اولاً:- مقدمة الورقه

يؤدي التعليم دورا هاما في تطوير المجتمع وتنميته وذلك من خلال إسهام مؤسساته في تخريج الكوادر البشرية المدربة على العمل في كافة المجالات والتخصصات المختلفة وتبقى الجامعات العربية معقد الآمال في إحداث النقلة النوعية في المحيط المجتمعي، ومع ذلك ما أبعد الفجوة بين المثال والواقع، بين الوجود بالقوّة والوجود بالفعل، بين جامعات مكبلة بعشرات القيود والأعباء والضغوط ومطامح عليا وأهداف نبيلة ترتجيها الجامعات في تطلعها ورؤيتها لرسالة النخبة المتنورة. وتعد الجامعة من أهم هذه المؤسسات حيث يناط بها مجموعة من الأهداف تتدرج تحت وظائف رئيسية ثلاثة هي (التعليم وإعداد القوي البشرية والبحث العلمي إضافة إلي خدمة المجتمع (١).

وتعد الجامعة أهم المؤسسات الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها، فهي من صنع المجتمع من ناحية ، ومن ناحية أخري هي أدائه في صنع قيادته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية ، ومن هنا كانت لكل جامعة رسالتها التي تتولى تحقيقها فالجامعة في العصور الوسطي تختلف رسالتها وغايتها عن الجامعة في العصر الحديث وهكذا لكل نوع من المجتمعات جامعته التي تناسبه (٢).

واهتماماً بقضايا المجتمع وما يتعرض له من أزمات حيث أننا الآن نعيش فى عالم من الأزمات ، عالم الكيانات الكبرى ، الصراعات الكبرى ، المصالح المتعارضة ، فنحن نعيش في عالم ذا اتساع حضاري، يمتد ويتطور وتترسخ دعائمه وتزداد معالمه يوماً بعد يوم وتتعارض ، وعلى قدر اتساعه وازدياده وتعارضه تكون أزماته ذات التنوع والتكاثف بشكل متزايد.[١] وخاصة بعد ثورة ٢٥ يناير وما حدث بالمجتمع من تغيير

(١) محسن أحمد الخضرى : إدارة الأزمات " منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمة على مستوى الأقتصاد القومى والوحدة الاقتصادية " ، القاهرة ، مكتبة مدبولي ، ص ٢ .

أدى إلى أزمات ومشكلات عديدة تتزايد وتتكاثف بشكل ملحوظ (مثل الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والأخلاقية والأمنية والبيئية) التي سادت بالمجتمع[٢].

حيث تمر معظم المجتمعات بظروف متعددة تسهم في إحداث تغيرات كثيرة في البنية الاجتماعية وقد تكون هذه الظروف طبيعية نتيجة للنمو والتطور الاجتماعي التلقائي الذي يحدث للمجتمع أو أن تكون هذه الظروف نتاجاً لظروف اقتصادية أو تحولات مادية سريعة أو تعرض الكثير من الشعوب والمجتمعات لأنواع مختلفة من الأزمات والكوارث وعادة ما ينتج عنها تغيرات في تركيبة المجتمع ويكون نتاج ذلك حدوث خلل في قيم وسلوكيات الفرد والتي تستمر في حالة عدم الاستقرار لفترات تختلف حسب طبيعة كل مجتمع[٣] و بما أن حدوث الثورة أرتبط بالشباب، ومما لاشك فيه أن شباب أي أمة يعتبر المرآة الصادقة التي تعكس واقع هذه الأمة ومدى نهضتها وتقدمها فالشباب هو رأسمال الأمة وعدتها وحاضرها ومستقبلها وهو ثروة الأمة التي تفوق ثروتها ومواردها كلها فإن أدركت الأمة كيف تحافظ على أغلى ثرواتها وكيف تنميها وكيف توجهها وتستفيد منها وتغيرها، استطاعت أن تؤدي رسالتها في الحياة، فالشباب هو كنز ورأسمال إن استثمر بحكمة ووجه التوجيه الطيب أفلح وأنتج وحقق الأمل المعقود، فلم يعد مفهوم الشباب يشير إلى مجرد مرحلة نسبية، يحتاج الفرد إلى مجموعة من الخدمات التي تعده للمستقبل، بل اتسع هذا المفهوم في النظر إلى الشباب على أنها فترة من حياة الإنسان تتميز بمجموعة من الخصائص تجعلها أهم فترات الحياة وأخصبها صلاحية للتجاوب مع المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي يمر بها المجتمع، حيث أن الشباب يمثل قطاعاً

(٢) محمد مصطفى أحمد : خدمة الفرد " النظرية والقياس " ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧ ، ص ٣

(٣) سهام علي أحمد: نحو تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة اتجاهات الشباب الناجمة عن الغزو العراقي لدولة الكويت، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة فرع الفيوم، ١٩٩٥، ص٣.

