوة دفع نابعة من المواقف أو الحدث ذاته أو من عوامل مساعدة ناتجة عن البيئة المحيطة (الجنابي، ٢٠١٩، ص٢٦).

وأجمعت العديد من المصادر التي تناولت بالبحث نموذج التدخل في الأزمات بأن الهدف الأساسي من هذا النموذج هو مساعدة الفرد على استعادة توازنه النفسي، واستعادة ثقته بنفسه وتحسين أدائه الوظيفي بشكل أفضل عما كان عليه قبل الأزمة، كما يهدف هذا الأسلوب إلى إكساب الفرد المهارات التي تمكنه من التعامل بفاعليه مع المواقف المستقبلية المشابهة.

توظيف النظرية في مشكلة الدراسة الحالية:

تسبب الكوارث الطبيعة للأفراد حالة من الذعر وفقدان الأمن والاستقرار الأمر الذي يفقدهم توازنهم النفسي والاجتماعي وعليه ترى الدراسة الحالية بأن تبني مدخل التدخل في الأزمات في إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يمكن أن يؤدي إلى استعادة ثقة الأفراد بأنفسهم وتمكينهم اجتماعيا ونفسيا، لذا سوف يتم الاستفادة من هذا المدخل في تحديد أدق لمشكلة الدراسة ومفاهيمها وكذلك بناء أدوات جمع البيانات والاستعانة بها في تحليل النتائج وتفسيرها.

٢. نظرية الدور الاجتماعي (Social Role Theory)

ترتبط نظرية الدور ارتباطا وثيقا بالنظرية البنائية الوظيفية في علم الاجتماع وتعد جزءا منها حيث تفترض أن الناس يشغلون مكانات في التركيبات الاجتماعية وإن كل مكانة يرتبط بها أداء دور أو مجموعة من الأدوار.

<u>وترتكز النظرية على مجموعة من المفاهيم الأساسية وهي كالتالي:</u>

أ. الدور الاجتماعي مجموعة من التوقعات أو السلوكيات المرتبطة بوضع الفرد في التركيبة الاجتماعية كما أن الفكرة توحي بأن الأدوار يجب تقديرها وفقا لمحيط العلاقات والتي عن طريقها يمكن تحديد تلك الأدوار (باين، ٢٠١٠، ص١٨٠).

ب. منظومة الأدوار ROLES SET تشير إلى مجموعة من الأدوار التي ترتبط بمركز اجتماعي معين، لذلك فإن شغل أي إنسان لهذا المركز سوف يؤدي إلى قيامه ببعض أو كل هذه الأدوار.

ج. توقعات الدور ROLE EXPECTATIONS تمثل التصورات والأفكار التي يتوقعها الأشخاص الآخرين المشاركين للشخص أو المحيطين به والمتفاعلين معه حول ما يجب أن يكون السلوك أو الدور الذي يقوم به في ضوء المكانة أو المركز الذي يشغله.

د. تكامل الأدوار وتصارعها ROLE CONFLICT تعني إمكانية حدوث تكامل في الأدوار عندما تتفق وتنسجم الأدوار أو أنماط السلوك مع توقعات الأشخاص الآخرين المشاركين في أداء الدور، بينما يحدث صراع الأدوار عندما يتعارض أحد الأدوار أو بعضها مع دور آخر أو أدوار أخرى داخل منظومة الأدوار أو عندما لا تتفق توقعات الآخرين مع الدور الذي يمارسه الشخص بالفعل.

هـ. وضوح الدور ROLE VIGOR وغموض الدور Role Ambiguity تحدث عندما يكون الدور واضحا وقويا حيث يتم تعريفه بدقة فيتفهمه الآخرون ويدركون أبعاده فيرتبط الدور بالمحددات الثقافية والاجتماعية وقد يتم تحديد الدور بشكل رسمي، أما مصطلح غموض الدور فيشير إلى عدم تحديد أو توصيف الدور بشكل واضح الأمر الذي يسبب عدم فهم الفرد للمتطلبات والمسؤوليات المتعلقة بالدور مما قد يسبب تعرض الفرد لصعوبات في فهم الحقوق والواجبات المتعلقة بالدور، وقد ينتج غموض الدور الغامض من عدم الاتفاق على أبعاده ومدلولاته من الناحية الثقافية. (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص٢٦٦).

توظيف النظرية في مشكلة الدراسة الحالية:

يساعد توظيف هذه النظرية في تحديد وتفسير دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية، ومدى وضوح وارتباط دوره وتكامله مع أدوار الأعضاء الآخرين في فريق العمل الذي ينتمي إليه، حيث تتنوع هذه الأدوار، فقد يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المخطط، والمنسق والمساعد والمنشط، والمحرك، والمعالج، وقد تعترض الأخصائي الاجتماعي مجموعة من المعوقات التي قد تؤثر على أداء دوره في مجال الإغاثة في الكوارث الطبيعية سواءً كانت هذه المعوقات تعود إلى غموض الدور أو عدم وضوحه أو صراع الأدوار التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي وتعارضها مع بعضها البعض، أو الصراع الناجم من عدم تعاون فريق العمل معه مما يؤثر على تكامل الأدوار فضلا عن ذلك فإن هذه النظرية سوف تسهم في التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة الحالية ومفاهيمها والاستعانة بها في تصميم أدوات الدراسة وتحليل النتائج وتفسيرها.

الفصـل الثـانـي

الـدراســـات الســابقـــة

مقدمـــــــــــــة الفصـــــــــــل

أولاً: الدراســـــــات المحليـــــــة

ثـــانيـاً: الدراســـــــات العربيـــــــة

ثـالـثـاً: الدراســـــــات المنشـــــــورة باللغـــــــة الإنجليزيـــــــة

رابـــعـــاً: التعقيـب علـى الدراسـات السـابقة وعلاقتهـا بالدراسـة الحاليـة

خامســاً: أوجـــه اســتفادة الدراســة الحاليــة مــن الدراســات الســابقة

الفصـل الثـانـي

الـدراســـات الســابقـــة

مقدمـة الفصـل:

تتنوع الدراسـات وتتعدد زوايا النظر المنهجية والمعرفية في موضـوع الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وسـيتناول هذا الفصـل عرضـا تحليلا للدراسـات السـابقة التي تناولت موضـوع الدراسـة الحالي من عدة زوايا ومن منظورات وأهداف متعددة والتي تتباين فيما بينها وفقا لأهدافها ومنهجيتها، حيث سـيتم في هذا الفصـل عرض الدراسات السابقة المباشرة والغير مباشرة بما يتوافق مع أهداف الدراسة الحالية.

سـيتطرق الفصـل إلى عرض الدراسـات المحلية التي أجريت في المجتمع العُماني والبالغ عددها (٢) والتي شـملت عدة محاور تمثلت في أهمية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في زيادة التماسـك الاجتماعي لأفراد المجتمع وقت الكوارث، والإشارة إلى دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكوارث.

سـيتناول الفصـل عرضـا تحليلا للدراسـات العربية والبالغ عددها (٩) دراسـات، تضـمنت عدة محاور أبرزها توضـــيح دور مهنة الخدمة الاجتماعية في الكوارث الطبيعية، وأهمية التدخل المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الآثار الاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية والأزمات بأنواعها المختلفة وفاعلية النماذج النظرية التي يســتعين بها الأخصـــائي الاجتماعي في التعامل مع ضحايا الكوارث والأزمات ومهارات العمل مع المتضررين، وتسليط الضوء على متطلبات الدور الوقائي للمؤسسات المختصة بمواجهة الأزمات وأهمية التكامل بين المؤسسات الحكومية والأهلية، والصعوبات التي تعترض هذه المؤسـسـات في التعامل مع الأزمات، ووضـع تصـور مقترح من منظور الممارسـة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل أدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ.

كما يستعرض الفصل مجموعة من الدارسات المنشورة باللغة الإنجليزية والبالغ عددها (٥) تضمنت عدة محاور أبرزها وضـــع تصـــور مقترح لمهنة الخدمة الاجتماعية في وقت الكوارث، ومهارات العمل مع ضحايا الكوارث والأزمات، كما تستعرض أهمية بحوث العمل الاجتماعي في وقت الكوارث والأزمات.

كما يتضمن هذا الفصل تعقيبا على هذه الدراسات السابقة، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وبين الدراسة الحالية، وينتهي الفصل بتحديد أوجه الاستفادة من هذه الدراسات في الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات المحلية

هدفت دراسة كل من صوفي وعرفان (٢٠٠٩) إلى الوقوف على دور الخدمة الاجتماعية في زيادة التماسك الاجتماعي لأفراد المجتمع في حالات الكوارث العامة، اعتمادا على منهج المسح الاجتماعي بالعينة المنتظمة وطبقت الدراسة على أرباب الأسر في بعض ولايات المجتمع العُماني التي تعرضت للكوارث والبالغ عددهم (١٠٣) مبحوثا، واتساقا مع متطلبات الدراسة فقد اعتمد الباحثان على مقياس التماسك الاجتماعي لأفراد المجتمع في الكوارث العامة، والذي تضمن أربعة أبعاد أساسية تمثلت في زيادة انتماء الأفراد لمجتمعهم في حالات الكوارث العامة، وتدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع في حالات الكوارث العامة، وتنمية المبادأة الاجتماعية بين افراد المجتمع في حالات الكوارث العامة وزيادة المساندة الاجتماعية بين أفراد المجتمع في حالات الكوارث العامة، والمؤشرات المرتبطة بكل منهم وأفادت نتائج الدراسة بزيادة شعور الأفراد بالانتماء لمجتمعهم وتنمية قيمة المبادأة الاجتماعية، وتدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية، والمساندة الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

تناولت دراسة عرفان (٢٠٠٧) دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكوارث، وهي من الدراسات الوصفية التحليلية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بمحافظة مسقط والبالغ عددهم (١٣٥) أخصائي اجتماعي من خريجي الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس في محافظة مسقط، واتساقا مع أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث على مقياس دور الأخصائي الاجتماعي والذي تضمن أربعة أبعاد تمثلت في معارف الأخصائي الاجتماعي للتخطيط لإدارة الكارثة واستعداد الأخصائي الاجتماعي للتخطيط للكارثة، ودوره أثناء وقوع الكارثة وبعد الكارثة حيث توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره قبل وأثناء وبعد وقوع الكارثة وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب العلمية للتخطيط للكوارث، وتحديد احتياجات المتضررين مع التأكيد على استخدام الأساليب العلمية والمعرفية في تقييم الأضرار، وإعداد التقارير ورفعها إلى الجهات المختصة.

ثانياً: الدراسات العربية

قدم هيثم محمد دراسة (٢٠٢٠) هدف من خلالها إلى الكشف عن متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٠١) من العاملين ببعض المؤسسات المحلية، وكذلك على عدد (١٥) من الخبراء والمتخصصين بمجال الأزمات والكوارث بمحافظة أسيوط، وهي من الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل، واستند على أداتي المقابلات المقننة وأداة الاستبيان، وبينت نتائج الدراسة أن أهم متطلبات البرامج الوقائية هي التدريب على نظم الرصد المبكر، وتنوع البرامج الوقائية، وتنفيذ برامج التدريب على التقنيات الحديثة وأهم المتطلبات الفنية هي تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية وإقامة ندوات لتنمية القيم المجتمعية، ووجود أجهزة اتصال متطورة، وتطوير آليات الرصد والإنذار المبكر، في حين تمثلت أهم المتطلبات التنسيقية في إقامة شراكة بين المؤسسات المحلية والاتصال المستمر لتحديث المعلومات، وتكامل جهود المؤسسات المحلية والأهلية لتوفير الخدمات والمساهمة مع أجهزة الإعلام في توعية الرأي العام بالوقاية من الأزمات، كما أشار الباحث إلى وجود عدد من المعوقات لممارسة الدور الوقائي خاصة بالعاملين متمثلة في عدم وضع خطة لتثقيف العاملين وقلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث، ونقص خبرات العاملين بالدور الوقائي، أما المعوقات المرتبطة بالمؤسسة فتتمثل في ضعف الإمكانيات بالمؤسسة، وعدم الاستعانة بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية، وضعف اللوائح التي تنظم العلاقة بين المؤسسات، كما أشار الباحث إلى عددا من المعوقات المرتبطة بالمجتمع ومنها ضعف الإمكانيات المادية بالمجتمع المحلي اللازمة لممارسة الدور الوقائي، وعدم وجود مشاركة فعالة من أفراد المجتمع في تنفيذ الأنشطة الوقائية، مع عدم وجود تعاون مشترك بين أفراد المجتمع في توفير الخدمات، حيث قدم الباحث مجموعة من المقترحات للتغلب على هذه المعوقات كزيادة عدد الدورات التدريبية للعاملين، واستعانة المؤسسة بالمختصين في وضع الخطط الوقائية وتوفير الإمكانيات المادية بالمجتمع المحلي واللازمة لممارسة الدور الوقائي، ومتابعة تطبيق القوانين المحددة لوقاية المجتمع من التعرض للأزمات والكوارث.

وفي هذا الإطار أجرى عصـــام محمد (٢٠١٧) دراســـة هدفت إلى تحديد طبيعة التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية في مرحلة الاســـتعداد والتحضـــير لمواجهة الكارثة، ومرحلة التدخل أثناء الكارثة، ومرحلة التخفيف من الآثار الناجمة عن الكارثة، كما هدفت الدراســة إلى تحديد دور الأخصــائي الاجتماعي في تحقيق التكامل بين المنظمات الحكومية والأهلية في مرحلة الاستعداد، ومرحلة التدخل ومرحلة التخفيف من الآثار، واستخدم الباحث منهج المســـح الاجتماعي بنوعيه المســـح الاجتماعي الشـــامل للقيادات وأعضـــاء مجالس الإدارات والاخصـــائيين الاجتماعيين والعاملين بالمنظمات الحكومية والمنظمات الأهلية والتي تعمل في مجال الكوارث والأزمات، والمســح الاجتماعي عن طريق العينة لعدد من الخبراء والمتخصــصــين المهتمين بالعمل في مجال الأزمات والكوارث، وأيضـــاً بعض أســـاتذة قســـم تنظيم المجتمع في كلية الخدمة الاجتماعية ممن لهم إســـهامات علمية في مجال الكوارث والأزمات المجتمعية بمحافظة أســـيوط، واستخدم الباحث أداة الاستبيان، ودليل المقابلة.

توصـــلت الدراســـة إلى عدة نتائج أهمها وجود عدد من المعوقات التي تواجه تكامل جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية تمثلت في جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المنظمات، والتحديات الســياســية والإدارية التي ربما تجعل من الصــعب صــياغة سياسات عامة لإدارة عمليات التنسيق كمشكلات مستقبلية، ونقص تبادل الخبرات بين العاملين داخل المنظمة الواحدة وبين المنظمات، كما توصلت الدراسة إلى بعض المعوقات التي تواجه دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية، وتمثلت تلك المعوقات في قلة التقدير المادي لجهود الأخصـــائي الاجتماعي، وعدم التقدير المعنوي لما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من أدوار في جهود الإغاثة وكافة مراحل الكارثة، وأن الإطار التشريعي الحالي لا يعطى الفرصة للأخصائي الاجتماعي في أن يبدع في أداء دوره، وقدم الباحث عدد من المقترحات التي تفعل من دور الأخصـــائي الاجتماعي في تحقيق التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية وتمثلت تلك المقترحات في أهمية إيفاد الاخصـــائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الكوارث إلى بعض الدول المتقدمة في هذا المجال لتبادل

الخبرات والاطلاع على التجارب الدولية في هذا الصدد، والاهتمام بإعداد الاخصائيين الاجتماعيين على تقديم خدمات الإرشـــاد النفســـي والاجتماعي وتأهيل المجتمع المحلى وأفراده بعد الكارثة، وتوفير الحافز المادي والمعنوي المناسب للأخصائي الاجتماعي نظير عمله.

كشــفت دراســة خلفة (٢٠١٤) عن واقع ممارســة أخصــائي خدمة الفرد لنموذج التدخل في الأزمات مع ضــحايا الكوارث والأزمات بمركز الإغاثة والضــمان الاجتماعي بمحافظة كفر الشــيخ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت مجموعة البحث من (٤٠) أخصائيا من العاملين مع حالات الأزمات والكوارث بمركز الإغاثة وإدارات الضـمان الاجتماعي، وتم إعداد اسـتمارة اسـتبيان عن واقع ممارسة أخصائي خدمة الفرد لنموذج التدخل في الأزمات، وأشارت نتائج الدراسة إلى ضعف اســتخدام الأخصــائيين الاجتماعيين لأســاليب إزالة ضــغط الأزمة، وأســاليب تدعيم ذات العميل في مواجهة الأزمة وأساليب التدريب التحصيني للعملاء ضد الأزمة، وأساليب تجنيد إمكانيات البيئة لإدارة الأزمة، وقدمت الدراسـة مجموعة من التوصـيات من أهمها ضـرورة تنظيم دورات تدريبية متخصـصـة حول نموذج التدخل في الأزمات وكيفية تطبيقه بفاعلية في الواقع الميداني على أن تتضـــمن تلك الدورات الاحتياجات التدريبية الحقيقية النابعة من مشـــكلات الممارســـة المهنية لنموذج التدخل في الأزمات والتأكيد على ضرورة الاستناد إلى الأسس العلمية والاستعانة بالمقاييس عند ممارسة أخصائي خدمة الفرد لمراحل وخطوات نموذج التدخل في الأزمات حتى تتم بصورة أكثر دقة وموضوعية.

اسـتهدفت دراسـة العدواني (٢٠١٤) إلى الكشـف عن المسـاندة الاجتماعية للأسـر المتعرضـة للأزمات والكوارث من منظور تخطيطي، واســتخدمت الباحثة منهج المســح الاجتماعي. وتكمن أهمية البحث في تقديم بيانات وإحصــاءات علمية مبنية على أســاس البحث العلمي، والدراســة الموضــوعية حول بعض مشـكلات الأسـر المتأثرة بالأزمة الاجتماعية والأسـرية، وتكونت عينة البحث من ٥٢ من الأخصــائيين الاجتماعيين الذين يعملون في المســتشــفيات والجمعيات الخيرية التي اســتقبلت حالات الأســر المتأزمة من ســيول جدة، واعتمدت الباحثة على أداة الاســتبانة في جمع البيانات، وتوصــلت الدراسـة إلى عدة نتائج تمثلت في وجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون مشـاركة الأخصـائيين الاجتماعيين مثل قلة البرامج الإرشــادية التي تســاهم في الدعم المجتمعي للمتضــررين من الأزمات،

وعدم وجود تخطيط مسبق للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها، وكثرة عدد حالات المتضررين وقت الأزمات، وقلة عدد الأخصائيين العاملين وأوصت الباحثة بضرورة توافر مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين، والقدرة على القيام بالعمل المطلوب بالشكل السليم، ومعرفة تسلسل هذا العمل وخطواته والإجراءات اللازمة للقيام به.

سعت دراسة قنديل (٢٠١١) إلى وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل أدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ، وهي من الدراسات الوصفية التحليلية، واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمركز الإغاثة وإدارات الضمان الاجتماعي بكفر الشيخ، وقد توصلت الدراسة إلى أن من أهم أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في المركز تقديم المساعدات العاجلة للمتضررين، وإجراء البحوث الاجتماعية للأسر المتضررة وإحالتها للجهات المختصة، وتقديم الدورات التدريبية للمتطوعين، والعمل مع القيادات الشعبية والتنفيذية في المجتمع على اعتبار أنهم من الأنساق التي يجب العمل معها للمساهمة في حل المشكلات الناجمة عن الكوارث، كما أشارت الدراسة إلى أهم المهارات التي ينبغي أن يتمتع بها الأخصائي والتي من أهمها استخدام وظيفة المؤسسة لمواجهة آثار الكارثة، ومهارة الاتصال الجيد، كما أوضحت الدراسة أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي كاستراتيجية التوازن، وبناء الأمل، واستراتيجية المشاركة الفعالة، كما سلطت نتائج الدراسة الضوء على أهم الأدوات المهنية المستخدمة حيث حصلت المقابلة الفردية على أعلى وزن مرجح بين الأدوات الأخرى، إضافة إلى ذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود قصور في الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الإغاثة وندرة الدورات التدريبية مما يضعف ذلك من كفاءتهم المهنية، كما قدمت الباحثة في نهاية الدراسة تصور مقترح لأدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال الإغاثة على كافة المستويات (الأفراد المتضررين والأسر المتضررة والمؤسسات التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي وعلى مستوى المجتمع المحلي).

هدفت دراسة السيد (٢٠٠٧) إلى تحديد الآثار الاجتماعية التي تواجه المنكوبين، وبحث كيفية التعامل مع هذه الأثار، والتوصل إلى الدور الأمثل للأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل

المخصص لمواجهة الكوارث، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمد على دليل المقابلة الموجه إلى أرباب الأسر بمحافظة أسيوط بقرية (درنكة) وإلى الخبراء والعاملين في مجال الإغاثة، وأظهرت النتائج أن من أهم الأثار الاجتماعية التي يعاني منها المنكوبين هي فقدان أحد أفراد العائلة، في حين تمثلت أهم الآثار الاقتصادية في فقدان السكن بكافة محتوياته، وأوضحت النتائج أن من أهم الآثار الصحية تمثلت في الاحتياج لإجراء عمليات جراحية للتشوهات والكسور الناجمة عن الكوارث، كما أشارت النتائج إلى ضعف أداء فريق العمل المخصص لمواجهة الكوارث لأدواره قبل وأثناء وبعد الكارثة، وأن من أهم المعوقات التي تواجه فريق العمل هو ضعف التدريب في هذا المجال، توصلت الدراسة إلى تحديد الدور الأمثل للأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل لمواجهة المخاطر الاجتماعية والتخفيف من حدتها، وتضمنت المهام قبل الكارثة وأثنائها وبعد حدوث الكارثة.

هدفت دراسة عرفان (٢٠٠٦) إلى وضع تصور مقترح لإعداد أخصائي اجتماعي دولي، والذي تم تحقيقه من خلال تحديد أهم السمات الشخصية للأخصائي الاجتماعي الدولي، والوقوف على أهم المؤهلات والخبرات العلمية اللازمة لممارس الخدمة الاجتماعية الدولية، وتحديد المعايير الأخلاقية التي يعتمد عليها ممارس الخدمة الاجتماعية الدولية، وتحديد المقررات الدراسية اللازمة لإعداد أخصائي اجتماعي دولي والوقوف على القضايا والمشكلات التي يركز عليها ممارس الخدمة الاجتماعية الدولية والمهارات والخبرات التي ينبغي توافرها في كل من هيئة التدريس والمشرف العملي، وتعتبر الدراسة من نوع الدراسات الوصفية والتي اعتمدت على المسح الاجتماعي الشامل لأساتذة الخدمة الاجتماعية في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في جمهورية مصر العربية، واستخدم الباحث في هذه الدراسة استمارة المقابلة المفتوحة على مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مهارة إدارة الكوارث والأزمات العالمية تعد من أهم المهارات التي يتصف بها الأخصائي الاجتماعي الدولي.

هدفت دراسة حسني (٢٠٠١) إلى الوقوف على أثر التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات الاجتماعية للمتضررين من كارثة السيول، وأثر استخدام المدخل التكاملي للمهنة في مواجهة المشكلات الاجتماعية، وإثراء البناء المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال حماية

البيئة من الكوارث الطبيعية، والخروج بتصـــور مقترح لمهنة الخدمة الاجتماعية لمواجهة المشـــكلات الاجتماعية المترتبة على كارثة الســيول، حيث طبقت الدراســة على (٣٠) فردا من المتضــررين من كارثة الســيول بمنطقة الجزيرة بمدينة أســوان، واســتخدم الباحث مجموعة من الأدوات لتحقيق أهداف الدراســة تمثلت في مقياس المشــكلات الاجتماعية للمتضــررين من كارثة الســيول، واســتمارة اســتبار للأخصـــائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الضـــمان الاجتماعي، ودليل الخبراء المتخصـــصـــين، توصلت الدراسة إلى إيجابية وفاعلية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية لمواجهة المشكلات الاجتماعية المترتبة على كارثة الســيول، إلى جانب دورها في تنمية وعي المتضــررين وزيادة قدرتهم على مواكبة أحداث الكارثة، وتعويد المتضــررين على التآزر والمســاعدة المتبادلة وتدعيم وتقوية شــبكة العلاقات الاجتماعية بين الأهالي المتضـــررين، ومســـاعدتهم على التكيف الاجتماعي من آثار الكارثة، ومساعدتهم على الشعور والإحساس بالأمن والطمأنينة وإزالة مشاعر الخوف والرهبة عند تعاملهم مع المســـؤولين في المنظمات الحكومية والأهلية، والاعتماد على الجهود الذاتية في إعادة ترميم منازلهم وتعويدهم على الاتصال والمطالبة بحقوقهم لدى المنظمات التي تقدم الخدمات والمساعدات، ومساعدة أهالي المتضررين على مواجهة التفكك الأسري

أوضحت دراسة أبو النيل (١٩٩٦) وهي من الدراسات الاستطلاعية التي هدفت إلى التعرف على المشـكلات الصـحية التي يعاني منها المنكوبين والناجمة عن الكوارث الطبيعية ورصـد فعالية الدور الذي تؤديه الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقي في مواجهة هذه المشـــكلات ووضـــع تصـــور مقترح لدور الأخصـــائي الاجتماعي في التصـــدي للآثار المترتبة عن الكوارث الطبيعية، واســتخدمت الباحثة في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة على المتضررين ذوي المشكلات الصحية والبالغ عددهم (٢٥٦) مفردة، كما شملت العينة الأخصائيين الاجتماعيين والبالغ عددهم (٣٩)، وعدد (٢٠) من الخبراء وتوصلت الدراسـة إلى وجود قصـور واضـح في دور الأخصـائي الاجتماعي في التعامل مع المشـكلات التي يعاني منها المتضـررين في مراكز الإيواء والمعسكرات، حيث أكدت الدراسة على احتياج المتضـررين للأخصـائي الاجتماعي في مثل هذه الحالات وأوصت الباحثة إلى ضرورة تطوير الإعداد العلمي والعملي للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي وذلك من خلال الدورات التدريبية المكثفة في مجال مواجهة الكوارث مع دراسة إمكانية إيفاد بعضهم في بعثات للدول المتقدمة في هذا المجال.

ثالثاً: الدراسات المنشورة باللغة الإنجليزية

هدفت دراسة رابيلي (٢٠١٧) Rapeli إلى وضع تصور عن دور مهنة الخدمة الاجتماعية في فلندا ليتم فهمه بشكل أفضل، واستخدمت الباحثة مراجعة الأدبيات التكاملية، وتحليل الوثائق الكمية وأظهرت النتائج أن على الرغم من تقدم الخدمات الاجتماعية في فلندا إلا أن خطط الاستعداد للكوارث لا تزال غير كافية، كما أكدت نتائج الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين هم أطراف فاعلة في الحد من مخاطر الكوارث، حيث ترتكز مهامهم في توفير الدعم والرعاية اللازمة إلى الأشخاص الأكثر ضعفا وتضررا من الكوارث كالمعاقين وكبار السن، كما أكدت الباحثة على ضرورة توفر مهارة التخطيط والتأهب والاستعداد للكوارث لدى الأخصائيين الاجتماعيين، إلى جانب توفر مهارة الاتصال مع مؤسسات المجتمع ومع المتضررين من هذه الكوارث، وأوصت الباحثة بضرورة تكثيف دور الجهات الفاعلة في مجال الإدارة لإدارة الكوارث

وفي هذا السياق قدم كوادرا (2015) Cuadra دراسة حول مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث في السويد في سياق الممارسة والتحديات من منظور دولي، وتوصل الباحث إلى أن العمل الاجتماعي في السويد وخاصة الخدمات الاجتماعية العامة بصفته جهة رئيسية وفاعلة تحتاج إلى إعادة تحديد قواعده ووظائفه، وإضفاء الحيوية في تفاعله مع نظام الطوارئ العام بالتعاون مع المجتمع المدني من أجل الاضطلاع بدور أكثر وضوحا داخل النظام، كما اقترح الباحث تطوير البرامج الاكاديمية للعمل الاجتماعي لاسيما في مجال الكوارث وتطوير القاعدة المعرفية في هذا المجال وتعميق فهم الأخصائيين لأسباب الكوارث والاشكال الجديدة للتعبير عن المخاطر، والآثار المحتملة، والجهات الفاعلة (العامة والمدنية والخاصة) التي يتعين عليها مواجهة المخاطر الجديدة ونقاط الضعف، ولذلك فهناك حاجة لتطوير مفاهيم خاصة لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث كالاستعداد، والقدرة على التخطيط والأدوار والمسؤوليات، والثقة، وتحديد الفئات الضعيفة، ومختلف العمليات الخاصة بالرصد والتقييم.

ناقشت الدراسة التي قدمها كل من ايرافاني وجوجافاند (2005) Iravani & Ghojavand مهارات العمل الاجتماعي للعمل مع الناجين من الزلزال –إيران–، حيث توصلت الدراسة إلى حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى معرفة كيفية التعامل مع الأزمات بما في ذلك تكامل المعلومات وتوزيع

المواد والغذاء، وإدارة الوفيات ومسح الاحتياجات وتحديد الأشخاص المعرضين للخطر، كما توصلت إلى أن من أهم الصعوبات التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون أثناء تدخلهم في التعامل مع الأزمات تتمثل في الافتقار إلى تكامل النظام، وعدم اليقين في القيادة وتعليماتهم، وغموض السياسات والقواعد، وعمليات الإنقاذ الفوضوية وتداخل الموارد وعدم مرونة التشريعات ذات الصلة، واقترح الباحثان تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي بدقة للتعامل مع الأزمات كل على حسب موقع عمله (الجهات الحكومية، والجهات التطوعية والمؤسسات الخاصة) كما اقترح الباحثان تقديم مناهج خاصة بالممارسة في مجال الكوارث ذات الصلة في أقسام العمل الاجتماعي بالجامعات في دول شرق أسيا.

أشار كل من شيري اندرو وشيري ماري Cherry, A. L & Cherry, M. E (1997). في دراستهما عن بحوث مهنة الخدمة الاجتماعية في أعقاب إعصار اندروا، وأجريت هذه الدراسة بعد ١٤ شهراً من إعصار أندرو، وتناولت تأثير هذه الكارثة الطبيعية على المدى الطويل على المشردين في أكثر المناطق تضرراً في جنوب فلوريدا، وأشارت دراستهما إلى أن آثار الكارثة الطبيعية على المشردين لم تدرس في الماضي، وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج لبحوث مهنة الخدمة الاجتماعية التي ترتكز على أسس ومبادئ أهمها الالتزام بتقاليد العدالة العلمية والاجتماعية.

قدم كل من أدوس ونيورنج Addos & Nuehring (1997) دراسة إلى كليات الخدمة الاجتماعية توضح الإطار المفاهيمي للبحوث التي تشتد الحاجة إليها استجابةً للكوارث الطبيعية أو التكنولوجية، وذلك استنادًا إلى الخبرة المكتسبة في أعقاب إعصار أندرو في ميامي بفلوريدا عام ١٩٩٢م حيث اقترح الباحثان موضوعات البحث وقد كانت أحد هذه الموضوعات هو التحقيق من فعالية تدخل مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع بعد حدوث الكارثة، وقد أوصى بضرورة التعاون الفعال بين المنظمات والتخصصات المختلفة، للوصول إلى "مجتمع أبحاث الكوارث الوطنية والدولية".

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة يمكن تلخيص أهم ما توصلت إليه مما له صلة بالدراسة الحالية عن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية والمتمثلة في النقاط التالية:

١. من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح أن كافة هذه الدراسات أشارت إلى أهمية الخدمة الاجتماعية في التعامل مع مختلف الأزمات بشكل عام والكوارث الطبيعية على وجه الخصوص فقد ركزت عدة دراسات على الدور الأمثل للأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل لمواجهة المخاطر قبل وأثناء وبعد وقوع الكوارث.

٢. اقترحت دراسة كل من أبو النيل (١٩٩٦)، والعدواني (٢٠١٤)، وايرفاني وجوجوفاند (2005) Iravani.M & Ghojavand.K، وعرفان (٢٠٠٧)، وكوادرا (2015) Cuadra، تطوير البرامج الدراسية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث الطبيعية وتطوير الجانب المعرفي والمهاري والقيمي لطلاب التخصص في هذا المجال من خلال تقديم المناهج الخاصة بالكوارث إلى جانب الاهتمام بالتدريب الميداني، والذي سوف تحاول الباحثة في هذه الدراسة تسليط الضوء عليه من خلال اتباع الأدوات المنهجية.

٣. تميزت دراسة ايرفاني وجوجوفاند (2005) Iravani.M & Ghojavand.K في تحديدها للصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال إدارة الكوارث كغموض السياسات وتداخل الموارد، وعمليات الإنقاذ الفوضوية، وضعف التدريب والتأهيل للعاملين في هذا المجال الأمر الذي يحد من قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بدوره بالكفاءة المطلوبة وقد جاءت دراسة كل من السيد (٢٠٠٧)، والعدواني (٢٠١٤)، وعصام محمد (٢٠١٧)، وهيثم محمد (٢٠٢٠) مؤكدة على هذه الصعوبات.

٤. أكدت دراسة كل من العدواني (٢٠١٤)، وايرفاني وجوجوفاند (2005) Iravani.M & Ghojavand.K، ورآبيلي (٢٠١٧) Rapeli، وقنديل (٢٠١١)، على

المهارات التي ينبغي على الأخصـــائي الاجتماعي أن يتمتع بها في تعامله مع المشـــكلات الاجتماعية والنفســـية للمتضـــررين من الكوارث الطبيعية، وقدموا تصـــورا مقترحا لدور الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال.

٥. أشــارت دراســة عرفان (٢٠٠٩) إلى أن من أهم المهارات التي يعتمدها الأخصــائي الاجتماعي الدولي هي مهارة إدارة الكوارث، على اعتبار أن مشـكلة الكوارث من القضـايا التي يتم مناقشـتها والتعامل معها على المسـتوى المحلي والدولي، حيث تحتل هذه القضـية أهمية كبيرة في مختلف المجتمعات ويتضـح ذلك جليا في التوجهات الدولية والمحلية التي تسـعى إلى تشـكيل فرق العمل اللازمة لإدارة الكوارث، (ويعتبر الأخصـائي الاجتماعي عضـوا في هذا الفريق)، وهذا ما سـوف تحاول الباحثة تســليط الضـــوء عليه من خلال اســتعراض مهام اللجنة الوطنية للدفاع المدني بالسلطنة وأهم القطاعات التي تتكون منها خلال الفصول القادمة.

٦. أكد كل من أدوس ونيرونج Dodds & Nuehring (1997) وشـــيري اندرو وشـــيري ماري Cherry, A. L., & Cherry, M. E (1997) في دراسـتيهما على أهمية البحوث الاجتماعية لدراسة الكوارث الطبيعة وقد اقترحت الدراستان نماذج للبحوث الاجتماعية في هذا المجال وأكدت على ضـرورة الالتزام بأسـس ومبادئ البحث العلمي، حيث تبثق أهمية هذا النوع من البحوث في مساهمتها الفاعلة في إصلاح السياسات وإجراء التغييرات اللازمة وذلك استنادا على النتائج التي تتوصل إليها هذا النوع من البحوث.

٧. تميزت دراســـة حســـني (٢٠٠١)، في طرحها وتأكيدها على أهمية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات الناجمة عن كارثة السيول، وهي من الدراسات التي يمكن أن تســـتفيد منها الباحثة في الوصـــول إلى مقترحات لتفعيل دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في السلطنة، نظرا للتقارب الكبير بين دراسة حسني (٢٠٠١) والدراسة الحالية من حيث الأهداف.

٨. جاءت نتائج دراســـة كل من أبو النيل (١٩٩٦)، والســـيد (٢٠٠٧)، وخلفة (٢٠١٤)، وعرفان (٢٠٠٧) وقنديل (٢٠١١) متفقة إلى حد ما حيث تؤكد على تدني مســـتوى أداء الأخصـــائي

الاجتماعي لدوره في التعامل مع المشـــكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية في جميع مراحل الكارثة (قبل حدوث الكارثة، وأثناء الكارثة، وبعد الكارثة).

خامساً: الاستفادة من الدراسات والبحوث

ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في صياغة مشكلة الدراسة، وتحديد أهدافها، وموجهاتها النظرية وصياغة المفاهيم الإجرائية، إضافة إلى التوسع في فهم المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية للممارســة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشــكلات الاجتماعية والنفســية الناجمة عن الكوارث الطبيعية ودور الأخصائي الاجتماعي في المراحل المختلفة للكارثة، الأمر الذي سوف يساعد الباحثة في صياغة المقترحات التي تسهم في تحسين دور الأخصائي الاجتماعي وزيادة فعاليته في مراحل الكارثة، كما ســاعدت الدراســات الســابقة الباحثة في تحديد الإجراءات المنهجية وأدوات جمع البيانات في دراستها، حيث ستأخذ الدراسة الراهنة بعين الاعتبار ما انتهت إليه هذه الدراسات مستفيدة من بعض النتائج والمتغيرات التي أشارت إليها تلك الدراسات، وستتاح للباحثة الفرصة لمقارنة نتائجها لمعرفة أوجه الاتفاق، واعتباره جوهريا في فهم موضوع الدراسة الحالي.

الفصـل الثـالــث

متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

المبحــث الأول: إدارة الـكـوارث الـطـبـيـعـيــة.

المبحـث الثـاني: الكوارث الطبيعية في سـلطنة عُمان وآليات التعامل معها.

المبحـث الثـالـث: الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث.

الفصـل الثـالــث

متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

مقدمة الفصل:

تسـعى الدراسـة الحالية إلى التعرف إلى أهم المتطلبات المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، والوصـول إلى مقترحات تسـهم في تفعيل دور الأخصـائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات في السـلطنة، وسـيتناول هذا الفصـل عرضا لبعض الإسهامات النظرية في دراسة متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات التي تنجم عن حدوث الكوارث الطبيعية من خلال عرض مفاهيم ومتغيرات الدراسـة في ثلاثة مباحث أساسية كما يلي:

المبحث الأول: إدارة الكوارث الطبيعية:

أولا: المفاهيم المرتبطة بالكارثة الطبيعية.

ثانيا: تصنيفات الكارثة.

ثالثا: أبعاد الكارثة.

رابعا: آثار الكارثة.

خامسا: إدارة الكارثة الطبيعية.

سادسا: إدارة الكوارث الطبيعية في الوطن العربي.

المبحث الثاني: الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان وآليات التعامل معها

أولا: تاريخ الأعاصير المدارية في سلطنة عُمان.

ثانيا: الإطار العام لإدارة الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان.

ثالثا: نموذج من إدارة السلطنة للكوارث الطبيعية (إعصار جونو).

١. دور اللجنة الوطنية للدفاع المدني في إدارة الكوارث الطبيعية.

٢. دور قوات السلطان المسلحة في إدارة الكوارث الطبيعية.

٣. دور المواطن العُماني في إدارة الكوارث الطبيعية.

المبحث الثالث: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث:

أولا: نشأة وتطور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات والكوارث.

ثانيا: آثار الكوارث على المجتمعات الإنسانية.

ثالثا: مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث:

١. الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية في الكوارث.

٢. مهارات الخدمة الاجتماعية في العمل مع المتضررين أثناء الكوارث.

٣. القيم الأخلاقية للخدمة الاجتماعية أثناء الكوارث.

رابعا: الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث.

خامسا: دور الأخصائي الاجتماعي في إدارة الكوارث.

سادسا: استراتيجيات الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات.

المبحث الأول: إدارة الكوارث الطبيعية

عانى الإنسان كثيرا في العقود القريبة الماضية من الكوارث الطبيعية Natural Disasters والبيئية تلك التي تتمثل في الهزات الأرضية والبراكين والفيضانات والأعاصير وحرائق الغابات والجفاف وموجات الحر والبرد الشديد التي اجتاحت الكثير من البلدان، وأدت إلى حدوث خسائر بشرية وبيئية واقتصادية كبيرة قدرت بحوالي ١٧٠٠ مليار دولار أمريكي، ولقد أدت الكوارث الطبيعية والبيئية التي حصلت في العالم خلال الفترة ١٩٥٠-٢٠٠٥م إلى موت ١,٧٥ مليون شخص وبلغت الخسائر المادية الناتجة عنها ١٧٠٠ مليار دولار أمريكي، حيث بلغت نسبة الوفيات من مجموع عدد ضحايا الكوارث الطبيعية ٥٥٪ وذلك بسبب البراكين والهزات الأرضية والتسونامي و٣٦٪ نتيجة للأعاصير والعواصف المدارية وما يرافقها من فيضانات و٧٪ نتيجة للفيضانات الناتجة عن الأمطار الغزيرة و٢٪ نتيجة للارتفاع أو الانخفاض الشديد في درجات الحرارة. (الطائي، ٢٠١٥م) وفى هذا الفصل سوف تستعرض الباحثة بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالكوارث الطبيعية والتي منها: مفهوم الكوارث الطبيعية ومفهوم الأزمة، والفرق بينهم ثم تسلط الضوء على أبعاد الكارثة الطبيعية وتصنيفاتها، وآثارها، ومن ثم تناولت الباحثة الكوارث في الوطن العربي والمساعي العربية في التحكم بالكوارث الطبيعية.

أولاً: المفاهيم المرتبطة بالكارثة الطبيعية

١. مفهوم الكارثة:

وفقاً لبرنامج التدريب على الكوارث عام ١٩٩٢م تعرف الأمم المتحدة الكارثة بأنها "اضطراب خطير في عمل المجتمع، مما يتسبب في خسائر بشرية أو مادية أو بيئية واسعة النطاق تتجاوز قدرة المجتمع المتضرر على التغلب عليها" (SivaKumar et al, 2005, p.2)

أما عن التناول العلمي لمصطلح الكوارث الطبيعية، فيمكن القول بأنه ينظر إلى الكارثة في مجال العلوم الطبيعية بأنها "حدث فجائي يتأثر به عدد كبير من الناس مسببا خسائر فادحة في الأرواح والممتلكات والمصادر الطبيعية، هذا بالإضافة إلى تأثيراته المباشرة على الاقتصاد القومي" كما يمكن تعريف الكارثة "بأنها حدث مفاجئ أو غير مفاجئ لا دخل للإنسان فيها وأخرى بسبب

تصرف الإنسان الخاطئ أو لتداخل الأسباب الطبيعية والبشرية وتترتب عليها خسائر مادية وبشرية يختلف حجمها حسب نوع الكارثة وشدتها" (الكعبي، ٢٠٢٠، ص٢٥).

ويستخدم مفهوم الكارثة لوصف الخلل الذي قد يصيب المنطقة أو المجتمع أو الناس في وقت معين وغالبا ما تخلق الكارثة أزمة أو أزمات Crisis، بينما قد يحدث العكس أي ينتج عن تفاقم الأزمة كارثة ويميز أغلب الباحثين والمهتمين بمجال الأزمات والكوارث بين الأزمة والكارثة على أساس أن الكارثة أسبق وأكبر غالبا من حيث الحجم ومدى الانتشار ودوائر التأثير، وبالتالي مستوى وحجم الخسائر المادية والبشرية ومن ثم تكون الجهود المطلوبة لمواجهتها أكبر، إن المعايير التي أستند إليها الباحثون في التمييز بين الأزمات والكوارث قد أثارت نوعا من الارتباك والتداخل في استخدام مفهوم الكارثة ومفهوم الفاجعة رغم أن المعنى والاستخدام يدل على نوع أو نمط من أنماط الكوارث.

خلاصة كل ما سبق أن الترابط والتداخل بين مفاهيم الصدمة والأزمة والكارثة والفاجعة قد أدى إلى تبلور اتجاه عالمي نحو استخدام التعريفات في هذا الإطار، ويبرز التعريف الإجرائي الذي استخدمه الاتحاد الدولي للمنظمات أو جمعيات الهلال للصليب الأحمر في إعداد التقرير السنوي عن الكوارث في عام ١٩٩٣م، حيث تم تعريف الكارثة بأنها كل حدث يقع لأسباب طبيعية أو بشرية مقصودة أو غير مقصودة ينتج عنه مصرع عشرة أشخاص أو أكثر، أو تضرر وإصابة مائة شخص أو أكثر وتظهر ردود الأفعال المؤلمة لدى الأفراد بشكل فوري بعد الكارثة أو بعد فترة زمنية تشمل عدة ساعات أو بضع أيام وتشمل الكوارث الفيضانات والبراكين والزلازل والأعاصير والكوارث التقنية أو الصناعية، تحطم الطائرات وغرق السفن، والحروب والانفجارات والاضطرابات المدنية وعمليات إطلاق النار، والإرهاب والعنف (الشربيني وصادق، ٢٠١٨، ص٣٠)، كما عرَف عبدالرحمن (٢٠١١) الكارثة الطبيعية بأنها "الدمار الذي يحدث للممتلكات والأرواح والناتجة عن ظواهر طبيعية" (ص٨).

٢. المفهوم العام للأزمة:

إن المفهوم العام للأزمة من الناحية الاجتماعية هو توقف لأحداث المنظمة المتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم اتخاذ إجراءات سريعة لإعادة التوازن للمنظمة وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة للحدث ومن الضروري أن ننبه إلى أنه ليس من السهولة تفسير الأزمات وبحث كافة جوانبها؛ لأن الإحاطة

بالأزمة أمر شـاق وصـعب ويتطلب إجراءات وتصـرفات تختلف بطبيعة اختلاف الأزمات فالأزمة الحديثة في عالمنا المعاصر غامضة وإن وضحت في بعض أسبابها ومناخها المحيط بها، وإن محاولة سبر أغوار هذا الغموض متواصلة فالأزمة تتداخل في مفهومها مع ظواهر أخرى كثيرة تجعل غير المختصين يخلطون بينها وبين هذه الظواهر، في حين أن المختص في علم إدارة الأزمات يســتطيع أن يميز حالات عدم التطابق بين الظواهر الأخرى وبين المفهوم العلمي للأزمة (الدليمي، ٢٠٠٨، ص٦٦)، في حين عرف كل من هوليدي وكومبس (2011) Holladay&Coombs الأزمة بأنها تصور لحدث غير متوقع يمكن أن يهدد التوقعات الهامة لأصـحاب المصـلحة، ويمكن أن يؤثر بشـكل خطير على أداء المنظمة ويؤدي إلى نتائج سـلبية، وتبدأ الأزمة من خلال واحد أو أكثر من الأحداث الخطرة والتي قد تكون داخلية أو خارجية، تؤثر على التنمية في المجتمع (Callahan, 1994)

٣. الفرق بين الأزمة والكارثة:

على الرغم من الاتفاق بين الكارثة والأزمة في تداعياتهما الخطيرة وآثارهما الســلبية، وشــدتهما وعنفهما، فإن هناك فروقا واضـــحة بينهما، حيث يمكن التنبؤ بالأزمة ولا يمكن التنبؤ بالكارثة إلا في بعض الحالات المحدودة، كالثورات البركانية أو الأعاصـير المدارية أو الصـراعات المسـلحة، حيث تظل الكارثة بعيدة عن دائرة التوقعات الدقيقة، لأنها تحدث مفاجأة، كما تقع غالبية الكوارث لأســباب طبيعية، تتعلق بثورات الطبيعة وتقلباتها، بينما تنتج غالبية الأزمات عن أخطاء بشــرية عمدية أو نتيجة الإهمال، إلا أن هناك بعض الكوارث تحدث بسـبب الإنسـان ككارثة انفجار المفاعل النووي "تشـرنوبل" ربما كان حادث تشـيرنوبيل أسـوأ كارثة لمحطة طاقة نووية في العالم، حيث كانت هذه الكارثة الوحيدة منذ ظهور الطاقة النووية قبل ٥٥ عامًا، وقد أدى ذلك إلى انهيار كلي في قلب المفاعل، وانبعاثات هائلة من النويات المشعة ووفيات مبكرة لـ ٣١ شخصًا فقط، وكان لها تأثيرات سياسية واقتصادية واجتماعية ونفسية هائلة ناتجة بشكل أساسي عن الخوف العميق من الإشعاع الناجم عن افتراض فرضية عدم وجود حدود خطية للتأثيرات الناجمة (Jaworowski, 2010)، كما أن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فالأزمة تشير إلى جميع الأزمات الصغيرة والكبيرة، المحلية والإقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية، وأيضا تعني الكوارث عموما، أما الكارثة فتنحصر في الحوادث ذات الخسائر الفادحة في الأرواح والممتلكات.

وتتسم الأزمات وبعض أنواع الكوارث كالصراعات المسلحة بوجود مؤيدين ومعارضين داخليا وخارجيا، فمنهم من يحاول إخمادها ومنهم من يحاول إثارتها، أما الكوارث الطبيعية فلا يوجد مؤيدين لها بل تتسارع جميع الدول والجهات لتقديم العون المادي والمعنوي لمن أصابتهم الكارثة.

كما أن هناك الإدارة في الأزمات من خلال افتعال أزمة ومحاولة الإدارة حلها، بينما لا توجد إدارة بالكوارث، فلا يمكن إحداث كارثة لمعرفة كيفية إدارتها، والأزمة قد تفضي إلى كارثة، كما أن الكارثة قد تولد أزمات متنوعة، فعلى سبيل المثال تتولد عن أزمة الشغب بعض الكوارث؛ إذا قام من يثيره بإشعال النار في المصانع، أو تحطيم شبكات المياه والكهرباء أو وسائل المواصلات العامة، كما أن الزلازل أو الأعاصير المدارية التي تحطم واجهات المنازل وتتسبب في انقطاع التيار الكهربائي، قد تؤدي إلى أزمات أمنية خطيرة نتيجة عدم استقرار الأوضاع الأمني.

جدول (١)

الفروقات بين الأزمة والكارثة

عنصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	قد تكون تصاعدية	تقع بشكل كامل غالبا
الخسائر	معنوية، وقد تصاحبها خسائر بشرية ومادية	بشرية ومادية كبيرة
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
أسبابها	إنسانية	غالبا طبيعية وأحيانا إنسانية
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوتر عال	تفاوت في الضغط طبقا لنوع الكارثة
المعونات والدعم	أحيانا وبسرية	غالبا ومعلنة
اهتمام وسائل الإعلام	سلبي، الأمر الذي يجعل المنظمة في موضع المساءلة المستمرة والانتقادات الشديدة	متعاطف بشكل كبير
الهدف الأساسي عند التخطيط	حماية سمعة المنظمة من الانهيار والتشويه وفقدان المصداقية	تحقيق درجة استجابة عالية وسريعة وفاعلة، للحد من أخطارها ومحاولة احتوائها
أنظمة المواجهة وتعليماتها	داخلية	محلية وإقليمية ودولية (أنظمة الحماية المدنية)

المصدر: (التويجري، ٢٠١٨، ص١٦٤).

ثانياً: تصنيف الكارثة

من خلال مراجعة بعض الدراسات العلمية والأدبيات النظرية يمكن القول أنه لا يوجد تصنيف محدد للكوارث، حيث يرى شالوف Shaluf (2007) أنه يتم تصنيف الكوارث إلى ثلاثة أنواع: الكوارث الطبيعية والكوارث البشرية، والكوارث الهجينة، ويعتقد أن أنواع الكوارث الثلاثة تغطي جميع الأحداث الكارثية، كما تؤكد الدراسة على عدم وجود تعريف للكوارث مقبول عالميا، كما توجد عدة معايير مقترحة لتحديد الكوارث تلك التي تساعد الباحثين والمؤسسات المهتمة على فهم الكوارث وتحديدها وتحديد معاييرها وأنواعها وتبني التصنيف المناسب والتسجيل الجيد والتحليل الأفضل للكوارث، والكوارث لها خصائص مختلفة وتأثيرها متعددة بالرغم من ذلك فإن العنصر المشترك بينها يتمثل في شدته.

كما ينظر متخصصون آخرون إلى تصنيف الكوارث المعتمد على الجانب الذي ينظر منه إلى الحادثة وبطبيعة مجال التخصص، حيث يمكن تصنيفها كما يلي:

١. حسب طبيعة الحدث وتنقسم إلى قسمين رئيسين:

أ. كوارث بفعل الإنسان مثل: الحروب، خطف الطائرات، التفجيرات، حوادث تلوث البيئة مثل تسرب الإشعاع والمواد الكيماوية، أو الصناعية إلى الهواء أو الأرض، كما تشمل حوادث سقوط الطائرات أو غرق السفن.

ب. كوارث طبيعية مثل: الزلازل والفيضانات والبراكين والجفاف ونضوب الموارد المائية.

٢. من حيث المستهدف بالاعتداء:

أ. اعتداء على شخصيات.

ب. اعتداء على ممتلكات.

جدول (٢)

تصنيفات الكوارث حسب تأثيراتها

حجم التأثير	تؤثر على كل مناحي الحياة	تؤدي إلى فقدان الحياة وتدمير البنية التحتية	تؤثر على الحياة كما تؤدي إلى تدهور البيئة	تهدد الحياة فقط
نوع الكارثة	الأعاصير/الفيضانات الأرضية	الزلازل	الجفاف/ حرائق الغابات	المجاعات/الأوبئة

٣. من حيث التكرار:

أ. كوارث ذات طابع دوري متكرر الحدوث مثل: الفيضانات والأعاصير... إلخ.

ب. كوارث فجائية عشوائية مثل: الزلازل والبراكين (أبوريدة، ٢٠١٢، ص٢١).

٤. من حيث العمق:

أ. كارثة سطحية غير عميقة هامشية التأثير.

ب. كارثة عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية التأثير.

٥. من حيث المدة:

أ. كارثة قصيرة الأمد يتم إخمادها والقضاء عليها في مدة قصيرة.

ب. كارثة طويلة الأجل وهي التي تستمر معالجتها لمدة طويلة تصل أحيانا إلى سنوات (السكارنة، ٢٠١٥، ص٣٢).

كما صنفت نتيجة لما سبق ذكره إلى مخاطر جيولوجية ومخاطر مناخية، وصحية، وصناعية، وحروب وكذلك صنفت من حيث السرعة، وفجائية الحدث وبطئه (الزبير، ٢٠١٦).

ثالثاً: أبعاد الكارثة

ترى الباحثة أن تحديد أبعاد الكارثة يعد أحد أهم المتطلبات الرئيسية التي يجب التركيز عليها وتوضيحها في أي دراسة تتناول معالجة الكوارث والأزمات بشتى أنواعها وتصنيفاتها، لذا سوف تخصص الباحثة معالجة هذا الموضوع في الفقرات التالية، حيث تعددت المنظورات العلمية التي اهتمت بتحديد أبعاد الكارثة، حيث أشار الدليمي (٢٠٠٩) إلى أن أبعاد الكارثة يتم تحديدها من خلال التركيز على الجوانب التالية للكارثة الطبيعية:

١. مصدر الكارثة: والأسباب التي أدت إلى حدوثها: (طبيعية، بشرية، مفاجئة، سريعة، بطيئة، داخلية خارجية).

٢. تأثير الكارثة: وما تسببه من دمار وخراب وخسائر مادية وبشرية.

٣. نوع أو طبيعة الكارثة: والإجراءات التي يمكن أن تحد من أثارها، ومدى شدتها.

٤. الزمن: زمن حدوث الكارثة، أي الفترة الزمنية التي تســـتغرقها الكارثة ومدى تلاحق أحداثها مثل الزلازل تحدث لفترة قصــيرة إلا إنها تتبعها هزات ارتدادية أو ينتج عنها أمواج تســونامي عاتية أو فيضانات تكون على شكل موجات متتالية.