كبيراً يمتد في كافة أنحاء المجتمع وأكثر الفئات أهمية في المجتمع لما تشمله من قوة مؤثرة فيه فيجب الاهتمام بهذه الفئة داخل وخارج الجامعات لمساعدتهم ومواجهة أزماتهم، فلابد أن يحظى شباب الجامعات بنصيب وافر من هذا الاهتمام، فالتعليم الجامعي من أهم الوسائل التي تقوم بدور فعال في تطور المجتمعات وتقدمها لما له من دور مؤثر في إعداد الكوادر البشرية اللازمة لمعالجة وتنمية مشكلات المجتمع وقضاياه.[١]

ثانيا :- اشكالية الورقة البحثية

ولا سيما الجامعات التى تضطلع بالعديد من الانشطة وتضم الكثير من المنشأت والوحدات والمعامل التى تزخر بالعنصر البشرى والاجهزة والتقنيات لذلك كان من الضرورى ضمان توفير شروط الامن والسلامة لمنشأتها وافرادها سواء اكان العاملين بالجامعة أو الطلاب (الشباب الجامعى) حفاظا على الثروات القومية ، وأيضا طبقا للمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد واصبح من الضروري وجود وحدة إدارة الأزمات والكوارث لكل كلية وذلك لنشر الوعى بين المجتمع الجامعي ومساعدة أفراده لمواجهة أزماتهم ولعل أهم نماذج الأزمات الجامعية[١].

١- إعتصام الطلاب .

٢- مظاهرة طلابية غير سليمه داخل الحرم الجامعى.

---

(١) منى جلال أبو السعود قطب: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٤، ص١.

[١] محمد أحمد ضبعون : دليل ادارة الازمات والحد من الكوارث ، لجنة السلامة والصحة المهنية ،جامعة طنطا ، صـ٢٤ .

(٢) www.infpe.eda.dz.com

٣- حريق داخل احد معامل او مبانى الجامعة .

٤- انهيار جزء من احد مبانى الجامعة.

٥- انفجار مواسير المياه أو الصرف الصحي بالكلية .

٦- حدوث كوارث طبعية .

٧- انقطاع التيار الكهربائى اثناء الاختبارات.

٨- الإشاعات المدمرة .

٩- تفشى وباء داخل الجامعة (انفلونز الطيور وانفلونز الخنازير).

١٠- تسمم غذائى داخل الجامعة .

١١- اعتصام العاملين بالجامعة .

١٢- وجود حيوان جارح بالجامعة .

١٣- عمل ارهابى بالجامعة .

١٤- انتشار الامراض المعدية نتيجة التعامل مع العينات البيولوجية او حيوانات التجارب.

١٥- سرقة مقر احد الكنترولات بالجامعة.

١٦- التسرب الاشعاعى .

بالإضافة إلى التعامل مع المشكلات والازمات التى تواجه الشباب الجامعى وتعرقل مسيرتهم في الحياة أي أن إدارة الأزمات والكوارث بالجامعات تعمل على توفير السلامة والامان للمجتمع داخل وخارج الجامعات ، داخل الجامعات سواء كان افراد عاملين (الهيكل الوظيفى والادارى)، منشآت ومباني (الهيكل البنائى) او طلاب الجامعة وذلك

لضمان السلامة والامان داخل المجتمع الجامعي، وخارجه حتى لا تنعكس الازمات وتؤثر على المجتمع الخارجى وتعرقل تقدمه ومسيرتة التنموية .

فنحن الآن نحتاج إلى تخطيط جيد لإدارة الأزمات ومواجهتها وإن التخطيط المسبق للأزمات يعمل على زيادة كفاءة وفاعلية عملية المواجهة وتقليل الأثار السلبية للأزمات على المجتمع حيث أننا الآن في عصر يتسم بالثورة العلمية والتقنية والتحولات الاجتماعية والاقتصادية وذلك نحو مجتمع أفضل للإنسان المعاصر، ونظراً للتطور العلمي والتكنولوجي تتعدد وتتزايد المشكلات والأزمات والاحتياجات التي تدعو إلي ضرورة الأخذ بالتخطيط نهجاً ووصولاً إلي مواجهة المشكلات والأزمات والتخطيط المسبق لإدارة الأزمات لمنع حدوثها بقدر الإمكان فالتخطيط كمنهج إنساني للعمل يستهدف اتخاذ إجراءات في الحاضر ليجنى ثمارها في المستقبل ونظراً للحاجة إليه فإن جميع الأمم تبنت التخطيط وأخذت بالعمل به باعتباره عملية أساسية لا غنى عنها لتحقيق أهداف التنمية ويعتبر التخطيط أول عنصر من عناصر الإدارة وهو الأساس الذي تقوم عليه .

وتستمد فكرة التخطيط كمجموعة التدابير المعتمدة والموجهة بالقرارات والإجراءات العلمية لاستشراق المستقبل وتحقيق أهدافه من خلال الاختيار بين البدائل والنماذج الاقتصادية والاجتماعية لاستثمار الموارد البشرية والطبيعية والفنية المتاحة إلي أقصى حد ممكن لإحداث التغيير المنشود حيث أن التخطيط الجيد لإدارة الأزمات يسعى إلي تنمية المجتمع وتغيير الأوضاع إلي الأفضل وتحسين الخدمات وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع حيث لا يتقدم المجتمع ولا يزدهر دون تخطيط لإدارة الأزمات وذلك لتحقيق التنمية لمجتمعنا والنهوض به وتبنى التخطيط كمطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهى نفسها بالطريقة التى تريدها هى لا بالطريقة التى نريدها نحن وأن التخطيط للأزمات يعد من

المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم فى منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافى عنصر المفاجآت المصاحب لها ، أيضا أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية[٤] ويجب من خلال مراكز إدارة الأزمات داخل الجامعات توفير الكوادر التخطيطية المناسبة وتدريبها لضمان نجاح العملية التخطيطية واتخاذ القرارات الهامة بإدارة ومواجهة الأزمات الجامعيه حتى لا تنعكس على المجتمع الخارجى ويحدث خلل وإضطراب داخل وخارج المجتمع الجامعى فالخطط الناجحه في إدارة الأزمات والحد من الكوارث للتتعامل مع الأزمة بأسلوب الفعل وليس رد الفعل، وهي تلك الخطط التي تستند إلى إجراءات وقوانين وآليات ونماذج تتعامل مع الأزمات والكوارث قبل وقوعها وأثناءها ثم بعد وقوعها للمتابعة والتقييم واستخلاص النتائج للاستفادة منها وأخذها في الاعتبار عند التخطيط لأزمات أخرى متوقعة. [٢] وايضا اختيار أفضل الوسائل والآليات والتقنيات المناسبة للتعامل مع الازمات الجامعية.

لتكون الحياة الجامعية ناجحة خالية من الأزمات قدر الإمكان وحتى نزود المجتمع بالمتخصصين والفنيين والخبراء في مختلف المجالات وإعداد إنسان مزودًا بأصول المعرفة والطرق العلمية والبحث المتقدم والقيم والأخلاقيات السامية الرفيعة وهذا قد يرجع لنجاح مراكز إدارة الأزمات بالجامعات المصرية في إدارتها للأزمات ولذلك اهتمت الباحثة بتحديد **(التخطيط لادارة الأزمات والكوارث المجتمعية لتحقيق التنمية بالجامعة)** .

---

(٤) http://ar.wikipedia.org/wiki

(٢) هالة احمد فواد : دليل ادارة الازمات والحد من الكواث ، مرجع سبق ذكره ،ص٥ .

ثالثا:-المنطلقات والموجهات النظرية:

أولاً: نظرية الأزمة: تعتبر نظرية التدخل فى الأزمات من النظريات الحديثة فى مجال العلوم الإنسانية التى نمت وتطورت نتيجة الإهتمام من جانب العاملين فى مجال المهن الإنسانية والاجتماعية بمساعدة أفراد المجتمع على مواجهة أزماتهم ومشكلاتهم النفسية والإجتماعية التى يعانون منها نتيجة تعرضهم لمواقف ضاغطة[٥]

أ- مفهوم الأزمة:

فقد عرفت نظرية الأزمة بأنها(اضطراب انفعالي حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي له نفسيا أوعقلياً أوسلوكيا، ويؤثر ذلك في قدرته على مواجهة مشكلاته بالأساليب التي اعتاد عليها).

فقد عرفت أيضا بانها(موقف مشكل يتطلب رد فعل من الكائن الحي لاستعادة مكانته الثابتة وبالتالي يتم استعادة توازنه). [٦]

وعرفها (Barker عام ١٩٩١) بأنها مجموعة المفاهيم المرتبطة بإستجابات الناس المترتبة على مواجهتهم لمواقف جديدة أو خبرات غير مألوفة وأن هذه المواقف والخبرات يمكن أن تظهر على شكل كوارث طبيعية ، أو فقدان شيء ذو قيمة أو فقدان شخص عزيز أو تغير فى المركز أو الوضع الإجتماعى أو تغير مرتبط بمراحل نمو الإنسان[٧]

---

(٥) صالح بن عبدالله ،عبدالمجيد طاش : التدخل فى الأزمات ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى الثالث عشر بعنوان الخدمة الإجتماعية فى مواجهة المشكلات والظواهر الإجتماعية ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، الفترة من ٢-٣إبريل ٢٠٠٠م ، ص ٤٨٥.