٥. نطاق الكارثة: أي الحيز الجغرافي الذي يقع ضمن نطاق تأثير الكارثة، أو المساحة التي أثرت فيها.

٦. موضع حدوث الكارثة: أي تحديد مكان الحدوث بشكل دقيق ضمن اليابس أو البحر أو الصحراء في المدن.

٧. نمط حدوث الكارثة: لكل نوع من الكوارث نمط معين يتميز به عن غيره، أي لا يوجد تشــابه في خصائصهما الطبيعية، وضمن النوع الواحد توجد أنماط مختلفة. (ص٤١)

كما توجد وجهة نظر أخرى ترى أنه يمكن تحديد أبعاد الكارثة الطبيعية في الجوانب التالية:

١. البعد النفسي والاجتماعي: ويرتبط بالنتائج النفسية والاجتماعية المترتبة على الكارثة الطبيعية.

٢. البعد السياسي: ويتعلق بمكانة الدولة وقوتها أثناء وقوع الكوارث والأزمات.

٣. البعد الثقافي: من حيث تأثيرها على نسق قيم المجتمع.

٤. البعد الإعلامي: حيث يعد الإعلام إحدى الوسائط في تقديم المعلومات، فمن خلاله يمكن شرح أهمية ومغزى الأحداث، بناء الوفاق الاجتماعي، وتخفيف التوتر والقلق (سلامن، ٢٠١٢، ص١٠١).

رابعاً: آثـار الكـارثـة

من الشــائع أن تترك الكوارث خلفها دمارا وآثارا، وذلك على اعتبار أن هذه الكوارث الطبيعية نشـــأت نتيجة لظواهر الطبيعة المختلفة، حيث تتابع أحداث هذه الظواهر وتتفاقم لتخلف مجموعة من الأثار المتنوعة والشاملة على مختلف قطاعات المجتمع.

أهم الآثار المترتبة على الكوارث الطبيعية في الآتي:

١. الخسائر البشرية والمادية:

يوجد العديد من الصـــعوبات في معرفة العدد الحقيقي لعدد الوفيات أو الجرحى نتيجة حدوث الكارثة حيث أنه من الصـــعوبة تحديد عدد المفقودين أما لوفاتهم أو انتقالهم للعيش في أماكن أخرى غير مســـجلة لذلك فإننا نرى في معظم الكوارث عدد الوفيات أو الجرحى يقرب إلى ألف أو عشـــرا

الألاف، وبعض هذه الوفيات قد تكون بسبب غير مباشر لحصول الكارثة مثل حصول الوفاة بسبب حريق ناتج عن زلزال أو ناتج عن تلوث مياه الشرب بسبب اختلاط مياه الشرب مع مياه الصرف الصحي (المومني، ٢٠١٢، ص١٢١)، كما ترى الباحثة أن من أبرز الآثار الناجمة عن الكوارث الطبيعية هو تدمير وتضرر عدد كبير من المباني العمرانية كالمساجد والمدارس والقرى، فضلا عن تدمير البنية التحتية للمجتمع الذي تعرض للكارثة الطبيعية، مما كان له أسوأ الأثر على الجانب الحضاري لهذا المجتمع.

٢. التأثيرات النفسية والاجتماعية:

تتمثل التأثيرات النفسية في الإجهاد، والإرباك، وعدم التركيز والتي تتطلب في كثير من الأحيان إلى استشارات نفسية من أجل التغلب عليها والعودة إلى حالة ما قبل الكارثة، كما أن بعض الآثار النفسية مثل الإحساس بالخطر قد تدفع بالكثير لاتخاذ إجراءات احترازية من أجل محاولة التقليل من آثار الكوارث المستقبلية (المومني، ٢٠١٢، ص١٢١).

في حين أن التأثيرات الاجتماعية للكارثة الطبيعية تتمثل في حدوث تغييرات في توزيع السكان فقد ينتج عن الكوارث الطبيعية هجرات من المناطق المنكوبة إلى مناطق أخرى، إلى جانب حدوث تغييرات كبيرة في النمو السكاني، حيث يبلغ عدد الضحايا مئات الألاف من الموتى، وكانت نسبة كبيرة منهم من الأطفال مما له أثر كبير على تدهور وإعاقة النمو السكاني، كما تؤدي الكوارث الطبيعية إلى زيادة التشرد والتفكك الأسري أو تؤدي إلى التلاحم بين فئات المجتمع. (أبو زايد، ٢٠١٥، ص١٧).

٣. التأثيرات الاقتصادية:

تتجسد الآثار الاقتصادية فيما تتحمله الدولة من خسائر في البنى التحتية ومن تضرر فيما حققته من تطور في مجال الخدمات، وكذلك يشمل ما تكبده من نفقات لغرض إعادة الحياة إلى طبيعتها كما كانت قبل وقوع الكارثة وما يترتب على ذلك من خلل قد يصيب ميزانية الدولة.

٤. التأثيرات السياسية:

يتوقف هذا الجانب من التأثير على حجم الكارثة وما تخلفه من أضرار متنوعة قد لا تتعامل معها السلطات المعنية بالطريقة المناسبة، فيترتب على ذلك غضب جماهيري يتجسد في مطالبات

المتضـررين بمحاسـبة المقصـرين وتغيير الإدارات المتلكئة في أداء مهامها، الأمر الذي قد يؤدي إلى مشكلة سياسية ناتجة عن تبني السلطات المختصة خيار إقالة الحكومة بسبب عدم قيامها بواجباتها تجاه مواطنيها. (الكعبي، ٢٠٢٠)

خامساً: إدارة الكارثة الطبيعية

١. مفهوم إدارة الكارثة:

إن إحدى الكوارث والمشـاكل البيئية التي تواجهها أكبر المسـتوطنات البشـرية في العالم هي مشـــكلة الكوارث، ويمكن ان نلحظ في العقود الأخيرة اتجاها عالميا واســـعا نحو الوفيات المتزايدة والخسـائر الاقتصـادية بسـبب الأخطار الطبيعية وتلك التي تكون من صـنع الإنسـان في جميع أنحاء العالم، ويتمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في هذه الزيادة في الخسـائر هو التوسـع الحضـري والأهم من ذلك المستوطنات المعرضة بشكل خاص لتنامي الأزمات والفوضى الاجتماعية والاضطرابات السياسية والكوارث الطبيعية والكوارث التي من صـنع الإنسـان بسـبب الكثافة السـكانية العالية والتطور السـريع (Nojavan et al, 2018)، وتعتبر إدارة الكوارث واحدة من العوامل الرئيسـية التي تؤثر على الوقاية من الكوارث وتكون بمثابة اسـتراتيجية فعالة عند حدوثها، ومع ذلك، على الرغم من حقيقة أن الكوارث كانت دائما متلازمة مع البشـــر، فلا تزال إدارة الكوارث بمثابة حقل مهني وعلمي جديد نســـبيا. (Asgary, 2006).

ويقصـد بإدارة الكوارث بأنها التعامل مع العناصـر المكونة لها والأطراف الداخلة فيها وضـرورة اتخاذ قرارات سريعة في مواجهة موقف طارئ تحت ثلاثة ضغوط حادة هي:

١. ضيق الوقت.

٢. التهديد النابع من وجود خطر مميت تتداعى عنه أحداث قاتلة.

٣. عدم توافر المعلومات الكافية مما يؤدي إلى عدم التأكد.

وأيا كان التعريف الذي يمكننا أن نأخذ به فإن الكارثة عبارة عن ظاهرة تحمل عدة خصـائص تتمثل في: مصدر الخطر الذي يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة، تسبب في بدايتها صدمة مما يضعف فرص الفعل المؤثر والسريع لمجابهتها، كما يؤدي تصاعدها المفاجئ إلى درجة عالية من

الشـــك في البدائل المطروحة لمجابهة الأحداث المتلاحقة، ونظرا لندرة المعلومات والإمكانات تمثل مجابهة الكارثة تحديا للنظام السياسي والإداري نظرا لتهديدها لحياة الإنسان وممتلكاته، كما أن مواجهة الكوارث يمثل خروجا على الأنماط التنظيمية المألوفة وتحتم ابتكار نظم تمكن من اســتيعاب الظروف التنظيمية الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة، هذا بالإضافة إلى أن مواجهة الكوارث تتطلب حسن توظيف الطاقات والقدرات في إطار تنظيمي يتســم بدرجة عالية من الاتصـــالات الفعالة التي تؤمن التنسيق (مهنا، ٢٠٠٨، ص٢٣١).

إدارة الكارثة لا تعني مجابهة الكارثة بعد وقوعها، بل إن مفهوم إدارة الكارثة هو مفهوم أكثر اتساعا وعمقا وأبعد أثرا من تلك النظرة الضيقة، ونستطيع القول بأن إدارة الكارثة في منهجيتها العلمية والعملية المتكاملة هي عملية استشراف مستقبلي لدرء والتخفيف من حدة أو مجابهة التهديدات المتوقعة دائما وفي أي لحظة لحياة الإنسان وممتلكاته نتيجة للكوارث الطبيعية (الهنداوي، ٢٠٠٧، ص٢٤).

٢. عناصر إدارة الكارثة:

تتمثل عناصر إدارة الكارثة فيما يلي:

أ. التخطيط للمواجهة:

التخطيط هنا يتطلب دراســة المخاطر المتوقعة وحصــر الإمكانات البشــرية والمادية المتاحة ثم استيفاء الاحتياجات على ضوء ذلك، فالاستعداد للمواجهة عند اللزوم، هذا ويجب أن تكون الخطة شاملة (لحماية البشر والثروات)، ومتكاملة (لتوضيح جميع الخطوات اللازمة)، وعميقة (يفترض فيها وقوع أسوأ المخاطر) ومتطورة (لتلاحق التقدم العلمي في أساليب الوقاية) وأن يتم التدريب على تنفيذ الخطة.

وبشكل عام فإن لكل خطة خمسة أوجه:

١. الإعداد ويشمل: التنظيم والمساعدات، الإنذار، أماكن الإيواء، إلخ.

٢. الاختيار ويشمل: الموقع، الأحداث.

٣. التسجيل: ويقصد به تسجيل خطة المعالجة التي تتضمن إدارة العمليات والخطة المسجلة.

٤. الاختبار: ويتضمن: التنظيم وطرق تقييم.

٥. التدريب والصيانة ويعني طرق إجراءات المعالجة (صالح،٢٠٠٢، ص٢٤)

ب. التنظيم لمواجهة الكارثة:

لقد اختلف علماء الإدارة في تحديد تعريف متفق عليه ومقبول لمفهوم التنظيم لمواجهة الأزمة إلا أنهم اتفقوا على عناصره الأساسية والمتمثلة في العناصر التالية:

١. تقسيم العمل وتوزيعه.

٢. اختيار أكفأ العناصر لشغل الوظائف.

٣. ضرورة وجود علاقات وروابط بين أقسام العمل.

٤. وجود أدوات تنظيمية تسهل أداء العمل.

ومن أهم مزايا التنظيم في مواجهة الكوارث تتمثل في الآتي:

١. يحقق سرعة الأداء وجودة الإشراف.

٢. يحقق سهولة تبادل المعلومات وسرعة الاتصالات.

٣. يؤمن الاستغلال الأمثل للإمكانات المادية والطاقات المتاحة والتشغيل الجيد للتجهيزات.

٤. يحقق التكيف السريع تبعا لتغير الظروف المتلاحقة (ظروف الكارثة).

ج. التوجيه والتنسيق لمواجهة الكارثة:

التوجيه، ويعني الإرشاد والإشراف المستمر الذي يخلق الظروف المناسبة لأداء العاملين لواجباتهم على الوجه الأكمل وإرشادهم للأسلوب الأمثل لأداء العمل. كما أن التنسيق ضروري قبل حدوث الكارثة، حيث مرحلة الاستعداد وحصر الإمكانات، وهو مهم وحيوي أثناء الكارثة لتنظيم العمل بين مختلف الأجهزة وضروري بعد الكارثة لإنجاز كل جهة الأمر المتعلق بها والاستعداد للمستقبل من جديد، كما أن نجاح التنسيق أثناء الكارثة يعتمد على وجود قنوات اتصال جيدة لسرعة إنجاز العمل (القطارنة، ٢٠١٤، ص٢٦).

٣. مراحل إدارة الكارثة:

تستند إدارة الكوارث إلى ثلاث مراحل متمايزة، وهناك مجموعة من المصطلحات تستخدم في وصف مراحل إدارة الكوارث والمتمثلة في الآتي:

أ. مرحلة ما قبل الكارثة:

وهي المرحلة التي تســـبق وقوع الكارثة وتفرض على الجهات المعنية اتخاذ كافة الاحتياطات والتدابير اللازمة لمواجهتها إن حدثت، ويطلق عليها في مفهوم إدارة الكوارث مرحلة الاستعداد باعتبارها مرحلة وقائية حيث إن إجراءاتها ومتطلباتها تتخذ قبل وقوع الكارثة، ومن الأمور الأســاســية التي يجب أن تندرج تحت هذه المرحلة:

١. دراســة المنطقة وتحديد الأخطار المحتملة وهذا يســتوجب القيام بمســح شــامل للمنطقة لتحديد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية التي يمكن أن تهدد المنطقة.

٢. تقدير الإمكانيات المتاحة من خلال إحصاء شامل لجميع الوسائل والتجهيزات والمعدات الممكن استعمالها حسب نوعية الكارثة وإدراجها في جداول إحصائية.

٣. تجهيز غرف العمليات من حيث أنظمة الإنذار والاتصالات، والاتصالات البديلة، خرائط جغرافية للمناطق العمرانية توضـــح عليها المناطق المهددة بالخطر ونوع الخطر والطرق المؤدية لها والطرق البديلة في حال تضرر الطرق الأولى.

٤. وضــع خطط متكاملة الأبعاد لمواجهة الكارثة وتحديد الإمكانيات المتاحة لتنفيذها، وتدريب الأفراد والمجموعات للقيام بأدوارهم (القطارنة، ٢٠١٤، ص٢٨).

ب. مرحلة وقوع الكارثة:

تعتبر هذه المرحلة الاختبار الحقيقي للخطط المعدة سلفا وللتجهيزات المرتبة مبكرا، ويجب هنا الالتزام بتنفيذ خطط الكوارث وما تم الاتفاق عليه في مواجهتها، ويطلق عليها في مفهوم إدارة الكوارث مرحلة (المواجهة)، وتتطلب هذه المرحلة وجود مركز للتوجيه والتحكم في العمليات طوال فترة مواجهة الكارثة بالقدر الذي يمكن من اســتقبال كافة التقارير والتفاصــيل وتلقي التوجيهات والتعليمات بســرعة فائقة مع الأخذ في الاعتبار ما يستدعيه الأمر من تعديل أو إحداث لإجراء جديد وفقا لتوجهات الكارثة ومعطياتها الجديدة.

ج. مرحلة ما بعد الكارثة:

هي مرحلة إعادة الأوضـــاع والتوازن يتم من خلالها معالجة آثار الكوارث، وإعادة بناء ما تم تدميره وإعادة ترتيب الأوضاع بالإضافة إلى وضع الضوابط التي تكفل عدم تكرار ما حدث فإن الدروس الناشئة من الكوارث هي من أهم الثمار إن لم تكن الثمرة الأساسية للكوارث (جميل، ٢٠١٦، ص٣٩)، ومن جانب آخر فقد أكد عوض وصلاح (٢٠١٠) على ضرورة الاهتمام بمسألة التعافي وإعادة التأهيل ما بعد الكارثة.

سادساً: إدارة الكوارث الطبيعية في الوطن العربي

مرت الكثير من الدول العربية في العقود الأخيرة بموجات من الجفاف كانت نتيجتها زيادة التصـــحر وزحف الرمال على المناطق الزراعية والمدن، ويرافق هذا الجفاف والتصـــحر في بعض المناطق تزايد حالات التســاقط المتطرف للأمطار في مناطق أخرى مما يؤدي إلى حدوث فيضــانات شــديدة كما حصــل في ســلطنة عُمان أثناء اجتياح إعصــار جونو لأراضــيها في يونيو ٢٠٠٧م (الطائي، ٢٠١٥، ص١٤٢)، فقد تم في القرن الماضي وبداية هذا القرن أي ما بين ١٩٠٠ و٢٠١٦م تسجيل حوالي ٤٠٠ هزة أرضية باطنية عنيفة (زلازل)، من أخطرها وأكثرها دماراً وضحايا في الأرواح الزلازل التي ضــربت عدة مناطق في الجزائر كالشــلف وبومرداس، وفي المغرب كزلزال أغادير، كما تضــررت منطقتنا العربية كثيرًا من كارثة الفيضــانات ففي الفترة ما بين ســنوات ١٩٦٤م و٢٠١٦م تم تســجيل أكثر من ٥٦ فيضــاناً مس العديد من الدول العربية نذكر منها تونس، الســودان، اليمن، الصومال، الجزائر، المغرب والمملكة العربية السعودية (عيسى،٢٠١٧).

١. المساعي العربية في التحكم بالكوارث الطبيعية:

على مدى العقد الماضــي، توصــلت الحكومات في المنطقة إلى فهم أفضــل للمخاطر التي تشــكلها الكوارث الطبيعية والتدابير اللازمة للاســتعداد لمواجهتها، وهناك مؤشــرات واعدة فيما يتعلق بالقيام بجهود اســتباقية لتوســيع قدرات إدارة آثار الكوارث الطبيعية، حيث تعد بداية واعدة ولكنها بعيدة تماماً عن النهج المتكامل اللازم الذي يشــمل التقييم المنهجي للمخاطر والإنذار المبكر والتمويل في حالات الطوارئ (Zanon, 2013).

أ. مشروع باميرار:

إن الواقع الطبيعي لعالمنا العربي وما يصيبه من كوارث طبيعية أدى بمجلس وزراء الإسكان والتعمير العرب المنعقد في الجزائر في شهر إبريل عام ١٩٨٢م أن يتناول في تلك الدورة موضوع خطر الزلازل باعتبارها من أكثر الكوارث الطبيعية في العالم العربي وهو البرنامج الذي عرف بمشروع "باميرار" وتجسدت قرارات هذه الدورة في إنشاء وتجهيز شبكة لمراقبة حركة الزلازل بكل من الجزائر، والمغرب وتونس، واليمن، والعراق، والأردن، وسوريا، كما انبثق عن هذا المشروع في سنة ١٩٨٥م إنشاء مركز هندسة مقاومة الزلازل واختير مقره بالجزائر، وأصبح هذا المركز جاهزا في مطلع عام ١٩٨٧م، وتؤكد إحصاءات الكوارث الطبيعية عبر العصور أن أقدم الخسائر في الأرواح عند حدوث زلزال أو فيضان يكون نتيجة انهيار المباني من سكنات ومرافق، هذا ما يجعل القطاع المسؤول عن السكن والبناء والعمران عموما من أعم القطاعات المعنية بالتكفل بجانب الوقاية من مخاطر الكوارث ومواجهتها بالبحث المستمر عن أنجح الوسائل وأفضل الأساليب التي ينبغي تطبيقها في تشييد المساكن والبناءات الأكثر مقاومة لها فمن هنا يكون مجلس وزراء الإسكان والتعمير العرب التابع لجامعة الدول العربية هو الهيئة الأكثر تأهيلا للإشراف على عمليات الوقاية من مخاطر الزلازل والكوارث الطبيعية في العالم العربي.

ب. اقتراح انشاء مركز عربي لتوحيد الجهود العربية للتصدي للزلازل والكوارث الطبيعية الأخرى:

اقترح مجلس وزراء الإسكان والتعمير العرب في دورته الثامنة عشرة المنعقدة بمقر الأمانة العامة للجامعة العربية بالقاهرة في نوفمبر عام ٢٠٠١م إنشاء المركز العربي للوقاية من مخاطر الزلازل والكوارث الطبيعية، وتبلورت هذه الفكرة إلى أن أصبحت واقعا فأنشئ هذا المركز في آخر شهر ديسمبر عام ٢٠١٤م، ليكون مقره في الجزائر عاصمة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ويهدف المركز إلى الوقاية من أخطار الزلازل والكوارث الطبيعية في الوطن العربي وتكثيف جهود المؤسسات العربية المعنية، وتعزيز سبل التعاون والتنسيق فيما بينها والعمل على تطوير قدراتها ويكون ذلك من خلال ضبط أنظمة وتحديد مقاييس واتخاذ إجراءات واقتراح حلول تقنية مناسبة للحد من هذه المخاطر ومواجهتها.

ج. الاستراتيجية العربية للحد من مخاطر الكوارث ٢٠٢٠م:

تم إعداد الاســـتراتيجية العربية للحد من مخاطر الكوارث ٢٠٢٠م بالتعاون بين الأمانة الفنية لمجلس وزراء العرب المسؤولين عن شؤون البيئة في جامعة الدول العربية ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث والمكتب الإقليمي للدول العربية وبمســـاهمة العديد من منظمات الأمم المتحدة والمنظمات العربية المتخصصة والاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر المرفق العالمي للحد من الكوارث والتعافي منها في البنك الدولي.

كما تم اعتماد هذه الاستراتيجية في القمة العربية لرؤساء الدول في بغداد في شهر مارس عام ٢٠١٢م حيث ستكون هذه الاستراتيجية العربية للحد من مخاطر الكوارث مكملة للجهود القائمة التي تبذلها المؤسسات الوطنية والإقليمية والدولية المتخصصة بهدف الحد من مخاطر الكوارث في المنطقة العربية كما سيركز الشركاء المنفذون للاستراتيجية على نهج متعدد القطاعات لتحقيق انخفاض ملموس في المخاطر التي تواجه المنطقة العربية بحلول عام ٢٠٢٠م. (عيسى ، ٢٠١٧م)

٢. تحديات إدارة الكوارث في الوطن العربي:

تعتري إدارة الكوارث الطبيعية في الوطن العربي مجموعة من التحديات والمتمثلة على النحو التالي:

أ. تحد في التعريف: وهذا التحدي يتمثل في أن هناك عدة تعريفات للكارثة، ولم يتم الاتفاق بشـــكل كامل على تعريف موحد للكارثة، ولو أن هناك اتفاقا على الكثير من العناصر المكونة للكارثة إلا أن كل ذلك لا يشير إلى إجماع في تعريف الكارثة.

ب. هناك صعوبة في وضع قواعد عامة لتطبيقها على كافة صور الكوارث: وهذا ناتج عن اختلاف الكوارث وطبيعتها، كما أنه قد ظهرت عدة اتجاهات في إدارة الكوارث، وهذا الاختلاف ربما يلعب فيه دورا هاما الخصوصية المحلية لطبيعة الكارثة.

ج. عدم التطبيق العلمي: إن معظم الدراســـات نظرية ولكن أغلبيتها لم تختبر على أرض الواقع لذلك فإننا في حاجة إلى تطبيقات ميدانية لهذه النظريات المرتبطة بإدارة الكارثة.

د. المفاجأة وضـــيق الوقت: فالكثير من الكوارث تحدث بشـكل مفاجئ كما أنها لم تكن متوقعة، كما أن هذه المفاجآت لا تتيح الكثير من الوقت لمواجهتها فعند حدوث الكارثة قد تتفاقم بشـكل سـريع

مما لا يسمح بالكثير من الوقت لمواجهتها، وفي هذه الظروف فإن المعلومات المفيدة قد لا تكون متاحة أو متوفرة، وهذا ربما ينتج من فجائية الكارثة نفسها، لذلك فإن متخذ القرار لمواجهة الكارثة يجد نفسه أمام تحديين أولهما ضيق الوقت وثانيهما شح المعلومات.

هـ. هناك تحد أساسي وهو التحدي السياسي والإداري في مواجهة الكارثة: فالتحدي السياسي ينبع من طبيعة ظاهرة الأزمة والفجائية بالذات والتي يصعب التنبؤ بها ومن ثم التهيؤ لها، هذا التحدي يتمثل في صعوبة صياغة سياسات عامة لإدارة الكوارث كمشكلة مستقبلية، كما أن الكوارث بهذا النوع تعتبر لواضعي السياسات ظاهرة افتراضية ليس لديهم خلفية متى تحدث وأين؟ وذلك لصعوبة التنبؤ بها، كما أن واضعي السياسة هؤلاء يواجهون مشكلات مجتمعية عاجلة أكثر إلحاحا، كما أن لديهم أسبقيات في قائمة هذه المشكلات. (جامعة نايف العربية، ١٤٣٤هـ، ص٣٠)

ونظرا لتعرض المنطقة بدرجة متزايدة للمخاطر الطبيعية، فثمة تحديات كبيرة تواجه الحد من الكوارث ومع هذا فإن البناء المنهجي للوعي، وقدرة المؤسسات على المستويات الإقليمية والوطنية والمحلية يمكن أن يساعد من تقليص هذه المخاطر إلى أقل مستوى، ويستوجب ذلك اتخاذ خطوات فورية وبنوع من التعاون وسيساهم التخطيط الجيد للتنمية، والمستنير بتحليل المخاطر بدرجة كبيرة في ضمان استدامة التنمية بالتزامن مع خدمة الناس وسبل عيشهم. (Bousquet, 2013).

الخاتمة:

شهد العالم العديد من الكوارث الطبيعية، والتي ينطوي عليها مجموعة من الآثار السياسية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية، وللحد من هذه الآثار اتجهت دول العالم إلى اعتماد الاتجاه السائد والمتمثل في إدارة الكوارث، للتقليل من آثارها على المجتمع بقدر الإمكان من خلال اتباع سلسلة من الإجراءات والخطوات، كما أن إدارة الكوارث باتت من أهم السمات التي تتمتع بها المجتمعات العصرية.

المبحث الثاني: الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان وآليات التعامل معها

تعد الكوارث الطبيعية بأنواعها المختلفة كالزلازل والفيضانات والكوارث المناخية كالأنواء المناخية الاستثنائية خارجة عن إرادة الإنسان، على الرغم من الجهود التي بذلها العلماء في كافة التخصصات، واتساع نطاق المعرفة في ظل التطور الإلكتروني، فضلا عن تطور الأجهزة المرتبطة بالرصد والتنبؤ بحدوث تلك الكارثة، إلا أن تلك الجهود تظل واهنة أمام المعرفة الدقيقة والكاملة لهذه الكوارث من حيث أسبابها،،وتغيير اتجاهاتها الأمر الذي يترتب عليها حدوث أضرارا وآثارا اجتماعية واقتصادية على المجتمعات الإنسانية، كما أن وقوع هذه الكوارث تعد اختبارا للأفراد من الناحية المعنوية واختبارا للشعوب لقياس التلاحم والتماسك في التغلب على آثار هذه الكارثة، واختبارا للدولة من حيث اتباع الأساليب والآليات الحديثة لإدارتها والحد من آثارها قدر الإمكان، وإزالة مخلفاتها بعد وقوعها.

سوف تتطرق الباحثة في هذا المبحث إلى الحديث عن تجربة سلطنة عُمان في التعامل مع الأعاصير المدارية التي تعرضت لها السلطنة خلال السنوات الماضية، باعتبارها أحد النماذج التي نالت إعجاب المحللين والمتابعين على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، مع تسليط الضوء على دور اللجنة الوطنية للدفاع المدني وقوات السلطان المسلحة، والجهود التطوعية للمواطنين العُمانيين في التعامل مع هذه الأنواء المناخية الاستثنائية.

أولاً: تاريخ الأعاصير المدارية في سلطنة عُمان

تعتبر سلطنة عُمان عرضة للتصحر والجفاف بسبب موقعها الجغرافي، كما يضفي الموقع الجغرافي والإطلالة المباشرة على بحر العرب سمة أخرى، وهي مجاورة إحدى مناطق نشوء الأعاصير المدارية التي تتكون في بحر العرب وفي مسارات نمطية يمكن التنبؤ بها، وقد يصاحب هذه الأعاصير سقوط أمطار غزيرة ورياح شديدة، ومن ناحية أخرى فإن وقوع السلطنة على حافة شبه الجزيرة العربية على أحد الألواح التكونية يجعلها معرضة والمناطق المجاورة لحدوث موجات زلزالية وما يصاحبها من هزات أرضية وأمواج تسونامي (اللجنة الوطنية العُمانية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠١٣، ص٩٧).

كما تفيد الدراسات والإحصاءات أن الفترة ما بين شهري مايو ويونيو، وشهري أكتوبر ونوفمبر من أكثر فترات العام التي تتكون فيها الأعاصير المدارية في بحر العرب، ويرجع ذلك إلى أن هذه

الفترة هي الفترة الانتقالية التي تأتي قبل وبعد فترة الرياح الموسمية المؤثرة على شبه القارة الهندية وبحر العرب وبناء على هذه الدراسات والإحصاءات يتوقع أن تتعرض السلطنة أو يقترب من سواحلها إعصار أو عاصفة مدارية مرة كل ثلاث سنوات (النعماني، ٢٠١٢، ص٥٧).

وسوف تستعرض الباحثة خلال الأسطر القادمة تاريخ الأعاصير المدارية التي تعرضت لها السلطنة مرتبة زمنيا من الأقدم إلى الأحدث.

١. عواصف عُمان الهوجاء قبل إعصار جونو:

تعرضت السلطنة إلى عدد من الأعاصير والعواصف التي اتصفت بالقوة التدميرية الهائلة قبل تعرضها لإعصار "جونو" ومن هذه الأعاصير ما يلي:

أ. إعصار عام ١٩٠٦م:

يروى في هذا العام أن إعصارا عظيما دمر عدة مناطق ساحلية بالسلطنة، ومات فيه آلاف واختفت عدة مدن وقرى ومنها ولاية السيب بأكملها وبقت فقط آثارها المندثرة والتي تعرف اليوم ببيت المال.

ب. سنة الحيمر ١٩٤٨م:

حدث في شهر أكتوبر ١٩٤٨م هطول أمطار غزيرة مصحوبة برياح شديدة وفيضانات قوية لم يسبق لها مثيل في محافظة ظفار من شرقها إلى غربها، واستمرت لمدة أسبوع تقريبا، وحدث ذلك في النجم المعروف "بالحيمر" الذي نسب إليه هذا الحدث المشهور وعرفت بسنة الحيمر، وقد أحدث الفيضانات الشديدة تجمعات شديدة للمياه واتلاف المزروعات واقتلاع الأشجار وانهيار مباني كثيرة وتصدعت القمم الجبيلة وأحدثت شروخا وانهيارات أرضية لا تزال علاماتها واضحة في اليوم، كما أدى ذلك إلى وفاة بعض الأشخاص، وقد حفرت وتوثقت هذه السنة في ذاكرة الجيل المعاصر لذلك الزمن مما جعلهم يؤرخون بعض الأحداث والتواريخ بسنة الحيمر.

ج. جانحة السبعين ١٩٥١م:

كانت عبارة عن رياح عاتية ضربت محافظة الداخلية عام ١٩٥١م وسميت وقتها بجانحة السبعين نسبة إلى عام١٣٧٠هجرية حيث أدت إلى وفاة عدد كبير من السكان ولكل أقل عن عدد الضحايا في إعصار عام ١٩٠٦م.

د. سنة الغريفة ١٩٥٩م:

في شهر مايو ١٩٥٩م ضرب إعصار مدمر وطوفان شديد اجتاح ظفار من أقصاها وقد هاج البحر وارتفع منسوب المياه في داخل الأحياء السكنية وحدثت بعض الصواعق، وأصابت بعض البيوت، وجرفت حيوانات كثيرة، واقتلعت الأشجار، واتلفت المزروعات من شدة الرياح المدمرة ودامت هذه الأمطار لمدة ثلاثة أيام تقريبا، وكانت الفاجعة الكبرى التي ألمت بأهل ظفار هي غرق سفينة تحمل ما لا يقل عن ٢٠٠ فرد من أهالي ظفار غرقوا جميعا ولم يعرف لهم أثر وعاش الناس في حزن شديد لفترة من الزمن، وكان هذا العام أسوأ عام مرت به ظفار مما جعلهم يؤرخون الأحداث والتواريخ التي تمر بهم بسنة الغريقة.

هـ. إعصار عام ١٩٧٧م:

ضرب جزيرة مصيرة عام ١٩٧٧م إعصار مداري يحتمل أنه كان من الدرجة الرابعة، وهذا الإعصار مسجل وموثق في دوائر رصد الأعاصير الغربية كوكالة ناسا الفضائية.

و. إعصار ظفار عام ٢٠٠٢م:

ضرب محافظة ظفار عام ٢٠٠٢م إعصار خفيف إلا أنه ألحق العديد من الخسائر في الممتلكات وبالأخص قوارب الصيادين في المناطق البحرية وتسبب في هطول أمطار غزيرة (البلوشي، ٢٠٠٨، ص٣٤).

٢. إعصار جونو ٢٠٠٧م:

يعتبر إعصار "جونو" أقوى إعصار مداري يضرب الشواطئ المطلة لبحر العرب منذ عام ١٩٧٧م في حين تذكر مصادر أخرى أنه الأقوى منذ ستين عاما حسب تصريحات لمسئولي الأرصاد الجوية، وقد بلغ الذروة بعد التكوين بوصول سرعة دورانه إلى ٢٦٠ ١٢كم/ساعة في ٣ يونيو ٢٠٠٧م وصاحبه ارتفاع في أمواج البحر بلغ ارتفاعها على سواحل عُمان ١٢ مترا، وظهرت تشكيلات من السحب المتوسطة والعالية، وهو إعصار نادر الحدوث فهو يضرب بحر العرب كل ثلاث سنوات وسريع التلاشي ولكنه يعتبر الأعنف والأشد في تلك المرة. (السعداوي، ٢٠٠٧، ص١٥)

بدأ المنخفض الجوي بالتكون في شمال المحيط الهندي بتاريخ ١ يونيو ٢٠٠٧م ومن ثم تحول إلى منخفض جوي عميق بتاريخ ٢ يونيو ٢٠٠٧م، وتعمق المنخفض الجوي بتاريخ ٣ يونيو ٢٠٠٧م وأصبح عاصفة مدارية حيث تم تسميتها من قبل المركز الإقليمي لمراقبة الأعاصير الاستوائية في نيودلهي باسم "جونو" حسب الترتيب الوارد في جدول المسميات للأعاصير.

ومن ثم تم إصدار التحذير رقم (١) في تمام الساعة الثامنة صباحا بتاريخ ٤ يونيو ٢٠٠٧م حيث تحولت العاصفة إلى إعصار وكان يبعد عن جزيرة مصيرة حوالي (٧٠٠) كم تقريبا، ويتحرك بسرعة (٧-١٠) كم/الساعة وتم تصنيفه من الفئة الثانية حسب سلم حدة الأعاصير المدارية، وفي مساء اليوم نفسه تم إصدار الإنذار رقم (٢) نظرا لاقتراب الإعصار، وفي اليوم الثاني بتاريخ ٥ يونيو بدأ تأثير السحب على الشريط الساحلي الممتد من محافظة الوسطى وحتى رأس الحد مصحوبا بأمطار رعدية غزيرة وأمواج عالية وفيضانات ورياح شديدة، وفي اليوم التالي بتاريخ ٦ يونيو بدأ تأثير الإعصار على ولايتي قريات والعامرات بأمطار رعدية غزيرة ورياح شديدة، واستمر الإعصار بالتحرك نحو وسط خليج عُمان مع استمرار هطول الأمطار على كل من المحافظات مسقط والباطنة والداخلية وبتاريخ ٧ يونيو ٢٠٠٧م تحول الإعصار إلى عاصفة مدارية وكان يبعد مركزها عن محافظة مسقط حوالي (١٢٠) كم شمال شرق واستمرت بالتحرك في اتجاه الجمهورية الإسلامية الإيرانية بسرعة ٢٠كم في الساعة. (مديرية التوجيه المعنوي، ٢٠٠٨)

تسبب الإعصار في تدمير شبكة النقل والمواصلات، وانقطاع الكهرباء والماء والاتصالات عن كثير من المناطق، وأوجدت الحكومة العُمانية أكثر من ١٤٠ مركزا للإيواء، ضمت في اليوم الأول حوالي ٦٧ ألف نسمة، وانخفض عدد مراكز الإيواء بعد ١١ يوما من الإعصار إلى ٥ مراكز آوت ٣١٥٠ نسمة وحسب البيانات الصادرة من المكتب التنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني، بلغ عدد الوفيات في اليوم الثالث من الإعصار (٥-٧ يونيو ٢٠٠٧م) ٤٩ وفاة، وتأثر حوالي ٢٥,٥٠٠ منزل بشكل كلي وجزئي وتضررت أكثر من ١٣,٠٠٠ ألف سيارة، وقدرت الخسائر الإجمالية لإعصار، جونو حسب تقديرات وزارة الاقتصاد الوطني العُمانية (ألغيت الوزارة في عام ٢٠١١م وحل بدلا منها المجلس الأعلى للتخطيط) مليار ونصف ريال عُماني تقريبا أي حوالي ٤ مليارات دولار. (الشقصي، ٢٠١٥، ص٧٠)

٣. إعصار فيت ٢٠١٠م:

بعد تعرض السلطنة لإعصار "جونو" في عام ٢٠٠٧م، تعرضت السلطنة لإعصار آخر وهو إعصـــار "فيت" وذلك خلال الفترة من ٣١ مايو ٢٠١٠م إلى تاريخ ٧ يونيو ٢٠١٠م، وقد تأثرت بهذا الإعصار كل من محافظة الوسطى ومحافظة جنوب الشرقية ومحافظة شمال الشرقية، وقد تم تصنيف الإعصـــار من الدرجة الثالثة وذلك تحديدا في ٠٣ يونيو٢٠١٠م، فقد كان الإعصـــار يتحرك بسـرعة ١٢كم/ساعة، وبلغت سرعة الرياح حول المركز بسرعة ١٨٠كم/ساعة، بخلاف إعصار جونو الذي مر بمحاذاة الشـريط السـاحلي للسـلطنة فقد قطع مركز الإعصـار فيت اليابسـة ابتداءً من جزيرة مصـيرة ومرورا بولايات جعلان بني بو علي وجعلان بني بو حسن والكامل والوافي وانتهاء بولاية صـور ليخرج إلى بحر عُمان متجها شمالا، مع العلم أن السحب الركامية المصاحبة لجدار الإعصار امتدت لتصل إلى محافظة الظاهرة والداخلية ومسقط ومحافظتي الباطنة شمال وجنوب، قدرت قيمة الخسائر الناجمة عن الإعصار حوالي ٣٢٨ مليون ريال عُماني. (النعماني، ٢٠١٢)

٤. الحالات المدارية التي عقبت إعصار فيت:

يوضح الجدول (٣) الحالات المدارية التي تعرضت لها السلطنة عقب إعصار فيت، كما يشير الجدول (٤) إلى الحالات المدارية التي تشـــكلت وتطورت في بحر العرب وتأثرت بها الســـلطنة. (المديرية العامة للأرصاد الجوية، ٢٠١٩)

جدول (٣)

الحالات المدارية التي تعرضت لها السلطنة عقبت إعصار فيت

م	الحالة المدارية	الفترة الزمنية	المحافظات المتأثرة
١	كيلا	٥ نوفمبر ٢٠١١م	ظفار
٢	مكينو	٢٢مايو – ٢٧ مايو ٢٠١٨م	محافظة الوسطى ومحافظة ظفار
٣	لبان	٨–١٤ أكتوبر ٢٠١٨م	محافظة ظفار
٤	هيكا	٢٢–٢٤ مايو ٢٠١٩م	محافظة الوسطى ومحافظة ظفار

جدول (٤)

الحالات المدارية التي تشكلت وتطورت في بحر العرب وتأثرت بها السلطنة

م	الحالة المدارية	الفترة الزمنية	المحافظات المتأثرة
١	نانونك	١٠-١٤ يونيو ٢٠١٠م	محافظة الشرقية ومحافظة الوسطى
٢	نيلوفار	٢٥ أكتوبر إلى ١ نوفمبر ٢٠١٤م	محافظة الشرقية ومحافظة الوسطى
٣	أشوبا	٧ – ١٢ يونيو ٢٠١٥م	محافظة الشرقية ومحافظة الوسطى
٤	شابالا	٢٨ أكتوبر إلى ٤ نوفمبر ٢٠١٥م	محافظة ظفار
٥	ميجا	٥-١٠ نوفمبر ٢٠١٥م	محافظة الشرقية
٦	فايو	١٠-١٨ يونيو ٢٠١٩م	محافظة الشرقية
٧	كيار	٢٤ أكتوبر إلى ٣ نوفمبر ٢٠١٩م	محافظات: الوسطى وظفار والشرقية
٨	مها	٣٠ أكتوبر إلى ١١ نوفمبر ٢٠١٩م	محافظة الشرقية
٩	منخفض ظفار	٢٩ مايو – ١ يونيو٢٠٢٠	محافظة ظفار

ثانياً: الإطار العام لإدارة الكوارث الطبيعية في السلطنة

تشير الحوادث المتلاحقة التي يشهدها العالم من كوارث طبيعية أو صناعية أو بيئية والخسائر المادية والبشـــرية الناجمة عنها والتجارب التي مرت بها الســـلطنة في التعامل مع الأنواء المناخية الاســتثنائية الحاجة إلى ضــرورة تبني نظم متكاملة للحد من هذه المخاطر والتقليل من آثارها بشــكل يضـمن سـلامة الأرواح ويحافظ على المقدرات والمنجزات، ومن هذا المنطلق فقد أولت السـلطنة أهمية بالغة في تنظيم وتعزيز قدراتها وامكاناتها في هذا الجانب من خلال تشـكيل لجنة وطنية للدفاع المدني وذلك في عام ١٩٨٨م حددت اختصاصاتها وصلاحياتها مع ما يحقق الإدارة الفاعلة للحالات الطارئة والنهوض بهذا الدور الحيوي بشكل يتناسب ونوع وحجم التحديات والمخاطر المتوقعة (اللجنة الوطنية للدفاع المدني، د. ت، ص٣).

وسوف تتناول الباحثة هذه المنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة في السلطنة عبر النقاط التالية:

١. اللجنة الوطنية للدفاع المدني:

أ. النشأة:

كانت الأزمات في السـلطنة تدار قبل عام ١٩٨٨م من قبل عدة جهات حكومية، وهي شـرطة عُمان السلطانية ووزارة الداخلية ووزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الصحة، بالإضافة إلى بعض الجهات الحكومية الأخرى حســب الإمكانيات المتوفرة لديها، وحســب نوع الأزمة، وكان أول عمل حقيقي لهذه

الجهات هو التدخل في تقديم الإغاثة الإنسانية للسكان عند وقوع الحدث، كالأنواء المناخية الاستثنائية التي ضـربت جزيرة مصـيرة وبعض قرى محافظة الداخلية في يونيو عام ١٩٧٧م، حيث كانت اللجنة تحت رئاسة وزير الشؤون الاجتماعية والعمل آنذاك.

ونظرا لأهمية الإدارة الفاعلة للأزمات، فقد أصدر المغفور له بإذن الله حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم –طيب الله ثراه – المرسوم السلطاني رقم ٨٨/٣٢ بتشكيل اللجنة الوطنية للطوارئ برئاسة المفتش العام للشرطة والجمارك وعضوية عدد من الجهات المختصة، وقد اضطلعت هذه اللجنة بإدارة الأزمات في السلطنة، وفي ٢٩ سبتمبر ١٩٨٨م تم تعديل مسمى اللجنة الوطنية للطوارئ بالمرسوم السلطاني رقم ٨٨/٧٣ لتكون اللجنة الوطنية لإدارة الكوارث الطبيعية مع إضافة عضو يمثل الهيئة العامة للمخازن والاحتياط الغذائي إلى عضويتها.

وفي ٦ أكتوبر ١٩٩٩م صدر المرسوم السلطاني رقم ٩٩/٧٥ بتعديل مسمى اللجنة الوطنية للكوارث الطبيعية إلى مسمى اللجنة الوطنية للدفاع المدني، وإضافة فقرة جديدة في قانون الدفاع المدني بعنوان الفصل السادس وهو خاص باللجنة الوطنية للدفاع المدني، ويتكون من ثلاث مواد تناولت إعادة تشكيل اللجنة الوطنية للدفاع المدني وتحديد اختصاصاتها وآلية اجتماعاتها، وفي إبريل ٢٠٠٨م صدر قرار مجلس الوزراء بإعادة تشكيل اللجنة الوطنية للدفاع المدني لتصبح مكونة من الرئيس ونائب الرئيس ومن ٢١ عضو يمثلون الجهات الحكومية ذات العلاقة.

ب. اختصاصات اللجنة الوطنية للدفاع المدني:

تمثل اللجنة الوطنية للدفاع المدني واجهة المنظومة الوطنية لإدارة الأزمات، وينطوي تحت مظلتها كافة الموارد والإمكانيات البشرية والمادية الوطنية اللازمة للتعامل مع الأحداث الطارئة التي تتطلب هذا المستوى من الاستجابة، وقد حددت المادة (٢٢) من قانون الدفاع المدني اختصاصاتها بالآتي:

١. رسم السياسة العامة للدفاع المدني بما يكفل تطوير خدمات مواجهة الأزمات.

٢. إعداد وإدارة خطة متكاملة لحالات الأزمات.

٣. تشكيل لجان فرعية للدفاع المدني في محافظات ومناطق السلطنة وتحديد مجال اختصاصاتها ووضع القواعد التنظيمية لعملها.

٤. تحديد المناطق والولايات والمدن التي تطبق فيها كل أو بعض تدابير الدفاع المدني المنصـــوص عليها في هذا القانون وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذها.

ج. اجتماعات اللجنة الوطنية للدفاع المدني:

تناولت المادة (٣) من المرسـوم السـلطاني رقم ٩٩/٧٥ المادة (٢٣) من قانون الدفاع المدني اجتماعات اللجنة، حيث تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها مرتين في السنة على الأقل، ويمكن أن تجتمع أكثر من ذلك في حالة الضـــرورة، كما يمكن أن تدعو في اجتماعاتها ذوي الخبرة والاختصـــاص ومن تراه مناسبا للاستعانة بهم عند وقوع حدث طارئ ما.

د. اللجان الفرعية للدفاع المدني:

نتيجة لاتســـاع رقعة الســـلطنة وبهدف إدارة فاعلة للأزمة التي قد تقع في نطاق محافظة أو منطقة ما جاء قرار معالي الفريق المفتش العام للشـــرطة والجمارك –رئيس اللجنة الوطنية للدفاع المدني– رقم ٢٠٠٣/١١٧ الصـــادر في ١١ نوفمبر ٢٠٠٣م بإنشـــاء لجان فرعية للدفاع المدني في جميع محافظات ومناطق السلطنة، مكونة من قائد شرطة المحافظة/ المنطقة رئيسا وعضوية عدد من مديري عموم الإدارات الخدمية في تلك المحافظة أو المنطقة كالصـــحة والتجارة والصـــناعة والبلديات الإقليمية وموارد المياه وغيرها من الجهات المختصة.

هـ. اختصاصات اللجان الفرعية للدفاع المدني:

تختص اللجان الفرعية للدفاع المدني بالمحافظات/ المناطق بالآتي:

١. تنفيذ خطة لإدارة الأزمة في نطاق المحافظة/ المنطقة.

٢. إعداد خطة فرعية مشتركة شاملة لمواجهة حالات الأزمات في المحافظة/ المنطقة.

٣. دراسة وتقييم المخاطر المتوقعة في نطاق المحافظة/ المنطقة ووضع الحلول والتدابير اللازمة لها.

٤. تنسيق جهود تبادل الإسناد البشري والفني والإمكانيات فيما بين المحافظات والمناطق وفقا لقواعد الإسناد المقررة بخطة إدارة حالات الأزمات.

و. الخطة الوطنية لإدارة الكوارث:

استنادا إلى قانون الدفاع المدني أصدر المفتش العام للشرطة والجمارك رئيس اللجنة الوطنية للدفاع المدني قرارا في نوفمبر عام ٢٠٠٣م باعتماد الخطة الوطنية لإدارة الكوارث وهي عبارة عن سلسلة من الإجراءات الميدانية التي تقوم بها الجهات المعنية لمعالجة آثار الأزمة التي من شأنها الإخلال بالسير الطبيعي لمجرى الحياة اليومية، ووفق هذه الخطة فإنه فور إعلان حالة الطوارئ تتولى اللجنة الوطنية للدفاع المدني إدارة الأزمة، حيث تقوم كافة الجهات المعنية المدنية والعسكرية بأداء المهام والواجبات الموكلة إليها وفق الخطة، وذلك بالتنسيق مع مركز عمليات إدارة الأزمة التابع للجنة الوطنية للدفاع المدني.

ز. أهم إنجازات ومشاريع اللجنة الوطنية للدفاع المدني:

عملت اللجنة الوطنية للدفاع المدني خلال مسيرتها على العديد من المشاريع التي هدفت إلى خدمة الوطن والمواطن والمقيم على أرض السلطنة عند حدوث الأزمة –لا قدر الله–ومن أهم هذه المشاريع:

١. المستشفى المتنقل:

نظرا لأهمية تقديم الخدمات الطبية والإسعافات الأولية اللازمة للمتضررين أثناء الأزمات ومن أجل سرعة تقديم الخدمات الطبية الطارئة ومساندة المستشفيات والمراكز الصحية، جاءت فكرة إنشاء مستشفى متنقل ليقوم بتقديم هذه الخدمات في موقع الحدث يتكون من عدد الشاحنات المخصصة بقدرة استيعابية لعلاج ثلاثمائة شخص وتنويم مائة شخص في نفس الوقت، ويتكون المستشفى المتنقل من وحدة عمليات جراحية وأخرى للعناية المركزة، بالإضافة إلى أربع وحدات تمريض، وعدد من العربات لحفظ ونقل الجثث بالإضافة إلى عدد من الوحدات الخدمية المساندة.

٢. الفريق الوطني للتعامل مع المواد الخطرة:

تظهر أهمية تشكيل فريق للتعامل مع المواد الخطرة من خلال الحوادث التي قد تقع بشكل عرضي أثناء نقل أو تخزين أو استخدام المواد النووية والبيولوجية والكيميائية، أو الحوادث التي تقع نتيجة الاستخدام المقصود لهذه المواد وما تسببه من تأثيرات على الإنسان والبيئة المحيطة به وبهدف

التعامل الفعال مع هذا النوع من الحوادث فقد تم تشكيل فريق متخصص تم تزويده بالمعدات والأجهزة اللازمة لعمليات الكشف والتطهير والتعامل الطبي للمواقع المتضررة.

٣. الفريق الوطني للبحث والإنقاذ:

انبثقت فكرة تأسيس فريق وطني للبحث والإنقاذ بعد دراسة احتياجات السلطنة لمواجهة المخاطر الناجمة عن الزلازل والهزات الأرضية وما قد ينجم عنها من انهيارات خاصة في المناطق العمرانية تتطلب تنفيذ عمليات معقدة تحتاج إلى مهارات علمية وعملية ومعدات فنية وتقنية تخصصية للبحث عن ناجين وانتشالهم من تحت الأنقاض والركام، وعليه فقد تم تشكيل وتدريب أول فريق من نوعه في السلطنة وتزويده بالمعدات والأجهزة اللازمة تمهيدا للقيام بالدور المنوط به محليا ودوليا (شرطة عُمان السلطانية، بدون تاريخ).

ح. المنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة:

تختص اللجنة الوطنية للدفاع المدني بإدارة الحالات الطارئة في السلطنة من خلال منظومة متكاملة تعمل على الحد من الآثار الناجمة عن الحالات الطارئة والحوادث الكبرى من خلال رصد المخاطر والإنذار المبكر عنها، والاستعداد والجاهزية لتحقيق الاستجابة الفورية والفعالة لها واستعادة الوضع الاعتيادي وفق خطط تراعي تنظيم وتكامل الجهود والقدرات الوطنية. ويقصد بالمنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة: البناء التنظيمي والإجرائي لإدارة الحالات الطارئة في السلطنة ويتكون من:

١. المكتب التنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني:

على ضوء المرسوم السلطاني رقم (٩٩/٧٥) أصدر معالي الفريق المفتش العام للشرطة والجمارك قرار رقم (٢٠٠٢/٥٠م) الصادر في ١٦ يونيو ٢٠٠٢م بإنشاء مكتب تنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني، وذلك للقيام بكافة الأمور التنسيقية المتعلقة باللجنة، ثم تبعه قرار آخر يحدد اختصاصاته وهيكله التنظيمي، ويعمل المكتب التنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني على متابعة وتنسيق جهود وتعزيز القدرات والإمكانات الوطنية لإدارة الحالات الطارئة وتحقيق التكامل بين مكوناتها وضمان جاهزيتها لتحقيق غايات وأهداف اللجنة الوطنية للدفاع المدني.

٢. مراكز الرصد والإنذار المبكر:

هي المراكز المعنية بمراقبة الظواهر الطبيعية كمراكز: رصد الزلازل والتنبؤات العددية والأرصاد الجوية، والمركز الوطني متعدد المخاطر وشبكة الرصد الإشعاعي وتعمل على رصد المخاطر الناجمة والانذار المبكر عنها فور حدوثها، كما تعمل هذه المراكز بإعداد دراسات تحليل المخاطر وتدابير الحد منها، والتوعية العامة من أضرارها وسبل الوقاية منها بالإضافة إلى تشغيل نظم التنبؤ والرصد والإنذار المبكر، وتوفير البيانات والمعلومات المتعلقة بدعم اتخاذ القرار للتعامل مع الحالات الطارئة. وتتمثل هذه المراكز في الآتي:

- المركز الوطني للإنذار المبكر (التسونامي والأعاصير والعواصف).
- الدفاع المدني (الحرائق والمواد الخطرة).
- وزارة الصحة (الأمراض والأوبئة).
- وزارة البيئة والشؤون المناخية (الرصد الإشعاعي).
- جامعة السلطان قابوس (رصد الزلازل).
- الشبكة الهيدروميترية (الفيضانات).

٣. المركز الوطني لإدارة الحالات الطارئة:

يختص المركز الوطني لإدارة الحالات الطارئة بتوجيه جهود الاستجابة للحالات الطارئة وتنسيق عمليات الدعم والإسناد لمكونات المنظومة المختلفة، وإدارة المعلومات المتعلقة بالحالة الطارئة.

ط. القطاعات:

هي مجموعة عمل دائمة تعنى بالقيام بوظائف إدارة الحالات الطارئة المختلفة من خلال إعداد وتجهيز وحشد وتحريك فرق متخصصة في البحث والإنقاذ، والاستجابة الطبية والصحة العامة والإغاثة والإيواء، والخدمات الأساسية، وغيرها من الوظائف الرئيسية قد تطلبها التعامل مع أية حالات طارئة، وتتمثل هذه القطاعات في الآتي:

١. قطاع الإعلام والتوعية العامة:

هو القطاع المعني بإدارة الحالة الطارئة إعلاميا، بالعمل على إيجاد الآليات الكفيلة بالتعامل الإعلامي الفعال في الحالات الطارئة للتقليل من الأضـــرار التي قد ينجم عنها من خلال توعية الجمهور ونشر التحذيرات والإرشادات، وتؤول رئاسة القطاع إلى وزارة الإعلام وعضوية الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون ومؤسسات الإعلام الخاص والجهات المختصة بالإعلام في قوات السلطان المسلحة وشرطة عُمان السلطانية والجهات المعنية الأخرى.

٢. قطاع البحث والإنقاذ:

هو القطاع المعني بتنظيم وتنسـيق عمليات البحث والإنقاذ والاسـتجابة لطلبات الغوث البري والبحري والجوي، وتعزيز القدرات والإمكانيات الوطنية في هذا المجال، وتؤول رئاسة القطاع إلى الهيئة العامة للدفاع المدني والإسـعاف وعضـوية قوات السـلطان المسـلحة وعدد من الوزارات المختصـة بالإضافة إلى مؤسسات القطاع الخاص.

٣. قطاع الإغاثة والإيواء:

هو القطاع المعني بإدارة مراكز الإيواء وتوفير وتخزين ونقل وتوزيع مواد الإغاثة من ماء وطعام وكســاء ودواء وغيرها من المتطلبات الحياتية الأخرى، وتؤول رئاســة القطاع إلى وزارة التنمية الاجتماعية وعضـــوية الهيئة العامة للمخازن والاحتياطي الغذائي والهيئة العُمانية للأعمال الخيرية وقوات السلطان المسلحة وشرطة عُمان السلطانية بالإضافة إلى الجهات المعنية بتوفير مراكز الإيواء كوزارة التربية والتعليم ووزارة الشئون الرياضية والجهات المعنية الأخرى.

٤. قطاع الاستجابة الطبية والصحة العامة:

هو القطاع المعني بتوفير الرعاية الطبية والعلاجية للمتضـــررين، والتعامل مع الإصـــابات والأمراض والأوبئة التي قد تظهر جراء الحالات الطارئة، والعمل على إيجاد الآليات الكفيلة بإدامة عمل المرافق الطبية والعلاجية، وتؤول رئاسـة القطاع إلى وزارة الصـحة وعضـوية كافة المؤسـسـات الصحية العامة والخاص كالخدمات الطبية في قوات السلطان المسلحة وشرطة عُمان السلطانية.

٥. قطاع الخدمات الأساسية:

هو القطاع المعني بضمان استدامة الخدمات الأساسية مثل: الطرق، الكهرباء، المياه الاتصالات الوقود، الصرف الصحي وإعادتها إلى المناطق المتضررة، وتؤول رئاسة القطاع إلى الهيئة العامة للكهرباء والمياه ويشارك في عضوية القطاع ممثلون عن الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني.

٦. قطاع شؤون الضحايا والمفقودين:

هو القطاع المعني بتلقي البلاغات والاستفسارات عن الضحايا والمفقودين وتوفير المعلومات المتعلقة بهم والتعامل مع ذويهم، بالإضافة إلى تحديد هويات الضحايا وحفظ الجثامين، وتؤول رئاسة القطاع إلى الإدارة العامة للتحريات والتحقيقات الجنائية ممثلة في المختبر الجنائي وعضوية إدارة الطب الشرعي بالخدمات الطبية بشرطة عُمان السلطانية وبالتعاون مع قطاع الاستجابة الطبية والصحة العامة والجهات المعنية الأخرى.

٧. قطاع التعامل مع حوادث المواد الخطرة:

هو القطاع المعني بتنظيم وتنسيق عمليات الاستعداد والاستجابة لحوادث المواد الخطرة الإشعاعية والكيماوية والبيولوجية، والتي تتطلب إجراءات وقدرات وإمكانيات خاصة تتناسب وطبيعة هذا النوع من الحوادث والأضرار التي قد تنجم عنها، تؤول رئاسة القطاع إلى الهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف وعضوية وزارة البيئة والشؤون المناخية والجهات المعنية الأخرى.

ي. اللجان الفرعية للدفاع المدني في المحافظات:

هي لجان الدفاع المدني المشكلة في المحافظات وتختص بالتعامل مع الحالات الطارئة التي تقع في نطاق الاختصاص الجغرافي للمحافظة وتعمل على حشد وتحريك وتوجيه الموارد والإمكانات وفرق الاستجابة اللازمة لاحتوائها والسيطرة عليها.

ك. اللجان المحلية في الولايات:

وفق توصـــية من اللجان الفرعية للدفاع المدني وبالتنســـيق مع المحافظ والمجلس البلدي، يمكن أن تشـــكل في الولايات لجان محلية للدفاع المدني تعنى بتعزيز الوعي المجتمعي والمســـاهمة في تنظيم العمل التطوعي وتوزيع مواد الإغاثة وغيرها من المتطلبات الإنسانية (اللجنة الوطنية للدفاع المدني، د. ت، ص٦).

ثالثاً: نموذج من إدارة السلطنة للكوارث الطبيعية

بعد اســـتعراض الإطار العام في إدارة الأزمات والكوارث في الســـلطنة، ترى الباحثة أنه من الأهمية استعراض أحد النماذج التي توضح آلية تعامل السلطنة مع الحالات الطارئة، وسوف تسلط الباحثة الضـــوء على المجهود التنظيمي لمواجهة كارثة إعصـــار "جونو" بوصـــفها أحد نماذج إدارة الأزمات بالسلطنة.

لقد اشتغلت جل الأجهزة المختصة والقوى الفعالة بالسلطنة بما فيها القوات المسلحة، وعبأت كل إمكانياتها من أجل حماية السكان من مخاطر الإعصار ومواجهة الخسائر التي يكبدها لكل من صادف طريقه أرواحا وممتلكات، وقد أسفرت هذه الجهود عن تحقيق الأهداف المنشودة والمتمثلة في التخفيف من حدة الأضرار الناجمة عنه مما استحق بالفعل التنويه والثناء ورفع الثقة في النفس في كل الأجهزة المشاركة في إدارة الأزمة ولدى كافة المواطنين العُمانيين.

وفي هذا الجانب سوف تستعرض الباحثة نموذجا لإدارة السلطنة للكوارث الطبيعية من خلال التطرق إلى دور كل من اللجنة الوطنية للدفاع المدني، ودور قوات السلطان المسلحة، ودور المواطن العُماني وذلك على النحو التالي:

١. دور اللجنة الوطنية للدفاع المدني في إدارة الكوارث الطبيعية:

باشرت الهيئات المذكورة آنفا أعمالها وتنفيذ خططها التفصيلية مع وجود الإشراف المباشر من قبل المسؤولين كل في مجال اختصاصه، حيث سجلت تلك الجهات مستوى عال من التنسيق والأداء، الأمر الذي خلص إلى إعادة الأوضاع الي ما كانت عليه في زمن قياسي وبشكل تدريجي نال رضا واستحسان السكان على المستوى المحلي، وكل من تابع إدارة أزمة الإعصار على المستويين الإقليمي والعالمي.

أ. مرحلة التنبؤ والاستعداد:

تضـمنت هذه المرحلة تنفيذ خطة الكوارث، حيث كانت اللجنة على انعقاد مسـتمر طوال فترة تنفيذ العملية، ورفع حالة التأهب والاستعداد لدى الجهات المختصـة في قوات السلطان المسلحة وزارة الدفاع ووحدات الشـرطة، كما أصـدرت المديرية العامة للأرصـاد الجوية اثنى عشـر إنذارا خلال هذه الفترة أوضحت فيها حركة الإعصار والمناطق التي قد تتضرر منها، كما تم تحديد عدد (١٠٣) مركزا للإيواء في مسـقط، ومحافظة الباطنة وولاية صـور، وتشـكيل فرق عمل لإدارتها في مختلف المناطق المتوقع تعرضـها للإعصـار، ومتابعة عمليات الإخلاء في كل من جزيرة مصـيرة، ونيابة رأس الحد، والعمل على اسـتقبال المواطنين في مركز الإيواء والتنسـيق مع وزارة التنمية الاجتماعية لتجهيز مراكز الإيواء بالمستلزمات الضرورية.

ب. مرحلة البحث والإنقاذ:

بعد أن هدأت الأحوال الجوية بدأت اللجنة في عمليات الاسـتجابة لبلاغات المتضـررين وتوجيههم إلى أماكن الإيواء في كل ولاية في محافظة مسـقط والمحافظات الأخرى، وعملت على حفظ الأمن والنظام العام وفرض السـيطرة على المناطق المتضـررة من خلال الدوريات وفرق الإنقاذ والإسـعاف إلى جانب تسـخير إمكانياتها لأعمال البحث والإنقاذ حيث تمكنت من انقاذ ٣١٠ عائلة بمنطقة القرم عن طريق القوارب المطاطية، كما قامت اللجنة بتنسـيق البرامج اليومية لإيصـال المؤن والمياه ومواد الإغاثة بشـكل عام إلى المناطق المتضـررة برا وبحرا وجوا وتسـهيل دخول المؤن عبر المراكز الحدودية لمشتريات وزارة التجارة والصناعة وإصدار خطة حراسات على مراكز الإيواء ومواقع تجمع مواد الإغاثة، فضـلا عن القيام بعمليات الإخلاء والنقل الجوي بالتعاون ما بين جناح طيران الشرطة وسلاح الجو السلطاني العُماني.

ج. مرحلة ما بعد الأزمة:

أصـدر رئيس اللجنة للدفاع المدني توجيهاته لمرحلة ما بعد الأزمة، اشـتملت المهام والواجبات حسب الأولويات لكل من تشكيلات ووحدات شرطة عُمان السلطانية لمواصلة عمليات البحث والإنقاذ بالتنسيق مع قوات السلطان المسلحة.

ولقد كان لوزارة الإعلام دور مميز أثناء الإعصـــار ابتداء من مرحلة التنبؤ والاســتعداد وحتى زوال الإعصار، حيث عكفت وسائل الإعلام بكافة أنواعها وبشكل مستمر على نقل الأحداث أولا بأول مع الالتزام بالشفافية التامة، مما أسهم ذلك وبشكل فاعل في بث الطمأنينة في نفوس الجميع من خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع المسؤولين المعنين في الدولة ونقل الصـورة الحقيقية من مواقع التضـرر في كل من محافظة مسقط والولايات التابعة لها وولايتي صور والطائيين وغيرها.

أما وزارة الإسكان والكهرباء والمياه (آنذاك) فقد نفذت خطتها التفصيلية لإدارة الأزمة من خلال القيام بإصـــلاح وإعادة خطوط المياه والكهرباء وحماية محطات تحلية المياه من التلوث بالتنســيق مع الجهات المختصة (الصوافي،٢٠١٨، ص٢١٣).

٢. دور قوات السلطان المسلحة في إدارة الكوارث الطبيعية في السلطنة:

كان للقوات المســلحة دورا فاعلا في التعامل مع ســلســلة عريضـــة من الأزمات والكوارث، خصـوصـاً في الحالات التي ينجم عنها تدهور في الأوضـاع، وفي سـيناريوهات أخرى كثيرة، حتى ولو كانت من الفئة التي تنطوي على قدر محدود من المخاطرة، حيث إن القوات المســلحة هي التي توفر المحيط الأمني الأسـاسـي اللازم لإطلاق سـلسـلة واسـعة من المبادرات، حيث تمتلك القوات المسـلحة عديداً من القدرات والمهارات التي تمكنها من الوجود والسـيطرة على الأوضـاع، والتعامل معها بأقصـى سرعة وبشكل منظم ومنضـبط، كل ذلك إضـافة إلى ما تمتلكه القوات المسلحة من مراكز الاستشعار عن بعد وأنظمة التحكم والمراقبة والتي يمكن من خلالها التنبؤ –إلى حد ما– بوقوع الكوارث، أو اتجاه تطورها بعد وقوعها، أو إمكانية حدوثها مرة أخرى (علواني، ٢٠١٢، ص٦٠).

إن دور قوات الســلطان المســلحة في الحوادث الكبرى مثل الكوارث الطبيعية في الدولة التي يتوافر لديها الأفراد المدربون بمســـتوى عال من الكفاءة العملية والانضـــباط، فهم مهيؤون للعمل في مختلف الظروف وبمعدات مختلفة سواء في البر أو الجو أو البحر، وعلى الرغم من أن الدور الرئيسي للقوات المسلحة هو الدفاع عن أمن وسلامة الوطن في المقام الأول إلا أن من مهامها الرئيسية أيضـاً تقديم الدعم للجهات الحكومية في مواجهة الكوارث، ومن هذا المنطلق تم تحديد دور قوات الســـلطان المسلحة في الخطة الوطنية لإدارة الكوارث (الصوافي، ٢٠١٨ب).

إن قوات السلطان المسلحة في سلطنة عُمان هي جزء لا يتجزأ من منظومة العمل الوطني للحد من الكوارث الطبيعية، حيث أثبتت التجارب السابقة التي مرت بها السلطنة أن لقوات السلطان المسلحة دور محوري في الحد من تأثيرات الكوارث سواء قبل حلول الكارثة أو أثناءها أو بعدها في إطار ما يسمى بإعادة الوضع لما كان إليه سابقا وحسب الإمكانيات المتاحة لديها، وتعتبر الأدوار التي قامت بها القوات المسلحة أدوارا رائدة فهي مصدر رئيسي للقوة البشرية المنظمة أثناء الكارثة وبالتالي تعتبر القوات المسلحة وبالتعاون مع شرطة عُمان السلطانية العمود الفقري لأعمال اللجنة الوطنية للدفاع المدني في مجال إنقاذ الأرواح والحد من تأثيرات الكوارث الطبيعية (حجازي، ٢٠٠٥، ص٣٢)، ولقد سخرت قوات السلطان المسلحة جزءاً كبيراً من إمكانياتها المادية والبشرية لإسناد اللجنة الوطنية لإدارة الكوارث من خلال الخطة التي وضعتها في ضوء الدور المحدد لها ونفذت تلك الخطة عبر المراحل الثلاث التالية:

أ. مرحلة التنبؤ والاستعداد:

وفقا للمعلومات المتوفرة عبر وسائل الإعلام المختلفة يمكن حصر دور قوات السلطان المسلحة في هذه الفترة لإسناد اللجنة الوطنية للدفاع المدني من خلال تجهيز مختلف المعدات والأجهزة اللازمة لمواجهة الأنواء المناخية الاستثنائية في المحافظات والمناطق المتوقع أن تتعرض للإعصار، مثل توفير وسائل الاتصالات المختلفة، ووسائل النقل البرية والجوية والبحرية، والمواد اللازمة لإقامة مراكز الإيواء، ووضع المستشفيات والمراكز الصحية لقوات السلطان المسلحة والمستشفى الميداني في حالة تأهب قصوى، وتجهيز إحدى السفن التابعة للبحرية السلطانية العُمانية بالمستلزمات الطبية للعمل كمستشفى عائم إذا دعت الحاجة كما حدث ذلك في إعصار جونو حيث تم تخصيص سفينة "نصر البحر" لهذا الغرض، إلى جانب تجهيز طائرات سلاح الجو السلطاني العُماني لإخلاء المواطنين ونقلهم جوا من مناطقهم المتضررة إلى أماكن الإيواء المخصصة لهم حيث تم نقل ما يقارب ٤٠٠٠ شخص نتيجة إعصار جونو.

ب. مرحلة البحث والإنقاذ وتقديم الإسناد:

في هذه المرحلة تبدأ قوات السلطان المسلحة بالقيام بعملية البحث والإنقاذ وفقا للإمكانيات المادية والبشرية والتخصصية لكل سلاح، حيث يتم نشر فرق عمل من الجيش السلطاني العُماني

لإنقاذ عدد كبير من المواطنين وايوائهم في أماكن الإيواء المخصصة لهم، من قبل اللجنة الوطنية للدفاع المدني حيث قام الجيش السلطاني العُماني في إعصار جونو بنشر أكثر من ١٥٠ فريق عمل قام بإنقاذ المواطنين وإيواء بعض منهم في معسكرات الجيش مع توفير مستلزمات الإعاشة والمسكن الصحي لهم، كما يتمثل دور الجيش السلطاني العُماني في هذه المرحلة في تقديم الخدمات الطبية وعلاج المصابين في مختلف المستشفيات التابعة للقوات المسلحة والتعاون مع الحرس السلطاني العُماني في تقديم المساعدات العاجلة للمواطنين في المناطق المتضررة.

ونظرا لما يتوفر في سلاح الجو السلطاني العُماني من إمكانيات متمثلة في الطائرات العمودية المُهيئة لعمليات البحث والإنقاذ إلى جانب توفر الأفراد المُهيئين للعمل في مختلف الظروف، حيث يقوم سلاح الجو بعمليات البحث والإنقاذ الجوي في كل المناطق المتضررة لاسيما القرى التي يتعذر الوصول إليها عن طريق البر، ومن المواقف النبيلة التي سجلت للطيارين والملاحين في سلاح الجو أثناء إعصار جونو هو أن الطيارين بالإضافة إلى واجباتهم الرئيسية كطيارين كانوا يقومون بأعمال التحميل والتفريغ للمؤن وتوزيعها على المواطنين المتضررين بالإضافة إلى قيامهم ساعات طيران بشكل مستمر خلال اليوم الواحد فاقت الأرقام القياسية المتعارف عليها عالميا.

كما يتوفر لدى البحرية السلطانية العُمانية السفن التي لديها القدرة على العمل في مثل هذه الظروف وقوة بشرية (فرق الغوص) مؤهلة للإنقاذ بواسطة القوارب المطاطية، حيث يقوم الأسطول البحري بالاستطلاع البحري وعمليات الإنقاذ على طول السواحل في المناطق المتضررة، إلى جانب المشاركة في اخلاء المواطنين وتوفير المساعدات والمؤن العاجلة للقرى الساحلية.

وتتمثل مهام الخدمات الهندسية في قوات السلطان المسلحة في مثل هذه الظروف في الإصلاح الفوري لخطوط الكهرباء لعدد من المواقع الحساسة في معسكرات قوات السلطان المسلحة وضمان استمرارية عمل خطوط امدادات المياه، إلى جانب إسناد الوزارات المعنية في السلطنة لفتح الطرق وتشغيل آبار المياه ونقلها إلى المؤسسات المحتاجة إليها.

وتتمثل إحدى المهام الرئيسية للتوجيه المعنوي في قوات السلطان المسلحة في إعداد الخطة الإعلامية لإبراز هذا الدور وبث الرسائل عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة لطمأنة

المواطنين وتوجيههم إلى مواقع التزود بالمياه وغيرها التي تقيمها قوات السلطان المسلحة لدعم جهود اللجنة والوطنية للدفاع المدني (الحبسي، ٢٠١٦).

ج. مرحلة إعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه:

تعد هذه المرحلة من أهم مراحل مواجهة الأنواء المناخية لما تتطلبه من جهود مكثفة لإعادة الإعمار والإصلاح والحفاظ على الأمن، وتوفير مصادر المياه والكهرباء وفتح الطرق المتضررة بالإضافة إلى إصلاح المرافق العامة... إلخ. ويكون لقوات السلطان المسلحة الدور الريادي في الأيام الأولى من هذه المرحلة في إسناد اللجنة الوطنية للدفاع المدني والوزارات والهيئات الحكومية والمواطنين، ووفقا للمعلومات المتوفرة تمثلت جهود قوات السلطان المسلحة في إعصار جونو في انتشار عدد كبير من وحدات (ق س م)، حيث بلغ عدد الأفراد ما يقارب ٢٥٠٠٠ فرد تقريبا وعمليات إخلاء وإنقاذ برية وبحرية وجوية لعدد (١٠٥٠٠) شخص وإنقاذ عدد (٥٠٠) سيارة والقيام بمهام نقل بري بلغت حوالي (٤٠٠) مهمة، وتوفير (٢٠٠٠) سيارة وشاحنة، ومهام نقل جوي بلغت (٨٠٠) مهمة، وعدد (٦٦٢) طلعة جوية. (الصوافي، ٢٠١٨جـ، ص٢٢٦)

ونخلص من ذلك بأنه نظرا لتعدد وضخامة الكوارث التي تتعرض لها بعض الدول في الوقت الراهن وصعوبة السيطرة عليها من قبل الحكومات والأجهزة الوطنية، وأجهزة الدفاع المدني بمفردها، لذا كان هناك أهمية كبرى لتضافر جهود جميع الجهات المدنية والعسكرية في الدولة والعمل على إزالة الحدود الفاصلة بين هذه الجهات من أجل مواجهة هذه الكوارث، وقد أثبتت تجارب الدول التي تعرضت للكوارث الدور المهم الذي لعبته القوات المسلحة في الحد أو التخفيف من آثار الكوارث من خلال استغلال امكانياتها في عمليات الإغاثة والإخلاء لمنكوبي الكوارث خلال المراحل المختلفة لحدوث الكارثة الطبيعية أو البشرية، حيث ينبغي على الجهات المدنية أن تسعى لطلب الدعم الفني والإغاثي من القوات المسلحة بشكل رسمي وذلك عندما تقرر هذه الجهات أن حجم الكارثة أكبر بكثير من قدراتها، كما يجب أن يكون لدى القوات المسلحة خطة استراتيجية لكيفية التعامل مع الكوارث بأنواعها المختلفة ومراحلها المختلفة. (العطية، ٢٠١١، ص٦٥)

٣. دور المواطن العُماني في مواجهة الكوارث الطبيعية في السلطنة:

تمثل التجربة العُمانية في مواجهة الأنواء المناخية والحالات المدارية من التجارب الرائدة، والتي كسبت خلال السنوات الماضية خبرة تراكمية في كل المجالات التي تطلبها مثل هذه الحالات، والتي عكست بجلاء مجموعة من الخصائص الإيجابية التي يتحلى بها المجتمع العُماني والتي من أبرزها التلاحم والالتفاف الوطني والعمل كالجسد الواحد الذي إذا ما تعرض جزء من عُمان تداعى له كل الأجزاء بالسهر والدعم والعون والمساعدة، ولعل أول تجربة وأكبر تحدي حقيقي واجه السلطنة في العصر الحديث يتمثل في إعصار جونو، على الرغم من وجود بعض الحالات المدارية قبل ذلك إلا أن عموم المجتمع في الداخل وعلى مستوى المجتمع يبقى إعصار جونو في المخيلة أو الذاكرة، والذي أدرك من خلاله الجميع متمثلا في الحكومة، والقطاع الخاص، والمجتمع المتطلبات الوقائية الأساسية لمثل هذه الحالات أو الأعاصير المدارية والتي قدر لهذا البلد أن يكون في مسارها العديد منها عندما تتشكل في البحار أو المحيطات المطلة عليها وبالتالي فإن الجاهزية لمواجهة إعصار "فيت" وتلك الأنواء التي شهدتها السلطنة بعد ذلك أفضل من تلك التي استخدمت لمواجهة جونو.

ومع إعصار "ميكونو" بطبيعة الحال يمكن القول أن التجربة عكست درجة متقدمة من النضج والوصول إلى معدلات مرتفعة من الجاهزية في الاستعداد، ليس لدى الأجهزة العسكرية والأمنية وكذلك الحكومية فحسب وإنما الخاصة وكافة أفراد المجتمع، وذلك كله كان له الأثر الإيجابي في التقليل من حجم الأضرار التي تصاحب مثل هذه الحالات المدارية خاصة تلك المرتبطة بسلامة حياة أفراد المجتمع، نتيجة درجة الوعي الذي وصل إليه المجتمع وعكسته أمثلة حية في سرعة الاستجابة لما يصدر من إجراءات وقائية، وتشكيل فرق العمل التطوعية بالإضافة إلى الرقي في التعامل مع منصات التواصل الاجتماعي لنقل الصورة الحقيقية والإرشادات والتنبيهات الصادرة من الجهات المعنية. (الضباري، ٢٠١٨)

لقد أثبت العُمانيون بأنهم شعب متحضر يعيش ثقافة التعاون من أساسها، وبأنهم شعب واحد من أقصى الجنوب إلى أقصى الشمال، وقد ظهر التعاون قبل وأثناء وبعد الإعصار، والعمل على مساعدة الآخرين ومساندتهم خاصة أثناء فترات الكوارث عمل إنساني عظيم لا يقوم به إلا أصحاب النفوس العالية وصناع الحياة الذين يعرفون قيمة الحياة. (المسكري، ٢٠٠٨)

تتجلى المواطنة الفاعلة في أسمى صورها عند الحديث عن الدور الوطني الذي بذله جميع المواطنين العاملين في المؤسسات الحكومية التي كانت لها الدور البارز في عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتوزيع العمل على المؤسسات ذات الاختصاص مما كان له الأثر الواضح في مواجهة الحالة المدارية والتي مرت بأقل الأضرار والخسائر البشرية والمادية، وهنا لا نحتاج إلى الدليل على مدى تعمق المواطنة لدى المواطنين، إنما هي مكان افتخار وعزة للوطن تبقى ماثلة وشاهدة عبر التاريخ على أحد النجاحات التي حققها رجال الوطن. (السعيدي، ٢٠١٨م)

الجدير بالذكر ما أن تتعرض السلطنة إلى حالة مدارية استثنائية في منطقة أو محافظة من محافظاتها، فإننا نقف أمام ملحمة وطنية للشعب العُماني، حيث تبرز الصورة المشرفة لأبناء الوطن بمختلف فئاته العمرية رجالا ونساء من أجل إعادة إعمار ما خلفه الإعصار من آثار، الأمر الذي حاز على إعجاب المحللين والمتابعين للأنواء المناخية في السلطنة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وهذا الموقف الوطني يمثل الركيزة الأساسية للمواطنة الصالحة وهو جزء من المسؤولية المجتمعية القائمة على الشراكة بين المؤسسات الحكومية والمواطن للقيام بواجباتهما تجاه الوطن والتي حرص جلالة السلطان قابوس –رحمه الله وغفر له– على غرسها في نفوس المواطنين والتي اتضحت جليا في خطاباته السامية ومتابعته الشخصية لما كان يحدث أثناء الأنواء المناخية، حيث كان جلالته حريصا كل الحرص على تأمين سلامة كل من الموطنين والمقيمين على أرض السلطنة.

الخاتمة:

تعد الأنواء المناخية والأعاصير ظاهرة طبيعية متكررة تتعرض لها السلطنة بين فترة وأخرى وذلك نظرا لموقعها المطل على بحر العرب، والجدير بالذكر أن تجربة سلطنة عُمان في التعامل مع هذه الظواهر أظهرت من خلالها ملحمة وطنية شهدت التلاحم والتكاتف ما بين الجهات المختصة بإدارة الكارثة من بينها: اللجنة الوطنية للدفاع المدني وقوات السلطان المسلحة، كما شهدت التعاون والتكاتف بين المؤسسات والقطاعات الحكومية بمختلف التخصصات مع مؤسسات المجتمع المدني، فضلا عن جهود ودور المواطن العُماني الذي عكس من خلال هذه التجربة مدى وعيه وادراكه في

كيفية التعامل مع هذه الظروف وأهمية الشـــراكة المجتمعية لتخطي آثار هذه الكوارث، والعمل يدا بيد في إعادة الأوضاع كما كانت عليه قبل حدوث تلك الكارثة.

كما أن هذه التجربة التي خاضتها السلطنة في التصدي للمشكلات الناجمة عن هذه الكوارث لاسيما بعد إعصاري "جونو وفيت" أسفر عنها الخروج بمجموعة من التدابير الوقائية المتعلقة بكيفية تصميم السدود وخزانات المياه، ووضع التوصيات المناسبة فيما يتعلق بالمخططات السكنية والمنشآت، إلى جانب العمل على تطوير مراكز الاستشعار والتنبؤ، وعقدت العديد من المؤتمرات والندوات التي أكدت على ضـــرورة تبادل الخبرات والمعارف المتعلقة بكيفية إدارة الكوارث الطبيعية مع الدول التي سبقت السلطنة في هذه المجال والاستفادة من تجاربها في هذا الميدان.

وتعتبر الندوة الدولية التي نظمتها اللجنة الوطنية العُمانية للتربية والثقافة والعلوم من أبرز الندوات التي أقيمت في هذا الشأن، حيث خرجت الندوة بتوصيات مهمة حول الحد من مخاطر الكوارث الطبيعية لعرضها على متخذي القرار في السلطنة لتطبيقها كل في مجال اختصاصه ومن أهمها:

- دراسة إنشاء مركز وطني لإدارة الأزمات والكوارث تكون مهمته وضع استراتيجية واضحة للحد من مخاطر الكوارث الطبيعية مع الأخذ في الاعتبار التخطيط، والتطوير، والتنمية المستدامة، وتكامل وتوحيد الجهود المتعلقة بإدارة الكوارث، ومراجعة الخطط المتعلقة بإدارتها، ومتابعة جميع الدراسات والبحوث وعقد الندوات والمؤتمرات
- دراســة إنشــاء كرســي بحثي في جامعة الســلطان قابوس لعلم إدارة الأزمات والكوارث، وإنشــاء تخصص مواز له وبرنامج للدراسات العليا.
- الاستمرار في تقييم البنية الأساسية وتطويرها لضمان الأداء الفعال في مواجهة الأزمات والكوارث.
- تحديث وإدخال وحدات متخصصــة حول الكوارث وطرق التعامل معها ضـمن المناهج والأنشـطة التربوية لمختلف الحلقات، مع ربط ذلك بالتدريب والتأهيل للهيئات التربوية.
- الاستفادة من الخبرات الدولية وتشـجيع نقل المعارف والتكنولوجيات وأفضـل الممارسـات لمواجهة الكوارث في جميع مراحلها من خلال الشـراكة والتواصــل بين البلدان والمنظمات الدولية، والتفعيل العملي للاتفاقيات والبروتوكولات ذات العلاقة.

– الاهتمام برفع قدرات وكفاءة الإنذار المبكر والأخذ بكل ما هو نموذجي ومتجدد في هذا المجال وذلك انطلاقا من أهميتها كأداة فاعلة لإنقاذ الأرواح والممتلكات في حالات الطوارئ والكوارث.

– التنسيق الفاعل لمواكبة المستجدات ورفع مستوى مراكز العمليات وتبادل المعلومات بين دول الإقليم في سبل مواجهة الكوارث، وبما يكفل تضافر الجهود والتكامل بين كافة الدول لمواجهتها (اللجنة الوطنية العُمانية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠١٣، ص١٠٠).

ترى الباحثة أن تجربة السلطنة في مواجهة الكوارث الطبيعية التي تعرضت لها حافلة بالنجاح فهي في تطور مستمر وتتعامل معها بوعي تام قبل وأثناء وبعد وقوعها، ويمكننا أن نستدل بذلك من خلال قدرتها على مواجهة آثار الأعاصير التي تعرضت لها من بعد إعصاري جونو وفيت من حيث انخفاض أعداد الوفيات ولله الحمد، بغض النظر عن الأضرار التي تلحق بالممتلكات والطرق والمنشآت فجميع الدول لا يمكنها التحكم بحجم الأضرار في هذا الجانب لكونها خارجة عن إرادتها، كما إن التوجيهات السامية للمغفور له بإذن الله حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس –رحمه الله– حددت المنهج السليم الذي يجب أن تتبعه الحكومة والمواطن معا من أجل التعامل مع الدروس المستخلصة من هذه الأعاصير من خلال وضع الخطط اللازمة لإعادة بناء وتحديد البنية التحتية واتخاذ التدابير الوقائية اللازمة، وقد سعت الجهات المختصة لترجمة هذه التوجيهات من خلال وضع الاستراتيجيات اللازمة والفعالة على المدى البعيد.

المبحث الثالث: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث

تعد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات والكوارث أحد أشكال الممارسة العصـــرية للمهنة، ولعل من الأســباب المهمة التي ســاعدت على دخول مهنة الخدمة الاجتماعية هذا المجال ظهور الاتجاهات الحديثة التي كانت ولا تزال تؤكد على ضـــرورة إدارة الأزمات والكوارث بكافة أنواعها، حيث يتم تشكيل فرق عمل خاصـة بذلك تشمل كافة التخصـصـات، وأصـبحت الحاجة ماسـة وضـرورية إلى وجود الأخصـائي الاجتماعي ضـمن الفريق، نظرا لما تسـببه هذه الأزمات والكوارث من مشــكلات اجتماعية ونفســية والتي تكون من أهم مظاهرها الخوف، والتوتر، وفقدان الثقة بالنفس، والتي تستلزم التدخل المهني من جانب الأخصـائيين الاجتماعيين، ليتم التعامل مع هذه المشكلات وفق أسس علمية قائمة على مجموعة من المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بالإعداد المهني للأخصـائي الاجتماعي من قبل المؤسـسـات الأكاديمية المختصـة بتعليم الخدمة، حتى يتميز الأخصـائي بالمعارف والمهارات المهنية الضرورية التي تؤهله لممارسة دوره بكفاءة واقتدار في هذا المجال. حيث أن المعرفة المتزايدة والمداخل المنظمة Systematic Approach تكون هي المفضـــلة عند تقديم الخدمات تجنبا لوقوع الضـرر بالمسـتفيدين، وبالتالي أتي هذا التحول السريع من خلال اندماج الممارسات العملية المهنية بالتعليم. (Wernet, S. P,2009)

أولاً: نشأة وتطور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات والكوارث

تُعد الإغاثة في حالات الكوارث مهمة معقدة تنطوي على تقديم خدمات الطوارئ والخدمات الأخرى ذات الصـلة، حيث يتم تنفيذ بعض أعمال الإغاثة من قبل الأخصـائيين الاجتماعيين، ومن ثم ينبغي الاعتراف بها كجزء من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، لقد كان الأخصائيون الاجتماعيون يشـاركون في أعمال الإغاثة في حالات الكوارث عبر تاريخهم المهني بالرغم من أن ذلك لم يكن موثقا في البحوث الاجتماعية علاوة على ذلك فإن التدخل المهني في مجال إدارة الكوارث لم يكن بالضـرورة جزءا دائما في عملية تعليم الخدمة الاجتماعية. (Yanay & Benjamin, 2005)

ومن ثم فإن الدراسـات المتعلقة بالأزمات كدراسـة ليندمان (Lindeman,1994) حول حالات الاكتئاب الحاد التي نتجت عن حريق نادي كوكونت جروف (Coconut Grove) في ولاية بوسـطن

Boston بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٤٣م، ودراسات تايهرست (Tayhurst1957) بخصوص المراحل الانتقالية للآثار الناتجة عن موت الأفراد أو فقدان الأفراد والأسر نتيجة للحروب والكوارث قد أسهمت في بلورة منظومة دراسة الأزمات، كما شهد عام ١٩٦٤م تطورا في المفاهيم الخاصة بإدارة الأزمات والكوارث، حيث تحولت هذه المفاهيم إلى نظرية تستخدم على نطاق واسع في مجال الصحة العقلية، ومن ثم تطورت هذه النظرية لتتناول الدراسات الخاصة بالإسكان والجماعات والمجتمعات التي تواجه كوارث وأزمات، مثل الفيضانات والأعاصير والحروب، حيث حظيت مخاطر الكوارث حتى وقتنا هذا باهتمام ودعم كاف باعتبارها أحد أوجه التنمية المستدامة، وبذلك أضحت من الموضوعات الإدارية الحديثة والمهمة على كلا المستويين المحلي والعالمي، وذلك على اعتبار أن القرن الواحد والعشرين ملئ بالتغيرات السريعة والمتلاحقة في شتى المجالات، والتي قد تتسبب في حدوث أزمات على كافة مستويات المجتمع، الأمر الذي يتطلب اتخاذ إجراءات مناسبة وشاملة لمنع وقوع الأزمات وإدارتها بفاعلية وكفاءة، لأن الإدارة السيئة للأزمة قد تتسبب في انحدار الموقف إلى ما هو أسوأ، سواء كانت الكوارث مادية أو بشرية. (فيصل الغرايبة، وفاكر الغرايبة، ٢٠٠٩)

مما لا شك فيه أن الخدمة الاجتماعية لها تاريخ طويل في تلبية احتياجات الفئات الضعيفة من السكان بمن فيهم أولئك الذين يعانون من الكوارث الطبيعية أو الكوارث من صنع الإنسان، فعلى مدى التاريخ شاركت مهنة الخدمة الاجتماعية في الإغاثة في حالات الكوارث، وقد أولت آنذاك اهتماما كبيرا بالتدخلات النفسية والاجتماعية، في حين كان اهتمامها أقل في جانب التمكين والتنمية الاجتماعية لاسيما في جهود التعافي فيما بعد الكوارث، حيث أكد المختصون بالتنمية الاجتماعية ضرورة إشراك الأخصائيين الاجتماعيين في أعمال الإغاثة، مستخدمين في ذلك مهاراتهم ومعارفهم الأساسية لتنسيق بيئة الإغاثة في حالة الكوارث، والعمل في المجتمع ولأجله من أجل تأمين وصول الموارد المجتمعية للأسر الضعيفة وفي حقيقة الأمر وتحديدا في دول شرق أسيا، بالرغم من مساهمة الأخصائيين الاجتماعيين في الكوارث إلا أنه لم يتم توثيق ذلك، ولم يتمكنوا من النشر حول دور الخدمة الاجتماعية وخاصة في المجلات الإنجليزية رفيعة المستوى، ويعتبر جوت تن (2012) Guat Tin من جامعة هونج كونج للفنون التطبيقية استثناء في ذلك، حيث نشر عن كفاءات الخدمة

الاجتماعية والإغاثة في حالة الكوارث، فمن خلال عمله ســـاعد على رفع مســـتوى قبول الخدمة الاجتماعية في الصين أثناء الكوارث الطبيعية لاسيما في بعض المهام التي ينظر إليها على أنها عمل اجتماعي كتقديم المشورة بشأن المنكوبين. (Nikku, 2015).

ثانياً: أثار الكوارث على المجتمعات الإنسانية

تؤدي الكوارث بأنواعها المختلفة إلى الدمار والخســـائر، واللذان بدورهما يؤثران على جوانب متعددة من رفاهية الأفراد في المجتمع جسديًا واجتماعيًا، كما تتجلى هذه الآثار في الظروف الصحية والمعيشية وكذلك في التفاعلات داخل الأسرة والمجتمع ككل، ويعتبر تسليط الضوء على آثار الكوارث على العلاقات الاجتماعية من الأمور الحيوية، ليس فقط من أجل الكشـــف عن جوانب الضـــعف وأنماطه فحسب، وإنما لفهم قدرات أفراد المجتمع بشكل أفضل كي يتم استثمارها في التعافي من آثار الصدمات والضغوط، كما تؤدي الكوارث إلى زيادة أعداد الوفيات والتشرد وزيادة عدد الأرامل والأيتام، وغالبا ما تحطم الكوارث آليات الحماية الرســـمية وغير الرســـمية، وتتعطل خدمات الدعم التقليدية أو المجتمعية التي تقدمها الدولة لأفراد المجتمع أو يؤدي ذلك إلى ندرتها الأمر مما يزيد من تفاقم المشكلات الاجتماعية والنفسية لدى المنكوبين. (Masson et al. 2016)

تعد الممارسات الوقائية جزءا مهما من ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث تهتم بالتدخل في البيئات الاجتماعية والمادية للأفراد والجماعات كوسيلة لمنع حدوث المشكلات الصحية والعقلية الخطيرة طويلة الأجل بعد الكارثة، كما تتكون البيئة الاجتماعية المباشـــرة للأفراد من شـــبكات الدعم الاجتماعي بما في ذلك العائلة والأصدقاء ومنظمات الخدمات الاجتماعية الرسمية، وغالبا ما تتعطل هذه الشبكات بسبب الكوارث ذات النطاق الإقليمي، وقد تسعى برامج الإغاثة من الكوارث إلى إعادة تشكيل شبكات الدعم لتقليل اضطرابات الأداء الاجتماعي وتيسير التعافي، حيث تعتمد استعادة مستويات الأداء الاجتماعي على ما كانت عليه قبل وقوع الكوارث على إعادة بناء البيئة المادية، حيث يشكل الإسكان والبنية التحتية الأخرى جزءاً مهما من البيئة المادية للأفراد والأسر، وقد تتعرض هذه المباني والخدمات للتلف والتدمير بسبب الكوارث، ويمثل التدخل في البيئة المادية نوعا من أنواع الوقاية الثانوية التي تحد من الاضطراب في النظم بعد وقوع الكوارث. (Zakour M. , n.d)

ثالثاً: مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث

لقد أصـــبح للخدمة الاجتماعية مفهومها العالمي Global Definition of Social Work الذى يكســـبها أهمية خاصـــة بين كافة المهن المعترف بها محليا وعالميا، ذلك المفهوم الذى قدمته الجمعية الأوربية لمدارس الخدمة الاجتماعية "European Association for Schools of Social Work" والذي يؤكد بأنها تلك المهنة القائمة أســاســا على الممارســة وذلك التخصــص الأكاديمي الذي يدعم التغير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي وتمكين الناس وتحريرهم، وتقوم على مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والمسؤولية الجماعية واحترام التنوع تلك التي تعد ركائز أســاســية للخدمة الاجتماعية مدعومة بنظريات العلوم الاجتماعية والإنســانية والمعرفة الأصــلية (ثقافة المجتمع) والخدمة الاجتماعية تقوم على أساس مشاركة الناس والمؤسسات في مواجهة تحديات الحياة وتعزيز رفاهية الإنســان. ويمكن تبنى هذا المفهوم على المســتويات العالمية أو الإقليمية (European Association for Schools of Social Work, 2017). ومن خلال التعريف المطروح يمكن تحديد أهم عناصر الممارسة المهنية فيما يلي:

١. الأساس المعرفي أو القاعدة العلمية.

٢. المهارات والقدرة على التطبيق.

٣. القيم والمعايير الأخلاقية.

١. الأساس المعرفي (القاعدة العلمية) للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث:

يقصد بالقاعدة العلمية ألوان المعرفة النظرية التي تُبنى عليها الممارسة المهنية أو أنها ذلك الأساس العلمي الموضــوعي لممارســة الخدمة الاجتماعية والذي يحتوي على النظريات والنماذج العلمية والمداخل النظرية التي توجه مسار التدخل المهني بعيدا عن الارتجال والعشوائية. (سالم وصالح، ٢٠١٢، ص٩٨)

والمعارف هي التي تحدد حسب المكانة والوضع الذي يمارس فيه بصفة عامة، حيث ينبغي أن يتوفر لدى الأخصــائي الاجتماعي العديد من ألوان المعارف منها: المعارف العلمية والمهنية، المعلومات والحقائق المتعلقة بطرق مهنة الخدمة الاجتماعية ومجالاتها المختلفة، معارف متصــلة بالأفراد، معارف حول الجماعات العلاجية، والتنمية الإنســانية، ومعارف متصــلة بقوانين الرفاهية أو الرعاية الاجتماعية

وفلســـفتها ومعارف متصـــلة بنظام الخدمات الاجتماعية، ويجب أن يتفهم الممارســـون لمهنة الخدمة الاجتماعية ويتبنوا كثيرا من المعارف التي توظف لصـالح خدمة العملاء واحتياجاتهم، ولا يكون اهتمامهم فقط محصور في نظم وقواعد المؤسسات التي يعلمون بها (عبداللطيف،٢٠٠٨، ص١٢٤) ومن الضرورة أن يســتند الأخصـــائي الاجتماعي أثناء مشـــاركته في التدخل في الأزمات على مجموعة من الأســـس والمعارف النظرية والتي تعمل كموجهات له في كيفية التدخل، ولقد طورت العديد من النظريات والنماذج المنهجية في هذا الشأن.

أفاد زكور Zakour M. J (1997) بضرورة تحسين وتصميم القياسات والبحث للمساعدة في بناء نظريات قابلة للتطبيقات العملية في الممارســـة المهنية في الخدمة الاجتماعية في مجال إدارة ومواجهة الكوارث، حيث أن العديد من الدراسات الحالية في حالات الكوارث إما تكون دراسات وصفية أو تفتقر إلى قياس صـــحيح وموثوق، حيث ســيســاعد تحســين القياس والتصـــميم في اختيار النماذج والنظريات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث وغيرها من حالات التوتر والأزمات التي تهم التخصـــص، ومن ثم فإن بناء النظرية يُعد ضـــروريا لفهم التأثيرات المختلفة للكوارث ذات الأنماط المختلفة من حيث المدة والكثافة والقدرة على التنبؤ. (P.20)

لذا سوف تتطرق الباحثة إلى أهم النماذج التي تم استخدامها من قبل المتخصصين في الحقل الاجتماعي أثناء مشاركتهم في التعامل مع الكوارث والأزمات وهي كالتالي:

أ. نموذج التدخل في الأزمات:

إن التوصل إلى نظرية الأزمة يفيد في كيفية إدارة الأفراد لتحولات حياتهم الرئيسية والتعامل مع أزماتها، كما توفر النظرية إطارا وتصـــورا وقائيا للرعاية الصـــحية والعقلية ولفهم أزمات الحياة الحادة، ولقد طورت الأفكار الأســاســية للنظرية من قبل (Lindman) حيث قدم وصــفا للعمليات التكيفية في حالات الحداد والحزن والأســى، وأوضــح أدوار وكلاء المجتمع ومؤسســاته في مســاعدة الأفراد والأسر على التكيف الاجتماعي، ومن ناحية أخرى مهدت نظرية (Eriksson) –عن الأزمات الثمانية التي تمثل نقاط تحول في حياة الأفراد– مع أفكار (Lindman) طريقا لصياغة نظرية الأزمة، حيث تتناول النظرية المشـتتات التي يقابلها الأفراد، وأثارها عليهم، فحين يقابلون حدثا أو أزمة تؤدي إلى اضـطراب

تفكيرهم وسلوكهم، فإنهم يوظفون الاستراتيجيات المألوفة لديهم للتكيف مع الموقف الضاغط حتى يعود اتزانهم إلى سيرته الأولى، وبالتالي فإن الوضع الجديد الذي يصل إليه الفرد من الاتزان الجديد قد يكون تكيفا سويا يساهم في تطوير النضج الشخصي وقد يكون تكيفا غير سوي ينبئ بالمشكلات النفسية والاجتماعية، ولهذا تعد الأزمة حالة انتقالية أو نقطة تحول حياتية لها مضامينها النفسية العميقة في التكيف الراهن، وفي قدرة الأفراد على مواجهة الأحداث الحياتية والضغوط اللاحقة والتصدي لها (الشربيني، ٢٠١٨).

وقد ركز نموذج التدخل في الأزمات وما تضمنه من أساليب للممارسة على حل المشكلات العاجلة والصراعات العاطفية، كما أن العلاج الموجه للأزمات يعد علاجا محدودا زمنيا وموجه نحو تحقيق هدفا محددا، على عكس العلاج النفسي طويل المدى الذي قد يستغرق عدة سنوات ويمكن لما أن نستعرض هنا نموذج (REPORT,1991) المكون من سبع مراحل للتدخل في الأزمات لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي أو أزمات نفسية حادة ناجمة عن تعرضهم لأي من الكوارث بأنواعها المختلفة، وتتمثل المراحل السبع في المراحل التالية:

١. مرحلة التخطيط وإجراء التقييم الشامل للاحتياجات النفسية والاجتماعية، تحديد مقدار الخطر على الذات والآخرين.
٢. مرحلة تكوين العلاقة المهنية، وتقوية الاتصال النفسي بالعميل من خلال نقل الاحترام للعميل والقبول، والطمأنينة.
٣. مرحلة فحص أبعاد المشكلة وتحديد أسباب الأزمة.
٤. مرحلة تشجيع استكشاف المشاعر والعواطف من خلال تشجيع العملاء على الإفراغ الوجداني.
٥. توليد واستكشاف البدائل واستراتيجيات المواجهة الجديدة (التدخل المهني).
٦. مرحلة مراجعة التدخل المهني بهدف التأكد من تقبل العميل لأساليب التدخل المهني من خلال قياس استجابة العميل لها.
٧. مرحلة المتابعة والتقييم من بعد ٣ أشهر أو ٦ أشهر عن طريق الاتصال الهاتفي أو المقابلات المكتبية. (Roberts, 2005)

وتتمثل أهداف التدخل في الأزمات في تحقيق الآتي:

١. الاستقرار، أي وقف الأزمة المتصاعدة.

٢. التخفيف من حدة علامات أو أعراض الأزمة.

٣. استعادة الأداء والسلوك التكيفي، وتسهيل الوصول إلى مستوى أعلى من الرعاية النفسية. (Flannery, & Everly, 2000, p.120)

ب. نموذج جولان (Golan) للتدخل في الأزمة:

يفيد هذا النموذج في العمل مع جميع أنواع الأزمات الفردية والأسرية، وكذلك التعامل مع ضحايا الكوارث الطبيعية من خلال الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق العمل، أو من خلال الإحالة إلى متخصص في خدمة الفرد، ويقوم هذا النموذج على ثلاث مراحل هي:

١. مرحلة البداية "المقابلة الأولى":

- يكون التركيز على حالة الأزمة في مكانه وحينه.
- التقويم وصنع القرار.
- التعاقد، وتحديد الأهداف والمهام للعميل والأخصائي.

٢. مرحلة الوسط التنفيذ "المقابلة من ٦-١٥":

- جمع البيانات.
- التغيير السلوكي.

٣. مرحلة النهاية الختام:

- قرار الإنهاء.
- التقدم الذي أحرز.
- المستقبل المخطط.

ج. مدخل مولي (Mulley) وزملائه للتدخل في الأزمات والكوارث:

حدد المراحل الأساسية للتدخل في الكوارث والأزمات كما يلي:

١. تقدير المشكلات والاحتياجات التي يعاني منها المتضررون من الكارثة والتي أدت إلى طلبهم للمساعدة.

٢. وضع خطة العمل أو التخطيط لمواجهة الكارثة، وتستهدف هذه المرحلة أحداث التوازن والسيطرة على الآثار المترتبة على الكارثة، خلال ٢٤ ساعة وحشد كافة الوسائل والأساليب الفنية، والجهود الرسمية والشعبية، لمواجهة المشكلات المترتبة على الكارثة.

٣. التدخل في الأزمات ويتطلب ذلك ما يلي:

- توعية المتضررين من الكارثة بكافة الظروف والمشكلات التي قد تواجههم حتى لا يحدث أي نوع من التجمعات أو التظاهرات.
- طرح البدائل التي يمكن من خلالها مواجهة الكارثة.
- إيجاد دعم اجتماعي من البيئة المحيطة.
- تنفيذ الخطة: حيث يتم خلال هذه المرحلة التحكم في الآثار السالبة المترتبة على الكارثة سوء كان ذلك من خلال تقديم المساعدات أو وضع خطط طويلة الأمد.
- مرحلة تقييم الخطة للتعرف على نواحي القصور. (عبدالحليم، ٢٠١٧، ص٢٢٢)

د. نموذج بارتون للإجهاد الجماعي (Barton,1969):

يقترح كل من منهان وبنكوس Minhan & Pencus (1977) أن فهم وتغيير أنماط الروابط بين أنظمة الموارد المختلفة في البيئة الاجتماعية هو جزء من مهمة الخدمة الاجتماعية، وهذا يشير إلى أن بناء النظرية في أبحاث الكوارث يمكن أن يقوم على أنظمة ونماذج لمسار الكوارث، مثل نظرية بارتون Barton (1969) للإجهاد الجماعي، حيث تفترض هذه النظرية أن الضغط الجماعي يساعد على زيادة فهم واستخدام الروابط بين النظم الفرعية للموارد المختلفة في النظام الاجتماعي أثناء الطوارئ، ومن مزايا النموذج أنه يسمح بإجراء تقييمات لمقارنة الظروف الطبيعية أو المزمنة للتوتر مع تلك ذات الطبيعة الاستثنائية، كما تساهم في مساعدة الأفراد في تحديد الموارد التي يمكن الاستفادة منها لمواجهة الأزمات من خلال تحديد العلاقات بين النظم الفرعية وتحليلها لفهم النظام الاجتماعي بشكل أوسع. (Zakour M. J., 1997)

هـ. نموذج التدخل العلاجي التكاملي (Albert Robert's ACT):

تناول ألبرت روبرت Albert Robert الحاجة إلى نموذج عملي لتوجيه الخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث، والذي تم الاعتراف به تمامًا من قِبل مهنة الخدمة الاجتماعية بعد حادثة ٩/١١ (حادثة تدمير مبنى البنتاجون بالولايات المتحدة الأمريكية)، حيث حدد مهام وأساليب الخدمة الاجتماعية بتفصيل كبير في مقالته والمتمثلة في "تقييم الأزمة والتدخل وعلاج الصدمات وأطلق عليه "نموذج التدخل العلاجي التكاملي".

جدول (٥)

نموذج التدخل العلاجي التكاملي (Albert Robert's ACT) (Johnston, 2014, p. 10)

A	التقييم Assessment
	- التقييم النفسي والاجتماعي والثقافي. - تقييم الاحتياجات الطبية العاجلة. - التهديدات التي تهدد السلامة العامة والممتلكات. - تقييم الأزمات، وتقييم الصدمات.
C	**التدخل المهني Crisis Intervention**
	- الاتصال بمجموعات الدعم وتقديم خدمات الإغاثة في حالات الكوارث والخدمات الاجتماعية. - استخلاص المعلومات من الإجهاد الناتج عن الحوادث الحرجة (نموذج Mitchell & Everly's CISD). - تنفيذ التدخل في حالات الأزمات (نموذج روبرتس ذو المراحل السبع)، من خلال تعزيز منظور القوة ومواجهة المحاولات.
T	**علاج الأزمات Treatment**
	- تدخلات الخدمة الاجتماعية في مراحل مختلفة من الكوارث لمعالجة الاضطرابات (اضطراب ما بعد الصدمة) - برتوكول إدارة الصدمات النفسية والإجهاد الناجم عن الصدمة. - تنفيذ خطة علاج الصدمات واستراتيجيات الإنعاش

٢. مهارات الخدمة الاجتماعية في العمل مع المتضررين أثناء الكوارث:

تُعرف المهارة أنها القدرة على استخدام المعرفة بصورة فعالة وبكفاءة لإنجاز أمرا ما، وتلعب المهارة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية دورا محوريا، لأن المهارة المهنية تظهر من خلال الأنشطة التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي، فهو المُعبر عن ماهية ورسالة المهنة، وعليه يقع عبء تنشيط وتفعيل العلاقة المهنية المتبادلة مع العملاء، واستخدام ميكانزيمات Mechanisms عملية

الممارســـة لتحقيق التغيير المطلوب في منطقة المشـــكلة، وإحداث التصـــويب اللازم، والتكييف للأداء الوظيفي للعميل مع البيئة والآخرين، فالمهارة تعتبر أسـاس العمل المهني للأخصـائي الاجتماعي في أي مجال من مجالات الممارسـة وهناك العديد من المهارات المرتبطة بالتكتيكات العامة للخدمة الاجتماعية، إلا أن هذه المهارات ترتبط وطبيعة ونوعية وحدة التعامل والموقف. (عثمان وأحمد، ٢٠١٥).

وبناءً على ما ســبق فإن الأخصـــائيين الاجتماعيين المتخصـــصـــين في التدخل في الأزمات يحتاجون إلى امتلاك العديد من المهارات والصـــفات التي يجب أن تتوفر لدى مســـتجيبي الطوارئ النموذجيين والتي من بينها الوعي بالظرف الطارئ القاســـي، والقدرة على حل المشـــكلات، والتعاطف والقدرة على التكيف العاطفي، كما أن في بعض الحالات قد تحتاج إلى تقديم التوجيه والدعم للفاعلين الآخرين في تقديم الدعم الاجتماعي أو أولئك المتطوعين الذين قد يعانون من صـــدمات عاطفية تصيبهم (careers,2018).

وقد أكد جواديان Javadian (2007) على ذلك من خلال طرحه مجموعة من المهارات التي ينبغي أن يتمتع بها الأخصائي الاجتماعي عند الاستجابة للكوارث والمتمثلة في الآتي:

أ. دعم الموقف:

عند حدوث الكوارث يفقد الأفراد أنظمتهم الداعمة بما فيها الحب، والثقة، في مثل هذه الحالات يمكن للأخصائيين الاجتماعيين إعداد مجموعات الدعم للعمل مع المتضررين، ويعتبر الاتصال الماهر مصـدرا للدعم، فاهتمام الأخصـائي الاجتماعي بالأفراد ومسـاعدتهم على التعامل مع الأمور تسـهم في شعورهم بالأمان، فعند استخدام مهارة الدعم الظرفية، يمنح الأخصائي الاجتماعي المتضررين الفرصة لوصـف الكارثة، حيث يصـبح هذا الوصـف للكوارث قصـصـا يمكن أن تسـاعد في التخفيف أو منع الإجهاد واضطراب ما بعد الصدمة.