(٦) محمود ناجي السيسي وأخرون: خدمة الفرد في ضوء الإتجاهات المعاصرة، القاهرة، مؤسسة الكوثر للطباعة، ٢٠٠٦، ص٢٥٢.

(٧) صالح بن عبدالله ،عبدالمجيد طاش : مرجع سبق ذكره ، ص ٤٨٦.

ب- فرضيات نظرية الأزمة:

وتنطلق هذه النظرية من خلال مجموعة من الأفتراضات تتضح في الآتي:

١. الفرد في أي موقع من مواقع الحياة لابد وأن يصادفه محن طارئة أو خارجية يفقد على أثرها القدرة على التوازن.

٢. يسعى بقدراته لاستعادة توازنه ولكن عندما يفشل تتفاقم وتزيد هذه المحنة التي يمر بها.

٣. لذا فهو يشعر بعدم الاستقرار أو الأمن، ويعتقد أن هذه الأزمة تهدد بناءة وآمنة ووجوده الإنساني.

٤. يؤدي هذا التهديد بشعوره بالقلق، وفي كثير من الأحيان يؤدي هذا القلق إلى موقف يتخذه الفرد بتحدي لمواجهة الموقف[٢]

٥. عندما يفشل الفرد لحماية ذاته(استخدام الحيل الدفاعية) يصبح أكثر عرضه للمؤثرات والمثيرات الخارجية.

٦. تنمو ذات أخرى لدى الفرد تكون قادرة على مواجهة المحنة، عند التدخل المهني(العلاجي) المقنن، العكسي في حالة عدم مناسبة عملية التدخل المهني، حيث ذات ضعيفة أكثر مما سبق في الوقت الراهن والمستقبل.

٧. تعد بمثابة إطار في يتم تطويع مفاهيمه العلاجية لتناسب المشكلات الطارئة التي يتعرض لها الفرد.

٨.

(٢)عبد الفتاح عثمان : خدمة الفرد من التقليد الى المعاصرة ، القاهرة ، بل برنت للطباعة ،٢٠٠١،صـ٩٠.

ج: مفهوم إدارة الأزمات :

** **مفهوم الأزمة** (Crisis) :

– **المفهوم اللغوي**:إن مادة (أزم) تعني الشدة والقحط و المأزم هو المضيق.[٨]

والكلمة تشير الي حدث عصبي يهدد كيان الوجود الإنساني أو الجماعات البشرية[٩]

– **ونظريا**عرفت الازمة بانها(توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة)[١٠].

كما تعرف علي أنها (موقف أو حدث مفاجئ غير متوقع في إثارة وعنف ومدته الزمنية قصيرة)[١١].

–وإجرائيا وفي ضوء ما سبق يمكن تعريفها على النحو التالي:

١. هي موقف أو حدث مفاجئ غير متوقع في أثاره وعنف وتكون مدته الزمنية قصيرة.
٢. وهي اختلال في نظام القيم والتقاليد وذلك يقتضى التدخل السريع لمواجهته لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.
٣. وكذلك هي حالة يواجهها أفراد أو جماعات منظمة (الشباب الجامعى) ولا يمكن التعامل معها باستخدام الإجراءات الروتينية العادية وفيها تظهر الضغوط الناشئة عن التغيير المفاجئ.

---

(٨) مجمع اللغة العربية، المجمع الوجيز، القاهرة، ١٩٩٩، ص ١٥.

(٩) سيد الهوا ري: الموجز في إدارة الأزمات، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٣.

(١٠) محمد الجوهري: الثقافة والمجتمع، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الأول، أكتوبر، ص ١٤.

(١١) أحمد مصطفي خاطر: تنمية المجتمعات المحلية، نموذج المشاكل في إطار ثقافة المجتمع، الإسكندرية، المكتب الجماعي الحديث، ١٩٩٩، ص ٨٥.

٤. قد تؤثر أزمات الشباب الجامعى خارج الجامعه وتنعكس سلبا على المجتمع الخارجى كما أنها تؤثر سلباً على مجتمع الجامعة بأكمله وحدوث خلل فى الهيكل البنائى والإدارى للجامعات(كازمة التظاهر) وتؤدى إلى خسائر جسيمة

٥. كما أن الأزمة عبارة عن حدوث(ظروف) خطر أو ضغوط ينشأ عنها تهديد للأفراد والجماعات التي يكون تكوينها النفسي مستقبلاً للضغط من خلال محكين أساسين.

٦. الضغوط التي تهدد الأهداف الهامة في الحياة مثل الصحة، الأمن.

٧. التهديد الذي ينشأ عن الضغوط في المواقف التي تصيب الأفراد والتي تتطلب حل وسط (فوري) وأيضا تحتاج لمزيد من الموارد المتاحة لذات الفرد ويكون الفرد في حالة أزمة حينما يكون الاتزان الداخلي في حالة عدم توازن مما يجعله بذلك عرضه لانهيار متزايد.

٨. لا تستطيع قدرات الفرد مواجهتها ولذا فإن الأمر يتطلب ضرورة تكاتف الأفراد والمؤسسات للحد من الآثار السلبية للأزمة على كافة المستويات البيئية.

٩. الأزمة عادة ما تكون معرقلا لعمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

١٠. الأزمات أحياناً معوقة لإستمرار العملية التعليمية لدي الشباب الجامعي.

١١. يقوم مركز إدارة الأزمات بالجامعة بالتدخل اللازم لإعادة التوازن والحد من الآثار السلبية للأزمة.

<u>وما يهم الممارس المهني معرفته لخطة التعامل مع الازمة اوالكارثة هو:</u>

أ) معرفة حجم الكارثة وحدود الآثار السلبية المترتبة عليها.

ب) معرفة مدى تناسب انهيار العميل بالكارثة ذاتها، ومدى تناسب هذا الإنهيار مع حجم الأزمة، حيث يجب التمييز بين الاستجابات الطبيعية والشاذة مثل

حالات الاضطراب النفسي عميق الجذور والمرتبطة بأحاسيس دقيقة من الشعور بالذنب أو النقص أو الاضطهاد أو الخوف المرضي .

ج) تحديد الجانب الأكثر إيلاما– فقد يكون العوز المادي أو الفقد العاطفي.

د) مدى ديمومة الأزمة واستمرارها وانقطاعها أو عودتها.

ه) تركيز التأثير الفوري على الممكن والأهم أولاً.

و) توخي الحرص من الغفلة التي قد تسببها الكارثة حال حدوثها وينسى العميل أمور غاية في الأهمية كنسيان الأم الملهوفة لأبنائها الحريق. [١]

وقد تم توظيف هذه النظرية كما يلى:

١-يجب الاستعانة بفريق عمل متخصص في التعامل مع الأزمات حيث يضم عدد من المتخصصين حسب نوعية الأزمة ويتكون فريق العمل (طبيب بشري – طبيب نفسي – اخصائي اجتماعي – اخصائي نفسي) .

٢-يجب أن يشارك العملاء سواء الطلاب الجامعيين أو العاملين بالجامعة في العمل علي مواجهة أزماتهم والتدريب علي ذلك وكيفية التصرف في مواقف الأزمات.

٣-استفادة أيضاً الباحثة من هذه النظرية في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة وصياغتها حيث انطلقت معظم مفاهيم الدراسة من هذه النظرية.

إدارة الأزمات(Crisis Administration):

١–إن إدارة الأزمات هنا يقصد بها وقوع فعلاً، ويتطلب الأمر هنا إجراء مجموعة من الخطوات التي تسمح بالرد علي الأزمة.

[١] محمود ناجي السيسي وآخرون : مرجع سبق ذكره ، ص ، ص ٢٥٤ ، ٢٥٦

٢- وتعني إدارة الأزمة " كيفية التغلب علي الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ".

٣- وقد عرفها (عاصم الأسير) أنها " نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها، والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها.

٤- مجموعة من الاستراتيجيات للمواجهة قبل حدوث الأزمة) وعلاج الخلل وإزالة التوتر باتخاذ قرار غير عادي وغير تقليدي وتعتمد علي ابتكار النظم والأنشطة والتدابير لمواجهة الأزمات .

٥- إدارة خاصة من نشأتها تقوم علي إفتعال أزمة لحل المشكلة والازمة.

رابعا المفاهيم العلمية بالورقة

١- مفهوم التخطيط planning:

تختلف تعريفات التخطيط طبقاً لمستويات ومجالات استخدامه ولكنه بصفة عامة هو المحاولات الواعية لحل المشاكل والتحكم في وجهة سير أحداث المستقبل بالتنبؤ والتفكير المنظم والدراسة – وممارسة التفضيل القيمي في الاختيار بين البدائل للعمل أو النشاط، ويضع (يهزكلدور Yehezkel Dror) تعريف أكثر وضوحاً بأن التخطيط هو (عمليات إعداد مجموعة من القرارات للعمل في المستقبل موجهة لتحقيق أهداف ذات غايات مثلى أو أفضل).