ب. تعزيـز الأمل:

يمكن للأخصـائيين الاجتماعيين تعزيز الأمل لدى المتضـررين والتغلب على اليأس ومسـاعدة المتضـــررين من الكوارث على تحقيق أهدافهم، حيث يمكن فهم بعض الكوارث التي تؤثر على عاطفة الأفراد من خلال معتقداتهم وقدراتهم ومهاراتهم، وخاصـة الكوارث الطبيعية التي لا يمكن للبشـر منعها

لذلك اســـتخدم الأخصـــائيون الاجتماعيون في زلزال بام Bam Earthquake (2003) هذا المعتقد الإســلامي لإثارة الأمل لدى بعض الناجين من خلال مســاعدتهم على تجديد أملهم في الحياة، كما أن اليأس والاكتئاب تُعد ردود فعل طبيعية تجاه الكوارث والأزمات وبالتالي تتمثل المرحلة الأولى لتشــجيع الأمل في تقييم القدرات العاطفية والوظيفية للعميل، بعد القيام بذلك يكون الأخصـــائي الاجتماعي في وضع يسمح له بتعبئة قدرات العميل وتشجيعه على البدء في اتخاذ الإجراءات، وبهذه الطريقة يستطيع الأخصـائي الاجتماعي أن يساعد في تقليل افتقار العميل إلى اهتمامه بالحياة ومشاعر العجز واليأس، كما يمكن للأخصـائيين الاجتماعيين استخدام الأساليب التي تركز على نقاط القوة لدى العميل واختيار البرامج المناسبة لاحتياجاتهم.

ج. التوكيد:

ويعني طمأنة الأخصائيين الاجتماعيين وتشجيع العملاء للتعبير عن مشاعرهم وتجاوز مشاعر اليأس، والاســتعداد لمواجهة المســتقبل والبدء في متابعة حياتهم من جديد، حيث تزيد هذه المهارة من الثقة وتطور القدرات، وتقلل من القلق وتشــجع على الســلوك المرغوب فيه، وترتكز هذه المهارة بشــكل كبير على قدرة الأخصـــائي الاجتماعي على تحديد ردود الأفعال الشـــائعة بين المتضـــررين من جراء الكارثة مثل، الصــدمة والغضــب، والشــعور بالذنب، والافتقار إلى التركيز والتغيرات الســلوكية، وتقلب المزاج، حيث يمنعهم ذلك من التحليل الموضوعي.

د. التركيز:

في هذه المهارة يطلب الأخصـــائي الاجتماعي من العميل التركيز على نقاط قوته، حيث غالبا ما يركز الأفراد على نقاط ضعفهم أثناء الأزمات ويصاحب هذا الموقف اتهام الذات والاكتئاب، وبالتي فإن تأطير وضـــع العملاء وحصـــر نقاط قوتهم وقدراتهم يمكن أن يســـهل من قدرتهم على التركيز والمشـــاركة في التحليل الذاتي، ومن ثم تســـاعدهم على التركيز على الأحداث التي كانت لها نتائج ممتعة بالنسبة له.

هـ. التدريب:

التدريب كمهارة يساعد العملاء على استئناف الأنشطة المنسية، وممارسة ضبط النفس لدرجة تمكنهم من التعامل مع الأزمة وتحقيق توازن جديد، ويتم ذلك من خلال مناقشـــة الطرق مع العملاء لتحويل الحدث المؤلم إلى حدث إيجابي، كالتطوع لمسـاعدة الآخرين، والعمل لصـالح إحدى الجمعيات الخيرية، وبدء مشروع التغيير.

و. تطوير الحلول:

تمثل مهارة تطوير الحلول إحدى الخصـائص الشـائعة بين الأشـخاص الذين وقعوا في كوارث لتصـحيح فهمهم المحدود لتأثير الكارثة كالضـغوطات النفسية التي تنشأ بسبب الكوارث وهذا ما يجعل الأفراد يفكرون في حلول محدودة للتغلب على مأزقهم الحالي، ويشـعرون بالخطر في تغيير وضـعهم، الأمر الي يجعلهم يشـــعرون بالإجهاد الداخلي والعجز والتفكير في الانتحار كوســـيلة للهروب من مشاكلهم، ومن هنا يحاول الأخصائي الاجتماعي تركيز انتباه العميل على مجموعة متنوعة من الحلول المنطقية أو تقديم بدائل ممكنة للعميل للنظر فيها، ويتم ذلك من خلال دعم الأخصـــائي الاجتماعي لفظيا وعاطفيا لتقليل قلق العميل، ومن ثم يساعده في فهم حقيقة الكارثة.

ز. الإحالـة:

الإحالة يقصد بها المهارة التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون لدفع العملاء إلى مصادر المســاعدة والموارد الأخرى، وتتيح مهارة الإحالة للعميل للوصــول إلى نقطة انطلاق جديدة، خاصــة عندما لا يسـتطيع الأخصـائيون الاجتماعيون الخبراء تقديم المسـاعدة وذلك بسـبب نقص الموارد، أو أغراض المؤســســة وأهدافها، أو نقص المهارات لدى الممارس في مجال معين أو التعامل مع عملاء غير مهتمين أو لديهم مشـاكل معقدة، وبذلك يقوم الأخصـائي الاجتماعي بتوجيه العميل بطريقة مفيدة تمكنه من التكيف مع الموقف وحل مشاكله (Javadian, 2007).

كما طرح عبدالحليم (٢٠١٧) عددا من المهارات التي ينبغي توافرها لدى الأخصـــائي الاجتماعي عند تعامله مع المتضـــررين من الكارثة والمتمثلة في مهارة الاتصـــال، مهارات إعادة الطمأنينة، مهارات التلطيف، مجموعة من المهارات المركزة والتي تتطلب تركيزا خاصــا من المســاعد

لتكوين وعي الشخص المتضرر بمركز كينونته، ومهارات التدخل في الأزمات والتي تهدف إلى إحداث الطمأنينة، والفهم، واقتراح البدائل، تجديد أو بناء أنظمة مساندة، حيث تسير موسوعة الخدمات الاجتماعية على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تحديد الهيئات المنكوبة في المجتمع المحلي، وكذلك لديهم الخبرة في مساعدتها على استعادة مواردها ثانية من خلال خبراتهم في التنمية التنظيمية، وأيضا يمكنهم المساعدة في إنشاء فرق مجابهة من المتطوعين ومنظمات جديدة في المجتمع المحلي.

٣. القيم الأخلاقية للخدمة الاجتماعية أثناء الكوارث:

تعد القيم الأخلاقية أحد المكونات الأساسية للشخصية ولها تأثير كبير على سلوك الأفراد وعلاقاتهم واتجاهاتهم، والقيمة معيار ثقافي توزن على أساسه الأشياء، ويعد تشكيل القيم الشخصية وتنميتها نسقا أساسيا مكملا للشخصية المهنية في أي مجال عمل، والمقصود بقيم مهنة الخدمة الاجتماعية هي تلك المعايير الأخلاقية والمعتقدات المستمدة من المثل العليا الدينية، والإنسانية، والمجتمعية التي يكتسبها الاخصائي الاجتماعي، ويلتزم بها في العمل مع الناس لتحقيق الأهداف المهنية (سالم وصالح، ٢٠١٢، ص١٠٠).

لقد نشأت الخدمة الاجتماعية في ظل أفكار ديمقراطية إنسانية، لذا فإنها تستند في قيمها على الاحترام، والمساواة، والكرامة لكافة البشر، ولأن بداياتها تعود إلى قرن من الزمن فإن ممارستها بصفة خاصة ترتكز على إشباع أو الوفاء باحتياجات البشر، وعلى تنمية وتطوير القدرات البشرية، ومن ناحية أخرى تعمل على إقرار حقوق الإنسان، والعدالة الاجتماعية كأداتي تحفيز وتبرير لتدخل الخدمة الاجتماعية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالحد من الفقر، وحماية الفئات المضطهدة والعمل على دمجهم اجتماعيا في مجتمعاتهم، ومن ثم فإن قيم مهنة الخدمة الاجتماعية مترسخة في المواثيق الأخلاقية الخاصة بها وذلك على المستوى العالمي (عبدالمقصود، ٢٠٠٧، ص٦).

ومن ثم يمارس الأخصائي الاجتماعي وظيفته في مجال الكوارث في نطاق قيم ومبادئ وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية، فالالتزام بهذه الأخلاقيات يسهم بلا شك في ترسيخ مكانة المهنة في مثل هذه الظروف لاسيما أن الأخصائي الاجتماعي يعمل ضمن فريق العمل لمساعدة المنكوبين،

حيث اقترح العلماء اعتبارات أخلاقية في خدمات الكوارث، سوف يتم الإشارة إلى بعض من هذه القيم على سبيل المثال وليس الحصر:

أ. الاحترام والكرامة:

قد يجد العديد من الناجين من الكوارث الطبيعية والتكنولوجية صعوبة في طلب المساعدة من منظمات الخدمات بسبب الوصمة الاجتماعية المرتبطة بهذه الوكالات في كثير من الأحيان والخوف من فقدان الاحترام، والاستقلال، والسيطرة على حياتهم، حيث يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تقييم أفضل طريقة لتسهيل منهج التدخل للعلاقات المتبادلة والاحترام مع الأفراد والأسر في سياق التدخل بعد حدوث الكوارث، كما يلتزم الأخصائيون الاجتماعيون بالتزامات بعد الكوارث من خلال إشراك وسائل الإعلام بحكمة وبطرق تحمي حقوق الناجين.

ب. تقرير المصير:

قد تؤدي الكوارث إلى خلق حالة من الارتباك وعدم اليقين والصراع، ومن هنا يجب أن يتخذ الناجون قرارات حاسمة وهم يسعون إلى حل فوري للمواقف الشديدة والصدمات العاطفية ومع ذلك غالبا ما يتم تقييد الاستقلالية الفردية مع قيام منظمات الاستجابة للطوارئ بتنفيذ عمليات ما بعد الكوارث، حيث يكون للناجين الحد الأدنى في القرارات المتعلقة بالإخلاء والمأوى، ولكن يجب أن تتاح للناجين الفرصة للتعرف على أوضاعهم الفريدة من الحياة أو احتياجاتهم الخاصة كما يجب على الأخصائيين الاجتماعيين توخي الحذر بعد الكارثة عند استخدام الأساليب التي تعزز من تقرير المصير للناجين سواء في مواجهة الاضطرابات أو الخسائر المادية أو العاطفية.

ج. العدالة:

يعتبر الأمن البدني والإعاشة ضروريين لجميع الأفراد والأسر والمجتمعات للتعافي من آثار الكوارث، فعند الاستجابة للكوارث والتعافي منها، تتصدى الشبكات الاجتماعية والمتطوعون والمنظمات الغير رسمية لتغطية بعض هذه الاحتياجات الأساسية، بينما يحتاج البعض الآخر إلى تدخل منسق من الحكومة المحلية، غير أن الجهود المتعمدة التي تبذلها المنظمات الغير هادفة للربح والمواطنون المتطوعون مطلوبة لضمان العدالة الاجتماعية للناجين من الكارثة، تماشيا مع تقاليدنا وتاريخنا ينبغي

على الأخصـــائيين الاجتماعيين إيلاء اهتمام خاص في ظل ظروف الكوارث لاحتياجات الســـكان المعرضين والمحرومين، بما في ذلك الأطفال والمسنين، والأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية وعقلية، وعليه يجب على الأخصـــائيين الاجتماعيين أن يكونوا قادرين على تطبيق مبادئ العدالة التوزيعية والإجرائية والتشاركية في ظل ظروف الكوارث. (Suliman & Rogge, 2002)

حث الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين IFSW الأخصائيين على تعزيز العدالة الاجتماعية من خلال تمكين مقدمي الخدمة، والذي يمكن تحقيقه من خلال تدريب وتطوير مهني أفضـــل، ومنح الأخصائيين الاجتماعيين الدعم للممارسة الأخلاقية وتحمل مخاطر معقولة. (Robb, 2012)

ومن جانب آخر أشـــار زكور Zakour M (n.d) في إحدى مقالاته عن الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث إلى أن البحوث الاجتماعية في مجال الكوارث تتفق مع اهتمام المهنة بالوقاية والنهج العام تجاه المشكلات الاجتماعية، والتوزيع العادل للموارد، وحصـول المستضـعفين عليها إلى جانب الاهتمام بتحسين مستويات المساواة في تقديم الخدمات للمتضررين من هذه الكوارث.

د. المناصرة (الدفاع):

المناصرة (المطالبة بحقوق المتضررين) هي من أكثر القضايا إثارة للجدل في الاستجابة للكوارث والتعافي منها، لأنها تتطلب فهما واضـحا لمصـالح واحتياجات الناجين، وبسـبب التعارض المحتمل مع المبادئ الأســاســية مثل تقرير المصـــير، ويمكن ملاحظة هذا الموقف في المواقف الفردية التي يكون للناجين فيها احتياجات خاصـة قد لا يتم احتسـابها في المجموعة الأسـاسـية من خدمات الكوارث التي تكون المنظمات على استعداد لتقديمها (على سبيل المثال طفل متخلف عقليا، أو شخص بالغ مصاب بمرض الزهايمر)، في مثل هذه الحالات تكون الخدمة الاجتماعية ملزمة بتقييم الاحتياجات الشـخصـية للأفراد والأسـر للحفاظ على أداء مسـتوى الكفاف، والمشـاركة في الدفاع عن القضـايا لتلبية احتياجاتهم بشـكل كاف، كما أن إقرار مبدأ المناصـرة فيما يتعلق بالكوارث يسـلط الضـوء على التزام الأخصـائيين الاجتماعيين بالاشـــتراك في عمليات التقييم والتخطيط والتأهب لما قبل الكارثة لزيادة احتمال توفر الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة متى ما وقعت الكارثة. (Suliman & Rogge,2002)

رابعاً: الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث

تحتم طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون على قدر من القدرة والخبرة والمهارة العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية، ومن ثم فالأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المسؤول عن تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها وعملياتها المختلفة بما يساهم في تحقيق أهداف المهنة التي تتمشى مع فلسفة المجتمع وأيدولوجيته، كما أنه المسؤول عن تقديم الخدمات على من هم في حاجة إليها ويتعين أن يكون لديه الاستعداد الشخصي والقدرات الفردية لأداء هذه المساعدات. (عثمان وعرفان، ٢٠١٤، ص١١٤)

إن العمل في مجال الكوارث لا يمكن أن يترك للمحاولة أو الارتجال، فارتكاب أي خطأ أثناء التدخل المهني قد يترتب عليه كوارث إضافية، وعليه لا بد من وجود برنامج خاص لإعداد وتأهيل الأخصائي الاجتماعي ليتسنى له التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها المنكوبون نتيجة الكوارث كما أن الإعداد المهني سوف يسهم بلا شك في اكسابه المهارات والمعارف المختلفة كالقدرة على التنسيق والعمل بفاعلية ضمن فريق العمل إلى جانب الوعي بالأنماط السلوكية التي تصدر من المنكوبين جراء الكارثة والاستجابة لها بالأساليب المنهجية والعلمية، وينبغي على مؤسسات الإعداد المهني التركيز والأخذ في الاعتبار السمات الشخصية للأخصائي الاجتماعي، واختيار العناصر الصالحة للعمل في هذا المجال من حيث الالتزام بأخلاقيات المهنة والسرعة في اتخاذ القرارات، والدراية التامة بمصادر الخدمات واستثمارها بما يخدم المنكوبين، وعلى الرغم من تعرض الكثير من البلدان للعديد من الكوارث الطبيعية وما ينجم عنها من مشكلات وفي ظل ظهور الاتجاهات الحديثة التي تؤكد على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، ومن خلال الاطلاع على العديد من المقالات في هذا الإطار يمكن التأكيد على عدم وجود برنامج خاص ومستقل للإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الكوارث والأزمات لاسيما في البلدان العربية في الوقت الحالي.

وقد جاء فهروداين Fahrudine (2012) مؤكدا أن التجارب من مختلف بلدان العالم تشيرإلى مجموعة من الأدوار والمهام المساعدة التي تناسب الخدمة الاجتماعية، حيث يتمتع الأخصائي الاجتماعي بخبرة خاصة في فهم ومعالجة الآثار الفورية والمتوسطة والطويلة الأجل لدى الأفراد والأسر

والمجتمعات المتأثرة بالكارثة، ولكن فيما يتعلق بإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية للعمل مع الناجين من الكوارث، لا تقدم برامج الخدمة الاجتماعية موضـــوعًا كافيًا أو مادة دراســـية عن الكوارث، فالتدريب العملي (العمل الميداني) والعمل التعاوني، وخدمة المجتمع في الإغاثة من الكوارث هي بيئات أكاديمية مهمة لطلبة الخدمة الاجتماعية عند التعلم والممارسة في حالات الكوارث.

إن تزايد وقوع الكوارث في جميع أنحاء العالم، مع تأثيرها المؤســـف على الفئات الســـكانية الضـــعيفة والممتلكات والبيئة، يجعل من الضـــروري أن يصـــبح معلمو الخدمة الاجتماعية والباحثون والممارســون على دراية بالكوارث، وعلى الرغم من مشــاركة الأخصــائيين الاجتماعيين في أنشــطة الاستجابة للكوارث والإنعاش لفترة طويلة، إلا أن دراسة دور الخدمة الاجتماعية في مجال التعامل مع الكوارث كانت غائبة إلى حد كبير عن تعليم الخدمة الاجتماعية، حيث بدأت دورات الكوارث في الظهور بمدارس الخدمة الاجتماعية بعد إعصـــار كاترينا ٢٠٠٥م، ويعتبر ذلك تطورا مرحبا به، كما يُعد ذلك أمراً ضـروريا لمهنة الخدمة الاجتماعية وجيدا لمجال الكوارث أيضـا، وبسـبب الأدوار الحيوية التي يؤديها الأخصـــائيون الاجتماعيون في مجال التعامل مع الكوارث؛ لذا من الضـــروري أن يقدم معلمو الخدمة الاجتماعية إرشـــادات حول المبادئ والتقنيات اللازمة لزيادة التأثير الإيجابي للخدمة الاجتماعية إلى الحد الأقصى. (Gillespie & Danso, 2007)

كما ســاهم ســميث وآخرون (2007).Smith et al بتقييم المعارف والمهارات الضــرورية لممارســـة الخدمة الاجتماعية في الكارثة، حيث اقترحوا نهجا ثلاثي الأبعاد باســـتخدام أمثلة لحالات معينة واعطاء إرشــادات الممارســة لإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية ليكونوا فعالين في مختلف جوانب الممارســـة المهنية مع الكوارث المعاصـــرة، حيث يؤكد البعد الأول على الفهم النقدي للكوارث القائمة على العدالة الاجتماعية والممارســـة القائمة على نقاط القوة، في حين يشـــرح البعد الثاني معارف ومهارات محددة للاســـتجابة للكوارث والقائم على منظور الحداثة والعدالة الاجتماعية، أما البعد الثالث يختص بتعزيز المرونة والحد من المخاطر على مستوى المجتمع والمؤسسات.

في حين نـاقش إليوت (2007) Elliott كيف يمكن أن يكون التثقيف في حـالات الكوارث وسيلة لدمج نهج عالمي للممارسة في مناهج الخدمة الاجتماعية، وأوضح كيف تخلق الكوارث مشاكل

نفسية واجتماعية واقتصادية ومن ثم تتطلب دورا موسعا للخدمة الاجتماعية في التخطيط لمواجهة الكوارث، كما ساعد نموذج التنمية الاجتماعية في توضيح دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الكوارث وبدأ في تحديد المهارات التي سيتم تدريسها في مناهج الخدمة الاجتماعية، ويوسع هذا النموذج دور الخدمة الاجتماعية من التركيز السائد على أعمال الإغاثة والتدخل في الأزمات إلى دور أكثر اتساعا ليشمل مراحل التخفيف والاستعداد والتعافي من آثار الكوارث، فنموذج التنمية الاجتماعية يركز على كل من مواطن القوة لدي الفرد والمجتمع، وبناء القدرات ويؤكد على أهمية رأس المال البشري والاجتماعي طوال فترة مواجهة الكوارث، ويوفر أيضا طريقة لإدخال نهج عالمي للممارسة في مناهج الخدمة الاجتماعية من خلال دراسة عناصر المقارنة الدولية في مناهج ممارسة الخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث.

كذلك استندت الورقة التي قدمها كل من فهرودين وآخرون Fahrudin et al (2002) إلى مراجعة الأدبيات حول التدريب المهني على إدارة الكوارث، حيث اقترحوا استعراض الأدبيات من تجارب البلدان المختلفة في جميع أنحاء العالم مع الإشارة إلى مجموعة من الأدوار والمهام المساعدة التي تناسب الخدمة الاجتماعية، كما اقترحوا إدراج دورات تدريبية حول إدارة الكوارث والخدمات الاجتماعية في مرحلة ما بعد الكوارث في مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية، وإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية للممارسات في هذا المجال، حيث توصلت دراستهم إلى أن أقلية من الأخصائيين الاجتماعيين الذين شاركوا في الإعداد لمواجهة الكوارث المحتملة، وفي الاستجابة للأحداث الفعلية، كانوا جزءا من فرق الحكومة المركزية أو المحلية أو منظمة الإغاثة الوطنية، وفي بعض الحالات شارك الأخصائيون الاجتماعيون في العمل الإداري بدلا من التركيز على التأثير النفسي والاجتماعي للكارثة، وذلك لأن عددا قليلا منهم كان من المحترفين الذين تلقوا تدريبات على التدخل في الأزمات، وعلى المهارات الأساسية للازمة لتدخل الخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث، حيث تقضي العديد من برامج البكالوريوس والدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية القليل من الوقت (إن وجد على الإطلاق) في تدريس أساليب الوقاية من الأزمات والتدخلات اللازمة لأعمال الإغاثة.

خامساً: دور الأخصائي الاجتماعي في إدارة الكوارث

أشـــارت بتول (2017) Batool إلى أن الأخصـــائي الاجتماعي يلعب دورا بارزا في إدارة الكارثة (قبل وأثناء وبعد الكارثة) على النحو التالي:

١. دور الأخصائي الاجتماعي قبل حدوث الكارثة:

إن العمل المنجز قبل حدوث الكوارث يعد جانبا أسـاسـيا من جوانب إدارتها، حيث تتيح تقليل عدد الكوارث ومضـاعفاتها من خلال تحديد أولوياتها والتخفيف من حدتها وكذلك تحسـين الاسـتجابة لحالات الطوارئ من خلال الإعداد والتخطيط وتطوير السـياسـة على المسـتويات الوطنية والإقليمية، فبدون وجود هذه السـياسـة المشـتركة لإدارة الكوارث على جميع القطاعات ذات الصـلة وعلى جميع المستويات من المحتمل أن تكون العملية التحضـيرية المسبقة ومدى الاستجابة مجزأة ومختلطة بشكل سيء وغير فعال وعليه فإن الاخصائي الاجتماعي لابد أن تكون له مشاركة نشطة في:

أ. تطوير السياسة.

ب. تقييم المخاطر المحتملة، والآثار المحتملة على المجتمعات.

ج. تعزيز القدرات اللازمة لإدارة جميع أنواع الطوارئ وتحقيقها بشكل فعال.

د. توفير المعدات والأجهزة.

هـ. رصد وتقييم الوثائق ونشر الممارسات الجيدة لاستراتيجيات وآليات التنفيذ.

٢. دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة:

أ. التخفيف من حدة التوتر النفسي للمتضررين من الكوارث وتقديم الدعم المعنوي لهم.

ب. تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.

ج.تقديم المساعدات والخدمات اللازمة للمتضررين.

٣. دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة:

أ. يجب على الأخصـــائيين الاجتماعيين أن يلعبوا دورا كبيرا في توفير المأوى المجتمعي أثناء وبعد الكوارث.

ب. تقييم الأضــرار وجمع المعلومات لمعرفة احتياجات المتضــررين، ومعرفة أعداد الوفيات، وتقدير مقدار الضرر الذي لحق بالمرافق العامة والبنية التحتية.

ج.تشجيع المجتمعات على التخطيط للفئات الضعيفة وتعليمها والدفاع عنها.

د. توفير الإرشاد والمشورة للمتضررين والتعاون مع الجهات المختصة.

هـ.إجراء البحوث، وضمان رفاهية الناجين من الكوارث.

٤. كما يمكن للأخصائيين الاجتماعيين أن يلعبوا دورا رئيسًا في التعافي من الكوارث عن طريق:

أ. تسهيل تنمية المجتمع، واستعادة سبل العيش.

ب. توفير الدعم النفسي والاجتماعي.

ج.تطوير مناهج التعليم لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل أفضل لمواجهة التحديات.

ترى الباحثة أن دور الأخصائي الاجتماعي أثناء مراحل الكارثة متداخل، حيث أن تقديم الدعم الاجتماعي والنفســي للمتضــررين من الكوارث، أو تحديد احتياجات المتضــررين وتلبية الاحتياجات الاجتماعية والمادية لهم لا يقتصـــر على مرحلة بعينها أثناء وبعد الكارثة، وإنما يمكننا أن نقوم بذلك قبل وأثناء وبعد الكارثة. في حين أشـــار جونســـتون Johnston (2014) في بحثه تدخل الخدمة الاجتماعية في مختلف مراحل الكارثة وهو نموذج تطبيقي للتجربة في آســـيا إلى مهام الخدمة الاجتماعية والمناصب والأدوار التي يشغلها الأخصائي الاجتماعي والطرق التخصصية في كل مرحلة من مراحل الكارثة.

١. دور الأخصائي الاجتماعي في مرحلة التأثير:

في هذه المرحلة سيختبر الناجون لحظات التماسك البطولية والمجتمعية، كما أن المتضـررين تنتابهم مشاعر الحزن والقلق، والإحساس بخيبة الأمل، نتيجة فقدهم لأحد أفراد عائلتهم، وبالتالي يمكن لمهنة الخدمة الاجتماعية أن تسهم في تنظيم أعمال الإغاثة، وتنسيق المتطوعين، ومؤسسات الخدمات الاجتماعية الدولية التي قد تأتي من جميع أنحاء العالم لإدارة مراكز الإيواء المؤقتة، وتقديم خدمات العمل المباشر أو الجماعي للناجين.

جدول (٦)

مهام الخدمة الاجتماعية، المناصب، الأدوار، والطرق في مرحلة التأثير

مهام الخدمة الاجتماعية	الأخصائي الاجتماعي في موقف الممكن	دور الأخصائي الاجتماعي	أساليب الخدمة الاجتماعية المطبقة
التقييم	أعضاء فريق الدعم المهني الذين يعملون بالتعاون مع فريق الإنقاذ	بادئ، باحث، المفاوض... إلخ	دراسة وتقييم المجتمع اجتماعيا، وثقافيا، ونفسيا.
التدخل على مستوى (المايكرو والميزو) (mezzo & micro levels)	منسق لوجستيات الإغاثة، منسق لمتطوعي الإغاثة، مستشار للضحايا المحتاجين والناجين، مدير الملاجئ المؤقتة ومراكز إعادة التوطين، منظم المجتمع بين الناجين وما إلى ذلك	الممكن. الوسيط. المعلم الميسر المجموعة؛ المنسق، أخصائي خدمة الفرد، والمدير	تقديم التعازي، التواصل الاجتماعي، التدخل في الأزمات، الخدمة الاجتماعية النفسي، استخدام أساليب العمل المباشر مع المجموعة والمجتمع، التركيز على الصحة العقلية والمجتمعية والتعليم الخ
العلاج	أخصائي خدمة الفرد، والجماعة وموجه الصحة المجتمعية	مزود الخدمة المباشرة	تقديم التعازي، وممارسة العمل المباشر مع الأفراد، والجماعات، والمجتمعات التدخل في الأزمات، والخدمة الاجتماعية والنفسية

٢. مرحلة خيبة الأمل:

في هذه المرحلة يبدأ الناجون في تقييم خسائرهم ومن أهم ما تتصف به هذه المرحلة هو الشعور بالذنب لدى الناجين وحزنهم، الخداع العام والاكتئاب الشائعين بين الناجين، وتظهر حالة عدم الرضا عن إجراءات الإنقاذ، وإعادة التوطين التي تتبعها الحكومة مما يؤدي إلى إثارة الغضب والسخط بين الناجين الذين يساورهم الغضب بسهولة، ومن ثم توجد حاجة إلى أعمال اجتماعية لتقديم خدمات المشورة للضحايا، ومع ظهور الاكتئاب تتضح الحاجة الماسة لتقديم الصحة النفسية المجتمعية للناجين، ويتضح مدى أهمية تفعيل دور الأخصائيين الاجتماعيين في الاتصال والتواصل، لذا من المتوقع في هذه المرحلة أن يقوم الأخصائيون الاجتماعيون على مساعدة المتضررين على إعادة الاتصال بالأصدقاء والأقارب، كما يعملون أيضًا على ربط الناس بالموارد لتلبية الاحتياجات المحددة، وقد يلعب الأخصائيون الاجتماعيون أيضًا دور الوسيط بين سلطات الإنقاذ والأشخاص من أجل مساعدة الناجين على التكيف مع بيئتهم الصعبة بشكل أفضل، حيث ينتقل العديد من الناجين إلى

مراكز الإسـكان المؤقتة في هذه المرحلة، كما يمكن أن يقوم الأخصـائيون الاجتماعيون على تشـغيل المراكز والمرافق المجتمعية بدعم من السـلطات المحلية، وتتصـف هذه المرحلة بتوفير كافة الخدمات الاجتماعية للمتضررين وتحت سقف واحد.

جدول (٧)

مهام الخدمة الاجتماعية، المناصب، الأدوار، والطرق في مرحلة خيبة الأمل

مهام الخدمة الاجتماعية	الأخصائي الاجتماعي في موقف الممكن	دور الأخصائي الاجتماعي	أساليب الخدمة الاجتماعية المطبقة
التقييم	أعضاء فريق التقييم المهني للهيئات الحكومية المحلية	بادئ، باحث، مفاوض... إلخ	زيارات المجتمع البحث... إلخ
التدخل على مستوى (المايكرو والميزو) (mezzo & macro levels)	منسق للمتطوعين على المدى المتوسط والطويل، مستشار للضحايا المحتاجين والناجين، مدير مراكز إعادة التوطين والمناطق السكنية المؤقتة، منظم مجتمع بين الناجين أو مركز المجتمع أو المرافق المسؤولة إلخ.	الممكن. الموجه. الوسيط. ميسر المجموعة، المنسق، ومدير الحالة.	الممارسة المتكاملة؛ الصحة العقلية والمجتمع تنظيم المجتمع الخ
العلاج	أخصائي خدمة الفرد وخدمة الجماعة	مزود الخدمة المباشرة	الممارسة المباشرة مع الفرد والجماعة والمجتمع، الخدمة الاجتماعية النفسي، خدمات الصحة العقلية المجتمعية، إلخ

٣. مرحلة الانتعاش:

في هذه المرحلة، يتعايش الناجون مع الكارثة تدريجيًا، وفي هذه المرحلة تعود الحياة إلى طبيعتها ويستأنف الطلبة الدراسة ويشترك البالغون في ممارسة أنشطة اقتصادية معينة مرة أخرى، ومن ثم يجب على الأخصـائيين الاجتماعيين في هذه المرحلة الانتباه إلى تأخر انتشـار اضـطراب ما بعد الصـدمة بين الناجين، كما يمكن أن يسـاعد نجاح المراحل السـابقة في التواصـل بين بالناس وبعضـهم وتوصـيلهم بالموارد على تطوير خدمات الخدمة الاجتماعية بشكل أكثر شمولاً في هذه المرحلة، كذلك يمكن إشراك الأخصـائيين الاجتماعيين في تقديم خدمات التبني، والخدمة الاجتماعية الطبية، وخدمات رعاية الأسرة والطفل، والخدمة الاجتماعية المدرسية، وخدمات إعادة التأهيل المجتمعية، وخدمات كبار السـن في المجتمع، كما تتضـمن هذه المرحلة توفير برامج وقائية لتعاطي المخدرات والكحول والعنف

المنزلي، وتزويد الشـــباب ببعض المفاهيم التي تســـاعدهم على اســـتعادة معنى الحياة في الســـياق الاجتماعي والنفسي، وبالتالي تصبح خدمات الخدمة الاجتماعية متنوعة ومتخصصة في هذه المرحلة، وقد تعمل فرق ومؤسـسـات الخدمة الاجتماعية المختلفة في نفس منطقة إعادة التوطين، وذلك انطلاقا من أن تطوير الخدمات الاجتماعية هي مفتاح الانتعاش في المجتمعات المتعرضة للكارثة.

جدول (٨)

مهام الخدمة الاجتماعية، المناصب، الأدوار، والطرق في مرحلة الانتعاش

مهام الخدمة الاجتماعية	الأخصائي الاجتماعي في موقف الممكن	دور الأخصائي الاجتماعي	أساليب الخدمة الاجتماعية المطبقة
التقييم	أعضاء فريق تنسيق الخدمات الذين يعملون بالتعاون مع المؤسـسـات الاجتماعية الأخرى مثل المدارس والمستشفيات وشركات البناء.	بادئ، باحث، المفاوض. منسق إلخ	دراسة الاحتياجات وتفعيل الاتصال
التدخل	منســـق للمتطوعين على المـدى الطويل والمهنية مستشار للضحايا المحتاجين والناجين، منظم مجتمعي بين النـاجين أو مركز المجتمع أو المرافق المســؤولة، والأخصـــائيين الاجـتـمـاعـيـين فـي الـمـدارس والمستشفيات ودور المسنين ودور الأيتام ومراكز إعادة التأهيل، إلخ.	المربي. مباشر العمال مع الفرد والجماعة والمجتمع، مدير خدمات تأهيل لكبار السن والعائلة	ممارسة متخصصة الإدارة الاجتماعية، جمع التبرعات.
الانتعاش	خدمة الفرد، والجماعة، والمجتمع	مزود الخدمات المباشرة	تمكين المجتمع، خدمات الصحة العقلية.

٤. مرحلة إعادة الإعمار:

تعد مشـــاركة الناجين في هذه المرحلة ضـــرورية لإعادة التطوير بنجاح، ولا تقتصـــر إعادة التطوير على البيئة المادية، وإنما يشمل التطوير الكامل للجوانب: السياسية، والاقتصادية، والبيئية، والاجتماعية والنفســـية التي لا يمكن تجنبها على اعتبارها بأنها عملية متكاملة، وبالتالي يؤدي الأخصـــائيون الاجتماعيون دورًا مهمًا في هذه المرحلة كمدافعين، ومنظمين اجتماعيين، ومخططين اجتماعيين. كما يتطلب أداء هذا الدور مهارات الوساطة، والتفاوض.

جدول (٩)

مهام الخدمة الاجتماعية، المناصب، الأدوار، والطرق في مرحلة إعادة الإعمار

مهام الخدمة الاجتماعية	الأخصائي الاجتماعي في موقف الممكن	دور الأخصائي الاجتماعي	أساليب الخدمة الاجتماعية المطبقة
التقييم	أعضاء فرق تخطيط المدن التابعة للسلطات الحكومية المركزية.	داعية الباحث، المفاوض الخ	تخطيط الخدمة وتحليل السياسات الاجتماعية، إلخ
التدخل على مستوى (المايكرو والميزو)	- الباحثون العلميون حول احتياجات الخدمة وتقييم برامج الخدمة الاجتماعية، استشاريون لمعايير وأحكام الخدمة. - المدربين لموظفي الخدمات الاجتماعية المحلية إلخ.	مخططي الخدمة الاجتماعية، الممكن	التسويق الاجتماعي، تخطيط الخدمة وتقييمها
إعادة التطوير	- مستشار لحل المشكلات المجتمعية وإعادة الإدماج، - المديرين والمروجين للمؤسسات الاجتماعية	الموجهين لأصحاب المشاريع الاجتماعية، منظمو المجتمع	تطوير المجتمع

سادساً: استراتيجيات مهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات

تواجه المجتمعات الإنسانية في مختلف الأماكن والأزمنة كوارث ونكبات تختلف في حجمها وآثارها وفي نوعيتها وأسبابها، وقد يصاحب هذه الكوارث انهيار معنوي للسكان الذين يمرون بهذه النكبات والمتمثل في الخوف والهلع والقتل والمعاناة والشكوى، لاسيما لدى الحالات التي يفقد فيها المنكوبون أحد أفراد أسرتهم فضلا عن مشاهدة الدمار والتخريب، وتعمل الخدمة الاجتماعية مع هذه الحالات من خلال استراتيجية مهنية تحقق استعادة التوازن للوحدات المتأثرة بأسرع وقت، ومن ثم المبادرة على التعامل مع المشكلات التي تقع في إطار الحالات التي تم ذكرها آنفا على النحو الآتي:

١. يعمد الأخصائيون الاجتماعيون إلى أن تكون الإجراءات مبسطة ومختصرة بحيث تتجنب الروتين والبطء، وتقوم على تفويض الأشخاص العاملين في الميدان ومع المنكوبين بشكل مباشر.

٢. ينبغي أن تكون الخدمات مستمرة على مدى الأربع والعشرين ساعة، مع التأكد من انجاز ما يتم الاتفاق عليه أو ما يصدر بشأنه قرارات لازمة التنفيذ فورا.

٣. لا يمكن الادعاء أن هذا الإنجاز يقع العبء فيه على مهنة الخدمة الاجتماعية وحدها، وإنما تشكل بأخصائيها الاجتماعيين جزءا ناشطا ضمن فريق عمل متعدد التخصصات، يشكل لمواجهة الأزمة أو الكارثة يضم الأطباء والمهندسين والمسؤولين عن الإسكان والغذاء والماء والاتصالات والأخصائيين الاجتماعيين الذين يشكلون عادة همزة الوصل بين مصادر الخدمات والمستفيدين منها إلى جانب اهتمامهم بالقضايا الاجتماعية الناجمة عن الحالات الطارئة (الغرايبة، ٢٠٠٤).

٤. تأهيل المراكز والأماكن لاستقبال الحالات المختلفة من الناجين وذلك بالإعداد المسبق والفعال.

٥. تمكين الفريق المعالج من الاستفادة من موارد البيئة المتاحة مثل: مدرسة، مستشفى، نادي رياضي مركز تنموي. إلخ.

٦. اجبار الناجين على الاستفادة من العلاج إذا استدعت الظروف، ومتابعة الحالات ضمن سياسة مرسومة ومعدة مسبقا (فيصل الغرايبة، وفاكرالغرايبة، ٢٠٠٩، ص٢٧٥).

واقترح عبدالحليم (٢٠١٧) مجموعة من الاستراتيجيات والتي يمكن للأخصائي الاجتماعي الاستفادة منها في تدخله للعمل مع حالات الأزمة:

أ. استراتيجية المساندة متعددة التأثير.

ب. استراتيجية بناء الأمل والحفاظ عليه.

ج. استراتيجية التجديد والنمو.

د. استراتيجية الإرشاد العلاجي.

كما توصلت قنديل (٢٠١١) إلى مجموعة من الاستراتيجيات ومنها:

أ. استراتيجية المشاركة من جانب المواطنين للتبرع والتطوع لمساعدة المتضررين من الكارثة.

ب. استراتيجية الإقناع للمسئولين في المؤسسات المختصة لتقديم الخدمات والمساعدات التي يحتاجها المتضررون.

ج. استراتيجية تنمية الموارد والإمكانيات الحالية من خلال تشجيع الجهود الذاتية لأفراد المجتمع.

الخـاتمـة:

تملك مهنة الخدمة الاجتماعية المقومات المهنية للتعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية والمتمثلة في الأسـاس المعرفي، والمهاري، والقيمي، فالخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث تهدف إلى تحقيق التوازن والاسـتقرار لدى المتضـررين من خلال تقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية لهم قبل وأثناء وبعد الكارثة، كما يمارس الأخصائي الاجتماعي العديد من الأدوار مثل دور المنســـق والموجه، ومزود الخدمات، والمعلم، والباحث، والممكن، والمخطط، والجدير بالذكر أن الممارسـة المهنية في هذا المجال لا تحتمل الخطأ أو الارتجال، وعليه لا بد من إعداد الأخصـائي الاجتماعي إعدادا جيدا بحيث يمكنه من التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية بطريقة منهجية. إلا إنه ومن الملاحظ أن الإعداد المهني في هذا الجانب لا يزال في مهده لدى بعض المؤســـســـات الأكاديمية، والبعض الأخر لا تحتوي على أية مناهج خاصـــة بذلك، بالرغم من تأكيد العديد من الدراسـات والبحوث على أهمية إعداد الأخصـائيين الاجتماعيين لممارسـة دورا مهما في مجال التدخل في الأزمات ومواجهة آثار الكوارث في الوقت الراهن.

الفصـل الـرابــع

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمـــــــــــــــــــــــــــــــــة

أولاً: نـــــــــــوع الدراســـــــــــة

ثـــانيـاً: مـــــــــــنهج الدراســـــــــــة

ثـــالـثـــاً: مجـــــــــــالات الدراســـــــــــة

رابـــعـــاً: أدوات جمـــــــــع البيانـــــــات

خامســاً: إجـــراءات الصـــدق والثبـــات

ســادســاً: أســـــــــاليب التحليـــــــــل

الفصـل الـرابــع

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمـة الفصل:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، والوصول إلى مجموعة من المقترحات التي تسـهم في الارتقاء بدور الأخصـائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات من خلال تحسـين جودة الخدمات المقدمة للمتضـررين من هذه الكوارث من خلال إدراكه التام لدوره أثناء التدخل في وقت الكوارث الطبيعية.

ومن ثم يركز هذا الفصـل على الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسـة، والمتمثلة في تحديد نوع الدراسـة، والمنهج المسـتخدم، ويتضـمن الفصـل اسـتعراضـا لمجالات الدراسـة والمتمثلة في المجال البشري والذي شمل مسحا شاملا للأخصائيين الاجتماعيين في وزارتي التنمية الاجتماعية ووزارة الدفاع إلى جانب الأســـاتذة الأكاديميين بقســـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة الســـلطان قابوس تخصص (العمل الاجتماعي) كما يتناول هذا الفصل استعراضا للمجال المكاني والزماني للدراسة.

ويتناول هذا الفصـــل الأدوات المســـتخدمة في جمع البيانات والتي شـــملت المقياس الموجه للأخصـــائيين الاجتماعيين العاملين لدى وزارتي التنمية الاجتماعية ووزارة الدفاع، كما شـملت الأدوات أيضـــا دليل المقابلة للأســـاتذة الأكاديميين في حقل العمل الاجتماعي بقســـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مع بيان خطوات تصـــميم هذه الأدوات، والإجراءات الخاصة بصدقها وثباتها، مع توضيح المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

أولاً: نـوع الـدراسـة

تنتمي هذه الدراســة إلى نمط الدراســات الوصــفية التحليلية، التي تقدم لنا صــورة مفصــلة واضـحة المعالم لموضـوع الدراسـة، متضـمنة نسـب الأشـخاص الذين يتبنون أراء معينة أو يسـلكون طرق معينة (رجب، ٢٠٠٣، ص٢١٦)، كما تقدم الدراسات الوصفية صورة لتفاصيل محددة للموقف

أو المحيط الاجتماعي (Neuman, 2003, P.30) وتتسم البحوث الوصفية في أنها لا تقف عند مجرد جمع الحقائق والبيانات، بل تتجه إلى تصنيف هذه الحقائق وتلك البيانات وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها وتحديدها بالصورة التي عليها كمًا وكيفًا بهدف الوصول إلى نتائج نهائية يمكن تعميمها (سالم، ٢٠١٢، ص٩١)، ونظرا لعدم تطرق العديد من الدراسات إلى موضوع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في المجتمع العُماني في حدود إطلاع الباحثة، فإن الاعتماد على نمط الدراسات الوصفية التحليلية سوف يسهم في تحقيق هدف الدراسة الحالية والمتمثل في الوقوف على أهم المتطلبات المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة مع الكوارث الطبيعية، إلى جانب تقديم مجموعة من المقترحات التي تسهم في تحسين دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات.

ثانياً: منهج الدراسة

تنتهج الدراسة منهج المسح الاجتماعي باستخدام أسلوب الحصر الشامل والذي يستهدف الكشف عن أكبر قدر ممكن من الحقائق ويسعى إلى الحصول على بيانات متنوعة تشمل البيانات الديموغرافية، وبيانات البيئة الاجتماعية، وبيانات الأنشطة والاتجاهات السائدة بين جماعة معينة أو جمهور من السكان (فهمي وسلامة، ٢٠١١، ص١٢١)، فضلا على أن المسح يُعد أفضل منهج لجمع البيانات في البحوث الاجتماعية ويهدف إلى وصف مختلف ظروف المجتمع موضوع الدراسة (خليل، ٢٠١٥، ص٣١٢)، كما يعتبر منهج المسح الاجتماعي أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية، ويهتم بدراسة الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين (حمزاوي والسروجي، ١٩٩٨، ص١١٠)، ويهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها، وتعميقها وذلك للاستفادة منها في المستقبل وخاصة في الأغراض العملية (أبو طاحون، ١٩٩٨م، ص٤١)، إن طبيعة الدراسة الحالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تستلزم الحصول عل البيانات من جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الكوارث والأزمات في السلطنة؛ للتعرف على أهم المتطلبات المهنية اللازمة لمواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية،

كما يمكن التعرف من خلالهم على أبرز الصعوبات التي تحول دون أداء أدوارهم على النحو المطلوب والأليات التي يمكن استخدامها في التغلب على هذه المعوقات، وقد شمل المسح فئتين أساسيتين تمثلا فيما يلي:

١. الأخصـــائيون الاجتماعيون في وزارتي الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مســـقط، من خريجي الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع، ولقد وقع اختيار الباحثة على هذه الفئة انطلاقا من الواقع الفعلي المتمثل في اســـتعانة اللجنة الوطنية للدفاع المدني بالكوادر المختصـــة بالمجال الاجتماعي بوزارة التنمية الاجتماعية لتوفير خدمات الإيواء والإغاثة للمتضـــررين، في حين أن المختصـين الاجتماعيين في القطاع العسـكري ينتمون إلى أهم القطاعات التي يعول عليها حفظ الأمن والسلامة والتعامل مع المشكلات الناجمة عن الأنواء المناخية الاستثنائية.

٢. أعضـاء الهيئة التدريسـية في الحقل الاجتماعي بقسـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس.

وتكمن مسوغات اختيار هذه الطريقة كون الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية ويعتبر منهج المسح الاجتماعي الشامل هو الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

ثالثاً: مجالات الدراسة

١. المجال المكاني:

طبقت الدراسـة في حدود محافظة مسـقط، وتكمن مسـوغات اختيار الباحثة لمحافظة مسـقط للأسباب التالية:

أ. تواجد قيادات قوات السلطان المسلحة والقواعد العسكرية التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون في نطاق محافظة مسقط.

ب. سـعت الدراسـة إلى الاسـتفادة من تجارب الأخصـائيين الاجتماعيين العاملين لدى وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة مســـقط وذلك نظرا لكونهم من أهم القطاعات التي تتشـــكل منها اللجنة الوطنية للدفاع المدني في تقديم خدمات الإغاثة والإيواء للمتضررين من الكوارث الطبيعية.

ج. سعت الدراسة الحالية كذلك إلى الاستفادة من الخبرات العلمية والعملية من أساتذة العمل الاجتماعي في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس فيما يتعلق بإعداد الأخصائي الاجتماعي في مجال الأزمات والكوارث.

٢. المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة الحالية في الفئات التالية:

أ. الأخصائيون الاجتماعيون بوزارة التنمية الاجتماعية في محافظة مسقط والبالغ عددهم (٢٢) أخصائيا اجتماعيا بالإضافة إلى الأخصائيين الاجتماعيين في القطاع العسكري والبالغ عددهم (٢٨) والذين يعملون في مختلف قواعد ووحدات قوات السلطان المسلحة، وهم من خريجي قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.

ب. أعضاء الهيئة التدريسية في حقل العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس والبالغ عددهم (٩) أعضاء.

٣. المجال الزمني:

أنجزت الدراسة في العام الأكاديمي ٢٠١٩/٢٠٢٠م، وقد تم البدء بإجراءات جمع البيانات الميدانية واستخلاص النتائج في الفترة الزمنية بين شهري مارس ويوليو ٢٠٢٠م.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

من أجل تحقيق الدراسة لأهدافها تطلب الأمر من الباحثة الاعتماد على مجموعة من الأدوات بغرض الوقوف على كافة جوانب المشكلة وتحديد دقيق لتأثير متغيرات الدراسة والوصول إلى نتائجها (خاطر وآخرون، ٢٠٠١، ص٢٨٩) وفي ضوء ذلك اعتمدت الباحثة على أداتين لجمع البيانات تمثلت الأولى في مقياس اختص بجمع البيانات الكمية، بينما تمثلت الثانية في المقابلة لغرض الحصول على البيانات الكيفية، وفيما يلي عرض مفصل لهاتين الأداتين:

١. **المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين:** وقد تم تطبيقه على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع والأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة مسقط حيث شمل المقياس مجموعة من المحاور التي تضمنت عبارات متنوعة تعكس

مدى إلمام الأخصـــائيين الاجتماعيين بالمتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية اللازمة للتعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، كما تضـمنت عبارات توضـح الدور المقترح للأخصائي الاجتماعي في الكوارث الطبيعية.

٢. **دليل المقابلة:** تم تطبيقه على أعضـاء الهيئة التدريسـية في برنامج العمل الاجتماعي بقسـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السـلطان قابوس، وذلك للوقوف على أهمية الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الأزمات والكوارث، والتعرف على أهم المتطلبات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي عند حدوث الكوارث.

وقد تم تصميم هذه الأدوات على النحو التالي:

أ. تصميم المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الأزمات والكوارث:

تم تصـميم المقياس عبر مراحل مختلفة، إذ اطلعت الباحثة على العديد من الدراسـات السـابقة قبل تصميم الأداة للتزود ببعض المعارف المتعلقة بدور الأخصـائي الاجتماعي في مجال الكوارث وفي ضـوء هذه المعطيات إلى جانب خبرة الباحثة في هذا المجال تم تصـميم المسـودة الأولى للأداة وفي المرحلة الثانية تم عرض الأداة في صـورتها الأولى على مشـرفي الرسـالة، وقد تم إجراء العديد من التعديلات عليها سواء من حيث العبارات التي اشتملتها أو إضافة محاور أخرى لتصبح بعد ذلك مكونة من عشـرة محاور، وبلغ إجمالي عدد العبارات (٩٠) عبارة، وفي المرحلة الثالثة تم اخضـاع الأداة لإجراءات الصـدق والثبات، حيث تم عرضـها على المحكمين، وفي ضـوء ملاحظاتهم تم تعديلها حيث اشتمل المقياس في صورته النهائية على (٨٣) عبارة، وفيما يلي وصفا تفصيليا لمضمونه:

- المحور الأول وقد اشـتمل على البيانات الأولية كالعمر، والنوع، والمؤهل العلمي، ومكان العمل، والوظيفة الحالية، وسنوات الخبرة.
- تضـمنت المحاور (الثاني والثالث والرابع) على متطلبات الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية بكافة أبعادها وذلك على النحو التالي:
  - المتطلبات المعرفية وتضمن (١٦) عبارة.

- المتطلبات القيمية وقد اشتمل على (٩) عبارات.
- المتطلبات المهارية وتضمن على (١٩) عبارة.

- اشـــتملت المحاور (الخامس والســـادس والســـابع) على عبارات تعكس الدور المقترح للأخصـــائي الاجتماعي خلال المراحل المختلفة للكارثة وذلك على النحو التالي:
  - الدور المقترح للأخصائي الاجتماعي في التخطيط للكارثة وتضمن (٩) عبارات.
  - الدور المقترح للأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة وتضمن (١٠) عبارات.
  - الدور المقترح للأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة وتضمن (١٠) عبارات.
- المحور الثامن اشـــتمل على تحديد الاحتياجات التدريبية وقد احتوى على (١٠) عبارات وتضـــمن سؤالا مفتوحا.
- المحور التاسع اشتمل على (٥) أسئلة مفتوحة عن الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الكارثة.
- المحور العاشر اشتمل على (٥) أسئلة مفتوحة حول المقترحات لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في إدارة الكوارث.

وقد اتبعت الباحثة مقياس ليكرت Likert الرباعي لقياس اســـتجابات المبحوثين حول أبعاد الدراســـة المختلفة لملائمته لطبيعة الدراســـة وليعطي تقديرا دقيقا لاســـتجابات المبحوثين مع الأخذ في الاعتبار العبارات الايجابية والسلبية في التحليل، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (١٠)

مقياس ليكرت الرباعي المستخدم في المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين

التصنيف	بشكل كاف/ عالية	متوسط	محدودة / ضعيفة	لا
مقياس الاستجابة	٤	٣	٢	١

ب. دليل المقابلة:

تم تصـــمم دليل المقابلة من خلال تحديد المحاور الرئيســـية والفرعية لدليل المقابلة، ومن ثم صـياغة الأسـئلة الخاصـة بكل محور، ومن ثم تم عرضـه في صـورته الأولية على مشـرفي الرسـالة

وإجراء التعديلات اللازمة عليه، ومن ثم تم عرضه على المحكمين وإجراء التعديلات وفقا لما يلزم وبناء على ملاحظاتهم تجاهه، ومن ثم تم اعتماده في صورته النهائية، حيث تكون من سبع محاور.

- المحور الأول: اشتمل على البيانات الأولية كالنوع، والدرجة العلمية، والوظيفة الحالية والتخصص العام، والتخصص الدقيق، وسنوات الخبرة.
- المحور الثاني: تناول أسئلة عن أهمية الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث في السلطنة.
- المحور الثالث والرابع والخامس: تناولت المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية للأخصائي الاجتماعي واللازمة للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
- المحور السادس: تطرق إلى الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الكوارث في السلطنة.
- المحور السابع: تناول المقترحات للتغلب على المعوقات.

خامساً: إجراءات الصدق والثبات

يوضح هذا المحور الإجراءات المتبعة في الدراسة للتحقق من صدق وثبات الأدوات وذلك على النحو التالي:

١. صدق أدوات الدراسة:

يتحدد صدق أداة البحث من خلال العلاقة بين أداء المستجيب عليها، وبين وظيفة تلك الأداة ويمكن الحصول على عدد من المؤشرات التي تعزز من صدق الأداة بعدة طرق ومن أبرزها وأكثرها استخداما في البحوث العلمية هي الصدق الظاهري، وصدق المحتوى أو المضمون، وصدق المحكمين والصدق العاملي (الجبوري، ٢٠١٤)، وللتأكد من صدق أدوات الدراسة وإنها تقيس ما أعدت لقياسه وشمولها لأهداف الدراسة، قامت الباحثة بعرض الأدوات على عشرة محكمين (ثمانية محكمين من قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ومحكم من وزارة التربية والتعليم، ومحكم من وزارة التنمية الاجتماعية)، وذلك لتحكيم الأداة من حيث دقة وصحة المحتوى، ووضوح العبارات، ومدى ملائمتها

مع أهداف الدراســـة، مع إمكانية إضـــافة أو تعديل أو حذف ما يرونه غير مناســـبا من العبارات أو الأسئلة المفتوحة، وقد تم تعديل العبارات وحذف بعضا منها ودمج بعض العبارات وفقا لآراء المحكمين وتوجيهاتهم، ومن ثم إعادة إعداد وترتيب المقياس ودليل المقابلة في صورتهما النهائية.

٢. ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية (المقياس) من خلال حساب معامل Cronbach's alpha باستخدام برنامج (SPSS) للتأكد من مقدار الاتساق الداخلي بين العبارات، ومدى اتساق العبارات مع أهداف الدراســة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات (٠,٩٣) لإجمالي (٧٣) عبارة، وهذه القيمة تُعد مؤشــرا على وجود الاتساق الداخلي بين العبارات، وهذا يشير إلى صلاحية الأداة للتطبيق العملي.

وفيما يلي عرض لنتائج معامل ثبات محاور المقياس كالتالي:

جدول (١١)

معامل الثبات لمحاور المقياس

المحـور	عدد عبارات	عنـوان المحـور	قيمـة Cronbach's alpha
الأول	١٦	المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.	٠,٩٠
الثاني	٩	المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.	٠,٦١
الثالث	١٩	المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.	٠,٩٢
الرابع	٩	الدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة.	٠,٩١
الخامس	١٠	دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة	٠,٩٧
السادس	١٠	دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	٠,٩٦

سادساً: أساليب التحليل

يناقش هذا المحور الأســاليب المســتخدمة في الدراســة الحالية لتحليل البيانات الكمية والكيفية التي تم جمعها من مجتمع الدراسة:

١. أساليب التحليل الكمي:

اســـتخدمت الباحثة الحزمة الإحصـــائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، حيث طبقت الباحثة عددا من المعالجات الإحصـائية لتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها عن طريق المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين والمتمثلة في الآتي:

- التكرارات والنســـب المئوية: "Frequencies and percentages" للتعرف على الخصـــائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، وتحديد استجاباتهم نحو عبارات محاور المقياس.
- مقياس التشتت والمتمثلة في الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف وتشتت استجابات مجتمع الدراسة حول كل عبارة من العبارات التي تضمنتها محاور الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية مثل المتوســـط الحســـابي" Mean" لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مجتمع الدراسة حيال العبارات المتعلقة بكل محور من محاور المقياس، كما استعانت به الباحثة في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.
- حســـاب القوة النســـبية لكل بعد من أجل تحديد مدى المام الأخصـــائيين الاجتماعيين بمتطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية وفقا لكل بعد من أبعاد الدراسة، وذلك من خلال: قسمة حاصل مجموع التكرارات على حاصل ضرب عدد عبارات البعد × أعلى وزن × عدد أفراد الدراسة (صالح وعرفان، ٢٠١٣).
- اعتمدت الباحثة على المعالجات الإحصائية المرتبطة باختبارات الثبات واختبارات الفروض وهي كالتالي:
  - ✓ اختبار معامل الاتساق الداخلي (Cronbach' S Alpha) وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
  - ✓ اختبار (T-test) لمعرفة مدى وجود فروق احصـــائية ذات دلالة معنوية في اســـتجابة الأخصائيين الاجتماعيين. وقد جرى تحديد معيار لتصنيف الدرجات بناء على قوتها النسبية على النحو الآتي:

جدول (١٢)

المعيار المعتمد في الدراسة لتحديد مستوى القوة النسبية للمتوسطات (Saleh,2015)

م	القيمة	المستوى
١	أقل من ٥٠%	ضعيف
٢	من ٥٠% إلى أقل من ٦٥%	متوسط
٣	من ٦٥% إلى أقل من ٨٠%	قوي
٤	من ٨٠% فأكثر	قوي جدا

٢. أساليب التحليل الكيفي:

اعتمدت الباحثة على تحليل مضـــمون المقابلات التي تم إجراؤها مع الهيئة التدريســـية في تخصص العمل الاجتماعي في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، حيث اطلعت الباحثة على جميع الإجابات وتم قراءتها قراءة متمعنة ومتكررة وذلك للخروج بملاحظات وأراء الأساتذة حول الأسئلة المطروحة، ومن ثم تبعتها بعملية التلخيص والتفسير، وربطها بالأدبيات العلمية والتراث النظري المرتبطة بذات الموضوع.

الفصـل الخـامـس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

مقدمـــــــــــــــة الفصـــــــــــــــل

أولاً: تحليـــــــــــل البيانـــــــــــات الأوليـــــــــــة

ثـــانيـاً: عـــرض وتحليـــل البيانـــات المتعلقـــة باســـتجابات المبحـــــوثين حـــــول تســـــاؤلات الدراســـــة

ثـالـثـاً: تحليـل الاحتياجـات التدريبيـة للأخصـائيين الاجتمـاعيين فـــــــي مجـــــــال الكـــــــوارث الطبيعيـــــــة

رابـعـاً: التحلـيلات الإحصـائية المتقدمـة

الفصـل الخـامـس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

مقدمـة الفصل:

يسـعى هذا الفصـل لعرض ومناقشـة نتائج الدراسـة وتفسـيرها، كما يقدم تحليلا لمضـمون الاسـتجابات على دليل المقابلة الذي تم تطبيقه على أعضـاء الهيئة التدريسـية بتخصـص العمل الاجتماعي بقسـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السـلطان قابوس، وكذلك تحليل نتائج الاسـتجابات على المقياس الذي تم تطبيقه على الأخصـائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية وذلك وفقا لسـبعة محاور جاءت متوافقة مع أهداف الدراسـة وتسـاؤلاتها، وقد اعتمدت الباحثة في مناقشـتها للنتائج وتفسـيرها على ما توصـلت إليه نتائج بعض الدراسـات السـابقة، وبعض النظريات العلمية، والحصـيلة المعرفية التي كونتها الباحثة من الإطار النظري للدراسة، إضـافة إلى الربط بين البيانات الكمية والبيانات النوعية.

ويبدأ هذا الفصـل بعرض نتائج البيانات الأولية للمبحوثين وتحليلها، وتتضـمن هذه النتائج توزيع المبحوثين حسب العمر، والنوع، والمستوى التعليمي، ومكان العمل، والمنصب الوظيفي، وسنوات الخبرة ويلي ذلك عرض مفصـل للبيانات المتعلقة بالمتطلبات المعرفية، والقيمية، والمهارية اللازمة للأخصـائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وعرض لدور الأخصـائي الاجتماعي في التعامل مع الكوارث (قبل الكارثة، أثناء الكارثة، بعد الكارثة)، كما تطرق الفصـل إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصـائي الاجتماعي في مواجهة الكوارث الطبيعية من وجهة نظر مجتمع الدراسـة، وأخيرا تناول الفصـل الصـعوبات التي تحول دون إعداد أخصـائي اجتماعي مؤهل للتعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، ومقترحات التغلب على هذه المعوقات.

أولاً: تحليل البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة كل من: أعضاء الهيئة التدريسية في تخصص العمل الاجتماعي في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، والأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط.

١. مجتمع الدراسة (الهيئة التدريسية):

طبقت الباحثة أداة دليل المقابلة على أعضاء الهيئة التدريسية ببرنامج العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، وقد تم تطبيقه على عدد (٩) من الأساتذة من أصل (١٠)، جميعهم يملكون من الخبرة الكافية ما بين ١٤–٣٥ عاما، كما تميز مجتمع الدراسة بتنوع التخصصات الدقيقة لتشمل تخصص الممارسة العامة، والعمل مع الأفراد، والمجال المدرسي والتخطيط الاجتماعي، ومجالات الخدمة الاجتماعية، والعمل الاجتماعي الدولي (العمل التطوعي والمساعدات الإنسانية)، مما ساعد على إثراء النتائج التي تم التوصل إليها، وإعطائها عمقا معرفيا.

٢. مجتمع الدراسة (الأخصائيون الاجتماعيون):

طبقت الباحثة المقياس الموجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع، وكذلك العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط حيث بلغ اجمالي العدد معا (٥٠) أخصائيا وأخصائية موزعين كالتالي:

أ. بلغ اجمالي عدد الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الدفاع (٢٨) أخصائيا وأخصائية من أصل (٣٠) أخصائيا يعملون لدى الوزارة، موزعين على مختلف الوحدات والقواعد التابعة لوزارة الدفاع.

ب. بلغ إجمالي عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط حوالي (٢٢) أخصائيا اجتماعيا وهو العدد الكلي للأخصائيين الاجتماعيين على نطاق محافظة مسقط، علما بأن عددا من الأخصائيين الاجتماعيين قد أحيلوا إلى التقاعد في فترة جمع البيانات، الأمر الذي لم يمكن الباحثة من تطبيق الأداة عليهم.

وفيما يلي عرض للبيانات الديموغرافية بمجتمع الدراســـة للأخصـــائيين الاجتماعيين، لتحديد مدى إلمامهم بالمتطلبات المعرفية، والقيمية، والمهارية اللازمة للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وربطها بالنتائج وصولا إلى تحقيق الدراسة لأهدافها وذلك على النحو التالي:

١. النوع الاجتماعي:

جدول (١٣)

توزيع المبحوثين حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٣١	٦٢٪
أنثى	١٩	٣٨٪
المجموع	**٥٠**	**١٠٠٪**

يوضح الجدول (١٣) توزيع المبحوثين حسب النوع الاجتماعي ويتضح أن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين لدى كل من وزارة التنمية الاجتماعية في نطاق محافظة مسقط ووزارة الدفاع هم من فئة الذكور وذلك بنسبة (٦٢٪)، في حين بلغت نسبة الإناث (٣٨٪)، وتفسر الباحثة ذلك بأن الأمر يعود إلى طبيعة بعض الوظائف والاشتراطات الموضوعة لشغلها لاسيما في وزارة الدفاع والتي تتطلب تواجد العناصر من الذكور بصورة أكبر لدواعي التجنيد العسكري وطبيعة العمل الميداني.

٢. العمر:

جدول (١٤)

توزيع المبحوثين حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٣٠ سنة	٧	١٤٪
من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة	٣٥	٧٠٪
من ٤٠ سنة فأعلى	٨	١٦٪
المجموع	**٥٠**	**١٠٠٪**

يوضح الجدول (١٤) توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية، حيث يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) وهم يشكلون نسبة (٧٠٪) من مجتمع الدراسة، تليها الفئة العمرية (٤٠ سنة فأعلى) وذلك بنسبة (١٦٪) ومن ثم الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)

بنسبة (١٤٪)، علما بأن أكبر عمر بين المبحوثين يبلغ من العمر (٥٢) عاما وأصغرهم (٢٦) عاما وترى الباحثة بأن ذلك أمرا طبيعيا ويرتبط ذلك بشكل كبير بسياسة التوظيف، حيث شهد عام (٢٠١١م) توظيف عدد كبير من الخريجين، ومن ضمنهم خريجي قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، في حين جاءت الفئة العمرية (أقل من ٣٠ عام) أقل عدد في مجتمع الدراسة، ويعود ذلك إلى ضعف توظيف الخريجين في الفترة الحالية.

٣. المؤهل العلمي:

جدول (١٥)

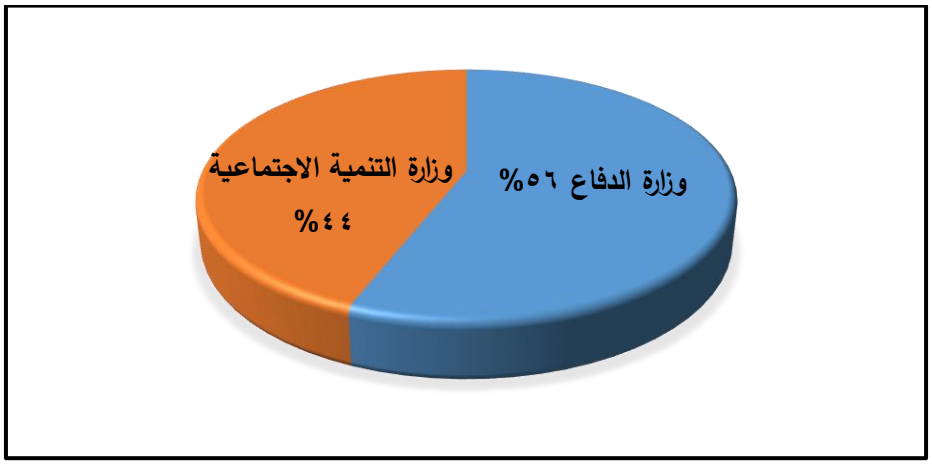
توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية%
بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	١٠	٢٠٪
بكالوريوس علم الاجتماع	٢١	٤٢٪
ماجستير الخدمة الاجتماعية	٤	٨٪
ماجستير علم الاجتماع	٧	١٤٪
دكتوراه الخدمة الاجتماعية	٠	٠٪
دكتوراه علم الاجتماع	١	٢٪
أخرى	٧	١٤٪
المجموع	**٥٠**	**١٠٠٪**

من خلال استقراء الجدول (١٤) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهلات العلمية، يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة هم من الحاصلين على بكالوريوس علم الاجتماع حيث يشكلون نسبة (٤٢٪) وقد تفسر الباحثة ذلك بأن تخصص علم الاجتماع هو الأقدم تاريخيا في جامعة السلطان قابوس مقارنة مع تخصص الخدمة الاجتماعية الذي بدأ في عام ٢٠٠١م، ثم يليها الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (٢٠٪)، ومن ثم جاء الحاصلون على ماجستير علم الاجتماع وذلك بواقع (١٤٪)، في حين جاءت مؤهلات أخرى بواقع (١٤٪) حيث شملت الحاصلين على بكالوريوس في أحد التخصصين علم الاجتماع أو الخدمة الاجتماعية، ولكن لديهم شهادة ماجستير في تخصصات أخرى مثل التوجيه والإرشاد النفسي، وتخصص الإدارة، كما تضمنت أخرى أيضا الحاصلين على بكالوريوس في الإرشاد والتوجيه النفسي ولكنهم يشغلون نفس المناصب الوظيفية

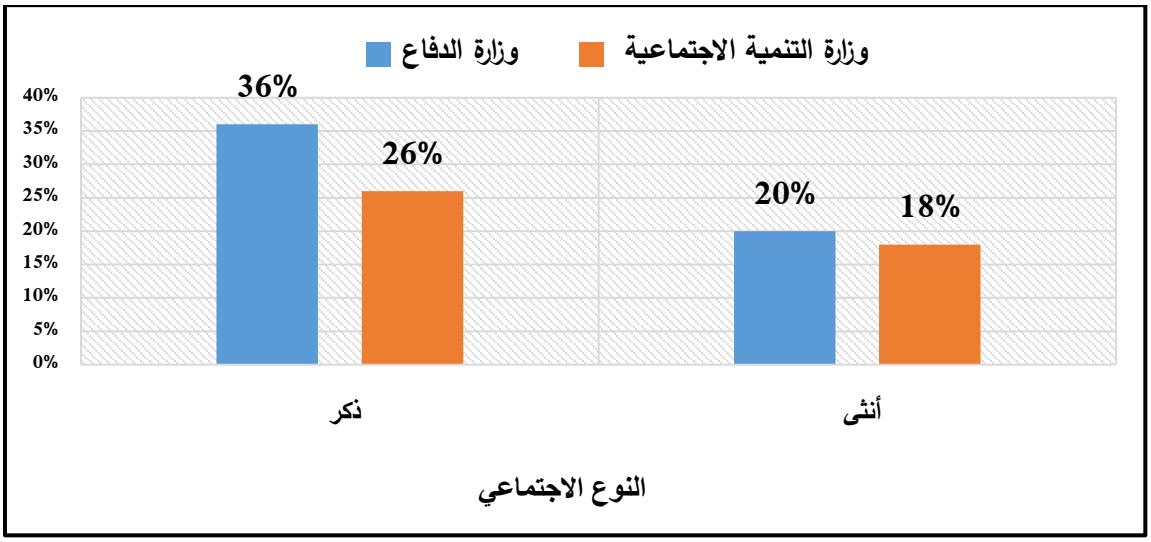
التي يشغلها الأخصائي الاجتماعي ويعملون وفق الوصف الوظيفي للأخصائي الاجتماعي، وقد بلغت نسبة عدد الحاصلين على دكتوراه في علم الاجتماع من مجتمع الدراسة (٢٪)، ولم يشمل مجتمع الدراسة أيا من الحاصلين على الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية، وتعلل الباحثة انخفاض نسبة الحاصلين على الدكتوراه في كلا التخصصين (علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية) إلى عدم اعتماد برنامج الدكتوراه في المؤسسات التعليمية في السلطنة ومنها جامعة السلطان قابوس، الأمر الذي يعيق المختصين من مواصلة مسارهم العلمي بدرجة الدكتوراه.

٤. موقع العمل:



شكل (١): التوزيع النسبي للمبحوثين حسب موقع العمل

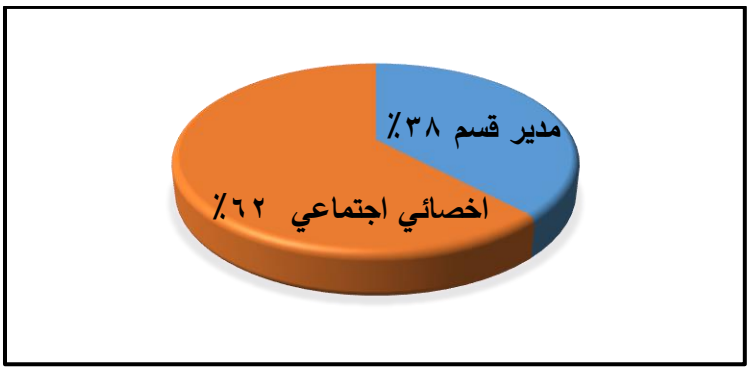
من خلال الاطلاع على الشكل (١) يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة ينتمون إلى وزارة الدفاع وذلك بنسبة (٥٦٪) حيث بلغ عدد إجمالي الأخصائيين الاجتماعيين الذين طبقت عليهم الدراسة (٢٨) أخصائيا اجتماعيا من أصل (٣٠) أخصائي، في حين بلغت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذين ينتمون إلى وزارة التنمية الاجتماعية (٤٤٪)، حيث شملت الدراسة جميع الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعلمون في وزارة التنمية الاجتماعية في نطاق محافظة مسقط والبالغ عددهم (٢٢) أخصائيا اجتماعيا وذلك وفقا لإفادة المختصين بوزارة التنمية الاجتماعية، علما بأن الوزارة تضم أيضا متخصصين في مجال علم النفس وبأعداد مقاربة لأعداد الأخصائيين الاجتماعيين، إلا أن الدراسة لم تشملهم نظرا لشغلهم مناصب وظيفية وبوصف وظيفي يختلف عن عمل الأخصائي الاجتماعي.



شكل (٢): التوزيع النسبي للمبحوثين حسب موقع العمل وفقا للنوع الاجتماعي

وبمقارنة موقع العمل مع متغير النوع الاجتماعي، يتضح من الشكل (٢)، بأن أعلى نسبة كانت لصالح الذكور في وزارة الدفاع وذلك بنسبة (٣٦٪)، في حين بلغت نسبة الذكور في وزارة التنمية الاجتماعية (٢٦٪)، كما بلغت نسبة الإناث في وزارة الدفاع (٢٠٪)، ووزارة التنمية الاجتماعية (١٨٪)، ويعود السبب في ذلك إلى أن غالبية مجتمع الدراسة هم من وزارة الدفاع كما هو موضح في البعد المرتبط بموقع العمل.

٥. الوظيفة الحالية:



شكل (٣): التوزيع النسبي للمبحوثين حسب الوظيفة الحالية

يوضح الشكل (٣) توزيع المبحوثين حسب الوظائف الحالية التي يشغلونها، حيث يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة يشغلون مناصب وظيفية بمسمى أخصائي اجتماعي وذلك بنسبة (٦٢٪)، في

حين بلغت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذين يشغلون مناصب وظيفية كرؤساء أقسام (٣٨٪)، ويرتبط ذلك بشكل كبير على نظام الترقيات في المؤسسات التي يعملون فيها.

جدول (١٦)

توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ١٠ سنوات	٢٧	٥٤٪
من ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ سنة	١٩	٣٨٪
٢٠ سنة فأكثر	٤	٨٪
المجموع	**٥٠**	**١٠٠٪**

يوضح الجدول (١٦) توزيع المبحوثين وفقا لسنوات الخبرة، إذ يتبين أن النسبة الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين كانت خبرتهم في مجال العمل أقل من عشر سنوات وذلك بنسبة (٥٤٪)، ثم تليها نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تتراوح مدة خبرتهم من عشر سنوات إلى أقل من عشرين سنة حيث بلغت نسبتهم (٣٨٪)، في حين بلغت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ٢٠ سنة فأعلى (٨٪)، علما بأن أعلى سنوات الخبرة في مجتمع الدراسة كانت تصل إلى ثلاثون عاما وأقلها ثلاث سنوات، وتفسر الباحثة زيادة عدد مجتمع الدراسة الذين تتراوح سنوات خبرتهم أقل من عشر سنوات إلى ارتفاع نسبة التوظيف للأخصائيين الاجتماعيين في المجالات المختلفة ومنها المجال العسكري خلال العشر سنوات الماضية فقط.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة باستجابة مجتمع الدراسة حول تساؤلات الدراسة

يتناول هذا الجزء من الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التساؤلات التي سعت للإجابة عنها، وتفسير مفصل لمتطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وربطها بالمتغيرات الأخرى وصولا للدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في السلطنة في هذا المجال، وقد استخدمت الباحثة عددا من الأساليب الإحصائية للتعامل مع البيانات الميدانية التي تم جمعها عن طريق المبحوثين، والتي منها: التوزيعات التكرارية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (T-TEST)، وسوف يتضح ذلك فيما يلي:

الإجابة عن التســـاؤل الأول: ما المتطلبات المعرفية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟

يعرض هذا المحور نتائج الإجابة عن التســـاؤل الفرعي للدراســـة، الهادف إلى التعرف على متطلبات الممارسة المعرفية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.

جدول (١٧)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد المتطلبات المعرفية

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
لـدي معرفـة بـالآثـار الاجتمـاعيـة التي يعـاني منهـا المتضررون من الكوارث الطبيعية	٣,٣٦	٠,٦٩	%٨٤	قوي جدا	١
لدى معرفة بالاحتياجات الاجتماعية للمنكوبين	٣,٢٢	٠,٦٤	%٨٠,٥		٢
لدي معرفة بكيفية اســـتثمار شـــبكات الدعم الاجتماعي غير الرسـمية (الأسـرة والأصـدقاء والجمعيات التطوعية) للتخفيف من أثار الكوارث الطبيعية.	٣,١٦	٠,٧٩	%٧٩	قوي	٣
لدي معرفة بالآثار النفسـية التي يعاني منها المتضـررون من الكوارث الطبيعية.	٣,١٢	٠,٦٨	%٧٨		٤
لدي معرفة بدوري في العمل الفريقي الخاص بمساعدة المتضررين.	٣,١٢	٠,٨٧	%٧٨		٥
لـدي معرفـة بـالاحتيـاجـات المـاديـة التي يلزم توفرها في مساكن الإيواء المؤقتة للمتضررين عند وقوع الكارثة	٣,٠٦	٠,٨١	%٧٦,٥		٦
لدي معرفة بالمؤسسات المحلية التي يمكن أن تشارك في إدارة الكوارث الطبيعية.	٣,٠٤	٠,٦٩	%٧٦		٧
لدى معرفة بالاحتياجات النفسية للمنكوبين	٣,٠٤	٠,٨٠	%٧٦		٨
لدي معرفة بالآثار الاقتصادية للكوارث الطبيعية.	٢,٩٨	٠,٥٥	%٧٤,٥		٩
لدي معرفة بأنواع الكوارث الطبيعية وتصنيفاتها.	٢,٨٢	٠,٧١	%٧٠,٥		١٠
لـدي معرفـة بـالموارد والإمكـانيـات المتـاحـة في المجتمع التي يمكن استثمارها في مجابهة الكوارث الطبيعية	٢,٦٨	٠,٧٩	%٦٧		١١
لدي معرفة بطرق إخلاء المتضررين من موقع الكارثة.	٢,٦٦	٠,٦٢	%٦٦,٥		١٢
لـدي إطلاع على التجـارب الـدوليـة في التعـامـل مع الكوارث الطبيعية.	٢,٥٢	٠,٧٨	%٦٣	متوسط	١٣

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
لدي معرفة ببعض نماذج التدخل المهني في الكوارث الطبيعية.	٢,٤٦	٠,٧٠	%٦١,٥		١٤
لدي معرفة ببعض النظريات الخاصة بالكوارث الطبيعية.	٢,٣٢	٠,٧٤	%٥٨		١٥
لدي معرفة باستراتيجيات العمل في مجال الكوارث الطبيعية.	٢,٢٤	٠,٧٤	%٥٦		١٦
القوة النسبية= ٧١,٥٦%	**المتوسط الحسابي العام= ٤٥,٨٠**			**الانحراف المعياري= ٧,٤٥**	

يوضـح الجدول (١٧) اسـتجابات مجتمع الدراسـة للعبارات الخاصـة ببعد المتطلبات المعرفية للممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، حيث تضمن البعد (١٦) عبارة، وقد بلغت القوة النسبية للبعـد (٧١,٥٦٪) وتعـد درجة قوية وفقا للمعيار المعتمد في هذه الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد (٤٥,٨٠) وبـانحراف معيـاري (٧,٤٥)، وقـد تراوحـت متوسـطـات العبـارات في الجـدول أعلاه مـا بين (٣,٣٦ – ٢,٢٤)، في حين تراوحت القوة النسبية ما بين (٨٤٪– ٥٦٪) وهي ما بين المستوين القوي جدا والمتوسـط، فقد جاءت القوة النسـبية بمسـتوى قوي جدا بواقع عبارتين، في حين بلغ عدد العبارات ذات المسـتوى القوي (١٠) عبارات، و(٤) عبارات بمسـتوى متوسـط، مع توضـيح ترتيبها تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي.

وفيما يتعلق بترتيب العبارات وفقا للمتوسـط الحسـابي، أوضـحت النتائج أن عبارة "*لدي معرفة بالآثار الاجتماعية التي يعاني منها المتضـــررون من الكوارث الطبيعية*" جاءت في المرتبة الأولى حيث جاءت بمتوسـط حسـابي بلغت قيمته (٣,٣٦) وبقوة نسـبية (٨٤٪) وهي مرتفعة جدا، وقد جاءت في الترتيب الثاني عبارة "*لدى معرفة بالاحتياجات الاجتماعية للمنكوبين*" بقوة نســـبية (٨٠,٥٪) وبمتوســـط حســـابي (٣,٢٢)، وتكشـــف هذه النتيجة إيمان الأخصـــائيين الاجتماعيين (مجتمع الدراســـة) بضـــرورة تلبية احتياجات الفئات المستضعفة ومنها فئة المنكوبين الذين يتعرضون للعديد من المشاكل الاجتماعية من جراء الكارثة والمتمثلة في فقدان أحد أفراد الأسـرة، أو فقدان الممتلكات الخاصـة بهم، الأمر الذي يدفع الأخصائيين الاجتماعيين إلى تقديم الدعم الاجتماعي لهم بغرض إشباع احتياجاتهم الاجتماعية.

في حين جاءت العبارات التالية بمستوى متوسط من حيث القوة النسبية، فقد جاءت العبارة *"لدي إطلاع على التجارب الدولية في التعامل مع الكوارث الطبيعية"* بمتوسط حسابي (٢,٥٢) وبقوة نسبية (٦٣٪)، تم تليها العبارة *"لدي معرفة ببعض نماذج التدخل المهني في الكوارث الطبيعية "* بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وبقوة نسبية (٦١,٥٪)، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة خلفة (٢٠١٤) حيث أشارت نتائج دراسته إلى ضعف استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لأساليب إزالة ضغط الأزمة، وأساليب تدعيم ذات العميل في مواجهة الأزمة، وأساليب التدريب التحصيني للعملاء ضد الأزمة، وأساليب تجنيد إمكانيات البيئة لإدارة الأزمة.

ثم جاءت العبارة *"لدي معرفة ببعض النظريات الخاصة بالكوارث الطبيعية"* بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وبقوة نسبية (٥٨٪)، في حين جاءت العبارة *"لدي معرفة باستراتيجيات العمل في مجال الكوارث الطبيعية"* في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (٢,٢٤) وبقوة نسبية (٥٦٪)، ويعود السبب في ذلك إلى عدم وجود مقررات خاصة بالعمل مع الكوارث والأزمات في برنامج علم الاجتماع والعمل الاجتماعي على مستوى البكالوريوس والماجستير، الأمر الذي يستلزم الوقوف عنده، وإعادة النظر في ضرورة إعداد أخصائي اجتماعي في مجال الكوارث والأزمات، وهذا ما يتفق مع ما تم التوصل إليه من خلال تحليل مضمون المقابلات الموجهة مع الهيئة التدريسية لبرنامج العمل الاجتماعي.

من جهة أخرى، تشير نتائج تحليل مضمون المقابلات الموجهة مع الهيئة التدريسية لبرنامج العمل الاجتماعي إلى اتفاق جميع أعضاء الهيئة التدريسية لتخصص العمل الاجتماعي (الخدمة الاجتماعية) بجامعة السلطان قابوس على وجود حاجة كبيرة لإعداد أخصائيين اجتماعيين قادرين على التعامل مع تداعيات الكوارث الطبيعية، ويعتبر ذلك من أولويات الخدمة الاجتماعية في ظل التغييرات الحادثة على المستوى الوطني والعالمي، مع التأكيد على ضرورة تطوير هذه البرامج في مرحلتي البكالوريوس والماجستير وبما يتلاءم مع طبيعة المجتمع العُماني واحتياجاته في هذا الشأن؛ ليتمكن الأخصائي الاجتماعي من التعامل مع المشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية في جميع مراحلها، وهذا ما يتفق مع دراسة كل من أبو النيل (١٩٩٦) وايرفاني وجوجوفاند (2015) Iravani.M & Ghojavand.K، وعرفان (٢٠٠٧)، وكوادرا (2015) Cuadra؛ حيث اقترحوا

أهمية تطوير البرامج الدراسية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث الطبيعية وتطوير الجانب المعرفي والمهارى والقيمي لطلاب التخصص في هذا المجال من خلال تقديم المناهج الخاصة بالتعامل مع الكوارث، إلى جانب الاهتمام بالتدريب الميداني في هذا المجال، وقد عزا جميع أعضاء الهيئة التدريسية أسباب هذه الحاجة إلى الأسباب التالية:

- أن المجتمعات الإنسانية بشكل عام قد تتعرض في لحظات مباغتة لكوارث طبيعية، حيث إن تخطيها والنجاة منها بأقل الخسائر هو دائما للمجتمعات التي استعدت استعدادا كافيا من حيث العلم والمهارة.
- أن الكوارث والأزمات دائما تخلف آثارا نفسية واجتماعية على الأفراد والأسر نتيجة فقد الأنفس والممتلكات، وهؤلاء يحتاجون لمن يساعدهم على تجاوز الأزمة أو الكارثة.
- يحتاج من يتعرضون للأزمات والكوارث إلى متخصصين لتقدير هذه الاحتياجات، وتحديد أولوياتها، وتقديمها لمن يستحقها، وإزالة الآثار النفسية من قلق وتوتر وشعور بالألم والإحباط ومساعدة أفراد المجتمع وجماعاته على التعامل مع المشكلات الاجتماعية الناتجة عن الكوارث.
- اتجاه الدول المتقدمة لبناء قدراتها وإعداد فرق مدربة للتعامل مع الأزمات والكوارث قبل حدوثها لتقليل الأضرار الجسيمة الناتجة عن الكوارث وسرعة وفاعلية التعامل معها، ومن المفترض أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون أحد مكونات هذه الفرق، ومن ثم كان من الضروري تطوير إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، وهذا ما أكدته دراسة (Romeo,2017) في أن الأخصائيين الاجتماعيين في جميع أنحاء العالم جزءًا من الاستجابة للكوارث الطبيعية ودعم المساعدات الإنسانية، حيث يمكن أن يسهم متخصصو الخدمة الاجتماعية مساهمة كبيرة في فرق الاستجابة بالتعاون مع فريق العمل حيث يمكن أن يسهم الأخصائيون مساهمة كبيرة في الفرق العاملة في مواجهة الآثار المترتبة على الكوارث.
- تعرض السلطنة منذ وقت طويل في تاريخها إلى الأنواء والأعاصير التي بدأت تزداد وتيرتها مؤخرا على نحو كبير، وعليه أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي في السلطنة الاهتمام بالإعداد المهني الجيد للأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات، ليتمكن من التعامل

مع كافة المشـــكلات الناجمة عن هذه الأنواء بكل كفاءة واقتدار، تفاديا لوقوع أي خطا في هذا المجال قدر الإمكان، وقد جاء ذلك متفقا مع الطرح الذي قدمه فهمي (٢٠٠٧) الذي أكد على ضرورة وجود تنظيم مسبق يحدد فيه مهام أخصائي الكوارث، وإعداده مهنيا للممارسة.

وقد أجمع أعضاء الهيئة التدريسية ببرنامج العمل الاجتماعي على عدم اشتمال الخطة الدراسية على المعارف والنظريات ونماذج التدخل الكافية للمســـاعدة في التدخل في مجال الكوارث الطبيعية، وإن كانت هناك بعض المقررات التي تحتوي على بعض المداخل النظرية متمثلة في نماذج التدخل على مســتوى الأفراد: النماذج المعرفية، والســلوكية والتركيز على المهام والدور، وكذلك نموذج العلاج الجماعي ونموذج الفعل الاجتماعي على مســـتوى الوحدات الإنســـانية الكبرى (Action Model)، ولكنها تعد غير كافية فبرنامج العمل الاجتماعي للطلاب الجامعيين يفتقر لدراسات أو مقررات مختصة في العمل الاجتماعي أثناء الكوارث على مستوى كل من برنامجي البكالوريوس والماجستير.

وهذا ما أكده فهروداين Fahrudine (2012) فيما يتعلق بإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية للعمل مع الناجين من الكوارث، حيث أفاد بأن برامج الخدمة الاجتماعية لا تقدم موضــوعًا أو مادة دراســية كافية عن الكوارث، فالتدريب العملي (العمل الميداني)، والعمل التعاوني، وخدمة المجتمع في الإغاثة من الكوارث هي بيئات أكاديمية مهمة لطلبة الخدمة الاجتماعية عند التعلم والممارســـة في حالات الكوارث وجاء ذلك متفقا مع ما طرحه كل من جيليسبي ودانسو Gillespie & Danso (2007) حيث أشاروا إلى أنه بالرغم من تزايد الكوارث على المجتمعات الإنسانية، وعلى الرغم من مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في أنشطة الاســـتجابة للكوارث والإنعاش لفترة طويلة، إلا أن دراســـة دور الخدمة الاجتماعية في مجال التعامل مع الكوارث كانت غائبة إلى حد كبير عن تعليم الخدمة الاجتماعية.

كذلك اســـتندت الورقة التي قدمها كل من فهروداين وآخرون Fahrudine et al (2002) إلى مراجعة الأدبيات حول التدريب المهني على إدارة الكوارث، حيث اقترحوا إدراج دورات تدريبية حول إدارة الكوارث والخدمات الاجتماعية في مرحلة ما بعد الكوارث في مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية وإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية للممارســات في هذا المجال، حيث توصــلت دراســتهم إلى أن أقلية من الأخصــائيين الاجتماعيين الذين شــاركوا في الإعداد لمواجهة الكوارث المحتملة، وفي الاســتجابة للأحداث الفعلية، وفي

بعض الحالات شارك الأخصائيون الاجتماعيون في العمل الإداري بدلا من التركيز على التأثير النفسي والاجتماعي للكارثة، وذلك لأن عددا قليلا منهم كان من المحترفين الذين تلقوا تدريبات على التدخل في الأزمات، وعلى المهارات الأساسية اللازمة لتدخل الخدمة الاجتماعية في حالات الكوارث، حيث تخصص العديد من برامج البكالوريوس والدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية القليل من الوقت (إن وجد) في تدريس أساليب الوقاية من الأزمات والتدخلات اللازمة لأعمال الإغاثة.

وقد عزا عدد من أعضاء الهيئة التدريسية عدم اشتمال الخطة على المعارف والنظريات الكافية واللازمة للتدخل في مجال الكوارث الطبيعية ذلك إلى هدف القسم في تخريج ممارس عام، بحيث يمكنه أن يطوع المادة العلمية والمهارية كل على حسب موقع عمله، في حين تعزو الباحثة خلو البرامج التعليمية للخدمة الاجتماعية من المقررات الخاصة بالتدخل في حالات الكوارث الطبيعية بسبب تصميم هذه البرامج وفقا للمعطيات السائدة في ذلك الوقت، ووفقا لحاجة المجتمعات آنذاك، فقد كانت مواجهة الكوارث مقتصرة على جهات معينة مثل الجهات الأمنية وأجهزة الدفاع ولا وجود للأخصائيين الاجتماعيين في فرق العمل المشكلة لمواجهة أثار الكارثة، ولكن في ظل ظهور التوجهات الحديثة والتي أكدت على ضرورة وجود المختصين الاجتماعيين للتعامل مع كافة المشكلات الاجتماعية والنفسية التي خلفتها العديد من الكوارث الطبيعية على المجتمعات الإنسانية؛ ظهرت الحاجة إلى ضرورة وجود برامج تعليمية لتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين ليكونوا جزءا من فرق الاستجابة في حالة الكوارث والأزمات بكافة أنواعها.

وتتفق الباحثة مع توجهات أغلب آراء الهيئة التدريسية حول ضرورة اشتمال الخطة على المعارف والنظريات اللازمة للتدخل في الأزمات والكوارث وزيادة التركيز عليها في بعض المقررات المطروحة مثل: مقرر العمل مع الأفراد، ومقرر عمليات وتطبيقات العمل الاجتماعي مع الأفراد، ومقرر خدمات الرعاية الاجتماعية في عُمان.... إلخ وبمقرر آخر مختص ومستقل بتدخل الخدمة الاجتماعية في التعامل مع مشكلات الكوارث الطبيعية، طالما أصبح الأخصائي الاجتماعي عضوا في فرق العمل لمواجهة الكوارث والأزمات في السلطنة.

وفي هذا الإطار حدد أعضاء الهيئة التدريسية عددا من النظريات ونماذج التدخل التي ينبغي تخصيص مادة علمية لها ضمن الخطة الدراسية بغرض إعداد أخصائي اجتماعي قادر على التعامل مع كافة المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، مع ضرورة الاهتمام بكافة المتطلبات المعرفية والمتعلقة بالتدخل في الأزمات والكوارث الطبيعية وذلك عن طريق التوسع في النماذج المدروسة حاليا وربطها أكثر بآليات التدخل في مواجهة الأزمات والكوارث، ويمكن تحديد أهم هذه النظريات التي أجمع عليها أعضاء الهيئة التدريسية والتي تتضمنها الخطة على النحو التالي:

١. نظرية الأزمات Crisis Theory

٢. نظرية التدخل في الأزمات Crisis Intervention Theory

٣. نموذج التدخل في الأزمات Crisis Intervention Model، وهذا يتفق مع دراسة خلفة (٢٠١٤) والتي كشفت عن واقع استخدام نموذج التدخل في الأزمات مع ضحايا الكوارث والأزمات، وقدمت مجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة تقديم الدورات التدريبية المتخصصة حول نموذج التدخل في الأزمات وكيفية تطبيقه بفاعلية في الواقع الميداني.

٤. التركيز على اتجاه الممارسة العامة. حيث أصبح من المهم جدا أن تدرس الممارسة العامة على نحو ثابت ومؤسس وليس اختياري، وذلك لأنها من الاتجاهات الحديثة لممارسة العمل الاجتماعي وذلك لما تشتمل عليه من نماذج ونظريات ومهارات تتعلق بكيفية التعامل مع ظاهرة الكوارث والأزمات الانسانية.

بالإضافة إلى: مدخل التركيز على المهام، ومدخل العلاج القصير، والتمكين، ونموذج حل المشكلة والنماذج المعرفية والسلوكية، ونظرية الدور الاجتماعي، ونموذج الأنساق العامة.

كما وجه أحد أعضاء الهيئة التدريسية بإضافة نماذج جديدة تفيد في التدخل مع الأزمات واقترح منها النموذج الإسلامي، والنموذج الواقعي، والعلاج بالمعنى، من جانب آخر اقترح أحد أعضاء الهيئة التدريسية بتطوير التدريب الميداني في مؤسسات الطوارئ هذا مع الأخذ في الاعتبار أن كثيرا من برامج تعليم الخدمة الاجتماعية تفضل إعداد الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الماجستير وإعطائهم تدريب عملي في مؤسسات متخصصة للتعامل مع الأزمات والكوارث.

وترى الباحثة أنه من الممكن تطوير نماذج ونظريات حديثة خاصـــة بالتعامل مع الكوارث والأزمات من خلال الاستفادة من النماذج المطروحة والتي هي قيد الاستخدام في كافة المجالات، ويتفق ذلك مع ما قدمه العديد من المختصـين من النماذج النظرية المسـتحدثة في مجال الكوارث والتي يمكن أن يســـتعين بها الأخصـــائي الاجتماعي في مســـاعدة المنكوبين في التغلب على الضغوطات النفسية والاجتماعية ومنها ما أشار إليها زكور Zakour (1997) هو نموذج بارتون (Barton) للإجهاد الجماعي ومن أهم مزاياه أنه يسهم في مساعدة الأفراد في تحديد الموارد التي يمكن الاســتفادة منها لمواجهة الأزمات من خلال تحديد العلاقات بين النظم الفرعية وتحليلها لفهم النظام الاجتماعي بشكل أوسع.

وفي هذا الســـياق قدم أيضـــا روبرت Robert نموذج عملي لتوجيه الخدمة الاجتماعية في حالات الأزمات، حيث حدد مهام وأســاليب الخدمة الاجتماعية بتفصــيل كبير في مقالته والمتمثلة في "تقييم الأزمة والتدخل وعلاج الصـــدمات وأطلق عليه "نموذج التدخل العلاجي التكاملي"، وقد تناولته الباحثة في فصل الإطار النظري بشيء من التفصيل (Johnston, 2014).

الإجابة عن التساؤل الثاني: ما المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟

تعرض الباحثة في هذا الســياق اســتجابات مجتمع الدراســة عن أهم المتطلبات القيمية التي ينبغي توافرها لدى الأخصـــائي الاجتماعي عند تعامله مع المشــكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية وذلك على النحو التالي:

جدول (١٨)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد المتطلبات القيمية

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسية	المستوى	الترتيب
أحرص على الالتزام بســـرية المعلومـات الخـاصـــة بالمتضـــررين من الكارثة وكذلك المعلومات الســرية التي يتم تبادلها بين أعضاء الفريق.	٣,٩٨	٠,١٤	٩٩,٥		١
أؤمن أنه مهما كان حجم ضـغط العمل أثناء الكارثة فلابد من مراعاة كرامة المتضررين من الكارثة الطبيعية.	٣,٩٢	٠,٢٧	%٩٨		٢
أحرص على التعاون مع أعضـــاء الفريق في جو يســوده الاحترام لتحقيق التوقعات المهنية وقت الكارثة	٣,٩٢	٠,٣٤	%٩٨		٣
أحرص على الـدفـاع والمطـالبـة بحقوق ومصـــــالح المتضـــررين وخاصـــة كبار الســـن والمرضـــى وذوي الاحتياجات الخاصة.	٣,٨٦	٠,٣٥	%٩٦,٥		٤
احترم اختلافات الآراء وأســـاليب الممارســـة للزملاء والعاملين بالمهن الأخرى مع التعبير عن النقد من خلال القنوات المناسبة وبأسلوب يتسم بالمسئولية.	٣,٨٢	٠,٤٣	%٩٥,٥	قوي جدا	٥
احرص على تقبل كل الأفراد بكل خصـائصـهم الجسـدية والعقلية والانفعالية ومرجعياتهم الثقافية والدينية.	٣,٨٠	٠,٤٥	%٩٥		٦
احرص على تزويـد المتضـــررين من الكـارثـة بمعلومـات واضحة ودقيقة حول الخدمات التي يمكن الحصول عليها.	٣,٧٢	٠,٤٩	%٩٣		٧
أعتقد بأن مساعدة المتضررين من الكارثة يجب أن تكون في إطار العدالة والمساواة	٣,٧٠	٠,٧٠	%٩٢,٥		٨
أعتقد أنـه من حق المتضـــررين من الكـارثـة أن يقرروا مصيرهم بأنفسهم في بعض المواقف.	٢,٨٠	٠,٨٥	%٧٠	قوي	٩
القوة النسبية= ٩٣,١١%	**المتوسط الحسابي العام= ٣٣,٥٢**			**الانحراف المعياري= ٢,١٩**	

يوضـح الجدول (١٨) اسـتجابات مجتمع الدراسـة للعبارات الخاصـة ببعد المتطلبات القيمية للممارســة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشــكلات الاجتماعية والنفســية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، حيث تضمن البعد (٩) عبارات، وقد بلغت القوة النسبية للبعد (٩٣,١١) وتعد درجة قوية جدا وفقا للمعيار المعتمد في هذه الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد (٣٣,٥٢) وبـانحراف معيـاري (٢,١٩)، وقـد تراوحـت متوســطـات العبـارات في الجـدول أعلاه مـا بين

(٣,٩٨– ٢,٨٠)، في حين تراوحت القوة النسبية ما بين (٩٩,٥٪– ٧٠٪) وهي ما بين المستوين القوي جدا والقوي، فقد جاءت القوة النسبية بمستوى قوي جدا بواقع (٨) عبارات، وعبارة واحدة بمستوى قوي، مع توضيح ترتيبها تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي.

من خلال استقراء الجدول (١٨) يتضح أن عبارة "*أحرص على الالتزام بسرية المعلومات الخاصة بالمتضررين من الكارثة وكذلك المعلومات السرية التي يتم تبادلها بين أعضاء الفريق*"، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٨) وبقوة نسبية (٩٩,٥٪)، وتفسر الباحثة ذلك بأن مجتمع الدراسة على وعي عال بمبدأ السرية حيث يعتبر هذا المبدأ من المبادئ المهمة عند تقديم المساعدة للعملاء، حيث يساعد على كسب ثقة العملاء، مما ينعكس إيجابا على العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، ومن ثم تحقيق الهدف المنشود من عملية المساعدة، وهي من المسئوليات الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء والتي نص عليها الميثاق الأخلاقي الصادر عن الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) "يجب أن يحترم الأخصائي الاجتماعي خصوصية العملاء وأن يعتبر كل المعلومات التي توفرت لدية أثناء تقديم الخدمة المهنية سرية"، ثم جاءت في المرتبة الثانية كل من العبارتين "*أحرص على التعاون مع أعضاء الفريق في جو يسوده الاحترام لتحقيق التوقعات المهنية وقت الكارثة*" وعبارة "*أؤمن أنه مهما كان حجم ضغط العمل أثناء الكارثة فلابد من مراعاة كرامة المتضررين من الكارثة الطبيعية*" بمتوسط حسابي (٣,٩٢) وبقوة نسبية (٩٨٪) مع اختلاف الانحراف المعياري لكل منهما مما يدل ذلك على درجة وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية العمل الفريقي وقت الأزمات، لتحقيق الأهداف المنشودة، والمتمثلة في تجاوز الأزمة بأقل الخسائر، كما يعكس وعيهم بأهمية كرامة الأفراد مهما كان حجم ضغط العمل، كحق من حقوقهم الأساسية التي تنشد به المنظمات العالمية بحقوق الانسان.

في حين جاءت عبارة "*أعتقد أنه من حق المتضررين من الكارثة أن يقرروا مصيرهم بأنفسهم في بعض المواقف*" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٨٠) وبقوة نسبية (٧٠٪)، ويتضح ذلك من خلال استجابة المبحوثين بأن درجة اقتناعهم بمبدأ الحق في تقرير المصير كان بشكل قوي، على خلاف القيم الأخرى، ويختلف ذلك مع ما أشار إليه أعضاء الهيئة التدريسية، ويتفق مع الطرح الذي قدمه كل من سليمان وروج Suliman & Rogge (2002) حول تقييد الاستقلالية الفردية مع قيام منظمات

الاســـتجابة للطوارئ بتنفيذ عمليات ما بعد الكوارث، حيث يكون للناجين الحد الأدنى في القرارات المتعلقة بالإخلاء والمأوى ولكن في الوقت ذاته يجب أن تتاح للناجين الفرصة للتعرف على أوضاعهم الفريدة من الحياة أو احتياجاتهم الخاصــة، وترى الباحثة في ذلك أنه من الضــروري الالتزام بمبدأ حق تقرير المصـــير عند التعامل مع المنكوبين، إلا في الظروف الخاصـــة، حيث يمكن للأخصـــائي الاجتماعي اتخاذ القرارات الخاصة بهم لاسيما عندما تكون قرارات المتضررين من الكارثة قد تشكل عليهم خطرا يهدد حياتهم كرفضـــهم لإخلاء مناطق ســـكنهم إلى مواقع الإيواء، في هذا الموقف من الممكن أن يتخذ الأخصــائي الاجتماعي كافة الإجراءات الكفيلة بتحقيق المصــلحة العامة. ويتفق ذلك مع ما نص عليه الميثاق الأخلاقي الصادر عن الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعين (NASW) حيث نص على "على الأخصــائي الاجتماعي بذل قصــارى جهده لتحقيق أقصــى قدر من حق تقرير المصير للعملاء إلا في الظروف الخاصة"، ومن جانب آخر فقد أكد أعضاء الهيئة التدريسية على هذه القيم، وأفادوا بأن المتطلبات القيمية لا تخرج عن المتطلبات التي أقرتها المهنة لممارسيها وهي:

١. المعايير الأخلاقية المتعارف عليها (The Code of Ethics)، ولســلطنة عُمان ميثاق أخلاقي خاص مقترح من الجمعية العُمانية للاجتماعيين.

٢. قيم الممارسة المهنية: العدالة الاجتماعية والمساواة بين البشر، واحترام قيمة الإنسان، واحترام الكرامة الإنسـانية، والنزاهة، والكفاءة، وحسـن العلاقات بين البشـر، وقيمة خدمة الإنسـانية والاعتماد المتبادل بين بني الإنسان، وحق تقرير المصير المشروط، والنزاهة والوضوح، وجاء ذلك مساندا لما طرحه كل من سـليمان وروج (2002) Suliman & Rogge في ضـرورة المحافظة على قيم العدالة، واحترام الكرامة، وحق تقرير المصـير، والدفاع عن حقوق المستضـعفين وقد حث الاتحاد الدولي للأخصـائيين الاجتماعيين IFSW على المبادئ والقيم ذاتها التي تمت الإشـــارة إليها مســـبقا (Robb.2012)، وأشـــار زكور Zakour (n.d) إلى ضـــرورة التأكيد على التوزيع العادل للموارد ما بين المنكوبين، والاهتمام بتحسين مستويات المساواة في تقديم الخدمات للمتضررين من هذه الكوارث.

وترى الباحثة أن ارتفاع القوة النسبية لبعد المتطلبات القيمية في هذه الدراسة قد يفسر باحتواء الخطط الدراسية لتخصص العمل الاجتماعي على القيم الإنسانية والأخلاقية التي ينبغي أن يتحلى بها

الأخصـــائي الاجتماعي عند تقديم المســـاعدة، وإن كان لا يوجد مقرر خاص ومنفرد يتناول القيم والمعايير الأخلاقية ومن ثم، فالخطة الدراســـية الحالية قادرة على الإيفاء بالمتطلبات القيمية اللازمة، لاســـيما أن المعايير التي ينبغي أن يلتزم بها الأخصـــائي الاجتماعي في مجال الكوارث الطبيعية لا تخرج عن إطار القيم التي يلتزم بها الأخصـــائي الاجتماعي في المجالات الأخرى مثل: المجال المدرســـي أو الطبي، فالأخصـــائي الاجتماعي حري به الالتزام بقيم العدالة، والســـرية، واحترام كرامة الأفراد، وحق تقرير المصير في أي موقع يشغله ولا يقتصر الالتزام بها في مجالات محددة، وعليه لا يمكننا الجزم بوجود معايير أخلاقية خاصـــة فقط بمجال الكوارث الطبيعية، واتفق ذلك مع ما أفاد به غالبية أعضـــاء الهيئة التدريســـية بقدرة الخطة الحالية على تزويد دارســـي العمل الاجتماعي بالقيم الإنســـانية والأخلاقية التي لا بد أن يلتزم بها الأخصـــائي الاجتماعي في تعامله مع المنكوبين من الكوارث والنكبات.

ومن جانب آخر أفاد أحد الأســـاتذة المبحوثين أن الخطة الحالية تفي بجانب منها قد يصـــل إلى ٥٠ أو ٦٠٪، ويحتاج الأمر إلى تعديل الخطة الدراســـية لمزيد من التركيز على البعد القيمي والأخلاقي في مقررات التخصص. وفي إطار السياق ذاته يعتقد أحد الأساتذة أن الخطة لا تفي بذلك، لافتقارها للمقررات التي تختص بتأهيل الأخصـائي الاجتماعي في كيفية التعامل مع التداعيات النفسية والاجتماعية للكوارث الطبيعية، وهو بذلك يأتي رأيه مختلفا مع النتائج الحالية، والذي يتضـــح جليا من خلال مستوى القوة النسبية للبعد القيمي والذي يدل على اقتناع المبحوثين بها وبدرجة عالية.