ونعني بمفهوم التخطيط لغوياً :

هو إثبات لفكرة ما بالرسم أو الكتابة وجعلها تدل دلالة تامة علي ما يقصد بالصورة أو الرسم. [٢]

وفي مجال الخدمات الاجتماعية يتسم التخطيط بالأساسيات التالية:- [١]

أ) التخطيط هو عمل موجه للمستقبل، والمستقبل هو أي فترة زمنية فقد يكون التخطيط خطة لمدة عام أو عامين أو ثلاثة أو خمسة.

ب) التخطيط للخدمات الاجتماعية عمليات مستمرة ليست حادثة سنوية أو قرار يوجه سير أحداث في المستقبل يأخذ في الاعتبار مرة واحدة في السنة فقط، ولكنه عمليات مستمرة، لأن التخطيط ثابت ويعدل خلال مراحل التطبيق طبقاً لتغير الظروف.

ج) إن الغرض من التخطيط هو تسهيل عمليات اتخاذ القرار وتقديم طرق منطقية وإجراءات تنظيمية.

د) التخطيط هو هدف موجه، موجه نحو تحقيق أهداف بمعاني أفضل أو أمثل ويجب أن يعني التخطيط بالبرامج التي لها فاعلية أكثر وتساهم في حل مشاكل المجتمع أو زيادة رفاهيته، أكثر من أنها تدعم سياسة جماعة أو قوة مهنية.

٢- التخطيط الاجتماعي هو أحدث الميادين التي انضمت إلى المدارس التخطيطية في الستينات من القرن العشرين.

---

[٢] http، www.infe.edu.dz/

[١] أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ص: ٣٧٨-٣٧٩.

التعريف الإجرائي للتخطيط :

١- هو تغيير الأوضاع إلى الأفضل بطريقة مقصودة وموجهة وبخطط محددة المدة قد تكون خطط سنوية أو خمسية .

٢- يعتبر عنصر من عناصر الإدارة وهو الأساس التي تقوم عليه الإدارة وخاصة إدارة الأزمات .

٣- لو تم استخدامة فى مراكز إدارة الأزمات في الجامعات المصرية للبعد عن الارتجالية والعشوائية في العمل نهجًا ووصولاً لمواجهة الأزمات .

٤- يعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة والتخفيف من أثارها .

٥- يتيح لفريق العمل القدرة على مواجهة الأزمات بمستوى أعلى كفاءة وفاعلية

٦- قدرة الوصول إلى النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً.

٧- القدرة على ابتكار الحلول والاختيار الأفضل ما بين البدائل لمواجهة الازمات

٨- القدرة على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والموارد المتاحة للتعامل مع الأزمات ومدى قدرة المؤسسة لتوفير الإمكانيات والموارد المطلوبة.

٩- مدى قدرة المؤسسات لتقليل النفقات وتقديم الخدمات.

١٠-مدى قدرة التكامل بين وحدات وأقسام العمل داخل الجهاز أو المؤسسة

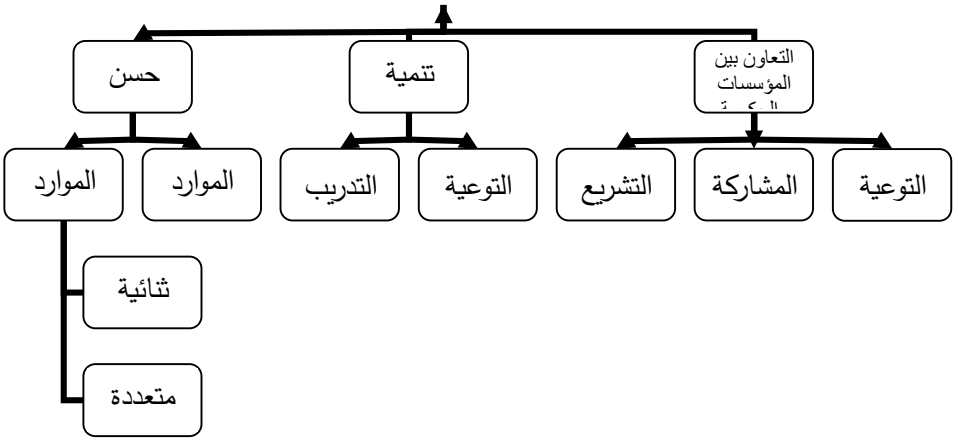
خامسا:- التخطيط كمطلب أساسي في إدارة الأزمات :

تبني الورقة التخطيط كمطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات ، حيث نجد ان أفعالنا ما هي إلا رد فعل وشتان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المخطط له فمعظم الأزمات تتأزم لأنها أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن .

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب علي التخطيط للأزمات يعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافي عنصر المفاجئات المصاحب لها .

أيضاً يتبين لنا أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة علي أجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة. [١٢]

شكل رقم (١) يوضح إستراتيجية مواجهة الأزمات



(١٢) دليل أدارة الأزمات والحد من الكوارث : مرجع سبق ذكره ، ص١٦

ومن الشكل نلاحظ أن هناك ثلاثة عناصر أساسية ترتكز عليها إستراتجية مواجهة الأزمات وهي[١٣]:

- أهمية التنسيق بين الجهات والمؤسسات الأهلية الموجودة في المجتمع وكذلك أفراد المجتمع.
- أهمية توعية أفراد المجتمع بكيفية المواجهة الفعالة للأزمات.
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سواء كانت محلية أو خارجية.

وهذه الإستراتجية لا يمكن أن تتحقق بدون توفر بعض الأسس المهمة مثل:

- المعرفة بأساليب التخطيط والمتابعة والتقويم.
- الاهتمام بالبحث العلمي والتدخل الميداني في حالة الكوارث.
- وجود قنوات اتصال مفتوحة وفعالة.
- الاهتمام بعملية التطوع والمشاركة من جانب أفراد المجتمع.
- التنسيق بين المؤسسات العامة في مواجهة الكوارث.

الهدف من تطوير خطة استراتيجية للأزمات :

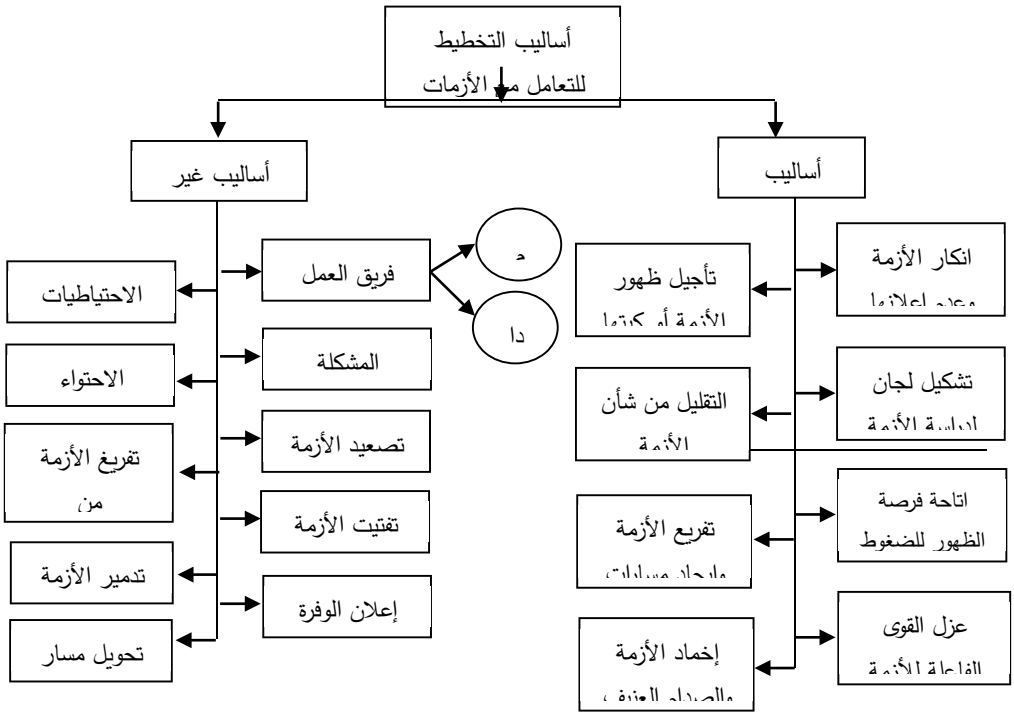
١- توفير مقاييس للحماية وتقليل احتمال حدوث الأزمة أو الكارثة .

٢- أعطاء رد فعل تنظيمي مناسب في حالة حدوث الأزمة .

(١٣) رشاد عبد اللطيف: البيئة والإنسان، منظور اجتماعي، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة، ٢٠٠٤، ص٢٩.

ومما لاشك فيه أن المخاطر والأزمات في تغير مستمر تبعاً للتغيرات وذلك يستوجب توافر عنصر المرونة في التخطيط وقابليته للتغير المستمر وذلك حتى لا يعرض المؤسسة للخطر الذى يصاحب الأزمة [١٤].