إجابة التســـاؤل الثالث والمتمثل في: ما المتطلبات المهارية للممارســـة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟

في هذا السـياق سـوف تعرض الباحثة اسـتجابات مجتمع الدراسـة عن أهم المتطلبات المهارية التي ينبغي توافرها لدى الأخصـــائي الاجتماعي عند تعامله مع المشـــكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية وذلك على النحو التالي:

جدول (١٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقوة النسبية لبعد المهارات

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
لدي مهارة إجراء البحوث الاجتماعية على المتضررين من الكارثة.	٣,٦٤	٠,٤٨	٪٩١	قوي جدا	١
لدي مهارة الاتصال مع المتضررين من الكارثة.	٣,٢٨	٠,٧٠	٪٨٢		٢
لدي مهارة الاتصال الجيد مع المؤسسات التي تشارك في التخفيف من آثار الكوارث على المتضررين.	٣,١٦	٠,٧٣	٪٧٩	قوي	٣
لدي مهارة تسجيل الأنشطة والجهود المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وفرق الإغاثة.	٣,١٦	٠,٨٤	٪٧٩		٤
لدي مهارة في حصر الاحتياجات الضرورية للمتضررين من الكارثة.	٣,١٢	٠,٦٨	٪٧٨		٥
لدي مهارة في تحديد الأولويات لإشباع الاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة.	٣,١٢	٠,٧٩	٪٧٨		٦
لدي مهارة التقويم والمتابعة لجهود عمليات الإغاثة.	٣,٠٠	٠,٧٥	٪٧٥		٧
لدي المهارة في تقييم الأثار الاجتماعية والنفسية للكارثة.	٢,٩٨	٠,٦٨	٪٧٤		٨
لدي المهارة في تجميع الفرق التطوعية وتوجيهها لتقديم المساعدة للمتضررين من الكوارث.	٢,٩٨	٠,٧٩	٪٧٤,٥		٩
لدي مهارة إيجاد حلول بديلة وجديدة لمواجهة المشكلات المترتبة على الكارثة.	٢,٩٦	٠,٧٥	٪٧٤		١٠
لدي مهارة في سرعة الحصول على المعلومات المفيدة وقت الكارثة.	٢,٩٦	٠,٨٣	٪٧٤		١١
لدي مهارة التحويل للمؤسسات التي تقدم خدمات يحتاجها المتضررون من الكارثة.	٢,٩٢	٠,٥٢	٪٧٣		١٢
لدي المهارة في تقديم خدمات الإغاثة والإيواء للمتضررين.	٢,٩٢	٠,٧٧	٪٧٣		١٣
لدي المهارة في اكتشاف الحالات الأولى بالرعاية وقت حدوث الكارثة.	٢,٧٢	٠,٧٨	٪٦٨		١٤
لدي مهارة استخدام إمكانيات وموارد المجتمع المحلي ومؤسسا ته بمستوى عال.	٢,٦٤	٠,٨٠	٪٦٦		١٥
لدي المهارة في توقع الأزمات التي يمكن أن تحدث جراء الكارثة.	٢,٥٢	٠,٨٦	٪٦٣	متوسط	١٦
لدي المهارة في تقييم الخطط المنفذة أثناء الإغاثة.	٢,٣٤	٠,٨٢	٪٥٨,٥		١٧
لدي مهارة تنفيذ الخطة لمواجهة أثار الكارثة.	٢,٣٤	٠,٩١	٪٥٨,٥		١٨
لدي المهارة اللازمة في وضع خطة مواجهة أثار الكارثة.	٢,٢٠	٠,٨٥	٪٥٥		١٩
القوة النسبية= ٧٢,٣١%	**المتوسط الحسابي العام= ٥٤,٩٦**			**الانحراف المعياري= ٩,٣٢**	

يوضح الجدول (١٩) استجابات مجتمع الدراسة للعبارات الخاصة ببعد المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، حيث تضمن البعد (١٩) عبارة، وقد بلغت القوة النسبية للبعد (٧٢,٣١٪) وتعد درجة قوية وفقا للمعيار المعتمد في هذه الدراسة، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد (٥٤,٩٦) وبانحراف معياري (٩,٣٢)، وقد تراوحت متوسطات العبارات في الجدول أعلاه ما بين (٣,٦٤– ٢,٢٠)، في حين تراوحت القوة النسبية ما بين (٩١٪– ٥٥٪) وهي ما بين المستوين القوي جدا والمتوسط، فقد جاءت القوة النسبية بمستوى قوي جدا بواقع عبارتين و(١٣) عبارة بمستوى قوي، و(٤) عبارات بمستوى متوسط مع توضيح ترتيبها تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي، وتشير هذه النتائج إلى أن المبحوثين قد أفادوا بأنهم يتمتعون بقدر كبير من المهارات التي تساعدهم على التعامل مع الكوارث بشكل كبير.

وقد جاءت العبارة "*لدي مهارة إجراء البحوث الاجتماعية على المتضررين من الكارثة*" بالمرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٤) وبقوة نسبية (٩١%)، وتفسر الباحثة ارتفاع القوة النسبية في عبارة المهارة في البحوث الاجتماعية إنما يعود إلى تأهيل مجتمع الدراسة على إعداد البحوث الاجتماعية، حيث يعد أحد أهم المتطلبات الأكاديمية، وقد تم تخصيص عددا من المقررات الدراسية لإكساب الطلاب مهارة إعداد البحوث الاجتماعية، فضلا عن ذلك فقد تلقى مجتمع الدراسة قدرا من التدريب والتأهيل على إجراء البحوث باعتبارها أحد أهم الأعمال المناطة بالأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات العمل كوزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الدفاع، واستخدامها وبشكل فعال في دراسة الظواهر المختلفة، ودراسة الحالات الاجتماعية للخروج بمقترحات حيال ذلك، وهي السمة المشتركة بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة قنديل (٢٠١١)، حيث توصلت الدراسة إلى أن من أهم أعمال الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمركز الإغاثة، وإدارات الضمان الاجتماعي هو تقديم المساعدات العاجلة للمتضررين وإجراء البحوث الاجتماعية.

في حين جاءت في المرتبة الثانية عبارة "*لدي مهارة الاتصال مع المتضررين من الكارثة*" وذلك بمتوسط حسابي (٣,٢٨) وبقوة نسبية (٨٢٪)، وهي من المهارات اللازمة للعمل مع المتضررين من

الكارثة وقد ساعدت طبيعة عمل المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين على تنمية مهارة الاتصال مع المتضررين حيث يسند للأخصائيين الاجتماعين في كلا الجهتين مهمة التواصل مع المتضررين في وقت الأزمات للنظر في احتياجاتهم الاجتماعية ومن ثم رفع تقارير خاصة للجهات المعنية لاتخاذ اللازم. وتتفق هذه النتائج مع ما أكدت عليه دراسة كل من العدواني (٢٠١٤) وايرفاني وجوجوفاند Iravani.M & Ghojavand.K (2005)، ورابيلي Rapeli (2017)، وقنديل (٢٠١١) حول المهارات التي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي أن يتمتع بها في تعامله مع المشكلات الاجتماعية والنفسية للمتضررين من الكوارث الطبيعية مثل مهارة الاتصال، واستخدام وظيفة المؤسسة لمواجهة آثار الكارثة، ومهارة التخطيط والتأهب والاستعداد للكوارث لدى الأخصائيين الاجتماعيين، إلى جانب مهارة توزيع المواد والغذاء، ومهارة إدارة الوفيات، ومسح الاحتياجات، وتحديد الأشخاص المعرضين للخطر.

من جهة أخرى، فقد أشار أعضاء الهيئة التدريسية إلى أن البرنامج الدراسي يوفر قدرًا مناسبًا من مهارات الممارسة المهنية التي تساعد على التعامل مع الكوارث، غير أنهم أشاروا أيضًا إلى ضرورة تنوع المتطلبات المهارية التي ينبغي إكسابها لطلبة العمل الاجتماعي حتى يتمكنوا من التعامل بكفاءة مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، ومنها مهارة التخطيط، والمهارة في إدارة المواقف المصاحبة للكارثة، والمهارة في التنظيم والتنسيق، والمهارة في التوجيه، والمهارة في إجراء المقابلات والمهارة في تحديد أولويات الخدمات لمتضرري الكوارث، ومهارة الاتصال والتواصل مع المتضررين والجهات المختصة، والمهارة في استخدام الشبكات الالكترونية، والمهارة في تبادل المعلومات وتحليلها ومهارة العمل الفريقي، والمهارة في استخلاص المعلومات وتنقيتها، والمهارة في تحليل المعلومات والبيانات، والمهارة في تطبيق المداخل العلاجية المناسبة للتدخل أثناء الكوارث والاوبئة.

ومن خلال استقراء الجدول (١٩) يتضح أن عبارة *"لدي المهارة اللازمة في وضع خطة مواجهة أثار الكارثة"* جاءت في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (٢,٢٠) وبقوة نسبية (٥٥٪)، ومن الملاحظ كذلك المهارات المرتبطة بوضع خطة مواجهة الكارثة كتنفيذ الخطة وتقييمها جاءت أيضا بمستوى متوسط الأمر الذي يعكس توفر بعض المهارات الخاصة بمواجهة الكوارث لدى مجتمع الدراسة بمستوى متوسط وتعزو الباحثة ذلك إلى حداثة الموضوع بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين، حيث لم يتم

إشراكهم في وضع الخطط اللازمة للتعامل مع الكارثة بشكل كبير إلا في السنوات الأخيرة، ناهيك عن أن بعض المؤسسات لا تعطي الاهتمام الواجب لضرورة وجود الأخصائي الاجتماعي في فريق العمل المختص بمواجهة الكارثة، وفي حالة تم إشراكه فقد تسند له بعض الأعمال الإدارية التي تعوقه عن أداء دوره المتوقع مثل تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للمتضررين، كما أن قلة الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وعدم إيفاء الخطة الدراسية بالمقررات الخاصة بإدارة التعامل مع المشكلات الناجمة عن الكوارث والأزمات ساعد على تدني هذه المهارات، وإن كانت الخطة تحتوي على عدد من المقررات التي تتناول مهارات الأخصائي الاجتماعي عند تقديم المساعدة والتي يمكن أيضا تطويعها بما يتناسب مع التدخل في الكوارث ويتفق ذلك مع ما أجمع عليه أعضاء الهيئة التدريسية في أن الخطة الدراسية تقدم نظريًا مهارات الممارسة بصورة جيدة جدًا، أما على مستوى التدريب فإن بعض المؤسسات لا تتيح تنمية مهارات الطلبة من خلال مقرري التدريب العملي بالشكل المرغوب، وعلى مستوى الممارسة فهناك ضعف في الدورات التدريبية قبل وأثناء العمل، وبعض المؤسسات لا تضع إتقان المهارات المهنية كأحد مؤشرات تقييم الأداء الذاتي للأخصائي الاجتماعي. ولكن يبقى هناك نقص في مهارات الممارسة في أوقات الكوارث والأزمات مع الأخذ في الاعتبار أن هذا الموضوع لا يحظى بالتركيز المناسب في الخطط الدراسية. وهكذا فمن المطلوب تعديل الخطط الدراسية في برنامج العمل الاجتماعي على مستوى البكالوريوس وتحوله تجاه الممارسة العامة. وقد جاء ذلك أيضا متوافقا مع الطرح الذي قدمه كل من فهروداين وآخرون Fahrudin et al (2002) حيث توصلت دراستهم إلى أن أقلية من الأخصائيين الاجتماعيين الذين شاركوا في الإعداد لمواجهة الكوارث المحتملة، وفي الاستجابة للأحداث الفعلية وفي بعض الأحيان كانوا جزءا من فرق الحكومة المركزية أو المحلية أو منظمة الإغاثة الوطنية، وفي بعض الحالات شارك الأخصائيون الاجتماعيون في العمل الإداري بدلا من التركيز على التأثير النفسي والاجتماعي للكارثة.

وبناءً على ما سبق فإن الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين في التدخل في الأزمات يحتاجون إلى امتلاك العديد من المهارات والصفات الإضافية التي يجب أن تتوفر لدى مستجيبي الطوارئ النموذجيين، والتي من بينها الوعي بالظرف الطارئ القاسي، والقدرة على حل المشكلات، والتعاطف والقدرة على التكيف العاطفي، كما أن في بعض الحالات قد يحتاجون إلى تقديم التوجيه والدعم للفاعلين الآخرين

في تقديم الدعم الاجتماعي أو أولئك المتطوعون الذين قد يعانون من صـــدمات عاطفية تصـــيبهم (Careers,2018)، واتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة عرفان (٢٠٠٦) حول المهارات التي يمكن أن يعتمد عليها الأخصـــائي الاجتماعي الدولي ومن أهمها مهارة إدارة الكوارث والأزمات العالمية. وقد أكد جواديان (2007) Javadian على ذلك من خلال طرحه مجموعة من المهارات التي ينبغي أن يتمتع بها الأخصائي الاجتماعي عند الاستجابة للكوارث والمتمثلة في دعم الموقف، وتعزيز الأمل، والتوكيد والتركيز والتدريب، وتطوير الحلول، والإحالة، ومن ثم، فهناك حاجة لإدراج بعض المهارات النوعية في البرامج الدراسية والدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث.

إجابة التساؤل الرابع: ما دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟

في هذا المحور تهدف الباحثة إلى عرض اســتجابات مجتمع الدراســة لتحديد الدور الذي يقوم به الأخصـــائيون الاجتماعيون في التعامل مع المشــكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وقد قامت الباحثة بتحديد الدور وفقا لثلاثة مراحل متمثلة في دور الأخصـــائي الاجتماعي في مرحلة التخطيط لإدارة الكارثة ودور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودوره بعد الكارثة، فقد جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً: الدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكوارث الطبيعية

جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والقوة النسبية لدور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
أســـاهم في تحديد الاحتياجات الأكثر اســـتعجالا التي يحتاجها المتضررون من الكارثة.	٢,٥٠	٠,٨٦	%٦٢,٥	متوسط	١
أقوم بوضـع خطة متكاملة لتوفير الاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة.	٢,٣٢	٠,٨١	%٥٨		٢
احرص على تجهيز أماكن الإيواء والتأكد من توفر كافة الاحتياجات الأساسية التي يحتاجها المتضررين من الكارثة.	٢,١٦	٠,٩٥	%٥٤		٣
أحرص على استخدام الأساليب العلمية في تحليل أخطاء معالجة كوارث سابقة في مجتمعات أخري.	٢,٠٢	٠,٨٢	%٥٠,٥		٤

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
أشـارك في إعداد سـجلات لحصـر الأضـرار، وحصـر الإمكانيات الموجودة في المجتمع التي يمكن الاســتفادة منها حال وقوع الكارثة.	٢,٠٠	٠,٩٠	%٥٠		٥
أســاهم في إعداد تقارير بالكوارث المحتملة التي يتعرض لها المجتمع مستقبلا.	١,٩٦	٠,٨٣	%٤٩	ضعيف	٦
أشــارك في وضــع ســيناريوهات للتدريب على كيفية إدارة الكارثة.	١,٧٦	٠,٧٤	%٤٤		٧
أشارك في وضع خطة لإخلاء المتضررين من موقع الكارثة.	١,٦٦	٠,٨٢	%٤١,٥		٨
أشارك في تشكيل لجان الطوارئ.	١,٥٤	٠,٧٦	%٣٨,٥		٩
القوة النسبية = ٤٩,٧٧%	**المتوسط الحسابي العام= ١٧,٩٢**			**الانحراف المعياري= ٥,٩٢**	

يوضــح الجدول (٢٠) اســتجابات مجتمع الدراســة حول عبارات البعد الخاص بالدور الفعلي للأخصــائي الاجتماعي في التخطيط لمواجهة الكارثة، حيث تضــمن هذا البعد (٩) عبارات، وبلغت القوة النسبية (٤٩,٧٧٪) ومن ثم يوصف مستوى البعد بالمستوى الضعيف –حسب المعيار المعتمد في هذه الدراسة– في حين بلغ المتوسط الحسابي للبعد (١٧,٩٢)، بانحراف معياري (٥,٩٢)، وقد تم ترتيب العبارات تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي.

عند اســتقراء الجدول (٢٠) نجد أن عبارة "*أســاهم في تحديد الاحتياجات الأكثر اســتعجالا التي يحتاجها المتضــررون من الكارثة*" تصــدرت المرتبة الأولى في البعد، بمتوســط حســابي (٢,٥٠) وبانحراف معياري (٠,٨٦) وبقوة نســبية بلغت (٦٢٪) وهي ذات مســتوى متوســط، ويرتبط ذلك بالمعارف التي بحوزة الأخصائيين الاجتماعيين، حيث يملكون قدرا من المعرفة في تحديد الاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة، لاســيما الاحتياجات الاجتماعية، الأمر الذي يمكنهم من وضــع خطة متكاملة لتلبية تلك الاحتياجات من خلال اســتثمار الموارد والإمكانيات المتاحة لهم في إطار اللوائح والقوانين المنظمة للعمل في المؤســســات التي يعملون فيها ويتضــح ذلك جليا من خلال العبارة "*أقوم بوضــع خطة متكاملة لتوفير الاحتياجات الأســاســية للمتضــررين من الكارثة*" والتي جاءت في المرتبة الثانية، بمتوســط حســابي (٢,٣٢)

وبانحراف معياري(٠,٧٦) وبقوة نسبية (٥٨٪)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة قنديل (٢٠١١) التي تؤكد قيام الأخصائي الاجتماعي بتقديم المساعدات العاجلة للمتضررين في حالة الإصابة أو الوفاة وقت الكارثة.

في حين جاءت في المرتبة الثالثة عبارة *"أحرص على تجهيز أماكن الإيواء والتأكد من توفر كافة الاحتياجات الأساسية التي يحتاجها المتضررين من الكارثة"* بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وبانحراف معياري (٠,٩٥) وبقوة نسبية (٥٤٪)، وتعزو الباحثة ذلك إلى مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تفعيل قطاع الإغاثة والإيواء التابع للجنة الوطنية للدفاع المدني، حيث يتم الاستعانة بالمختصين الاجتماعيين بوزارة التنمية الاجتماعية لغرض توفير أماكن الإيواء للمتضررين، والتأكد من جاهزيتها، من حيث توفير المواد الغذائية والمستلزمات الحياتية، علما بإن إدارة هذا القطاع تؤول إدارته إلى وزارة التنمية الاجتماعية مع عدد من الجهات الأخرى مثل قوات السلطان المسلحة، وشرطة عُمان السلطانية، ووزارة التربية والتعليم وغيرها من الجهات، فضلا عن ذلك يخضع منتسبي قوات السلطان المسلحة لتدريبات عملياتية مختلفة، حيث يتم مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في بعض هذه التدريبات، وتسند لهم بعض الأعمال التخصصية مثل تقديم خطط الإغاثة والإيواء، وتجدر الإشارة إلى أن هذه العبارة جاءت بمستوى متوسط بالرغم من مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تفعيل قطاع الإغاثة والإيواء، وتفسر الباحثة ذلك بعدم مشاركة جميع أفراد مجتمع الدراسة في ذلك لأسباب تتعلق باختلاف طبيعة عملهم في مؤسسات العمل إلى جانب سنوات خبرتهم التي تلعب دورا بارزا في تحديد مشاركتهم في مثل هذه الأعمال.

في حين جاءت في المرتبة الرابعة عبارة *"أحرص على استخدام الأساليب العلمية في تحليل أخطاء معالجة كوارث سابقة في مجتمعات أخرى"* بمتوسط حسابي (٢,٠٢) وبانحراف معياري (٠,٨٢) وبقوة نسبية بلغت (٥٠,٥٪)، وهذا الأمر يتوقف بشكل كبير على مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في اللجان المتخصصة لمواجهة الكوارث والأزمات، حيث نجم عن هذه المشاركة رغبة بعض الأخصائيين الاجتماعيين في تطوير الجوانب المعرفية لديهم لغرض إثبات أهمية وجودهم في فرق الاستجابة وذلك من خلال الاطلاع على تجارب الدول الأخرى والاستفادة منها من خلال تحديد إيجابياتها وسلبياتها، وتفادي الأخطاء التي وقعت فيها.

كما يمكن أن نلاحظ من خلال نتائج الجدول السابق أيضا أن درجة مشاركة مجتمع الدراسة ضعيفة في إعداد التقارير الخاصة بالكوارث المحتملة التي يتعرض لها المجتمع مستقبلا؛ وتفسر الباحثة ذلك بسبب حداثة وجود الأخصائي الاجتماعي في اللجان المتخصصة لمواجهة الكوارث، وضعف الدعم المؤسسي لهم، كما لوحظ ضعف مشاركة المبحوثين في وضع سيناريوهات للتدريب على كيفية إدارة الكارثة، ويعود ذلك إلى طبيعة العمل في المؤسسة، فهناك ندرة في المؤسسات التي تسعى لتصميم سيناريوهات للتدريب على إدارة الكارثة، كما أن مشاركة المبحوثين في وضع خطط الإخلاء للمتضررين لا تزال ضعيفة لاقتصارها فقط على عدد معين من الأخصائيين الاجتماعيين والذي يتم اختيارهم وفق معايير معينة مثل المنصب الوظيفي.

وقد جاءت عبارة *"أشارك في تشكيل لجان الطوارئ"* المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١,٥٤) وبانحراف معياري (٠,٧٦) وبقوة نسبية بلغت (٣٨,٥٪) ويرتبط ذلك وبشكل وثيق بضعف مهارة مجتمع الدراسة في وضع الخطط، وتنفيذها وتقييمها، ويعود السبب في ذلك إلى ضعف التأهيل والتدريب لدى الأخصائيين الاجتماعيين في هذا الجانب.

وبشكل عام نجد أن البعد الخاص بالدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي ذا مستوى ضعيف، فهناك انخفاض في مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في التخطيط لإدارة الكارثة ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة عرفان (٢٠٠٧) حيث توصلت إلى ضعف معارف الأخصائيين الاجتماعيين في الاستعداد لإدارة الكارثة.

وتختلف نتيجة الدراسة الراهنة مع ما طرحته بتول Batool (2017) في توجب مشاركة الأخصائيين الاجتماعين في التخطيط لإدارة الكارثة من حيث تطوير السياسة وتقييم المخاطر المحتملة والآثار المحتملة على المجتمعات، وتعزيز القدرات اللازمة لإدارة جميع أنواع الطوارئ وتحقيقها بشكل فعال، وتوفير المعدات والأجهزة، رصد وتقييم الوثائق ونشر الممارسات الجيدة لاستراتيجيات وآليات التنفيذ.

ثانياً: دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة

جدول (٢١)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والقوة النسبية لبعد دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
أحرص على مساعدة الأسر في الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها.	٢,١٦	١,٠٩	%٥٤	متوسط	١
أساهم في تنفيذ الخطط لغرض توزيع المساعدات والاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة.	٢,١٢	١,٠٦	%٥٣		٢
أشارك في توعية المتضررين بالكارثة وآثارها.	٢,١٢	١,١٧	%٥٣		٣
أحرص على الاتصال بالعائلات والأسر المتضررة ومواساتها.	٢,٠٤	١,٠٨	%٥١		٤
أقوم بحصر المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين والتواصل مع الجهات المختصة للتعامل معها.	٢,٠٢	١,٠٥	%٥٠,٥		٥
أقوم بإحالة الحالات الحرجة للمتضررين إلى الجهات المختصة.	١,٩٤	١,٠٣	%٤٨,٥	ضعيف	٦
احرص على متابعة الأحوال المعيشية للمتضررين في أماكن الإيواء.	١,٩٤	١,٠٧	%٤٨,٥		٧
أشارك في حث المتطوعين للمشاركة في فريق الإغاثة، وتدريبهم على كيفية التعامل مع الكارثة حال وقوعها.	١,٩٢	٠,٩٦	%٤٨		٨
أشارك في عقد لقاءات مع المتضررين من الكارثة للوقوف على احتياجاتهم.	١,٨٨	١,٠٦	%٤٧		٩
أشارك في تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.	١,٧٨	١,٠١	%٤٤,٥		١٠
القوة النسبية **٥١,٤**	**المتوسط الحسابي العام** **٢٠,٥٦**		**الانحراف المعياري** **٩,٧١**		

يوضح الجدول (٢١) استجابات مجتمع الدراسة حول عبارات البعد الخاص بالدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، حيث تضمن هذا البعد (١٠) عبارات، وبلغت القوة النسبية له (٥١,٤٪) وهي ذو مستوى متوسط –حسب المعيار المعتمد في هذه الدراسة– في حين بلغ المتوسط الحسابي للبعد (٢٠,٥٦) بانحراف معياري(٩,٧١)، حيث تراوحت القوة النسبية للبعد ما بين (٥٤٪–٤٤,٥٪) وهي ما بين المتوسط والضعيف، وقد تم ترتيب العبارات تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي.

وفيما يتعلق بترتيب العبارات حسب المتوسطات الحسابية، أوضحت نتائج الجدول السابق بأن عبارة "*أحرص على مساعدة الأسر في الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها*" جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وبقوة نسبية (٥٤٪)، وهي من أدوار الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، والتي تتمثل في تلبية احتياجات المتضررين على مستوى (الفرد، والأسرة، والمجتمع)، وربطهم بالموارد والإمكانيات التي تمكنهم من إشباع هذه الاحتياجات ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه بتول (2017) Batool في تحديدها لأدوار الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة ومن ضمنها تلبية الاحتياجات الأساسية للمتضررين، في حين جاءت في المرتبة الثانية كل من العبارتين "*أساهم في تنفيذ الخطط لغرض توزيع المساعدات والاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة*" وعبارة "*أشارك في توعية المتضررين بالكارثة وآثارها*" بمتوسط حسابي (٢,١٢) وبقوة نسبية (٥٣٪) مع اختلاف الانحراف المعياري، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة عرفان (٢٠٠٧) التي توصلت إلى وجود ضعف في دور الأخصائي الاجتماعي في المشاركة في تنفيذ الخطط المعدة لاستقبال وتوزيع المعونات على المتضررين من الكارثة.

وقد جاءت في المرتبة الرابعة عبارة "*أحرص على الاتصال بالعائلات والأسر المتضررة ومواساتها*" بمتوسط حسابي (٢,٠٤) وبقوة نسبية (٥١٪)، وهي من الأدوار الضرورية التي توجب على الأخصائي الاجتماعي القيام بها، حيث تسبب الكوارث بالكثير من المشكلات والصدمات العاطفية والنفسية، كفقدان أحد أفراد العائلة، أو فقدان الممتلكات، وعليه يعد تدخل المختصين في هذا الجانب أمرا ضروريا، وذلك من خلال الاتصال بالأسرة وتقديم المواساة، والدعم النفسي والاجتماعي لها، ويتفق ذلك مع ما أشار إليه جونستون Johnston (2014) في بحثه حول تدخل الخدمة الاجتماعية في مختلف مراحل الكارثة وهو نموذج تطبيقي للتجربة في آسيا أوضح فيها مهام الخدمة الاجتماعية والمناصب والأدوار التي يشغلها الأخصائي الاجتماعي والطرق التخصصية في كل مرحلة من مراحل الكارثة، حيث أكد بأن دور الأخصائي الاجتماعي في مرحلة التأثير هو التواصل والاتصال مع العائلات وتقديم التعازي لهم، وقد تبعتها عبارة "*أقوم بحصر المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين والتواصل مع الجهات المختصة للتعامل معها*" بمتوسط حسابي (٢,٠٢) وبقوة نسبية (٥٠,٥٪)، حيث أن الكوارث تؤدي إلى ارتفاع معدل الضغوطات النفسية والاجتماعية للمتضررين، وبالتالي فإن تدخل مهنة الخدمة الاجتماعية لمواجهة هذه الضغوطات يساعدهم في التكيف مع هذه الضغوط، ويحسن من قدرتهم على التعايش مع الظروف التي خلفتها

الكارثة ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه بتول (2017) Batool في ضرورة تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمتضررين أثناء الكارثة، ويتفق أيضا مع ما أشار إليه جونستون (2014) Johnston في بحثه عن مراحل الكارثة، حيث توصل إلى أن المتضررين من الكارثة يمرون بمرحلة اكتئاب تتطلب من المختصين تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهم، كما أشار إلى أساليب تدخل الخدمة الاجتماعية في مرحلة خيبة الأمل والمتمثلة في أسلوب الممارسة المباشرة مع الفرد والأسرة والمجتمع والخدمة الاجتماعية النفسية، والصحة العقلية، وذلك تأكيدا منه على أهمية الدعم الاجتماعي والنفسي في هذه المرحلة ومن خلال هذه النتيجة يمكننا ربطها بنموذج التدخل في الأزمات والذي يهدف إلى إعادة التوازن النفسي للمتضررين من الكوارث وذلك على اعتبار أنهم يقابلون حدثا يشتت من تفكيرهم، ويسبب لهم الاضطرابات الانفعالية المختلفة، ومن ثم فإن استخدام استراتيجيات نموذج التدخل في الأزمات سوف يسهم في استعادة توازنهم النفسي، والتعايش مع الأحداث.

وفي المقابل يتضح من نتائج الجدول (٢١) وجود ضعف في أداء الأخصائي الاجتماعي لبعض أدواره أثناء الكارثة ومنها ضعف مشاركته في إحالة الحالات الحرجة من المتضررين إلى الجهات المختصة وحرصه على متابعة الأحوال المعيشية للمتضررين في أماكن الإيواء، حيث جاءت هاتان العبارتان بمتوسط حسابي (١,٩٤) وبقوة نسبية ٤٨,٥٪ وهو مستوى ضعيف، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو النيل (١٩٩٦) التي أوضحت وجود قصور واضح في دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات التي يعاني منها المتضررون في أماكن الإيواء، وتعزو الباحثة ذلك إلى ضعف مشاركة مجتمع الدراسة في اللجان الخاصة بمواجهة الكوارث الطبيعية، وإن كانت هناك مشاركة من جانب الأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التنمية الاجتماعية في تفعيل قطاع الإغاثة والإيواء ولكن لا يزال الأمر في مرحلة البداية، حيث يتم اختيار الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين وفقا لمعايير خاصة بالمنصب الوظيفي إلى جانب سنوات الخبرة الأمر الذي يعيق باقي مجتمع الدراسة من المشاركة في مثل هذه الأعمال وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه جونستون Johnston (2014) الذي أكد على دور الخدمة الاجتماعية في متابعة الأسر في أماكن الإيواء وتحديدا في مرحلتي التأثير، وخيبة الأمل في مراحل الكارثة.

كما جاءت عبارة *"أشارك في حث المتطوعين للمشاركة في فرق الإغاثة وتدريبهم على كيفية التعامل مع الكارثة حال وقوعها"* بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وبقوة نسبية (٤٨٪)، وتعتبر مشاركة ضعيفة من جانب مجتمع الدراسة، وتختلف هذه النتيجة مع ما طرحه جونستون Johnston (2014) حيث يلعب الأخصائي الاجتماعي دور المنسق والممكن طوال مرحلة التأثير، ومرحلة خيبة الأمل، ومرحلة الانتعاش ومن بين أبرز أدواره هو التنسيق بين الفرق التطوعية، واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة قنديل (٢٠١١) والتي أكدت على دور الأخصائي الاجتماعي في تدريب المتطوعين والإشراف عليهم وقت الأزمات والكوارث.

بينما جاءت عبارة *"أشارك في عقد لقاءات مع المتضررين من الكارثة للوقوف على احتياجاتهم"*، بمتوسط حسابي (١,٨٨) وبقوة نسبية (٤٧٪)، وتفسر الباحثة ذلك بتعذر إجراء مقابلات ولقاءات مباشرة بين المتضررين من الكارثة والأخصائيين الاجتماعيين، وذلك نظرا للحالة النفسية التي يمر بها المنكوبون أثناء الكارثة، فهم يشعرون بحالة من الخوف والهلع والتي لا تمكنهم في تلك اللحظة من حضور اللقاءات.

في حين جاءت العبارة *"أشارك في تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء"* في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (١,٧٨) وبقوة نسبية (٤٤,٥٪)، ويعود السبب في ذلك إلى ضعف مهارة مجتمع الدراسة في وضع وتنفيذ الخطة كما يعود السبب إلى طبيعة خصائص مجتمع الدراسة من حيث الخبرة والتي ترتكز في أقل من عشر سنوات وذلك بنسبة (٥٤٪)، حيث شكلت نصف مجتمع الدراسة، الأمر الذي حال دون مشاركتهم في حالات الطوارئ التي شهدتها السلطنة مثل إعصار جونو وإعصار فيت فضلا عن أن الدراسة الحالية لم تشمل الأخصائيين الاجتماعيين الذين كان لهم باع طويل في المشاركة الفعالة في تفعيل خطط الإخلاء وذلك بسبب إحالتهم إلى التقاعد في فترة جمع البيانات، وتختلف هذه النتيجة مع ما طرحته دراسة بتول Batool (2017)، والتي أكدت على تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.

ثالثاً: دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة

جـدول (٢٢)

يوضح المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والقوة النسبية لبعد دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
أعمل على بث الثقة لدى المتضـررين في إمكانية تحسـين أحوالهم نحو الأفضل.	٢,٢٠	١,١٧	٥٥٪	متوسط	١
أقوم على متابعة المتضررين للتأكد من مدى استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم.	٢,٠٢	١,٠٩	٥٠,٥٪		٢
أساهم في إعادة شبكة العلاقات الاجتماعية بين المتضررين في الكارثة.	٢,٠٠	٠,٩٨	٥٠٪		٣
أســاهم في حصــر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع والتي يمكن الاستفادة منه في إعادة بناءه.	٢,٠٠	١,٠٨	٥٠٪		٤
أساهم في تحديد الاحتياجات المطلوبة لدعم خطط مواجهة آثار الكارثة.	١,٩٦	١,٠٢	٤٩٪	ضعيف	٥
أحرص على استخدام الأساليب العلمية في تقييم الأضرار الناجمة عن الكارثة.	١,٩٦	١,١٠	٤٩٪		٦
أساهم في حصر الصعوبات التي واجهت فريق إدارة الإغاثة.	١,٨٨	٠,٩٨	٤٧٪		٧
اســتخدم الأســلوب العلمي في كتابة تقارير عن أوضــاع المنطقة المتضررة من الكارثة.	١,٨٦	١,١٠	٤٦,٥٪		٨
أشجع المواطنين على وضع خطة لإعادة بناء مجتمعهم.	١,٧٨	٠,٩١	٤٤,٥٪		٩
أســعى لإعداد مقترحات لتقديمها إلى الجهات المحلية والدولية التي تمنح إعانات مادية ومالية للمجتمعات المتضررة من الكارثة	١,٧٢	١,٠١	٤٣٪		١٠
القوة النسبية= ٤٨,٤٥%	**المتوسط الحسابي العام= ١٩,٣٨**		**الانحراف المعياري= ٩,٠٦**		

يوضــح الجدول (٢٢) اســتجابات مجتمع الدراســة للعبارات الخاصــة ببعد دور الأخصــائي الاجتماعي بعد الكارثة، حيث تضــمن البعد (١٠) عبارات، وقد بلغت القوة النســبية للبعد (٤٨,٤٥٪) وتعد درجة ضـعيفة وفقا للمعيار المعتمد في هذه الدراسـة، في حين بلغ المتوسـط الحسـابي العام للبعد (١٩,٣٨) وبانحراف معياري (٩,٠٦)، وقد تراوحت متوســطات العبارات في الجدول أعلاه ما بين (٢,٥٠–١,٧٢) في حين تراوحت القوة النسبية ما بين (٥٥٪ –٤٣٪) وهي ما بين المستوين المتوسط والضــعيف، فقد جاءت القوة النســبية بمســتوى متوســط بواقع (٤) عبارات، و(٦) عبارات بمتوســط ضعيف، مع توضيح ترتيبها تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي.

وعند الاطلاع على ترتيب العبارات، يتضـــح من الجدول (٢٢) أن عبارة "*أعمل على بث الثقة لدى المتضررين في إمكانية تحسين أحوالهم نحو الأفضل*" بمتوسط حسابي (٢,٢٠) وبقوة نسبية (٥٥٪)، حيث يبدأ المتضـــررون التعايش والتكيف مع الأوضـــاع الجديدة من بعد الكارثة، وعليه فإن الأخصـــائي الاجتماعي يلعب دورا بارزا في تشـــجيع المتضـــررين وبث الثقة لديهم لتحســـين أحوالهم من خلال الاعتماد على ذواتهم والوقوف على إمكانياتهم، والعمل على اســـتثمارها مما يســـهم في بناء المجتمع، الأمر الذي ينعكس إيجابا على زيادة ثقة المجتمع في إمكانياته لمواجهة المشكلات التي يمكن أن تطرأ على واقع المجتمع، ويختلف ذلك مع ما توصـــلت إليه نتائج عرفان (٢٠٠٧) في انخفاض مســـتوى الدور الذي يؤديه الأخصـــائي الاجتماعي في المســـاعدة في بث الثقة لدي المتضـــررين في إمكانياتهم لتحسين أحوالهم المعيشية.

بينما جاءت في المرتبة الثانية عبارة "أقوم على متابعة المتضـــررين للتأكد من مدى اســـتفادتهم من الخدمات المقدمة لهم" بمتوسـط حسـابي (٢,٠٢) وبقوة نسـبية (٥٠٪)، ويتفق ذلك مع دراسـة جونسـتون Johnston (2014) حيث يؤدي الأخصـــائيون الاجتماعيون دورًا مهمًا في مرحلة إعادة الإعمار، حيث يعملون كمدافعين، ومنظمين اجتماعيين، ومخططين اجتماعيين. كما يتطلب أداء هذا الدور مهارات الوســـاطة والتفاوض، ويهتم الأخصـــائي الاجتماعي في هذه المرحلة بتقييم الخدمات المقدمة للمتضررين لغرض تطويرها نحو الأفضل ليتسنى لهم الاستفادة منها بشكل أكبر.

ثم جاءت كل من العبارتين "*أسـاهم في إعادة شـبكة العلاقات الاجتماعية بين المتضـررين في الكارثة*"، وعبارة "*أساهم في حصر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع والتي يمكن الاستفادة منه في إعادة بنائه*" بمتوسط حسابي (٢,٠٠) وبقوة نسـبية (٥٠٪) مع اختلاف الانحراف المعياري، ويختلف في ذلك مع ما توصـلت إليه دراسـة عرفان (٢٠٠٧) حول انخفاض دور الأخصـائي الاجتماعي في حصـر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع، كما أن دوره لم يتضـــح في إعادة شـــبكة العلاقات الاجتماعية، وتتفق مع دراســـة عرفان، وصـــوفي (٢٠٠٩) في دور الخدمة الاجتماعية في زيادة التماســـك الاجتماعي لأفراد المجتمع في حالات الكوارث العامة وذلك انطلاقا من أن المساندة الاجتماعية تؤهل أفراد المجتمع لمواجهة الكوارث

المستقبلية في حالة حدوثها، كما أن مساندة الآخرين تلعب دورا علاجيا في تحقيق التوافق الإيجابي مع الكارثة، وهي تعتبر في حد ذاتها أكثر أهمية من المساعدة بالمال كما يتفق ذلك مع ما توصلت إليها دراسة قنديل (٢٠١١) التي أكدت على قيام الأخصائي الاجتماعي بمساندة الأسر المتضررة من الكوارث على تحسين العلاقات الاجتماعية بين أفرادها.

ومن خلال الاطلاع على الجدول (٢٢) يتضح وجود ضعف في أداء الأخصائي الاجتماعي في استخدام الأساليب العلمية في تقييم الأضرار الناجمة عن الكارثة، ومساهمته في تحديد الاحتياجات المطلوبة لدعم خطط مواجهة آثار الكارثة. ومساهمته في حصر الصعوبات التي واجهت فريق إدارة الإغاثة واستخدامه للأسلوب العلمي في كتابة تقارير عن أوضاع المنطقة المتضررة من الكارثة، وفي تشجيعه للمواطنين على وضع خطة لإعادة بناء مجتمعهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عرفان (٢٠٠٧) بوجود ضعف في تشجيع المواطنين على بناء المجتمع، وتختلف مع دراسة جونستون Johnston (2014) الذي أكد على ضرورة مشاركة الناجين في مرحلة إعادة الإعمار لإعادة التطوير بنجاح، ولا تقتصر إعادة التطوير على البيئة المادية وإنما يشمل التطوير الكامل للجوانب: السياسية، والاقتصادية، والبيئية والاجتماعية، والنفسية التي لا يمكن تجنبها في عملية متكاملة، حيث ترى الباحثة أن إعادة الإعمار عملية مشتركة تستوجب التعاون والتكاثف بين الحكومة وأفراد المجتمع، كما اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة قنديل (٢٠١١) التي أظهرت أن من أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع المتضررين من الكوارث استراتيجية المشاركة من جانب العملاء للتكيف مع الواقع بعد الأزمة ولإعادة التوازن والتخفيف من الآثار النفسية والجسمية للكارثة، وتقوية قدرات العملاء على مواجهة مواقف الأزمة.

في حين جاءت في الترتيب الأخير عبارة *" أسعى لإعداد مقترحات لتقديمها إلى الجهات المحلية والدولية التي تمنح إعانات مادية ومالية للمجتمعات المتضررة من الكارثة"* وذلك بمتوسط حسابي (١,٧٢) وبقوة نسبية (٤٣٪) وتتفق مع دراسة عرفان (٢٠٠٧)، من حيث وجود قصور من جانب الأخصائي الاجتماعي في رفع المقترحات إلى الجهات المحلية التي تقدم الدعم المادي للمتضررين، وتفسر

الباحثة ذلك في ضوء طبيعة سياسات المؤسسات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي، والتي تحد من قدرة الأخصائي الاجتماعي في مخاطبة الجهات الخيرية وذلك وفقا للإجراءات والقوانين المعمول بها في هذا الشأن.

تلخيص استجابات المبحوثين لمحور دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية (التخطيط لمواجهة الكارثة، وأثناء الكارثة وبعد الكارثة):

جدول (٢٣)

مقارنة المتوسطات الحسابية والقوة النسبية لأبعاد دور الأخصائي الاجتماعي

الأبعاد الفرعية	المتوسط الحسابي	القوة النسبية	المستوى
الدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لمواجهة الكارثة	١٧,٩٢	٤٩,٧٧٪	ضعيف
دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة	٢٠,٥٦	٥١,٤٪	متوسط
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	١٩,٣٨	٤٨,٤٥٪	ضعيف
المجموع	**٥٧,٨٦**	**٤٩,٨٪**	**ضعيف**

يوضح جدول (٢٣) ترتيب الأبعاد الخاصة بمحور دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية (مرحلة التخطيط لمواجهة الكارثة، وأثناء الكارثة، وبعد الكارثة)، حيث بلغت إجمالي القوة النسبية للمحور (٤٩,٨٪) وهي تعد منخفضة، وبمتوسط حسابي (٥٧,٨٦) الأمر الذي يوضح انخفاض مستوى مجتمع الدراسة في أداء دوره في مراحل الكارثة ومن ثم تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو النيل (١٩٩٦)، والسيد (٢٠٠٧)، وخلفة (٢٠١٤) وعرفان (٢٠٠٧)، التي توصلت إلى وجود قصور واضح في دور الأخصائي الاجتماعي في مرحلة التخطيط لإدارة الكارثة وأثناءها وبعد الكارثة، وتفسر الباحثة انخفاض مستوى الأداء لدى مجتمع الدراسة في التصدي للمشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية إنما يعود إلى عدة معوقات يمكن إيجازها في: الإعداد الأكاديمي لخريجي قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ومعوقات تعود إلى مؤسسات العمل، ومعوقات تعود إلى التخطيط، ومعوقات تعود إلى مدى توفر الكوادر والإمكانيات (البشرية، والمالية، والتنظيمية).

وفي هذا السياق قامت الباحثة بجمع البيانات من مجتمع الدراسة لتحديد هذه المعوقات والتعرف على وجهة نظر كل من الهيئة التدريسية بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي إلى جانب الأخصائيين الاجتماعين العاملين بوزارة الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية، ووضع المقترحات التي من المؤمل أن تسهم في تحسين دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات وذلك على النحو التالي:

أولاً: المعوقات التي تحول دون إعداد أخصائي اجتماعي مؤهل للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية المترتبة على حدوث الكوارث الطبيعية

١. المعوقات التي تحول دون إعداد أخصائي مؤهل للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية المترتبة على حدوث الكوارث الطبيعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية:

أ. **معوقات تعود للخطة الدراسية:** اتفق جميع أعضاء الهيئة التدريسية على عدم وجود مقررات خاصة بتدخل مهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الكوارث والأزمات، وفي الوضع الراهن دعت الضرورة إلى أهمية وجود مقررات تركز على الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث الطبيعية، إلى جانب احتياج الخطة الي مقررات تركز على نماذج ونظريات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وربطها بمواقف الكوارث الطبيعية.

ب. **معوقات تعود لمؤسسات التدريب:** وفي هذا الإطار أفاد أعضاء الهيئة التدريسية إلى المعوقات التالية:

١. بعض مؤسسات التدريب تعاني من قصور في الأداء فيما يتعلق بتدريب طلبة الخدمة الاجتماعية وفي كل عام يشكو بعض أعضاء هيئة التدريس من هذه المؤسسات بسبب ضعف إكساب الطلاب للمهارات المهنية المطلوبة بسبب إثقال كاهل الطلبة بالأعمال الإدارية المصاحبة للعمل التدريبي.

٢. ندرة المؤسسات الاجتماعية المتخصصة في الكوارث والأزمات إلى جانب ندرة الخبرة في هذه المؤسسات في التعامل مع الكوارث والاعتماد على لجنة مختصة تشكل في وقت الأزمات والتي لا تتيح للطالب فرصة التدريب فيها.

٣. ندرة المؤسسات الاجتماعية التي تضع خطط وسيناريوهات للكوارث والأزمات ومن ثم عدم توفر الفرص لتدريب الطلبة عليها.

ج. كما ذكر عددا من أعضاء الهيئة التدريسية عددا من المعوقات الأخرى متمثلة في الآتي:

١. **الوضع الإقليمي وتأثيره على الأوضاع الداخلية في المجتمع العماني:** إن حالة عدم استقرار الأوضاع في المنطقة العربية واتساع نطاق النزاعات المسلحة في السنوات العشر الأخيرة وانخفاض سعر النفط انخفاضا شديدا قد أدى إلى إضعاف القدرات الاقتصادية لجميع الدول، ومن ثم تأثرت أولويات المجتمعات في ظل الأوضاع المتأزمة اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا، وتأثر النظام التعليمي بشكل عام، وتقلصت ميزانيات المؤسسات التعليمية.

٢. **عدم وضوح مستقبل التخصص في المجتمع،** مما يشغل العاملين سواء على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم بقضايا أخرى غير القضايا الفنية والأكاديمية.

٣. **عدم تدريس اللغة الانجليزية الاصطلاحية في مجال الكوارث الطبيعية:** وذلك سيفقد الطلاب التعرف والتفاعل مع التجارب العالمية في مجال الكوارث الطبيعية.

٢.المعوقات التي تحول دون إعداد أخصائي مؤهل للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية المترتبة على حدوث الكوارث الطبيعية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين:

قسمت الباحثة نتائج هذا التساؤل إلى أربعة محاور أساسية تمثلت في المعوقات التي تعود إلى الأخصائيين الاجتماعيين، ومعوقات تعود إلى مؤسسات العمل التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون ومعوقات تعود إلى التخطيط لإدارة الكوارث في السلطنة، ومعوقات تعود إلى الموارد والإمكانيات (بشرية مادية، تطبيقية)، وفيما يلي سوف تقوم الباحثة بطرح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقا للمحاور المشار إليها أعلاه وذلك على النحو التالي:

أ. معوقات تعود إلى الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعوقات التي تعود إلى الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم تتمثل في الآتي:

١. ضعف الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث والأزمات، إلى جانب ضعف الجانب المعرفي المرتبط بالتشريعات والقوانين المعمول بها في إدارة الأزمات والكوارث، وعدم استخدام المنهجية المتبعة في ذلك والمتمثلة في مرحلة ما قبل الأزمة وأثناء الأزمة (المواجهة والاحتواء)، والمرحلة الأخيرة ما بعد الأزمة (مرحلة التوازن)، ويعزو المبحوثون ذلك

إلى ضـــعف الإعداد المهني، وعدم تلقيهم للمعارف والنظريات التي تمكنهم من التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، ويتفق ذلك مع ما أشـار إليه أعضـاء الهيئة التدريسـية بعدم إيفاء الخطة الدراسـية للمعارف والنظريات ذات العلاقة بإدارة الكوارث والأزمات فضـلا عن ذلك فقد أشـار ما يقارب ٩٠٪ من الأخصـائيين الاجتماعيين إلى ضـعف الجانب التدريبي في مجال إدارة الكوارث، وعدم وجود خطة لعقد دورات تدريبية لهم، الأمر الذي سـاهم في ضـعف الخبرة وعدم امتلاك المهارة الكافية للعمل في هذا المجال، ويتفق ذلك مع ما توصـلت إليه دراسـة كل من أبو النيل (١٩٩٦)، ودراسـة السـيد (٢٠٠٧)، ودراسـة (قنديل،٢٠١١م) حول وجود قصـور في الإعداد المهني للأخصـائيين الاجتماعيين في مجال الإغاثة، وندرة الدورات التدريبية مما يضعف من كفاءتهم المهنية.

٢. أفاد ما يقارب ٨٠٪ من الأخصـائيين الاجتماعيين إلى ضـعف التطوير الذاتي للأخصـائي الاجتماعي وقلة الاطلاع على التجارب الدولية والدول المتقدمة في هذا المجال في ظل المهام غير التخصصية التي توكل إليه في مؤسسات العمل.

٣. أجمع الأخصـائيون الاجتماعيون على وجود ضـعف الدافعية واللامبالاة من الأخصـائيين الاجتماعيين أنفسـهم في المشـاركة في إدارة الأزمات والكوارث، فقد يكتفي الأخصـائي الاجتماعي بالمهام التي تسند إليه وفق الوصف الوظيفي في مؤسسة العمل دون أن يحاول في تطوير عمله وإبراز دوره في هذا الجانب.

٤. أشارت إحدى الأخصائيات الاجتماعيات إلى وجود تمييز ومحدودية في اختيار العنصر النسائي في التخطيط والتدريب لمثل هذه الأمور.

ب. معوقات تعود إلى مؤسسات العمل:

توصلت نتائج الدراسة في ذلك إلى الصعوبات التالية:

١. ضعف اهتمام مؤسسات العمل بطرح البرامج التدريبية للأخصـائيين الاجتماعيين والمرتبطة بإدارة الكوارث والأزمـات في خطط العمـل أو المسـارات الوظيفيـة، ويتفق ذلـك مع دراسـة (العدواني،٢٠١٤)، التي توصـلت إلى أن من أهم المعوقات التي تحول دون مشـاركة الأخصـائي

الاجتماعي في تقديم المساندة الاجتماعية اللازمة للمتضررين هي قلة البرامج الإرشادية التي تساهم في الدعم المجتمعي للمتضررين من الأزمات.

٢. عدم إدراك المؤسسة لدور الأخصائي الاجتماعي في المشاركة في إدارة الكارثة، وإغفال دور ذوي الاختصاصات الاجتماعية كالأخصائيين والباحثين الاجتماعيين، وعدم إشراكهم في اللجان التي تشكل لرصد وإدارة الكوارث والأزمات والفرق التابعة لها.

٣. تكليف الأخصائي الاجتماعي بأعمال إضافية خارج نطاق تخصصه، إلى جانب التدخل المستمر في عمله من قبل المشرفين عليه.

٤. عدم وجود المركزية في معالجة بعض الأمور الخاصة بالكوارث في المؤسسات، فهناك العديد من مؤسسات العمل لا زالت لا تتبنى فكرة إدارة الكارثة.

٥. عدم وجود أدلة واضحة لتفعيل دور الأخصائي في حالات الطوارئ

وجاءت تلك المعوقات متفقة مع ما توصلت إليه دراسة عصام محمد (٢٠١٧) والتي أشارت إلى ضعف التقدير المادي والمعنوي لما يقوم به الأخصائي الاجتماعي من أدوار في جهود الإغاثة، كما أن الإطار التشريعي لا يعطي الأخصائي الاجتماعي الفرصة في أن يبدع في أداء دوره في هذا الجانب، ويتفق هذا الطرح مع ما توصلت إليه دراسة ايرافاني وجوجافاند (2005) Iravani & Ghojavan إلى أن من أهم الصعوبات التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون أثناء تدخلهم في التعامل مع الأزمات تتمثل في الافتقار إلى تكامل النظام، وغموض السياسات والقواعد، وعدم وجود تخطيط مسبق للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها، وكثرة عدد ضحايا الكوارث، إلى جانب قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين.

ج. معوقات تعود إلى التخطيط في إدارة الكارثة:

أجمع الأخصائيون الاجتماعيون على أن أهم المعوقات التي تعود إلى التخطيط في إدارة الكارثة تتمثل في الآتي:

١. الاعتماد على إدارات غير متخصصة في وضع الخطط، مما ينجم عنه وجود العشوائية في التخطيط، وعدم اشتمال الخطة على كافة المجالات اللازمة لإدارة الكارثة ومنها أهمية تواجد الأخصائيين الاجتماعيين في الخطة، في حين ترى الباحثة أن المطلع على تجربة السلطنة لإدارة الكارثة والذي

اتضح جليا في التعامل مع كافة الأنواء المناخية التي تعرضت لها السلطنة مؤخرا يجد في ذلك تجربة رائعة أشاد بها المختصون في إدارة الكوارث على الصعيد الدولي والعالمي فهي تجربة يُشهد لها بالنجاح ولله الحمد، ويمكن الاستشهاد على ذلك من خلال قدرة المختصين على احتواء الكارثة وتسخير كافة الإمكانات المادية والبشرية في الوقت والمكان المناسبين، أما فيما يتعلق بتواجد الأخصائيين الاجتماعيين في الخطط اللازمة لإدارة الكارثة فالجهات المختصة لم تغفل هذا الجانب، ويمكن أن نستشهد على ذلك من خلال تفعيل قطاع الإغاثة والإيواء في اللجنة الوطنية والذي يتم تفعيله عن طريق الأخصائيين الاجتماعيين بوزارة التنمية الاجتماعية، فالخطط في السلطنة تعد شاملة ومتكاملة، ويتواجد بها كافة المختصين من كافة المؤسسات الحكومية والأهلية، وكذلك الحال أيضا بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوزارة الدفاع، فقد يتم الاستعانة بهم في وضع خطط الإغاثة والإيواء، وأصبح هناك توجه في بعض المؤسسات لضمان مشاركة الأخصائي الاجتماعي وقت الأزمات بهدف تدعيم الجانب المعنوي والاجتماعي للمتضررين.

٢. عدم وجود التكامل بين جهود المؤسسات الحكومية والأهلية في بداية الكارثة أو الأزمة ويتفق ذلك مع دراسة عصام محمد (٢٠١٧) التي توصلت إلى وجود من المعوقات التي تحد من تكامل الجهود بين المؤسسات الحكومية والأهلية والتي تمثلت في جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المؤسسات، والتحديات السياسية والإدارية التي ربما تجعل من الصعب صياغة سياسة عامة لإدارة عمليات التنسيق.

٣. عدم توفر المعلومات بشكل كافي في كثير من الأحيان، مما يؤثر على جودة الخطط.

٤. عدم وجود أهداف محددة يمكن الرجوع إليها في إدارة الكارثة ومعالجتها من خلال مراعاة المدى الزمني، والموارد، والطاقات اللازمة لتحقيقها.

٥. ازدواجية المهام بالنسبة للمؤسسات وعدم تحديد المهام بشكل رسمي وعدم التعاون في وقت الكوارث من قبل هذه المؤسسات.

د. معوقات تعود إلى الموارد والإمكانيات (بشرية، مادية، تنظيمية):

١. أجمع الأخصـــائيون الاجتماعيون في ذلك على وجود نقص في الكوادر البشــرية المدربة للتعامل مع حالات الكوارث والأزمات، بالإضـــافة إلى ضـــعف الجانب المادي الذي يحد من قدرة اللجان المتخصصة من تطوير الخطط، ويتفق ذلك مع دراسة العدواني (٢٠١٤).

٢. وجود المركزية في اتخاذ القرارات أثناء وقوع الكارثة، وعدم الاكتراث بأخذ جميع القرارات والآراء، خلافا عن ندرة الاجتماعات لمناقشة المستجدات في مجال إدارة الكارثة، والاقتصار فقط في ذلك أثناء وقوع الكارثة.

٣. قلة الوعي المجتمعي، وقلة المتطوعين بأهمية المشاركة في مواجهة الكارثة، في حين ترى الباحثة أن التجربة العُمانية شـــهدت مشـــاركة المواطنين بمختلف الفئات العمرية في مواجهة ما خلفته الأنواء المناخية مؤخرا. حيث تتجلى المواطنة الفاعلة في أسمى صورها عند الحديث عن الدور الوطني الذي بذله جميع المواطنين العاملين في المؤســـســـات الحكومية التي كانت لها الدور البارز في عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتوزيع العمل على المؤسسات ذات الاختصاص مما كان له الأثر الواضح في مواجهة الحالة المدارية ميكونو والتي مرت بأقل الأضـــرار والخســـائر البشـــرية والمادية، وهنا لا نحتاج إلى الدليل على مدى تعمق المواطنة لدى المواطنين، إنما هي مكان افتخار وعزة للوطن تبقى ماثلة وشاهدة عبر التاريخ على أحد النجاحات التي حققها رجال الوطن (السعيدي، ٢٠١٨).

الجدير بالذكر أن جميع هذه المعوقات جاءت متفقة تماما مع ما قدمه هيثم محمد (٢٠٢٠) حيث أشار إلى وجود عدد من المعوقات لممارسة الدور الوقائي خاصة ما يرتبط بالعاملين والتي منها: عدم وضـــع خطة لتثقيف العاملين، وقلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث ونقص خبرات العاملين بالدور الوقائي، أما المعوقات المرتبطة بالمؤسسة فتتمثل في ضعف الإمكانيات بالمؤسسة، وعدم الاستعانة بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية، وضعف اللوائح التي تنظم العلاقة بين المؤســـســـات، كما أشـــار الباحث إلى عدد من المعوقات المرتبطة بالمجتمع ومنها ضعف الإمكانيات المادية بالمجتمع المحلي اللازمة لممارسة الدور الوقائي، وعدم وجود مشاركة فعالة من أفراد المجتمع في تنفيذ الأنشطة الوقائية.

ومن الملاحظ عند ربط النتائج السـابقة بالموجهات النظرية في الدراسـة الحالية وتحديدا نظرية الدور الاجتماعي، فإن الباحثة ترى أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون عددا من المعوقات التي تحول دون أداء دورهم بالكفاءة المطلوبة، ولأسباب ترتبط بغموض دور الأخصائي الاجتماعي في هذا الجانب أو نتيجة عدم تكامل الأدوار وتعارضها داخل فريق العمل الذي يعمل معه الأخصائي الاجتماعي.

ثانياً: مقترحات التغلب على المعوقات لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث

سـعت الباحثة في ذلك إلى التعرف على مقترحات مجتمع الدراسـة والمكون من أعضـاء الهيئة التدريسـية لتخصـص العمل الاجتماعي بقسـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السـلطان قابوس، والأخصائيون الاجتماعيون العاملون بوزارتي الدفاع والتنمية الاجتماعية، فظهرت النتائج على النحو التالي:

١. مقترحات التغلب على المعوقات المرتبطة بالخطة الدراسية:

أ. الإسـراع باعتماد الخطة الدراسـية المعدلة ٢٠٢٠م وما بعدها، وإدراج موضـوع تدخل الخدمة الاجتماعية في الأزمات والكوارث كأحد موضوعات بعض المقررات الدراسية. على سبيل المثال يمكن إدراجه كمقرر اختياري قسم في الخطة الجديدة ٢٠٢٠م.

ب. السـعي نحو إضـافة مقررات تركز على نماذج ونظريات الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية وربطها بمواقف الكوارث الطبيعية.

ج. تدريس مقررات مختصة مثل: الممارسة العامة، العمل الاجتماعي الدولي، الصحة النفسية والعقلية.

وقد جاءت هذه النتيجة متفقة تماما مع المقترح الذي قدمه الأخصائيون الاجتماعيون حول ضرورة تفعيل وتضـمين وتطوير المناهج المتعلقة بتأهيل الأخصـائيين الاجتماعيين وتزويدها بكافة المعلومات والدراسات الحديثة المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث، وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من أبو النيل (١٩٩٦) وايرفاني وجوجوفاند Iravani.M & Ghojavand.K (2015)، وعصـام محمد (٢٠١٧) وكوادرا Cuadra (2015)، بأهمية تطوير البرامج الدراسية للخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث الطبيعية.

٢. مقترحات التغلب على المعوقات المرتبطة بمؤسسة التدريب من وجهة نظر الهيئة التدريسية:

أ. إنشاء وحدات ثابتة في بعض المؤسسات تكون مهتمة بالتعامل مع الكوارث والأزمات.

ب. وضـــع خطة تدريبية تســـاعد على اكتســـاب المهارات المطلوبة للتعامل مع الكوارث الطبيعية والتنسيق مع مشرفي المؤسسات التدريبية من أجل التعاون في تنفيذها.

ج. التوسع في الدورات التدريبية لأعضاء القسم داخل وخارج السلطنة للتدريب على مجالات الممارسة المهنية الجديدة، ومن أمثلتها التدخل في الكوارث والأزمات.

د. تصـميم برامج تدريبية من قبل القسـم لتدريب الطلبة في مجال الأزمات والكوارث في المؤسـسـات المتاحة كدوائر وزارة التنمية الاجتماعية ذات العلاقة بالموضـــوع، وكذلك الجمعيات الخيرية التي تعمل بالفعل في هذا المجال منذ سنوات.

هـ. العمل بمبدأ أن يقوم مشرف الكلية بدور مشرف المؤسسة في حالة عدم وجود مشرف قادر على تدريب الطلبة للتدخل في حالات الكوارث والأزمات.

و. اعتماد نظام للمكافآت المعنوية والمالية إن أمكن لتشـجيع وتدعيم مشـرفي التدريب بالمؤسـسـات بغرض زيادة اهتمامهم بتدريب الطلبة على مواجهة الكوارث.

٣. اقتراحات خاصة بمؤسسة العمل التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون وذلك من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين:

أ. أجمع الأخصـائيون الاجتماعيون على الاهتمام بتأهيلهم وتنمية وتطوير قدراتهم من خلال الحاقهم بالدورات والورش التدريبية المتخصـصـة، إضـافة إلى إلزامية إشراك الأخصـائيين بشكل عملي في الأزمات الحقيقية وإســـناد بعض المهام لهم مع الحرص على رفع الروح المعنوية لديهم، وحثهم على المشـــاركة كواجب إنســـاني قبل واجبهم الوظيفي، لما له من أهمية بالغة في المســـاهمة في التخفيف من حدة تبعات الكوارث على السكان.

ب. الحرص على إجراء بعض التدريبات العملياتية داخل مؤســـســـات العمل، لتدريب العاملين فيها على كيفية التعامل مع الكوارث، ومن ثم يســـاعد ذلك في تحديد الأخطاء ومعالجتها وتقييمها. وهذا ما أكدت عليه دراسة عرفان (٢٠٠٧) التي أوصت بضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب العلمية للتخطيط للكوارث.

ج. تشكيل فرق عمل داخل المؤسسة بشكل دائم مؤهل للعمل في ظروف الأزمات والكوارث الطبيعية مكون من مجموعة من المتخصصين في مختلف المجالات.

٤. اقتراحات تتعلق بالتخطيط لإدارة الكوارث من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين:

أ. إعداد برنامج يتضـــمن أهداف وخطط واضـــحة لتكون مرجع للعاملين في إدارة الكوارث ومنهم الأخصائيين الاجتماعيين قبل وأثناء وبعد الكارثة.

ب. الاســـتفادة من تجارب الدول المتقدمة في التخطيط لإدارة الكوارث، وتحديد دور الأخصـــائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث، كما يمكن الاســـتعانة بمنظمات الإغاثة والاطلاع على نوعية المشكلات الاجتماعية والنفسية، والآليات التي تم استخدامها للتغلب على هذه المشكلات. وهذا ما أكدته دراسة عصام محمد (٢٠١٧) بضرورة إيفاد الأخصائيين الاجتماعيين إلى بعض الدول المتقدمة في هذا المجال لتبادل الخبرات والاطلاع على التجارب الدولية في هذا الصدد.

ج. إعداد وتصـــميم خطط لمواجهة الكوارث، ووضـــعها على عدة مراحل ومن ثم تقييمها بواســـطة محكمين متخصصين في مجال إدارة الكوارث.

د. إعداد استراتيجية كاملة فيما تخص الكوارث وحالات الطوارئ وكيفية تفعيلها وتحديد الأدوار.

هـ. إعداد أدلة توجيهية خاصة بالمؤسسة ودورها في مجال الكوارث وحالات الطوارئ.

و. تطوير الوسائل التكنولوجية ووسائل الإنذار المبكر والذي يساهم في الحصول على المعلومات بشكل دقيق، ومنها تفعيل مركز الإنذار المبكر في مطار مســـقط الدولي، وتزويده بالأجهزة والتقنيات الحديثة وإنشاء مركز بحثي خاص بالتنبؤ بالكوارث والأزمات وكيفية إداراتها على مستوى الجامعة وعلى مستوى السلطنة، وتتفق هذه المقترحات مع ما توصلت إليه دراسة هيثم محمد (٢٠٢٠).

تقترح الباحثة لإنجاح فاعلية التخطيط لإدارة الكوارث في السلطنة وجوب التأكيد على التنسيق والتكامل بين المؤسسات في السلطنة (الحكومية والأهلية) ووجود التضامن والتكامل بين القطاعات المدنية والقطاعات العسكرية في مواجهة الكوارث الطبيعية.

٥. اقتراحات تتعلق بالموارد والإمكانيات (البشـــرية، المادية، التنظيمية) من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين:

قدم الأخصائيون الاجتماعيون مجموعة من المقترحات في هذا الشأن، تضمنت الآتي:

أ. تدريب جميع العاملين في المواقع ذات العلاقة بالكوارث تدريبا عاليا.

ب. الاستغلال الأمثل للكوادر البشرية والمالية تفاديا للعشوائية والتخبط أثناء وقوع الكوارث الأمر الذي بلا شك سيؤثر سلبا على فاعلية الإدارة.

ج. حشد الطاقات والسبل والجهود لمجابهة الكوارث والأزمات وفق استراتيجية منظمة وذات رؤية واضحة.

د. إنشاء قاعدة بيانات متكاملة تتضمن تجربة السلطنة في التعامل مع الكوارث السابقة، ليتسنى للمختصين الرجوع إليها أثناء وقوع كوارث مشابهة.

هـ. تفعيل دور الإعلام الموجه إلى مؤسسات المجتمع المدني تجاه تقديم العون المادي وتسخير الامكانيات المتاحة للتقليل من أثار الحدث.

و. انشاء صندوق مالي مخصص لإدارة الكوارث والأزمات.

ثالثاً: تحليل الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث الطبيعية

جدول (٢٤)

ترتيب الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مواجهة الكوارث الطبيعية

الاحتياجات التدريبية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
التدريب على إدارة الكوارث والأزمات.	٦,٧٤	٣,١٥	١
التدريب على تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.	٦,٥٦	٢,٦٠	٢
التدريب على التخطيط لمواجهة الكوارث والأزمات.	٦,٥٢	٣,١٨	٣
التدريب على تقديم خدمات الطوارئ والإغاثة للمتضررين.	٦,١٠	٣,٠٥	٤
التدريب على كيفية التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين.	٦,٠٦	٣,٠٠	٥
التدريب على دراسة حالات المتضررين وتقديم الخدمة لهم وقت الكارثة.	٥,٩٢	٢,٨٠	٦
التدريب على العمل الفريقي قبل وأثناء وبعد الكارثة.	٥,٧٠	٢,٤٧	٧
التدريب على تقديم خدمات الإحالة (تحويل الحالات الحرجة) للمتضررين إلى الجهات المختصة.	٥,٧٠	٢,٩٤	٨
التدريب على وسائل وأساليب الاتصال.	٥,٣٦	٢,٧٨	٩
التدريب على التنسيق مع الجمعيات التطوعية ومؤسسات المجتمع المحلي غير الرسمية.	٥,٢٤	٣,٤٤	١٠

توضح النتائج الواردة بالجدول الحالي ترتيب الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مواجهة الأزمات والكوارث الطبيعية، حيث تبين أن الحاجة إلى " *التدريب على إدارة الكوارث*

الطبيعية والأزمات" تأتي في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (٦,٧٤) وتفسر الباحثة شدة هذا الاحتياج بسبب أن برامج الإعداد الأكاديمي في مرحلة البكالوريوس تخلو تماما من التركيز على هذا الموضوع (لمزيد من التفاصيل يمكن مراجعة خطط الإعداد الأكاديمي لمرحلة البكالوريوس في العديد من الجامعات العربية ومنها جامعة السلطان قابوس)؛ لذا توصي الباحثة بأهمية إدراج مقرر كامل يختص بتدريس التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث الطبيعة والأزمات في مرحلة البكالوريوس بتخصص العمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس.

بينما حل في الترتيب الثاني *"التدريب على تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء"*. بمتوسط حسابي قدره (٦,٥٦) وهذا يدل على إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لأهمية وسرعة هذا الإجراء وقت وقوع الكارثة لتلافي كثير من الأضرار المتوقع حدوثها في حال البطء في إجراءات عملية الإخلاء الميداني للمصابين وغير المصابين على حد سواء.

في حين جاءت عبارة *"التدريب على وسائل وأساليب الاتصال"* في المرتبة ما قبل الأخيرة، بمتوسط حسابي (٥,٣٦)، وتعلل الباحثة ذلك إلى تشبع الأخصائيين الاجتماعيين في هذا الجانب، حيث أن طبيعة عملهم في كلا الوزارتين تستلزم منهم القدرة على الاتصال والتواصل بكافة أنماطه، الأمر الذي ساعد على تنمية هذه المهارة لديهم، من خلال التحاقهم بالعديد من الدورات التدريبية وورش العمل في هذا الإطار.

بينا حل في الترتيب الأخير *" التدريب على التنسيق مع الجمعيات التطوعية ومؤسسات المجتمع المحلي غير رسمية"* وتعزو الباحثة ذلك إلى أن التواصل مع هذه المؤسسات يتم عبر قنوات رسمية مختصة لا تتم غالبا عن طريق الأخصائي الاجتماعي بشكل مباشر، لاسيما في وزارة الدفاع، حيث تنص التعليمات على منع منتسبي وزارة الدفاع في التواصل مع الجمعيات الخيرية، لغرض الاستفادة من الخدمات المقدمة منها ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة عصام محمد (٢٠١٧)، حيث أثبتت نتائج الدراسة الميدانية أن إسهام الأخصائي الاجتماعي في تحقيق التكامل بين جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية جاء في المستوى المتوسط.

رابعاً: التحليلات الإحصائية المتعمقة:

تناقش الباحثة في هذا الجزء نتائج التحليلات الإحصـــائية المتعمقة الهادفة إلى التعرف على الفروق الإحصـــائية ذات الدلالة المعنوية التي يمكن أن تحدثها بعض المتغيرات المســتقلة مثل: النوع الاجتماعي والعمر، والدرجة العلمية، وموقع العمل، والوظيفة الحالية، والخبرة، على محاور الدراسة:

١. تأثير متغير النوع الاجتماعي على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

للإجابة عن هذا التســاؤل فقد طبقت الباحثة اختبار (T-test) للتعرف على مدى وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية يحدثها متغير النوع الاجتماعي على اســـتجابة المبحوثين على أبعاد المقياس بشكل منفرد وعلى المقياس كاملا.

جدول (٢٥)

الفروق الإحصائية طبقا لمتغير النوع وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحـــاور	المتوسطات		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القـرار
	الذكـور	الإنـاث				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٥,٠٦	٤٧,٠٠	٠,٨٩٩	٤٨	٠,٣٧٩	لا توجد فروق
المتطلبات القيمية للممارسـة المهنية	٣٣,٦١	٣٣,٣٦	٠,٣٧٩	٤٨	٠,٧٠٧	لا توجد فروق
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٤,٢٢	٥٦,١٥	٠,٧٠٧	٤٨	٠,٤٨٣	لا توجد فروق
دور الأخصـــائي الاجتمـاعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٨,١٢	١٧,٥٧	٠,٣٢٧	٤٨	٠,٧٤٥	لا توجد فروق
دور الأخصـــائي أثنـاء الكـارثـة	٢٢,٩٦	١٦,٦٣	٢,٣٣٣	٤٨	٠,٠٢٤	توجد فروق
دور الأخصـائي الاجتماعي بعد الكارثة	٢١,١٦	١٦,٤٧	١,٨١٧	٤٨	٠,٧٦	لا توجد فروق
المقياس ككل	١٩٥,١٦	١٨٧,٢١	١,١٢٤	٤٨	٠,٢٦٧	لا توجد فروق

يتضح من تطبيق اختبار (T- test) لقياس الفروق بين الذكور والإناث (كمتغير مستقل) وبين كل من أبعاد المقياس والمقياس ككل (كمتغيرات تابعة)، عدم وجود فروق إحصـائية ذات دلالة معنوية يحدثها متغير النوع على اســـتجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس المرتبطة (بالمتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، ودور الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة ودوره بعد الكارثة، وأبعاد المقياس ككل) إذ بلغ مســـتوى الدلالة أكبر من (٠,٠٥)، بينما أثبتت نتائج تطبيق الاختبار وجود فروق إحصـائية ذات دلالة معنوية أحدثها متغير النوع الاجتماعي على استجابة المبحوثين تجاه البعد المرتبط بدور الأخصـائي الاجتماعي أثناء الكارثة، إذ بلغت قيمة المعنوية الـــــ

P-Value (٠,٠٢٤) وهي أقل من ٠,٠٥ وفسرت النتائج لصالح الذكور بوصفهم أصحاب المتوسط الحسابي الأكبر (٢٢,٩٦)، ومن ثم تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عرفان (٢٠٠٧) التي أكدت على عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة وتفسر الباحثة هذه الفروق لتفضيل متخذي القرار الاعتماد على الذكور في المشاركة في اللجان المختصة لإدارة الأزمات أكثر من الإناث، وذلك انطلاقا من مراعاة تركيبتهن الفسيولوجية والسيكولوجية، ومراعاة أوضاعهن الاجتماعية التي تتطلب تواجدهن بين أفراد العائلة وقت الأزمات.

٢. تأثير متغير العمر على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

أفادت البيانات الواردة في جدول (١٤) والخاص بتوزيع المبحوثين حسب العمر إلى وجود فئات أقل من ١٥ مفردة، ومن ثم فإن هذا العدد لا يستوفي شروط اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)؛ وبناءً عليه فقد طبقت الباحثة اختبار (T-test)، وقسمت الفئات إلى فئتين (أقل من ٣٥ سنة، و٣٥ سنة فأعلى) وذلك للتعرف على مدى وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين العمر وأبعاد المقياس والمقياس ككل، وقد بينت نتائج تطبيق الاختبار كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٢٦)

الفروق الإحصائية طبقا لمتغير العمر وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحاور	المتوسطات		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القرار
	أقل من ٣٥ سنة	٣٥ سنة فأعلى				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٦,٣٨	٤٤,٨٤	٠,٧٠٧	٤٨	٠,٤٨٣	لا توجد فروق
المتطلبات القيمية للممارسة المهنية	٣٣,٥٨	٣٣,٤٢	٠,٢٤٧	٤٨	٠,٨٠٦	لا توجد فروق
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٥,٠٦	٥٤,٧٨	٠,١٠٠	٤٨	٠,٩٢١	لا توجد فروق
دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٧,٧٧	١٨,١٥	٠,٢٢٨	٤٨	٠,٨٢٠	لا توجد فروق
دور الأخصائي أثناء الكارثة	١٦,٤٥	٢٧,٢٦	٤,٤٩٨	٤٨	٠,٠٠٠	توجد فروق
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	١٦,٧٦	٢٣,٧٨	٢,٨٨٨	٤٨	٠,٠٠٦	
المقياس ككل	١٨٥,٩٣	٢٠٢,٢٦	٢,٤١٢	٤٨	٠,٠٢٠	توجد فروق

يتضـــح من الجدول الســـابق ومن خلال تطبيق اختبار (T-test) لقياس الفروق بين الفئات العمرية وأبعاد المقياس والمقياس ككل، عدم وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية تعزى لمتغير العمر في الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، ودور الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة حيث كانت قيمة الـــــ P-Value فيها أكبر من (٠,٠٥)، بينما توجد فروق إحصـائية ذات دلالة معنوية في كل من الأبعاد المرتبطة بدور الأخصـائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودور الأخصـائي الاجتماعي بعد الكارثة، والمقياس ككل وذلك لصـالح الفئة لعمرية (٣٥ سـنة فأعلى) وفقا لأعلى متوسـط حسـابي، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسـة عرفان (٢٠٠٧) والتي أكدت على وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية بين فئات العمر وأبعاد المقياس، وفسرت الفروق لصالح الفئات الأكبر سنا بوصفهم أصحاب المتوسط الأكبر.

٣. تأثير متغير المؤهل العلمي على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

أفادت البيانات الواردة في جدول (١٥) والخاص بتوزيع المبحوثين حســـب المؤهلات العلمية الجامعية إلى وجود فئات أقل من ١٥ مفردة، ومن ثم فإن هذا العدد لا يسـتوفي شـروط اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)؛ وبناءً عليه فقد طبقت الباحثة اختبار (T-test)، وقســـمت الفئات إلى فئتين (بكالوريوس، ودراســـات عليا) وذلك للتعرف على مدى وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية بين المؤهل العلمي ومحاور المقياس، والمقياس ككل وقد بينت نتائج تطبيق الاختبار كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٢٧)

الفروق الإحصائية طبقا لمستوى المؤهل العلمي وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحـــاور	المتوسطات		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القرار
	بكالوريوس	دراسات عليا				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٥,٠٥	٤٧,٣٧	١,٠٢٥	٤٨	٠,٣١١	لا توجد فروق
المتطلبات القيمية للممارسة المهنية	٣٣,٧٩	٣٢,٩٣	١,٢٩٥	٤٨	٠,٢٠٢	
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٥,٨٨	٥٣,٠٠	١,٠٢٠	٤٨	٠,٣١٣	

المحـــاور	المتوسطات		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القرار
	بكالوريوس	دراسات عليا				
دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٧,٨٨	١٨,٠٠	٠,٠٦٧	٤٨	٠,٩٤٧	
دور الأخصائي أثناء الكارثة	١٩,١٧	٢٣,٥٠	١,٤٨٣	٤٨	٠,١٤٥	
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	١٧,٢٠	٢٤,٠٠	٢,٦١٦	٤٨	٠,٠١٢	توجد فروق
المقياس ككل	١٨٩,٠٠	١٩٨,٨١	١,٣٤٠	٤٨	٠,١٨٦	لا توجد فروق

يتضـح من الجدول السـابق ومن خلال تطبيق اختبار (T. Test) لقياس الفروق التي يحدثها مســـتوى المؤهل العلمي على اســـتجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس والمقياس ككل، وجود فروق إحصـائية ذات دلالة معنوية في البعد المرتبط بدور الأخصـائي الاجتماعي بعد الكارثة وكانت الفروق في صـــالح فئة الدراســـات العليا كونهم أصـــحاب المتوســـط الأكبر، ويتفق ذلك مع نتائج دراســـة عرفان(٢٠٠٧)، في حين لم يتضح وجود أي فروق إحصائية ذات دلالة معنوية يحدثها مستوى المؤهل العلمي على استجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس الأخرى والمقياس ككل.

٤. تأثير متغير جهة العمل على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

طبقت الباحثة اختبار (T-test)، للتعرف على مدى وجود فروق إحصـائية ذات دلالة معنوية يمكن أن يحدثها متغير جهة العمل على الاســـتجابات تجاه أبعاد المقياس والمقياس ككل، وقد بينت نتائج تطبيق الاختبار كما يوضحه الجدول التالي:

جدول (٢٨)

الفروق الإحصائية طبقا لجهة العمل وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحـــاور	موقع العمل		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القـــرار
	الدفاع	التنمية الاجتماعية				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٥,٥٠	٤٦,١٨	٠,٣١٨	٤٨	٠,٧٥٢	
المتطلبات القيمية للممارسة المهنية	٣٣,٥٧	٣٣,٤٥	٠,١٨٥	٤٨	٠,٨٥٤	لا توجد فروق
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٣,٧٨	٥٦,٤٥	١,٠٠٥	٤٨	٠,٣٢٠	

المحـــاور	موقع العمل		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القــرار
	الدفاع	التنمية الاجتماعية				
دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٧,٥٣	١٨,٤٠	٠,٥٣٣	٤٨	٠,٥٩٧	لا توجد فروق
دور الأخصائي أثناء الكارثة	١٨,٩٢	٢٢,٦	١,٣٨٤	٤٨	٠,١٨٤	لا توجد فروق
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	١٧,٠٧	٢٢,٣١	٢,١٠٢	٤٨	٠,٠٤١	توجد فروق
المقياس ككل	١٨٦,٣٩	١٩٩,٤٥	١,٩٣٥	٤٨	٠,٠٥٩	لا توجد فروق

يتضـــح من تطبيق اختبار (T-test) لقياس الفروق طبقا لمتغير جهة العمل (كمتغير مســتقل) وبين اســـتجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس والمقياس ككل (كمتغيرات تابعة)، حيث أكدت النتائج بصـــفة عامة عدم وجود أية فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية أحدثها متغير جهة العمل تجاه غالبية الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، دور الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، ودور الأخصـــائي الاجتماعي أثناء الكارثة وأبعاد المقياس ككل، إلا أن فروقا ذات دلالة إحصـــائية أحدثها متغير جهة العمل فيما يتعلق باســتجابة المبحوثين على البعد المرتبط بدور الأخصـــائي الاجتماعي بعد الكارثة، وذلك لصـــالح الأخصـــائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية وفقا لأعلى متوسط حسابي، وتعلل الباحثة ذلك لكون الأخصـائيين الاجتماعيين بوزارة التنمية أكثر خبرة وأقدم من حيث ممارسة المهنة وأكثرهم من الحاصلين على دراسات عليا.

٥. تأثير متغير الوظيفة الحالية على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

طبقت الباحثة اختبار (T-test)، للتعرف على مدى وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية يمكن أن يحدثها متغير الوظيفة الحالية على اسـتجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل وقد بينت نتائج تطبيق الاختبار كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٢٩)

الفروق الإحصائية طبقا لمتغير الوظيفة الحالية وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحـــاور	الوظيفة الحالية		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القـــرار
	مدير	أخصائي اجتماعي				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٥,٠٥	٤٦,٢٥	٠,٥٥١	٤٨	٠,٥٨٤	لا توجد فروق
المتطلبات القيمية للممارسة المهنية	٣٣,٧٨	٣٣,٣٥	٠,٦٧٥	٤٨	٠,٥٠٣	
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٤,٥٢	٥٥,٢٢	٠,٢٥٥	٤٨	٠,٨٠٠	
دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٧,٨٩	١٧,٩٣	٠,٠٢٤	٤٨	٠,٩٨١	لا توجد فروق
دور الأخصائي أثناء الكارثة	٢٦,٦٣	١٦,٨٣	٣,٩٢٨	٤٨	٠,٠٠٠	توجد فروق
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	٢٣,٧٨	١٦,٦٧	٢,٨٨٨	٤٨	٠,٠٠٦	
محاور الدراسة ككل	٢٠١,٦٨	١٨٦,٢٩	٢,٢٥٩	٤٨	٠,٠٢٨	

يتضح من الجدول (٢٩) نتائج تطبيق اختبار (T-test) لقياس الفروق الإحصائية التي يحدثها متغير الوظيفة الحالية (كمتغير مستقل) على استجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل (كمتغيرات تابعة)، عدم وجود فروق إحصائية ذو دلالة معنوية في الاستجابة على كل من الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، المتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، والدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة إذ بلغت قيم الـ P-Value قيم أكبر من (٠,٠٥)، في حين اتضح وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية في الأبعاد المرتبطة بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودوره بعد الكارثة، والمقياس ككل، وذلك لصالح رؤساء الأقسام ذوي المتوسط الحسابي الأكبر، وتعلل الباحثة ذلك بإتاحة فرص أكبر لرؤساء الأقسام للمشاركة في اللجان المختصة بإدارة الكارثة، حيث يتم الاختيار وفقا للمنصب الوظيفي، ويختلف ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة عرفان (٢٠٠٧).

٦. تأثير متغير سنوات الخبرة على الاستجابات تجاه أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

أفادت البيانات الواردة في جدول (١٦) والخاص بتوزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة إلى وجود فئات أقل من ١٥ مفردة، ومن ثم فإن هذا العدد لا يستوفي شروط اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)؛ وبناءً عليه فقد طبقت الباحثة اختبار (T-test)، وقسمت الفئات إلى فئتين (أقل من ١٠ سنوات، و١٠ سنوات فأعلى) وذلك للتعرف على مدى وجود فروق إحصائية ذات دلالة

معنوية يحدثها متغير سنوات الخبرة على استجابات المبحوثين تجاه أبعاد المقياس والمقياس ككل وقد بينت نتائج تطبيق الاختبار كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٣٠)

الفروق الإحصائية طبقا لمتغير سنوات الخبرة وأبعاد المقياس والمقياس ككل

المحـــاور	سنوات الخبرة		قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة المعنوية	القرار
	أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات فأعلى				
المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية	٤٧,٠٣	٤٤,٤٣	١,٢١٣	٤٧	٠,٢٣١	لا توجد فروق
المتطلبات القيمية للممارسة المهنية	٣٣,٤٦	٣٣,٨٢	٠,٦١٢	٤٧	٠,٥٤٤	
المتطلبات المهارية للممارسة المهنية	٥٦,٢٣	٥٣,٥٦	٠,٩٨٨	٤٧	٠,٣٢٨	
دور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة	١٧,٤٢	١٨,٤٧	٠,٦٣٥	٤٧	٠,٥٢٩	لا توجد فروق
دور الأخصائي أثناء الكارثة	١٦,٣٤	٢٤,٩٥	٣,٤٠٥	٤٧	٠,٠٠١	توجد فروق
دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة	١٦,٤٦	٢٢,٥٢	٢,٤٣٢	٤٧	٠,٠١٩	
محاور الدراسة ككل	١٨٦,٩٦	١٩٧,٧٨	١,٦٥٠	٤٧	٠,١٢٥	لا توجد

تبين من تطبيق اختبار (T-test) لقياس الفروق الإحصـائية بين سـنوات (كمتغير مسـتقل) وأبعاد المقياس، والمقياس ككل (كمتغيرات تابعة)، عدم وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية يحدثها متغير ســنوات الخبرة على اســتجابات المبحوثين تجاه الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، المتطلبات القيمية والمتطلبات المهارية، ودور الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، والمقياس ككل إذ بلغت قيم الـــــP-Value أكبر من (٠,٠٥)، في حين أظهرت النتائج وجود فروق إحصـــائية ذات دلالة معنوية في الأبعاد المرتبطة بدور الأخصـــائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة وفسرت الفروق لصالح المتوسط الحسابي الأكبر أي لصالح ذوي ســنوات الخبرة الأعلى (١٠ ســنوات فأعلى)، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصــلت إليه دراســة عرفان (٢٠٠٧) حول وجود فروق إحصائية ذو دلالة معنوية في الأبعاد المرتبطة بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء وبعد الكارثة.

الفصـل السـادس

ملخـص النتـائـج والمقتـرحـات

مقدمـــــــــــــة الفصـــــــــــــل

أولاً: ملخـــص نتـــائج الدراســـة

ثـــانيـاً: مقترحـــــــات الدراســـــــة

الفصـل السـادس

ملخـص النتـائـج والمقتـرحـات

مقدمـة الفصل:

يقدم هذا الفصـل عرضـاً ملخصـاً للنتائج التي توصـلت إليها الدراسـة الحالية، وفقا للأهداف والتسـاؤلات التي سـعت إلى تحقيقها، والمتمثلة في التعرف على متطلبات الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، والتي تمثلت في المتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، وصـولاً لدور الاخصـائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، وأثناء الكارثة وبعدها.

كما يقدم الفصـل مجموعة من المقترحات وفقاً للنتائج التي تم التوصـل إليها، والتي تأمل الباحثة منها في تقديم الفائدة العلمية والعملية المرجوة من هذه الدراسة.

وسيتم عرض محاور الفصل على النحو الآتي:

أولاً: ملخص نتائج الدراسة.

١. ملخص النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية.

٢. .ملخص النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.

٣. ملخص النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.

٤. ملخص النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.

٥. ملخص النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع.

٦. ملخص النتائج المتعلقة بالاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في الكوارث الطبيعية.

٧. ملخص نتائج دليل مقابلة أعضاء الهيئة التدريسية ببرنامج العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل بجامعة السلطان قابوس.

ثانياً: المقتـرحـات.

أولاً: ملخص نتائج الدراسة

١. ملخص النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية:

أ. أوضحت النتائج المتعلقة بالنوع الاجتماعي أن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين هم من فئة الذكور إذ بلغت نسبتهم (٦٢٪)، في حين بلغت نسبة الإناث (٣٨٪).

ب. أوضحت النتائج المتعلقة بالعمر أن غالبية المبحوثين ينتمون إلى الفئة العمرية (٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) حيث بلغت نسبتهم (٧٠٪) مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، وأن أقل الفئات العمرية هي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، حيث بلغت نسبتهم (١٤٪).

ج. أكدت النتائج المتعلقة بالمؤهل العلمي على أن الحاصلين على بكالوريوس علم الاجتماع هم الأكثر تكرارا بين المبحوثين، حيث بلغت نسبتهم (٤٢٪)، يليها الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٢٠٪).

د. أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بجهة العمل أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الدفاع هم الأكثر تكرارا وذلك بنسبة (٥٦٪) في حين بلغت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية (٤٤٪).

هـ. أوضحت النتائج المتعلقة بتوزيع المبحوثين من خلال مقارنة موقع العمل بالنوع الاجتماعي بأن أعلى نسبة كانت للذكور في وزارة الدفاع وذلك بنسبة (٣٦٪)، وأقلها الإناث في وزارة التنمية الاجتماعية بنسبة (١٨٪).

و. أكدت النتائج المرتبطة بالوظيفة الحالية أن المبحوثين الذي يشغلون وظيفة أخصائي اجتماعي هم الأكثر تكرارا وذلك بنسبة (٦٢٪)، بينما بلغت نسبة العاملين كرؤساء أقسام (٣٨٪).

ز. تبين من النتائج المتعلقة بسنوات الخبرة أن النسبة الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين كانت خبرتهم في مجال العمل أقل من عشر سنوات وذلك بنسبة (٥٤٪)، ثم تلاها الأخصائيون الاجتماعيون الذين تتراوح مدة خبرتهم من عشر سنوات إلى أقل من عشرين سنة حيث بلغت نسبتهم (٣٨٪)، في حين بلغ نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تتراوح سنوات خبرتهم ٢٠ سنة فأعلى (٨٪).

٢. ملخص النتائج المتعلقة بالمتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية:

جاء المحور الخاص بالمتطلبات المعرفية والذي هدف إلى قياس المعارف التي يمتلكها مجتمع الدراسة والذي شمل على: نماذج التدخل وقت الأزمات، المعارف المرتبطة بالآثار النفسية والاجتماعية والاقتصادية للكوارث، المعارف المرتبطة بالاحتياجات النفسية والاجتماعية، أنواع الكوارث والنظريات الخاصة بها، واستراتيجيات العمل الاجتماعي في الكوارث، والمعارف المرتبطة بالعمل الفريقي، وشبكات الدعم الاجتماعي والموارد والامكانيات المتوفرة في المجتمع المحلي بمؤسساته المختلفة، والمعارف المرتبطة بالتجارب الدولية، حيث أوضحت النتائج أن المستوى المعرفي لمجتمع الدراسة كان مرتفعا وبمستوى قوي، إذ بلغت القوة النسبية (٧١,٥٦٪) وبمتوسط حسابي (٤٥,٨٠) حيث أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم قدر معرفي عالي في تحديد الآثار الاجتماعية للكوارث الطبيعية، وتحديد الاحتياجات الاجتماعية للمنكوبين، في حين جاء مستوى معرفتهم بالتجارب الدولية في إدارة الكوارث ونماذج التدخل والاستراتيجيات المستخدمة في الكوارث الطبيعية متوسطا.

٣. ملخص النتائج المتعلقة بالمتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية:

جاء المحور الخاص بالمتطلبات القيمية الذي يقيس: الالتزام بمبدأ السرية، والتعاون مع فريق العمل واحترام كرامة الأفراد والدفاع عن حقوق ومصالح المتضررين من الكارثة، واحترام اختلاف الآراء في فريق العمل، وتقبل الأفراد، وتزويد المتضررين بمعلومات صحيحة ودقيقة، وتقديم المساعدة لهم في إطار العدالة والمساواة، وحقهم في تقرير مصيرهم في بعض المواقف بمستوى قوي جدا حيث بلغت القوة النسبية (٩٣,١٪) وبمتوسط حسابي (٣٣,٥٢)، مما يعطي مؤشرا إيجابيا على مدى وعي وإدراك مجتمع الدراسة بقيم الممارسة المهنية وأهمية الالتزام بها عند العمل مع المنكوبين، حيث أظهرت النتائج أن درجة اعتقاد المبحوثين وإيمانهم بمبدأ السرية عند حدوث الكوارث كان عاليا جدا وبقوة نسبية (٩٩,٥٪)، كما أظهرت النتائج درجة اقتناعهم بالقيم الأخرى بمستوى قوي جدا، في حين أوضحت النتائج أن درجة اقتناع المبحوثين بمبدأ تقرير المصير عند حدوث الكوارث جاء بمستوى قوي، وبقوة نسبية بلغت (٧٠٪).

٤. ملخص النتائج المتعلقة بالمتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية:

اختص محور المتطلبات المهارية بقياس مدى توافر المهارات التالية لدى المبحوثين: مهارة إجراء البحوث، ومهارة الاتصال، ومهارة التسجيل، مهارة تحديد الأولويات، ومهارة حصر الاحتياجات ومهارة وضع الخطة، وتنفيذها، وتقييمها، ومهارة تجميع الفرق التطوعية، ومهارة الحصول على المعلومات ومهارة تقديم خدمات الإغاثة والإيواء، والتحويل للمؤسسات التي تقدم الخدمات، ومهارة توقع الأزمات واكتشاف الحالات الأولى بالرعاية، حيث أوضحت النتائج أن مستوى المبحوثين في مهارات العمل مع الكوارث كان قويا، إذ بلغت القوة النسبية (٧٢,٢٪)، وبمتوسط حسابي (٥٤,٩) حيث أشارت النتائج أن المبحوثين لديهم مهارة عالية في إجراء البحوث الاجتماعية وبقوة نسبية (٩١٪)، كما أظهرت النتائج أن المبحوثين لديهم مهارة الاتصال بشكل عال وبقوة نسبية (٨٢٪) في حين أوضحت النتائج أن مستوى مجتمع الدراسة في وضع الخطة لمواجهة الكارثة، وتنفيذها، وتقييمها جاء بمستوى متوسط، ويعود السبب في ذلك إلى عدم وجود مقررات خاصة بمهارات العمل الاجتماعي مع الكوارث، وضعف الجانب التأهيلي للأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التي يعملون فيها.

٥. ملخص النتائج المتعلقة بدور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية:

أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى دور الأخصائي الاجتماعي في جميع مراحل العمل مع الكارثة (التخطيط لإدارة الكارثة، ودوره أثناء الكارثة، ودوره بعد الكارثة) جاء ضعيفا، حيث بلغت القوة النسبية (٤٩,٨٪) وبمتوسط حسابي (٥٧,٨٦)، وترى الباحثة أن انخفاض مستوى الأداء لدى مجتمع الدراسة في التصدي للمشكلات الناجمة عن الكوارث الطبيعية إنما يعود إلى عدة معوقات منها: معوقات تعود إلى الإعداد الأكاديمي لخريجي قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ومعوقات تعود إلى مؤسسات العمل ومعوقات تعود إلى التخطيط، ومعوقات تعود إلى مدى توفر الكوادر والإمكانيات (البشرية، والمالية والتنظيمية).

أ. ملخص النتائج المتعلقة بالدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة:

تناول هذا البعد النتائج المتعلقة بالدور الفعلي للأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة والذي يقيس مشاركة الأخصائي في: تحديد الاحتياجات الأكثر استعجالا، ووضع خطة لإشباع الاحتياجات، تجهيز أماكن الإيواء، اسـتخدام الأسـاليب العلمية في معالجة الأخطاء السـابقة في إدارة الكارثة، إعداد سـجلات لحصـر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع للاسـتفادة منها في حال وقوع الكارثة والمشـــاركة في وضـــع سـيناريوهات للتدريب على كيفية مواجهة الكارثة، والمشـــاركة في إعداد خطة الإخلاء، حيث أوضـــحت النتائج أن مسـتوى الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة جاء ضـعيفا، إذ بلغت القوة النسـبية للبعد (٤٩,٧٧٪) وبمتوسـط حسـابي (١٧,٩٢)، إذ أكدت نتائج تحليل استجابات المبحوثين على مشاركتهم في تحديد الاحتياجات، ومن ثم وضـع خطة متكاملة لإشباع هذه الاحتياجات، وتجهيز أماكن إيواء، في حين أظهرت النتائج أن درجة مشاركتهم في إعداد تقارير خاصة بالكوارث المحتملة التي يتعرض لها المجتمع مسـتقبلا كانت ضـــعيفة، كما أكدت النتائج أيضـــا على ضـعف مشـاركة المبحوثين في وضـع سـيناريوهات للتدريب على كيفية إدارة الكارثة، والمشـاركة في وضع خطط الإخلاء، إلى جانب ضعف مشاركتهم في اللجان المخصصة للطوارئ.

ب. ملخص نتائج دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة:

جاء هذا البعد ليقيس أداء الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة من خلال مشاركته في: مساعدة الأسـرة في الحصـول على الخدمات التي يحتاجونها، وتوعيتهم بالكارثة وآثارها، وحصـر المشـكلات الاجتماعية والنفســـية للمتضـــررين من الكارثة، ووضـــع خطط متكاملة في توزيع خدمات الإغاثة للمنكوبين، ومتابعة المتضـــررين في أماكن الإيواء، وتنظيم الفرق التطوعية، وتنفيذ خطط الاخلاء من خلال توجيه المتضـررين إلى أماكن الإيواء، والتواصـل معهم من تقديم واجب العزاء والمواسـاة لهم وقد أوضـحت النتائج أن مسـتوى مشـاركة الأخصـائي في هذا الجانب متوسـطة، إذ بلغت القوة النسـبية (٥١,٤٪)، ومتوسـط حسـابي (٢٠,٥٦)، حيث أظهرت النتائج مشـاركة المبحوثين بشـكل متوسـط في مســـاعدة الأســـر في الحصـــول على الخدمات التي يحتاجونها، وتوعيتهم بالكارثة وآثارها كما أكدت النتائج على مشاركة الأخصـائيين الاجتماعيين في وضـع خطة متكاملة لتوزيع الاحتياجات، والاتصـال

بالأسر ومواساتها، وحصر المشكلات الاجتماعية والنفسية، كما أظهرت النتائج ضعف مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في إحالة الحالات الحرجة إلى المؤسسات المختصة، وضعف مشاركتهم في متابعة المتضررين في أماكن الإيواء، وتنظيم الفرق التطوعية وضعف تنفيذ خطط الإخلاء.

ج. ملخص نتائج دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة:

جاء البعد الخاص بدور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة ليقيس قدرة الأخصائي على أداء دوره بعد وقوع الكارثة مثل: بث الثقة لدى المتضررين في إمكانية تحسين أوضاعهم بعد الكارثة والتواصل معهم من أجل التأكد من استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم، وحصر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع التي يمكن أن تسهم في إعادة بنائه، وإعادة شبكة العلاقات الاجتماعية للمتضررين وإعداد التقارير العلمية في تقييم الأضرار الناجمة عن الكوارث، وتحديد الاحتياجات اللازمة لمواجهة آثار الكارثة وتحديد الصعوبات التي واجهت فريق العمل، وإعداد تقارير علمية عن المنطقة المتضررة، وإعداد مقترحات تقدم للجهات الدولية والمحلية التي تقدم الإعانات المادية للمتضررين، حيث أظهرت النتائج ضعف أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره بعد الكارثة، إذ بلغت القوة النسبية في هذا البعد (٤٨,٤٥٪) وبمتوسط حسابي (١٩,٣٨)، كما أوضحت النتائج أن المبحوثين قد شاركوا بمستوى متوسط في بث الثقة للمتضررين، ومتابعتهم للتأكد من استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم، وحصر إمكانيات المجتمع للاستفادة منها في إعادة بنائه، وإعادة شبكة العلاقات الاجتماعية بين المتضررين من الكارثة، كما أشارت النتائج إلى ضعف مشاركة المبحوثين في استخدام الأساليب العلمية في تقييم الأضرار الناجمة عن الكارثة، وضعف مساهمتهم في تحديد الاحتياجات المطلوبة لدعم خطط مواجهة آثار الكارثة وضعف مساهمتهم في حصر الصعوبات التي واجهت فريق إدارة الإغاثة. وضعف استخدامهم للأسلوب العلمي في كتابة تقارير عن أوضاع المنطقة المتضررة من الكارثة، وضعف مشاركتهم في تشجيع للمواطنين على وضع خطة لإعادة بناء مجتمعهم.

٦. ملخص نتائج الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في الكوارث الطبيعية:

أوضحت نتائج استجابات المبحوثين حول الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في الكوارث الطبيعية أن من أهم الاحتياجات بالنسبة لهم تتمثل في: التدريب على إدارة الكوارث الطبيعية

والأزمات ثم تليها التدريب على تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء، والتدريب على التخطيط لمواجهة الكوارث والأزمات، والتدريب على تقديم خدمات الطوارئ والإغاثة للمتضررين، والتدريب على كيفية التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين، والتدريب على دراسة حالات المتضررين وتقديم الخدمة لهم وقت الكارثة، والتدريب على العمل الفريقي قبل وأثناء وبعد الكارثة، والتدريب على تقديم خدمات الإحالة (تحويل الحالات الحرجة) للمتضررين إلى المؤسسات المختصة، والتدريب على وسائل وأساليب الاتصال، وأخيرا التدريب على التنسيق مع الجمعيات التطوعية ومؤسسات المجتمع المحلي غير الرسمية.

٧. ملخص النتائج المتعلقة بالفروق الإحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة على أبعاد المقياس، والمقياس ككل:

أ. أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير لمتغير النوع على استجابة المبحوثين تجاه أبعاد المقياس وتحديدا: المتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، ودور الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، ودوره بعد الكارثة، والمقياس ككل، بينما وجدت فروق إحصائية ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بالبعد المرتبط بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة وذلك لصالح الذكور.

ب. أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير لمتغير العمر على استجابة المبحوثين تجاه أبعاد المقياس المرتبطة بـ: المتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، ودور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، بينما وجدت فروق إحصائية ذات دلالة معنوية في الاستجابة على الأبعاد المرتبطة بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودور الأخصائي الاجتماعي بعدها، وكذلك بالنسبة للمقياس ككل وذلك لصالح الفئة العمرية (٣٥ سنة فأعلى) وفقا لمتوسطها الحسابي الأعلى.

ج. أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير لمتغير مستوى المؤهل العلمي على استجابة المبحوثين تجاه البعد المرتبط بدور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة حيث وجدت فروقا لصالح فئة الدراسات العليا، في حين لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية في الاستجابة على أبعاد المقياس الأخرى والمقياس ككل.

د. أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يحدثها متغير جهة العمل على استجابة المبحوثين تجاه الأبعاد المرتبطة بـ: المتطلبات المعرفية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات المهارية، ودور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، ودور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة وأبعاد المقياس ككل، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية في البعد المرتبط بدور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة، وذلك لصالح الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

هـ. أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية يحدثها متغير الوظيفة الحالية على استجابة المبحوثين تجاه كل من الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، المتطلبات القيمية والمتطلبات المهارية، والدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، في حين توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية للوظيفة الحالية واستجابات المبحوثين على الأبعاد المرتبطة بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودوره بعد الكارثة، والمقياس ككل، وذلك لصالح رؤساء الأقسام ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

و. بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية يحدثها متغير سنوات الخبرة على استجابة المبحوثين تجاه كل من الأبعاد المرتبطة بالمتطلبات المعرفية، المتطلبات القيمية والمتطلبات المهارية، ودور الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة، والمقياس ككل في حين توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية في الأبعاد المرتبطة بدور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة، ودور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة، وذلك لصالح سنوات الخبرة الأعلى (١٠ سنوات فأعلى) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

٨. ملخص نتائج دليل المقابلة الموجه إلى الهيئة التدريسية ببرنامج العمل الاجتماعي في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس:

أ. اتفق جميع أعضاء الهيئة التدريسية لتخصص العمل الاجتماعي (الخدمة الاجتماعية) بجامعة السلطان قابوس على وجود حاجة كبيرة لإعداد أخصائيين اجتماعيين قادرين على التعامل مع تداعيات الكوارث الطبيعية، ويعتبر ذلك من أولويات الخدمة الاجتماعية في ظل التغييرات

الحادثة على المستوى الوطني والعالمي، مع التأكيد على ضرورة تطوير هذه البرامج في مرحلتي البكالوريوس والماجستير وبما يتلاءم مع طبيعة المجتمع العُماني واحتياجاته في هذا الشأن.

ب. أجمع أعضاء الهيئة التدريسية على عدم اشتمال الخطة على المعارف والنظريات ونماذج التدخل الكافية للمساعدة في التدخل في مجال الكوارث الطبيعية.

ج. حدد أعضاء الهيئة التدريسية عددا من النظريات ونماذج التدخل التي ينبغي إدراجها في الخطة الدراسية واللازمة لإعداد الأخصائي الاجتماعي القادر على التعامل مع كافة المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وتمثلت في نظرية التدخل في الأزمات، ونموذج التدخل في الأزمات، والتوجه نحو استخدام الممارسة العامة، ومدخل العلاج القصير، والتمكين، ونموذج حل المشكلة، والنماذج المعرفية والسلوكية.

د. أفاد غالبية الهيئة التدريسية بقدرة الخطة الحالية على الإيفاء بالمتطلبات القيمية التي يمكن أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، لكونها لا تخرج عن نطاق قيم الممارسة المهنية التي أقرتها المهنة لممارسيها والمتمثلة في العدالة الاجتماعية والمساواة بين البشر، واحترام قيمة الإنسان، واحترام الكرامة الإنسانية، والنزاهة والكفاءة، وحسن العلاقات بين البشر، وقيمة خدمة الإنسانية، والاعتماد المتبادل بين بني الإنسان، وحق تقرير المصير المشروط، والنزاهة والوضوح.

هـ. أكد أعضاء الهيئة التدريسية على الحاجة إلى تحسين الجوانب المهارية التي ينبغي إكسابها لطلبة العمل الاجتماعي حتى يتمكنوا من التعامل بكفاءة مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية ومنها مهارة التخطيط، المهارة في إدارة المواقف المصاحبة للكارثة المهارة في التنظيم والتنسيق، المهارة في التوجيه، المهارة في إجراء المقابلات، والمهارة في تحديد أولوية الخدمات لمتضرري الكوارث، ومهارة الاتصال والتواصل مع المتضررين والجهات المختصة والمهارة في استخدام الشبكات الالكترونية، والمهارة في تبادل المعلومات وتحليلها والمهارة في العمل الفريقي، والمهارة في استخلاص المعلومات وتنقيتها، والمهارة في تحليل المعلومات والبيانات والمهارة في تطبيق المداخل العلاجية المناسبة للتدخل أثناء الكوارث والأوبئة كما أجمع أعضاء الهيئة التدريسية على أن الخطة الدراسية تقدم نظريًا مهارات الممارسة بصورة جيدة جدًا،

أما على مســـتوى التدريب فإن بعض المؤســـســـات لا تتيح تنمية مهارات الطلبة خلال مقرري التدريب بالشكل المناسب، وعلى مستوى الممارسة.

و. حدد أعضاء الهيئة التدريسية مجموعة من المعوقات تحول دون إعداد أخصائي مؤهل للتعامل مع المشـكلات الاجتماعية والنفسـية المترتبة على حدوث الكوارث الطبيعية، والتي تم تقسـيمها إلى معوقات تعود إلى الخطة الدراسـية والمتمثلة في عدم وجود مقررات خاصـة بتدخل مهنة الخدمة الاجتماعية في الكوارث والأزمات، إلى جانب احتياج الخطة الي مقررات تركز على نظريات ونماذج الممارســة المهنية للخدمة الاجتماعية وربطها بمواقف الكوارث الطبيعية، كما أكدوا على وجود معوقات تعود لمؤسسات التدريب والمتمثلة في قصور أداء مؤسسات التدريب فيما يتعلق بتركيز أنشطة التدريب على إكساب الطلاب للمهارات المهنية المطلوبة بسبب إثقال كاهل الطلبة بالأعمال الإدارية المصاحبة للعمل التدريبي، إلى جانب ندرة المؤسسات الاجتماعية المتخصصة في الكوارث والأزمات وندرة خبرتها في التعامل مع الكوارث، والاعتماد على لجنة مختصة تشكل في وقت الأزمات والتي لا تتيح للطالب فرصة التدريب فيها، وندرة المؤسسات الاجتماعية التي تضع خطط وسيناريوهات للكوارث والأزمات وتدرب الطلبة عليها

ز. قدمت الهيئة التدريســـية مجموعة من المقترحات للتغلب على المعوقات التي تحول دون إعداد أخصـائي اجتماعي مؤهل للعمل في مجال الكوارث الطبيعية، وشـملت هذه الاقتراحات الإسـراع باعتماد الخطة الدراسية المعدلة ٢٠٢٠ وما بعدها، وإدراج موضوع تدخل الخدمة الاجتماعية في الأزمات والكوارث كأحد الموضوعات في بعض المقررات الدراسية، وإدراجه كمقرر اختياري قسم في الخطة الجديدة ٢٠٢٠، والسـعي نحو إضـافة مقررات تركز على نماذج ونظريات الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية وربطها بمواقف الكوارث الطبيعية، وتدريس مقررات تخصصية جديدة (كالممارسة العامة، والعمل الاجتماعي الدولي، والصحة النفسية والعقلية)، وإنشاء أقسام ثابتة في بعض المؤسسات تكون مهتمة بالتعامل مع الكوارث والأزمات، ووضع خطة تدريبية تساعد على اكتسـاب المهارات المطلوبة للتعامل مع الكوارث الطبيعية، والتنسـيق مع مشـرفي المؤسـسـات التدريبية من أجل التعاون في تنفيذها، والتوسع في الدورات التدريبية لأعضاء القسم داخل وخارج السلطنة للتدرب على إدارة لكوارث والأزمات، وتصميم برامج تدريبية من قبل القسم لتدريب الطلبة

في مجال الأزمات والكوارث في المؤسسات المتاحة كدوائر وزارة التنمية الاجتماعية ذات العلاقة بالموضوع، وكذلك الجمعيات الخيرية التي تعمل بالفعل في هذا المجال منذ سنوات، والعمل بمبدأ أن يقوم مشرف الكلية بدور مشرف المؤسسة في حالة عدم وجود مشرف قادر على تدريب الطلبة للتدخل في حالات الكوارث والأزمات واعتماد نظام للمكافآت المعنوية، والمالية إن أمكن لمشرفي تدريب المؤسسات، فهناك مشرفون أكفاء دربوا طلبة التخصص سنوات طويلة دون أية حوافز، ويقترح على الأقل أن يقام حفل لتكريمهم في نهاية كل فصل دراسي.

ثانياً: المقترحات

في ضـــوء نتائج الدراســـة الراهنة، وبناء على ما تم اســـتخلاصـــه من نتائج، وبالرجوع إلى الدراسات العلمية، يمكن طرح بعض المقترحات التي من المؤمل ان تسهم في تحسين دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية وفقا لنظرية الدور، ونموذج التدخل في الأزمات، وذلك على النحو الآتي:

١. إجراء المزيد من الدراسات العلمية، والتي تتناول بشكل تفصيلي دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الكوارث والأزمات، كدراســـة دور الأخصـــائي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في سلطنة عُمان.

٢. إجراء دراسات مماثلة على الأخصائيين الاجتماعيين في مجالات أخرى والتي من الممكن إشراكها في فريق العمل المختص بالأزمات والكوارث، كالمجال الطبي للوصـــول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع العماني، ويتم ذلك من خلال التعاون مع المختصـــين بقســـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، والجهات المختصة.

٣. تحديد مهام الأخصـــائي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ بالتعاون مع قســـم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ووزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة الدفاع، وجمعية الاجتماعيين العمانية، ورفعها للمختصين في اللجنة الوطنية للدفاع المدني.

٤. أظهرت نتائج الدراســـة ضـــعف مســـتوى مجتمع الدراســـة في المعارف المرتبطة بنماذج التدخل المهني أثناء الكوارث والأزمات، والاستراتيجيات المستخدمة في ذلك، إلى جانب ضعف مهاراته في وضع الخطة لمواجهة آثار الكارثة، وتنفيذها وتقييمها، وعليه تقترح الباحثة ما يلي:

أ. تطوير الخطة الدراسية في برنامجي البكالوريوس والماجستير في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، من خلال إضافة مقررات دراسية في مجال العمل مع الكوارث والأزمات، لغرض إكساب الطلاب المعارف والمهارات والقيم التي تمكنهم من التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث والأزمات.

ب. التركيز على بعض المقررات الدراسية بشكل أكبر مثل مقرر الممارسة العامة، ومقررات الخدمة الاجتماعية الدولية.

ج. تصميم برامج تدريبية من قبل القسم لتدريب الطلبة في مجال الأزمات والكوارث في المؤسسات المتاحة كدوائر وزارة التنمية الاجتماعية ذات العلاقة بالموضوع، وكذلك الجمعيات الخيرية التي تعمل بالفعل في هذا المجال منذ سنوات.

د. زيادة جرعة التدريس باللغة الإنجليزية في القسم وبخاصة في المقررات المرتبطة بالتدخل في الكوارث والأزمات، ليتسنى للطلبة والخريجين الاطلاع على التجارب الدولية في إدارة الازمات والكوارث، وعدم الاقتصار على التجارب العربية فقط.

٥. أشارت نتائج الدراسة الراهنة إلى ضعف مشاركة الأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة وضعف مشاركته أثناء الكارثة وبعد الكارثة، وعليه تقدم الباحثة في ذلك مجموعة من الاقتراحات لتفعيل مشاركته في وقت الأزمات والكوارث وذلك على النحو التالي:

أ. تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين في كل من وزارتي التنمية الاجتماعية ووزارة الدفاع في مجال الكوارث والأزمات، من خلال تبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين عن طريق المؤتمرات والاجتماعات الدورية، وورش العمل، تشمل كيفية التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وفقا للاستراتيجيات والنماذج المهنية.

ب. إيعاز المسئولين وأصحاب القرار في كل من وزارتي التنمية الاجتماعية ووزارة الدفاع بإيفاد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين لديهم إلى دورات خارجية للاطلاع على التجارب الدولية والعالمية للاستفادة من تجاربهم في إدارة الكوارث والأزمات.

ج. رفع مقترح بتخصيص فريق ثابت ومخصص للعمل في قطاع الإغاثة والإيواء إلى اللجنة الوطنية للدفاع المدني، للاحتفاظ بالخبرات الكفء، على أن يستمر هذا الفريق في العمل معا لمدة سبع سنوات مع العمل على تأهيل الصف الثاني خلال سنتين من عمر الفريق الأول، تحسبا للتغييرات التي من المكن أن تطرأ في الفريق الأول من جراء عملية التقاعد أو الاستقالة، أو التنقلات الوظيفية.

د. تسليط الضوء وبشكل مكثف على دور الأخصائي الاجتماعي في قطاع الإغاثة والإيواء باللجنة الوطنية للدفاع المدني من خلال إتاحة الفرصة لهم وبشكل أكبر في المشاركة في تحديد أماكن الإيواء والتأكد من توفر الدعم اللوجستي في هذه المواقع من خلال التنسيق مع الجهات المختصة في ذلك وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمتضررين من الكارثة والمقيمين في أماكن الإيواء.

هـ. مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين المنتسبين لوزارة الدفاع في تفعيل مهام قطاع الإغاثة والإيواء في اللجنة الوطنية للدفاع المدني إلى جانب الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التنمية الاجتماعية لتحقيق مبدأ التكامل ما بين المؤسسات العسكرية والمدنية في الحقل الاجتماعي لمواجهة آثار الكارثة، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمتضررين منها.

٦. تخصيص أقسام خاصة لإدارة الازمات والكوارث في كافة الوزارات التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي، مع فتح الشواغر الوظيفية يتضمن كافة التخصصات اللازمة لإدارة الكوارث والأزمات، على أن يكون الأخصائي الاجتماعي عضوا من هذا الفريق وتتاح له الفرصة الأكبر في التخطيط، وإدارة العمليات والإشراف.

٧. إجراء تدريبات عملية داخل المؤسسات المعنية بالتعامل مع الكوارث للتأكد من جهوزية فرق العمل الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي للتبصير بكيفية التعامل مع الكوارث والأزمات حال وقوعها.

٨. إنشاء قاعدة بيانات متكاملة تتضمن تجربة السلطنة في التعامل مع الكوارث السابقة، ليتسنى للمختصين الرجوع اليها أثناء وقوع كوارث مشابهة.

٩. تخصيص بند مالي يستخدم لأغراض إدارة الكوارث والأزمات.

قـائمــة المــراجـع

أولاً: المراجـــع باللغـــة العربيـــة

ثـــانيـاً: المراجـع باللغـة الإنجليزيـة

أولاً: المراجع باللغة العربية

أبو المعاطي، ماهر. (٢٠١٤). *الاتجاهات الحديثة في الممارســـة العامة في الخدمة الاجتماعية – أسس نظرية ونماذج تطبيقية*. المكتب الجامعي الحديث.

أبو النيل. ميرفت. (١٩٩٦). *دور الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقي لمواجهة المشكلات الصحية الناجمة عن الكوارث الطبيعية* [رسالة ماجستير، جامعة الفيوم .www.fayoum.edu.eg

أبو ريدة، خالد محمد مصــطفى. (٢٠١٢). *إدارة الكوارث والأزمات في الســودان –الحاضــر والرؤى المستقبلية*. الخرطوم. دار جامعة أفريقيا العالمية للطباعة.

أبو زايد، حبيب عبد الله أحمد. (٢٠١٥). *متطلبات إدارة الكوارث ومســـتوى نجاحها في قطاع غزة (دراسة حالة دور وزارة الداخلية الفلسطينية في مواجهة منخفض إليكسا ديسمبر* ٢٠١٣م [رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية]. https://iugspace.iugaza.edu.ps

أبو طاحون، عدلي علي. (١٩٩٨). *مناهج وإجراءات البحث الاجتماعي*. المكتب الجامعي الحديث.

باين، مالكوم. (٢٠١٠). *نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة*. (حمدي محمد إبراهيم منصور، وسعيد عبدالعزيز عويضة، المترجمون). المكتب الجامعي الحديث.

البريثن، عبدالعزيز. (٢٠١٠). *مقالات في الخدمة الاجتماعية*. دار الفكر ناشرون وموزعون.

البلوشي، أحمد خميس. (٢٠٠٨). *جونو أنواء استثنائية –وشعب استثنائي*. مؤسسة الرؤيا للصحافة والنشر.

التويجري، صالح حمد. (٢٠١٨). *الكوارث والأزمات: التخطيط–الاستعداد –المواجهة*. العبيكان للنشر.

جامعة نايف العربية (٢٠١٣، مارس). إدارة الكوارث والأزمات، *مجلة الأمن والحياة*.٢ (٣٧١).٣٠ –٣٥.

الجبوري، حســـين محمد جواد. (٢٠١٤). *منهجية البحث العلمي – مدخل لبناء المهارات البحثية–*. مؤسسة دار الصادق الثقافية.

جميل، عبدالكريم أحمد. (٢٠١٦). *إدارة الأزمات والكوارث*. الجنادرية للنشر والتوزيع.

الجنابي، صــاحب عبد مرزوك. (٢٠١٩). *الأزمة النفســية تشــخيصــها وأســاليب التعامل معها*. دار اليازوري العلمية.

الحبسي، سعود سليمان. (٢٠١٦). *الأنواء المناخية الاستثنائي في سلطنة عُمان*. بيت الغشام.

حجازي، حسان. (٢٠١٢، مارس١١). *المشكلات الاجتماعية*. مدونة مستقبل مصر: تم الاسترداد بتاريخ ٢٥ يوليو ٢٠٢٠ من https://ruralhassan2020.blogspot.com/2012/03/blog-post.html?m=1

حجازي، محمود محمد. (٢٠٠٥، ابريل). التخطيط وتقدير الموقف لإدارة الكوارث. *مجلة جند عُمان*. (٣٤٤).١٣-٣٣.

حسني، فوزي محمد. (٢٠٠١). التدخل المهني للخدمة الاجتماعية لمواجهة المشكلات الاجتماعية المترتبة على كارثة السيول. في خليل عبد المقصود عبد الحميد(محرر)، *البيلوجرافيا الشارحة لدراسة وبحوث الخدمة الاجتماعية* (ص ص٤٧٣-٤٧٥). www.kotobarabia.com.

حمزاوي، رياض أمين، والسروجي، طلعت مصطفى. (١٩٩٨). *البحث في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق*. دار القلم للنشر والتوزيع.

خاطر، أحمد مصطفى، فهمي، محمد سيد، ومهدلي، محمد محمود. (٢٠٠١). *البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية*. المكتب الجامعي الحديث.

خلفة، دعاء فؤاد عبدالغني. (٢٠١٤، أبريل). واقع ممارسة أخصائي خدمة الفرد لنموذج التدخل في الأزمات، دراسة وصفية تحليلية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمركز الإغاثة والضمان الاجتماعي بمحافظة كفر الشيخ، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*.٦ (٣٦). ٢٠٣-٢١٥٣.

خليفة، محمد البدوي الصافي. (٢٠١١). *المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي*. المكتب الجامعي الحديث.

خليل، منى عطية خزام. (٢٠١٥). *البحث في الخدمة الاجتماعية أسس منهجية وتطبيقات عملية*. الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث.

الخمشي، سارة صالح، شلهوب، هيفاء عبد الرحمن، والشهراني، هند فايع. (٢٠١٦). *ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي*. روابط النشر وتقنية المعلومات.

الدليمي، حمد عبد حمد. (٢٠٠٨). *إدارة الأزمات في بيئة العولمة-حالة دراسية لإعادة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق*. [أطروحة دكتوراه، St. Clements University]. stclements.edu/grad/gradhamid.pdf

الدليمي، خلف حسين علي. (٢٠٠٩). *الكوارث الطبيعية والحد من أثارها*. دار صفاء للنشر والتوزيع.

رجب، إبراهيم عبد الرحمن. (٢٠٠٣). *مناهج البحث في العلوم الاجتماعية*. دار عالم الكتب.

الزبير، موسى الأمين. (٢٠١٦). إدارة الكوارث الطبيعية. *مجلة الآداب*. العدد(٦). ٢٤-٥٤.

سالم، سماح. (٢٠١٢). *البحث الاجتماعي (الأساليب -المناهج -الإحصاء)*. دار الثقاف للنشر والتوزيع.

سالم، سماح، سالم، وصلاح، نجلاء محمد. (٢٠١٢). *مقدمة في الخدمة الاجتماعية*. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

سرحان، نظيمة أحمد محمود. (٢٠٠٦). *الخدمة الاجتماعية المعاصرة*. مجموعة النيل العربية.

السعداوي، محمد عبدالواحد. (٢٠٠٧)، *الإعصار جونو كارثة طبيعية أم ملحمة وطنية*. مكتبة بيروت.

السعيدي، حميد مسلم. (٢٠١٨، مايو،٢٧). المواطنة العُمانية في مواجهة الأزمات. *جريدة الرؤية*. https://alroya.om

السكارنة، بلال خلف. (٢٠١٥). *إدارة الأزمات*. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

السكري، أحمد شفيق. (٢٠١٥). *الخدمة الاجتماعية المعاصرة تراجم وأبحاث حديثة في الخدمة الاجتماعية*. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

سلامن، رضوان. (٢٠١٢). الإعلام البيئي ودوره في إدارة الكوارث الطبيعية. *مجلة العلوم الإنسانية*. (٢٤).٩٧-١١١.

سليمان، حسين حسن، عبد المجيد، هشام سيد، والبحر، منى جمعة. (٢٠٠٥). *الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة*. مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

السيد، خالد عبد الفتاح عبد الله. (٢٠٠٧). *تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة المخاطر الاجتماعية الناتجة عن الكوارث الطبيعية* [عرض ورقة]. المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان -كلية الخدمة الاجتماعية.

الشربيني، زكريا. (٢٠١٨). *مقتطفات من علم النفس في الكوارث والصدمات والازمات*. The Anglo Egyptian Bookshop.

الشربيني، زكريا، وصادق، يسرية. (٢٠١٨). *مقتطفات من علم النفس في الكوارث والصدمات والأزمات*. مكتبة الأنجلو المصرية.

الشربيني، لطفي. (٢٠٠١). *موسوعة شرح المصطلحات النفسية انجليزي وعربي*. دار النهضة العربية.

شـرطة عُمان السـلطانية، (بلا تاريخ). *نبذة عن اللجنة الوطنية للدفاع المدني*. المكتب التنفيذي للجنة الوطنية عن الدفاع المدني.

الشـقصـي، عبيد سـعيد بن سـالم، (٢٠١٥). اتجاهات الجمهور نحو تعامل الإعلام العُماني مع أزمة إعصار جونو. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية*.٢ (٧). ٧٦-٨٤.

صالح، جمال. (٢٠٠٢). *السلامة من الكوارث الطبيعية والمخاطر البشرية*. دار الشروق.

صـــالح، عماد فاروق، وعرفان، محمود محمود. (٢٠١٣). آليات الخدمة الاجتماعية في تنمية الوعي المروري للشباب الجامعي، بحث ميداني مطبق على طلبة جامعة السلطان قابوس. *مجلة جامعة عـــجـــمـــان لـــلـــدراســـــات والـــبـــحـــوث*.٢ (١٢).١-٦٩.-http://rsh award.org.ae/majalatajman/abstracts?lang=1

الصالح، مصلح. (١٩٩٩)، *الشامل قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية إنجليزي وعربي*. دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.https://www.kutub-pdf.net

الصقور، صالح (٢٠٠٩). *موسوعة الخدمة الاجتماعية*. دار زهران للنشر والتوزيع.

الصوافي، عيسى (٢٠١٨). *إدارة الأزمات المنهج-الأهداف-الاستراتيجيات*. دار دجلة.

الصـوافي، عيسـى. (٢٠١٨، ابريل ١٢). صـمود سلطنة عُمان أمام الإعصـار المداري جونو. *جريدة الرؤية*. https://alroya.om

الصـــوافي، عيســـى. (٢٠١٨، مارس ٢٩). بنية مواجهة الكوارث والأزمات في عُمان. *جريدة الرؤية*. https://alroya.om

الضـــباري، طالب ســـيف. (٢٠١٨، مايو٢٧). ولنا كلمة: ميكونو وتجربة المواجهة العمانية. *جريدة الوطن* http:/alwatan.com/

الطائي، علي عبد فهد. (٢٠١٥). *الإنسان والكوارث الطبيعية وعلاقته بظاهرة الاحترار الكوني*. مركز الكتاب الأكاديمي.

عبدالحليم، طارق حسن. (٢٠١٧). *الإدارة التربوية في الألفية الجديدة: مدخل متجدد لعالم متغير*. دار العلوم للنشر والتوزيع.

عبدالرحمن، أسامة. (٢٠١١). *أعظم الكوارث في تاريخ البشرية*. مكتبة جزيرة الورد.

عبداللطيف، رشـــاد أحمد. (٢٠٠٨). *مهارات الممارســـة العامة للخدمة الاجتماعية*. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

عبدالله، نمر ذكي، والرشـــيدي، عبد الونيس محمد. (٢٠٠٧). *الخدمة الاجتماعية والتنمية المهنية للأخصـائيين الاجتماعيين*. [عرض ورقة]، المؤتمر العلمي الدولي العشـرون للخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية.

عبـدالمقصـــود، خليـل عبـدالحميـد. (٢٠٠٧). *الخـدمـة الاجتمـاعيـة وحقوق الإنســـان*. Kotobarabaia.com.

عبدالمولى، آمال محمد. (٢٠٠٨). *بعض المشـــكلات النفســـية والاجتماعية لطلاب وطالبات المدن الجامعية –دراسة مقارنة*. [رسالة ماجستير، جامعة عين شمس]. المنهل.

عثمان، جمال شـكري، وأحمد، أحمد عبد المقصـود. (٢٠١٥). *مهارات الممارسـة المهنية للأخصـائي الاجتماعي في ضوء الميثاق الأخلاقي للعمل المهني*. المكتب الجامعي الحديث.

عثمان، عبد الرحمن صـوفي، وعرفان، محمود محمود. (٢٠٠٩). *الخدمة الاجتماعية وزيادة التماسك الاجتماعي في الكوارث العامة* [عرض ورقة]. المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشـــرون للخدمة الاجتماعية–الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة. جامعة حلوان–كلية الخدمة الاجتماعية.

عثمان، عبدالرحمن صـــوفي، وعرفان، محمود محمود. (٢٠١٤). *المدخل إلى الخدمة الاجتماعية الاســـس النظرية ومجالات الممارســـة*. الجمهورية اللبنانية ودولة الإمارات العربية المتحدة. دار الكتاب الجامعي.

العدواني، ندى نايف. (٢٠١٤). المساندة الاجتماعية للأسر المتعرضة للأزمات والكوارث من منظور تخطيطي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*.١ (٣٧). ٨–٧٩.

عرفان محمود محمود. (٢٠٠٧). دور الأخصـــائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكوارث. دراســـة مطبقة على الأخصـــائيين الاجتماعيين بمحافظة مسـقط، *مجلة دراسـات فـي الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*. ١ (٢٢). ٣٤٩–٣٨٦.

عرفان، محمود محمود (٢٠٠٩). *الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية وتحديات القرن الواحد والعشرين* [عرض ورقة]. المؤتمر العلمي السابع، الأمن الإنساني بين المفهوم والتطبيق نحو دور لمهنة الخدمة الاجتماعية. المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.

عرفان، محمود محمود. (٢٠٠٦). *تصور مقترح لإعداد أخصائي اجتماعي دولي*. جمهورية مصر العربية، جامعة الفيوم. كلية الخدمة الاجتماعية.

العطية، ذوقان بن معاشي. (٢٠١١، أغسطس). القوات المسلحة ودورها في مساندة أعمال الدفاع المدني لمواجهة الكوارث. *مجلة الحرس الوطني*. المملكة العربية السعودية. ٦٤-٦٦.

علواني، علي حلمي. (2012، ابريل). دور القوات المسلحة في إدارة الأزمات، *درع الوطن*. (٤٣٨) ٦٠-٦٤. https:// nationshield.ae

عمر، معن خليل. (٢٠٠٥). *علم المشكلات الاجتماعية*. دار الشروق للنشر والتوزيع.

عوض، ماري، وصلاح، رنا. (٢٠١٠). *إدارة مخاطر الكوارث للتراث العالمي*، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة – اليونسكو.

عيسري، بدور أحمد(١٤٣٣هـ)، *دور الخدمة الاجتماعية مع الأزمات والكوارث*، [رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز]. http://www.socialar.com

عيسى، أعمر بلحاج، (٢٠١٧). الكوارث الطبيعية والوقاية منها في الوطن العربي، *المجلة الدولية لأبحاث الأزمات*.١ (العدد التعريفي). ١٢٩-١٤٢.https://repository.nauss.edu.sa

الغرايبة، فيصل. (٢٠٠٤). *الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر*. دار وائل للنشر والتوزيع.

الغرايبة، فيصل، الغرايبة، فاكر (٢٠٠٩). *مجالات العمل الاجتماعي وتطبيقاته*. دار وائل للنشر.

فهمي، محمد سيد، (٢٠٠٧)، *الخدمة الاجتماعية (التطور-الطرق-المجالات)*. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

فهمي، محمد سيد، وسلامة، أمل محمد. (٢٠١١)، *البحث الاجتماعي والمتغيرات المعاصرة*. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

الفيروز ابادي. مجد الدين محمد يعقوب. (٢٠٠٨). *القاموس المحيط*. دار الحديث.

قانون الدفاع المدني (١٩٩١). مرسوم سلطاني رقم ٩١/٧٦.

القطارنة، زياد حمد. (٢٠١٤). *إدارة الكوارث*. الأكاديميون للنشر والتوزيع.

قنديل، نجلاء يوسف. (٢٠١١). *نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل أدوار الاخصائي الاجتماعي في مجال الإغاثة والطوارئ، دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الإغاثة والضمان الاجتماعي بمحافظة كفر الشيخ*. [عرض ورقة]. المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان–كلية الخدمة الاجتماعية.

الكعبي، محمد عبد الصاحب، (٢٠٢٠)، *المسؤولية المدنية عن أضرار الكوارث الطبيعية*. دار التعليم الجامعي.

اللجنة الوطنية العُمانية للتربية والثقافة والعلوم. (٢٠١٣). اللجنة الوطنية تواصل مبادرتها للمساهمة في التنمية المستدامة. توصيات مهمة في ختام الندوة الدولية حول الحد من مخاطر الكوارث الطبيعية. م*جلة تواصل*. (٩). ٩٤ –١٠٠. قاعدة معلومات دار المنظومة.

اللجنة الوطنية للدفاع المدني. (١٩٩١). سلطنة عُمان. مرسوم سلطاني رقم ٧٦/٩١.

اللجنة الوطنية للدفاع المدني. (بلا تاريخ). *المنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة*. المكتب التنفيذي للجنة الوطنية.

مجمع اللغة العربية. (٢٠٠٤). المعجم الوسيط.

محمد، عصام بدري أحمد. (٢٠١٧). *تكامل جهود المنظمات الحكومية والأهلية في مواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية دراسة من منظور تنظيم المجتمع*. [أطروحة دكتوراه، جامعة أسيوط]. http:/ srv4.eulc.edu.eg

محمود، منال طلعت. (٢٠١٤). *دراسات وتطبيقات في مجالات الخدمة الاجتماعية*. المكتب الجامعي الحديث.

مديرية التوجيه المعنوي. (٢٠٠٨). *دور وزارة الدفاع وقوات السلطان المسلحة في الأنواء المناخية الاستثنائية ٦–٧ يونيو ٢٠٠٧م*. التوجيه المعنوي برئاسة أركان قوات السلطان المسلحة.

المديرية العامة للأرصاد الجوية. (٢٠١٩). *الحالات المدارية في سلطنة عُمان خلال الفترة ٢٠١٠م –٢٠١٩م*. قسم دراسات الأرصاد.

المسكري، عبدالله حمد. (٢٠٠٨). *الإعصار جونو والهبة العمانية*. مكتبة المنارة.

المعني، سيف سليمان والزعابي، محمد ناصر. (٢٠٠٧). *موعد مع الإعصار المداري "جونو"*. مؤسسة عُمان للصحافة والنشر والإعلام.

المليحي، ابراهيم عبدالهادي. (٢٠٠٠). *ممارسة تنظيم المجتمع*. المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.

مهنا، محمد نصر. (٢٠٠٨)، *إدارة الأزمات والكوارث –دراسة تحليلية*. المكتب الجامعي الحديث.

المومني، نائل محمد. (٢٠١٢). *إدارة الكوارث والأزمات*. دار وائل للنشر.

النعماني، ناصر محمد بن ناصر. (٢٠١٢). *تحديد ومقارنة آثار الإعصارين المداريين جونو وفيت على استخدامات الأرض في مدينة صور، سلطنة عُمان باستخدام نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد*. [رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس]. ezproxysrv.squ.edu.om:2144

الهنداوي، وفية أحمد فؤاد. (٢٠٠٧، يوليو). تصور استراتيجي لدور القوات المسلحة في إدارة الكوارث الطبيعية. *مجلة جند عُمان*. ٣٢-٣٥.

هيثم، سيد عبدالحليم محمد. (٢٠٢٠). متطلبات ممارسة الدور الوقائي بمؤسسات مواجهة الأزمات والكوارث المحلية من منظور تنظيم المجتمع، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.1*(٤٩) ٢٥٩-٣٠٢.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

Addos,S & Nuehring, E. (1997). A primer for social work research on disaster. *Journal of Social Service Research*. *22*(1-2). 27-56. https://doi.org/10.1300/J079v22n01_03

Asgary, A. (2006). Theorizing disaster and emergency management. In C. Raj Kumar, & D.K. Srivastava (Eds). *Tsunami and disaster management: Law and governance.* (p. 42). Hong Kong. Thomson.

Batool, U. (2017). *Disaster Management and social work*. The Eslamia University of Bahawalpur Pakistan.

Bauwens1, J. (2017). The Role of Social Work in the Aftermath of Disasters. *Clinical Social Work Journal. (45)*.99-101.http: // doi 10.1007/s10615-017-0623-8

Bousquet, F. (2013, May 06). *Natural disasters in the Arab World: Today's plan is a shelter for tomorrow's storm*. World Bank Blogs. Retrieved December 2, 2019, from https://blogs.worldbank.org.

Callahan, J. (1994). Defining crisis and emergency. Crisis. *The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention.15* (4). 164-171. https://psycnet.apa.org/record/1995-45042-001.

Careers, M. (2018, May 11). *The Role of Social Workers in Crisis Intervention.* MSW CAREERS.Retrieved January 4, 2020 from https://mswcareers.com/role-social-workers-crisis-intervention.

Cherry, A. L., & Cherry, M. E. (1997). Research as social action in the aftermath of Hurricane Andrew. *Journal of Social Service Research. 22*(1-2). 71-87. https://doi.org/10.1300/J079v22n01_05

Cuadra, C. B. (2015). *Disaster social work in Sweden: context, practice and challenges in an international perspective*.[Working paper] .The Nordic Welfare Watch – in Response to Crisis.UNIVERSITY OF ICELAND.

Elliot, D. (2010). A social development model for infusing disaster planning management and response in the social work curriculum. (pp.98-110). Gillespie, D. F., & Danso (Eds). *Disasters and concepts and issues. A guide to social work education and practice*.

European Association for Schools of Social Work. (2017, April 3). *Global definition of Social Work*. Retrieved March 1, 2019, from European Association for Schools of Social Work: https://www.eassw.org/language/english.

Fahrudin, A. (2012). Preparing social work students for working with disaster survivors. *Asian Social Work s and Policy Review, 6*(2). 86-94. https://doi.org/10.1111/j.1753-1411.2012.00064.x.

Fahrudin, A., Baco, B. S., Abdul Malek, & Yousef, M. (2002). *Disaster management and post disaster social services: the need to prepare social work students to practice in disaster setting*. University Malisiah Sabah. https://www.ums.edu.my/fksw/images/files/BIL7_8-2001-2002/Disaste

Flannery, R. B., & Everly, G. S. (2000). Crisis intervention: A review. *International Journal of Emergency Mental Health.2* (2). 119-126. https://ugeb.pw/yijuhfcki.pdf.

Gillespie, D. F., & Danso, K. (2010). Introduction to major themes of disaster and social work. Disaster concepts and issues. (pp.3-14). Gillespie, D. F., & Danso (Eds). *Disasters and concepts and issues. A guide to social work education and practice*.

Holladay, S, J & Coombs, W, T. (2011). *The Handbook of Crisis Communication*. John Wiley & Sons.

Iravani, M, R. & Ghojavand, K (2005). Social Work Skills in Working with Survivors of Earthquake: *A Social Work Intervention-Iran. Social Work & Society. 3*(2). 265-272 https://socwork.net/sws/article/view/201.

Javadian, R. (2007). Social work responses to earthquake disasters: A social work intervention in Bam, Iran. *International Social Work.50* (3). 334-346 https://doi.org/10.1177%2F0020872807076047.

Jaworowski, Z. (2010). Observations on the Chernobyl Disaster and LNT. *Dose-response. 8*(2). 148-171. doi:10.2203/dose-response.09-029.Jaworowski

Johnston, W. H. (2014). Social Work Interventions at Different Stages of Disaster Illustrated by Asian Experiences. *Social Work Practices: Global Perspectives. Challenges and Educational Implications*. 31-50.

Le Masson, V., Lim, S., Budimir, M., & Podboj, J. S. (2016, November 25). *Disasters and violence against women and girls.* Britsh Association of social work. Retrieved 12 December, 2019 from https://www.basw.co.uk.

Merriam Webster.(2009) .*Webster Dictionary* .Retrieved July 25, 2020 from https://www.merriam-webster.com/dictionary/dictionary

N.A.S.W. (2008). *Code of Ethics of the National Association of social Worker*. Retrieved October 13, 2019 from https://www.socialworkers.org.

Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods - Qualitative and Quantitative Approaches*. University of Wisconsin at White water.

Nikku, B. R. (2015). Living through and responding to disaster: Multiple roles for Social Work. *Social WorK Education.34* (6). 601-606. https://doi.org/10.1080/02615479.2015.1090942

Nojavan, M., Salehi, E., & Omidvar, B. (2018). Conceptual change of disaster management models: A thematic analysis. Jàmbá. *Journal of Disaster Risk Studie. 10*(1), 1-11. http://dx.doi.org/10.4102/jamba.v10i1.451.

Rapeli, M. (2017). *The role of social work in disaster management in Finland*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7227-1.

Robb. (2012, March 26). *Give social workers a role in disaster relief work.* Britsh Association of social work. Retrieved 12 December, 2019 from https://www.basw.co.uk.

Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university press.

Romeo, L. (2017, September 5*). Applying social work practice in disaster situations*. Retrieved 24 September, 2019 from https://socialworkwithadults.blog.gov.uk

Saleh, E. (2015). The Moodle Application Constraints among Students in Social Work at Sultan Qaboos University. *Fifth International Conference on e-Learning (econf).* (pp. 514-533).). Manamh.

Shaluf, I. M. (2007). Disaster Types. *Disaster Prevention and Management.16* (5). 704-717. doi:doi.org/10.1108/09653560710837019

SivaKumar, M. V., Motha, R. P., & Das, H. P. (2005). *Natural disaster and extreme events in agriculture*. Springer.

Smith, M., Mikow, J., & Houston-Vega, M. (2010). Teaching disaster-related practice: Postmodern and social justice perspectives. (pp.61-88). Gillespie, D. F., & Danso (Eds). *Disaster concepts and issues: A guide for social work education and practice.*

Soliman, H. H., & Rogge, M. E. (2002). Ethical considerations in disaster services: A social work perspective. *Electronic Journal of Social Work ISSN, 1537, 422X.1* (1).

Wernet, S. P. (2009). Book Review: Sherr, ML (2008). Social Work With Volunteers. Chicago. Lyceum Books. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 38*(5). 910-913. https://doi.org/10.1177%2F0899764008322931

Yanay, U., & Benjamin, S. (2005). The role of social workers in disasters: The Jerusalem experience. *International Social Work. 48*(3). 263-276. https://doi.org/10.1177%2F0020872805051704

Zakour, M. (n.d). *SOCIAL WORK AND DISASTERS*. Retrieved January 10, 2020, from http://www.training.fema.gov.

Zakour, M. J. (1997). Disaster research in social work. *Journal of Social Service Research. 22*(1-2). 7-25. https://doi.org/10.1300/J079v22n01_02

Zanon, A. (2013, NOVEMBER 07). *The Threat of Natural Disasters in the Arab Region: How to Weather the Storm*. World Bank Blogs. Retrieved December 6, 2020, from https://blogs.worldbank.org/arabvoices/threat-natural-disasters-arab-region-how-weather-storm.

قائمة الملاحق

الملحق (١): قائمة المحكمين

الملحق (٢): المقياس الموجه للأخصائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع ووزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة مسقط

الملحق (٣): دليل المقابلة المطبق مع الهيئة التدريسية في حقل العمل الاجتماعي بقسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي

الملحق (٤): المخاطبات

ملحـق (١)

قائمـة المحكمين

م	اسـم المحكـم	الـوظيفـة	مكـان العمـل
١	أ. د. عبد الرحمن صوفي	أستاذ العمل الاجتماعي	جامعة السلطان قابوس
٢	د. محمد الشربيني	أستاذ العمل الاجتماعي المساعد	
٣	د. منى بكري عبد المجيد	أستاذ العمل الاجتماعي المساعد	
٤	د. محمد محمد سليم	أستاذ العمل الاجتماعي المساعد	
٥	د. نور الدين الشابي	استاذ الفلسفة المساعد	
٦	د. أنور مقراني	أستاذ مساعد–علم الاجتماع	
٧	د. الطاهر سعود	أستاذ مساعد–علم الاجتماع	
٨	د. ابتسام ساتي أبراهيم	استشاري زائر–علم الاجتماع	
٩	د. يسرية آل جميل	خبيرة تربوية	وزارة التربية والتعليم
١٠	أ. عدنان مصطفى الفارسي	مدير الأمانة الفنية للجنة الوطنية لشؤون الأسرة	وزارة التنمية الاجتماعية

ملحـق (٢)

رقم الاستبانة:

سلطنة عُمان
جامعة السلطان قابوس
كليـــة الآداب والعلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي

استبيـان عن

"متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية"

دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع والتنمية الاجتماعية

الباحثـة

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير الآداب

تخصص: العمل الاجتماعي

الرقم الجامعي: س٦٨٤٩١

الإشـــراف الأكاديمي

د. عماد فاروق د. مجدي مصطفي عبد ربه

٢٠١٩/٢٠٢٠م

بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الأستاذ الفاضل/..... المحترم

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: المشاركة في تعبئة استمارة الاستبيان

الباحثة بصدد إجراء دراسة عن "متطلبات **الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية**" دراسة ميدانية مطبقة مع الأخصائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع والتنمية الاجتماعية وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، والتي تهدف إلى تحقيق هدف رئيسي والذي يتمثل في "التعرف على متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان" وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٢. التعرف على المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٣. التعرف على المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٤. الخروج بمقترحات تسهم في تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

وتتشرف الباحثة بأن تضع بين أيديكم استمارة الاستبيان للإجابة على العبارات الوارد في الاستمارة، علما بأن جميع بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

الرقم الجامعي S68491

أولاً: البيانات الشخصية

الـــــنـــــوع:	❐	**ذكر**	❐	**أنثى**	**الـــعـــمـــر:**	..... سنة.
المؤهل العلمي:	❐	بكالوريوس خدمة اجتماعية	❐	بكالوريوس علم اجتماع		
	❐	ماجستير خدمة اجتماعية	❐	ماجستير علم اجتماع		
	❐	دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	❐	دكتوراه علم اجتماع		
	❐	أخرى تذكر:				
مكـان العمـل:	❐	وزارة الدفاع	❐	وزارة التنمية الاجتماعية		
الوظيفة الحالية:	❐	مدير (رئيس قسم)	❐	أخصائي اجتماعي		
ســـنوات الخبرة:	..... سنة					

ثـانيـاً: المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية. (ضع دائرة حول الخيار المناسب)

م	العبـــارة	متوفرة بدرجة			
		كافية	متوسطة	محدودة	لا
١	لدي معرفة ببعض النظريات الخاصة بالكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٢	لدي معرفة بأنواع الكوارث الطبيعية وتصنيفاتها.	٤	٣	٢	١
٣	لدي معرفة بالآثار الاقتصادية للكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٤	لدي معرفة بالآثار النفسية التي يعاني منها المتضررون من الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٥	لدي معرفة بالآثار الاجتماعية التي يعاني منها المتضـــررون من الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٦	لدي معرفة باستراتيجيات العمل في مجال الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٧	لدي معرفة بالموارد والإمكانيات المتاحة في المجتمع التي يمكن اســتثمارها في مجابهة الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٨	لدي معرفة بالمؤسسات المحلية التي يمكن أن تشارك في إدارة الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٩	لدي معرفة ببعض نماذج التدخل المهني في الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
١٠	لدي معرفة بطرق إخلاء المتضررين من موقع الكارثة.	٤	٣	٢	١
١١	لدي معرفة بالاحتياجات المادية التي يلزم توفرها في مساكن الإيواء المؤقتة للمتضررين عند وقوع الكارثة.	٤	٣	٢	١
١٢	لدى معرفة بالاحتياجات النفسية للمنكوبين.	٤	٣	٢	١
١٣	لدى معرفة بالاحتياجات الاجتماعية للمنكوبين.	٤	٣	٢	١
١٤	لدي معرفة بكيفية اســتثمار شــبكات الدعم الاجتماعي غير الرســمية (الأسرة والأصدقاء والجمعيات التطوعية) للتخفيف من أثار الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١
١٥	لدي معرفة بدوري في العمل الفريقي الخاص بمساعدة المتضررين.	٤	٣	٢	١
١٦	لدي إطلاع على التجارب الدولية في التعامل مع الكوارث الطبيعية.	٤	٣	٢	١

ثـــالثـــاً: المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية (ضع دائرة حول الخيار المناسب)

م	العبـــارة	مقتنع بدرجة			
		كبيرة	متوسطة	ضعيفة	لا
١	أعتقد بأن مساعدة المتضررين من الكارثة يجب أن تكون في إطار العدالة والمساواة.	٤	٣	٢	١
٢	أعتقد أنه من حق المتضررين من الكارثة أن يقرروا مصيرهم بأنفسهم في بعض المواقف.	٤	٣	٢	١
٣	أؤمن أنه مهما كان حجم ضـــغط العمل اثناء الكارثة فلابد من مراعاة كرامة المتضررين من الكارثة الطبيعية.	٤	٣	٢	١
٤	احرص على تقبل كل الأفراد بكل خصـــائصـــهم الجســـدية والعقلية والانفعالية ومرجعياتهم الثقافية والدينية.	٤	٣	٢	١
٥	احرص على تزويد المتضـــررين من الكارثة بمعلومات واضـــحة ودقيقة حول الخدمات التي يمكن الحصول عليها.	٤	٣	٢	١
٦	أحرص على الدفاع والمطالبة بحقوق ومصـالح المتضـررين وخاصـة كبار السـن والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.	٤	٣	٢	١
٧	أحرص على التعاون مع أعضـاء الفريق في جو يسـوده الاحترام لتحقيق التوقعات المهنية وقت الكارثة.	٤	٣	٢	١
٨	أحرص على الالتزام بسـرية المعلومات الخاصـة بالمتضـررين من الكارثة وكذلك المعلومات السرية التي يتم تبادلها بين أعضاء الفريق.	٤	٣	٢	١
٩	احترم اختلافات الآراء وأساليب الممارسة للزملاء والعاملين بالمهن الأخرى مع التعبير عن النقد من خلال القنوات المناسبة وبأسلوب يتسم بالمسئولية.	٤	٣	٢	١

رابعــاً: المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية (ضع دائرة حول الخيار المناسب)

م	العبـــارة	متوفرة بدرجة			
		كافية	متوسطة	محدودة	لا
١	لدي المهارة في اكتشاف الحالات الأولى بالرعاية وقت حدوث الكارثة.	٤	٣	٢	١
٢	لدي المهارة في تقييم الأثار الاجتماعية والنفسية للكارثة.	٤	٣	٢	١
٣	لدي المهارة في تقديم خدمات الإغاثة والإيواء للمتضررين.	٤	٣	٢	١
٤	لدي مهارة الاتصال مع المتضررين من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٥	لدي مهارة الاتصال الجيد مع المؤسسات التي تشارك في التخفيف من آثار الكوارث على المتضررين.	٤	٣	٢	١
٦	لدي المهارة في تجميع الفرق التطوعية وتوجيهها لتقديم المساعدة للمتضررين من الكوارث.	٤	٣	٢	١
٧	لدي المهارة في توقع الأزمات التي يمكن أن تحدث جراء الكارثة.	٤	٣	٢	١
٨	لدي المهارة اللازمة في وضع خطة مواجهة أثار الكارثة.	٤	٣	٢	١
٩	لدي مهارة تنفيذ الخطة لمواجهة أثار الكارثة.	٤	٣	٢	١
١٠	لدي المهارة في تقييم الخطط المنفذة أثناء الإغاثة.	٤	٣	٢	١
١١	لدي مهارة في سرعة الحصول على المعلومات المفيدة وقت الكارثة	٤	٣	٢	١
١٢	لدي مهارة في حصر الاحتياجات الضرورية للمتضررين من الكارثة	٤	٣	٢	١
١٣	لدي مهارة في تحديد الأولويات لإشباع الاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة	٤	٣	٢	١
١٤	لدي مهارة إيجاد حلول بديلة وجديدة لمواجهة المشكلات المترتبة على الكارثة.	٤	٣	٢	١
١٥	لدي مهارة استخدام إمكانيات وموارد المجتمع المحلي ومؤسسا ته بمستوى عال.	٤	٣	٢	١
١٦	لدي مهارة إجراء البحوث الاجتماعية على المتضررين من الكارثة.	٤	٣	٢	١
١٧	لدي مهارة التحويل للمؤسسات التي تقدم خدمات يحتاجها المتضررون من الكارثة.	٤	٣	٢	١
١٨	لدي مهارة التقويم والمتابعة لجهود عمليات الإغاثة.	٤	٣	٢	١
١٩	لدي مهارة تسجيل الأنشطة والجهود المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وفرق الإغاثة.	٤	٣	٢	١

خامساً: الدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في التخطيط لإدارة الكارثة (ضع دائرة حول الخيار المناسب).

م	العبـــارة	درجة المشاركة			
		عالية	متوسطة	محدودة	لا
١	أشارك في تشكيل لجان الطوارئ.	٤	٣	٢	١
٢	أقوم بوضع خطة متكاملة لتوفير الاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٣	أساهم في تحديد الاحتياجات الأكثر استعجالا التي يحتاجها المتضررون من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٤	أشارك في وضع سيناريوهات للتدريب على كيفية إدارة الكارثة.	٤	٣	٢	١
٥	أساهم في إعداد تقارير بالكوارث المحتملة التي يتعرض لها المجتمع مستقبلا.	٤	٣	٢	١
٦	أحرص على اســتخدام الأســاليب العلمية في تحليل أخطاء معالجة الكوارث سابقة في مجتمعات أخري.	٤	٣	٢	١
٧	أشارك في إعداد سجلات لحصر الأضرار، وحصر الإمكانيات الموجودة في المجتمع التي يمكن الاستفادة منها حال وقوع الكارثة.	٤	٣	٢	١
٨	احرص على تجهيز أمـاكن الإيواء والتـأكـد من توفر كـافـة الاحتيـاجـات الأساسية التي يحتاجها المتضررين من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٩	أشارك في وضع خطة لإخلاء المتضررين من موقع الكارثة.	٤	٣	٢	١

سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي أثناء الكارثة (ضع دائرة حول الخيار المناسب)

م	العبـــارة	درجة المشاركة			
		عالية	متوسطة	محدودة	لا اشارك
١	أشارك في توعية المتضررين بالكارثة وآثارها.	٤	٣	٢	١
٢	أشارك في حث المتطوعين للمشاركة في فريق الإغاثة، وتدريبهم على كيفية التعامل مع الكارثة حال وقوعها.	٤	٣	٢	١
٣	أشارك في عقد لقاءات مع المتضررين من الكارثة للوقوف على احتياجاتهم.	٤	٣	٢	١
٤	أحرص على الاتصال بالعائلات والأسر المتضررة ومواساتها.	٤	٣	٢	١
٥	أساهم في تنفيذ الخطط لغرض توزيع المساعدات والاحتياجات الأساسية للمتضررين من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٦	أحرص على مساعدة الأسر في الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها.	٤	٣	٢	١
٧	أقوم بحصر المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين والتواصل مع الجهات المختصة للتعامل معها.	٤	٣	٢	١
٨	أقوم بإحالة الحالات الحرجة للمتضررين إلى الجهات المختصة.	٤	٣	٢	١
٩	أشارك في تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.	٤	٣	٢	١
١٠	احرص على متابعة الأحوال المعيشية للمتضررين في أماكن الإيواء.	٤	٣	٢	١

سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي بعد الكارثة (ضع دائرة حول الخيار المناسب)

م	العبـــــــارة	درجـة المشاركـة			
		عالية	متوسطة	محدودة	لا أشارك
١	أحرص على استخدام الأساليب العلمية في تقييم الأضرار الناجمة عن الكارثة.	٤	٣	٢	١
٢	أســـعى لإعداد مقترحات لتقديمها إلى الجهات المحلية والدولية التي تمنح إعانات مادية ومالية للمجتمعات المتضررة من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٣	اســـتخدم الأســـلوب العلمي في كتابة تقارير عن أوضـــاع المنطقة المتضررة من الكارثة.	٤	٣	٢	١
٤	أساهم في حصر الصعوبات التي واجهت فريق إدارة الإغاثة.	٤	٣	٢	١
٥	أشجع المواطنين على وضع خطة لإعادة بناء مجتمعهم.	٤	٣	٢	١
٦	أساهم في إعادة شبكة العلاقات الاجتماعية بين المتضررين في الكارثة.	٤	٣	٢	١
٧	أساهم في حصر الإمكانيات المتوفرة في المجتمع والتي يمكن الاستفادة منه في إعادة بناءه.	٤	٣	٢	١
٨	أساهم في تحديد الاحتياجات المطلوبة لدعم خطط مواجهة آثار الكارثة.	٤	٣	٢	١
٩	أقوم على متابعة المتضررين للتأكد من مدى استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم.	٤	٣	٢	١
١٠	أعمل على بث الثقة لدى المتضررين في إمكانية تحسين أحوالهم نحو الأفضل.	٤	٣	٢	١

ثامناً: الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الكوارث الطبيعية

م	رتب الاحتياجات التدريبية التالية التي تشـــعر بحاجتك إليها (الأكثر احتياجا رقم ١٠ والأقل احتياجا رقم ١)	الدرجة
١	التدريب على تقديم خدمات الطوارئ والإغاثة للمتضررين.	
٢	التدريب على العمل الفريقي قبل وأثناء وبعد الكارثة.	
٣	التدريب على وسائل الاتصال وأساليب الاتصال.	
٤	التدريب على إدارة الكوارث والأزمات.	
٥	التدريب على التخطيط لمواجهة الكوارث والأزمات.	
٦	التدريب على دراسة حالات المتضررين وتقديم الخدمة لهم وقت الكارثة.	
٧	التدريب على كيفية التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية للمتضررين.	
٨	التدريب على تقديم خدمات الإحالة (تحويل الحالات الحرجة) للمتضررين إلى الجهات المختصة.	
٩	التدريب على تنفيذ خطة الإخلاء من خلال توجيه الناس إلى أماكن الإيواء.	
١٠	التدريب على التنسيق مع الجمعيات التطوعية ومؤسسات المجتمع المحلي غير الرسمية.	

احتياجات تدريبية أخرى:.....

تــاسعــاً: ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في السلطنة في مجال إدارة الكوارث من وجهة نظرك؟

- معوقات تعود إلى الأخصائيين أنفسهم:

.....
.....
.....

- معوقات تعود إلى مؤسسات العمل:

.....
.....
.....

- معوقات تعود إلى التخطيط لإدارة الكوارث:

.....
.....
.....

- معوقات تعود إلى الموارد والإمكانيات (بشرية – مادية – تنظيمية):

.....
.....
.....

- معوقات أخرى تذكر:

.....
.....
.....

عاشرا: ما اقتراحاتك لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الكوارث؟

١. اقتراحات تتعلق بالمؤسسات الأكاديمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين:

.....
.....
.....

٢. اقتراحات خاصة بمؤسسات العمل:

.....
.....
.....

٣. اقتراحات تتعلق بالتخطيط لإدارة الكوارث:

.....
.....
.....

٤. اقتراحات تتعلق برصد الموارد والامكانيات (بشرية – مادية – تنظيمية):

.....
.....
.....

٥. اقتراحات أخرى تذكر:

.....
.....
.....

ملحـق (٣)

رقـم المقابلة:

سلطنة عُمان
جامعة السلطان قابوس
كليـــة الآداب والعلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي

دليـل مقابلـة

"الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية"

موجه إلى أعضاء هيئة التدريس بقسم العمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس

برنامج العمل الاجتماعي

الباحثـة

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

الإشـــراف الأكاديمي

د. عماد فاروق **د. مجدي مصطفي عبد ربه**

٢٠١٩/٢٠٢٠م

بيانات هذه الدليل سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الفاضل الدكتور/..... المحترم

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: المشاركة في تعبئة دليل المقابلة

الباحثة بصدد إجراء دراسة عن "**الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية**" دراسة ميدانية مطبقة مع الأخصائيين الاجتماعيين بوزارتي الدفاع والتنمية الاجتماعية العاملين في لجان الطوارئ بمحافظة مسقط، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العمل الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس، والتي تهدف إلى تحقيق هدف رئيسي والمتمثل في " التعرف على متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية " وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٢. التعرف على المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٣. التعرف على المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية.
٤. الخروج بمقترحات تسهم في تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية في سلطنة عُمان

وفي ضوء ما سبق فإن الباحثة تضع بين أيديكم دليل المقابلة نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة، علما بأن بيانات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة

زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية

البيانات الشخصية

الـــــنـــــــوع: ❐ ذكر ❐ أنثى

الـدرجـة العلميـة: .....

الوظيفـة الحـاليـة: .....

التخصـــص العام: .....

التخصـص الدقيق: .....

ســـنوات الخبرة: ..... سنة

س١. ما مدى الحاجة لإعداد اخصـائي اجتماعي مؤهل للتعامل مع المشـكلات النفسـية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟ ولماذا؟

.....

.....

.....

.....

.....

س٢. ما مدى اشتمال خطة إعداد الأخصائي الاجتماعي بجامعة السلطان قابوس على المعارف والنظريات ونماذج التدخل الكافية لمساعدته على التدخل في مجال الكوارث الطبيعية؟ وفى حالة وجود ذلك من فضل وضح ذلك بالتحديد؟

.....

.....

.....

.....

.....

س٣. ما أهم النظريات ونماذج التدخل التي ينبغي توافرها في الخطة الدراسـية لبرنامج البكالوريوس في العمل الاجتماعي لإعداد أخصائي الاجتماعي قادر على التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟

.....

.....

.....

.....

.....

س٤. ما المتطلبات القيمية التي ينبغي إكسـابها لطلبة العمل الاجتماعي حتى يتمكنوا من التعامل بكفاءة مع المشـكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية؟ وهل تستطيع الخطة الحالية الإيفاء بها؟ ولماذا؟

.....
.....
.....
.....
.....

س ٥. ما المتطلبات المهارية التي ينبغي إكســـابها لطلبة العمل الاجتماعي حتى يتمكنوا من التعامل بكفاءة مع المشكلات النفسية والاجتماعية الناجمة عن الكوارث الطبيعية، وهل تستطيع الخطة الحالية الإيفاء بها؟ ولماذا؟

.....
.....
.....
.....
.....

س٦. ما المعوقات التي تحول دون إعداد أخصــائي مؤهل للتعامل مع المشــكلات النفســية الاجتماعية المترتبة على حدوث الكوارث الطبيعية؟

أ. معوقات تعود للخطة الدراسية:

.....
.....
.....
.....

ب. معوقات تعود لمؤسسات التدريب:

.....
.....
.....
.....

ج. معوقات أخرى:

.....
.....
.....
.....

س٧. ما مقترحاتك للتغلب على تلك المعوقات؟

أ. مقترحات للتغلب على المعوقات التي تعود للخطة الدراسية

.....
.....
.....
.....

ب. مقترحات للتغلب على المعوقات التي تعود لمؤسسات التدريب

.....
.....
.....
.....

ج. مقترحات أخرى:

.....
.....
.....
.....

شكرا على حسن وصادق تعاونكم،،،

ملحـق (٤)

Sultan Qaboos University
OFFICE OF THE ADVISOR
FOR ACADEMIC AFFAIRS

جامعة السلطان قابوس
مكتب المستشار
للشـؤون الأكاديميـة

لمـن يهمـه الأمـر

نفيدكم علما بأنه لا يوجد مانع من قيام الباحثة/ زهرة بنت ناصر العمرية، طالبة دراسات عليا "ماجستير" من قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، من تنفيذ الإستبانة المتعلقة بتجميع البيانات الخاصة بالدراسة التي تقوم بها وهي بعنوان:

"الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عم الكوارث الطبيعية"

يرجى التكرم بتسهيل عملية توزيع الاستبانة داخل الحرم الجامعي.

أ.د. طاهر بن عبدالرحمن باعمر
مستشار رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية

التاريخ: ١٦ رجب ١٤٤١ هـ الموافق: ١١ مارس ٢٠٢٠م

Sultan Qaboos University
College of Arts & Social Sciences

جامعة السلطان قابوس
كلية الآداب والعلوم الاجتماعية

الرقم: ج.س.ق/ك.آ.ع.ا/١١
التاريخ: ٤ / ٣ / ٢٠٣٠م

Ref.:
Date: / /201

الفاضل/ علي بن سعود السلطي المحترم

مدير مكتب الوكيل- وزارة التنمية الاجتماعية

تحية طيبة ... وبعد،،،

الموضوع/ تسهيل مهمه باحث

نود إفادتكم بأن الطالبة/ زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية(٦٨٤٩١) المقيدة ببرنامج الماجستير في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي تقوم بإعداد إطروحة ماجستير بعنوان" الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية" وذلك ضمن متطلبات الدراسة في البرنامج المشار إليه. وعليه نرجو التكرم بمساعدتها للحصول على أي معلومات وبيانات من الأخصائيين الاجتماعيين ومن في حكمهم بمحافظة مسقط قد تعينها على إنجاز عملها البحثي.

شاكرين لكم تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د. محمد بن علي العلوي
مساعد العميد للدراسات العليا والبحث العلمي

صندوق البريد: ٤٢ الخوض؛ الرمز البريدي ١٢٣ مسقط – سلطنة عُمان هاتف : ٢٤١٤٣٨١٢ – ٢٤١٤١٦٦٩ (٩٦٨+) فاكس: ٢٤١٤١٨٥١ (٩٦٨+)
P.O. Box 42, Al-Khodh, P. C.: 123 Muscat Sultanate of Oman, Tel.: (+968) 24143812 - 24141669 Fax: (+968) 24141851

Sultan Qaboos University
College of Arts & Social Sciences

جامعة السلطان قابوس
كلية الآداب والعلوم الاجتماعية

الرقم: ج.س.ق/ك.آ.ع.ا/ ١٠
التاريخ: ٤ / ٣ / ٢٠٢٠م

Ref.:
Date: / /201

إلى من يهمه الأمر

تحية طيبة ... وبعد،،،

الموضوع/ تسهيل مهمه باحث

نود إفادتكم بأن الطالبة/ زهرة بنت ناصر بن سليمان العمرية(٦٨٤٩١) المقيدة ببرنامج الماجستير في قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي تقوم بإعداد إطروحة ماجستير بعنوان" الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن الكوارث الطبيعية" وذلك ضمن متطلبات الدراسة في البرنامج المشار إليه. وعليه نرجو التكرم بمساعدتها للحصول على أي معلومات وبيانات من الأخصائيين الاجتماعيين قد تعينها على إنجاز عملها البحثي.

شاكرين لكم تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د. محمد بن علي العلوي
مساعد العميد للدراسات العليا والبحث العلمي

صندوق البريد: ٤٢ الخوض؛ الرمز البريدي ١٢٣ مسقط – سلطنة عُمان هاتف : ٢٤١٤٣٨١٢ – ٢٤١٤١٦٦٩ (٩٦٨+) فاكس: ٢٤١٤١٨٥١ (٩٦٨+)
P.O. Box 42, Al-Khodh, P. C.: 123 Muscat Sultanate of Oman, Tel.: (+968) 24143812 - 24141669 Fax: (+968) 24141851