شكل رقم (٢) يوضح أساليب ووسائل التخطيط للتعامل مع الأزمات[١٥]

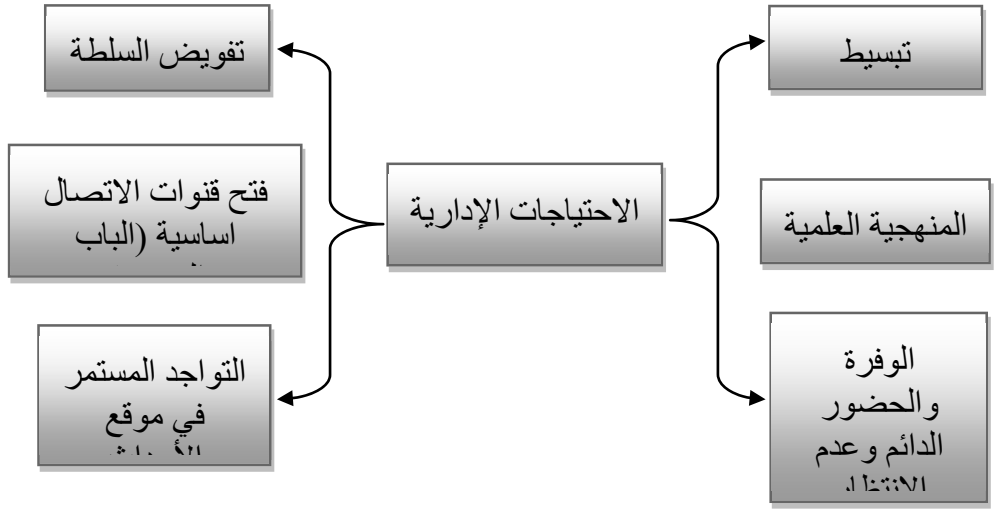


٢٠١٣/٢/٢٦ http://a١٣١oom.com، ٢٠١٣/٢/٧

(١٥) http://www.mokatel.com/openshare/Behoth/Ektesad٨/azamat ١٤/٣/٢٠١٢.

(١) صالح ميشيل ، منتدى التوجيه التربوي العربي : الإدارة المدرسية وإدارة الأزمات

شكل (٣)الاحتياجات الإدارية للتعامل مع الأزمات(١٦)



ومن هنا تحتاج إدارة الأزمات إلي احتياجات إدارية خاصة فالإدارة العلمية للتعامل مع الأزمات قائمة علي التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة والتحفيز ، وهي إدارة ذات طابع خاص وتحتاج إلي توافر قناعة خاصة ومهارات إدارية خاصة .

ويشير كل من أجيلر ومسيك Aguilar & Messick إلي أربعة خطوات رئيسية للعمل مع الأزمة وهي :-

١- التقدير ٢- التخطيط ٣- التدخل ٤- التهيئة والتخطيط الملائم للمستقبل .

(١٦) فوزي الهادي وآخرون : مرجع سبق ذكره .

دور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمات :

١- إعداد الأخصائيين الاجتماعيين ليكونوا قادرين علي مساعدة المواطنين لتلبية احتياجاتهم فضلاً عن الدفاع عن الناجين من الأزمات والكوارث.

٢- تقديم المساعدة للأفراد من خلال تعاون المنظمات والمؤسسات التي تتعامل مع أعداد الوفيات والمصابين بالإضافة إلي إزالة الضغوط النفسية الناتجة عن الكوارث من خلال الخدمات العاجلة. [١٧]

٣- تدعيم الوضع الجديد وذلك من خلال مساعدة المتضررين من الأزمات والكوارث علي التعايش مع الوضع الجديد بعد انتهاء الأزمة.

٤- تساهم في تقديم الخدمات المادية والمعنوية للمتضررين من الأزمات والكوارث لذا يجب علي الباحثين الاجتماعيين والممارسين الاهتمام بدراسة موضوع الأزمات والكوارث. [١٨]

٥- تركز الخدمة الاجتماعية علي مفهوم العمل الفريقي أي العمل مع الأجهزة والمؤسسات والمهن الأخرى المهتمة لمواجهة الأزمات والمشكلات .

٦- تساعد في تقليل الأثار السلبية والمشكلات تمهيداً للعمل علي وضع خطط وبدائل لمواجهة المشكلات والأزمات.

٧- تسعي من خلال الاستراتيجيات الخاصة لمواجهة وإدارة الأزمات.

([١٧]) نبيل محمد صادق واخرون : تنظيم المجتمع ونظرة تطورية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ١٩٩٧، ص ٢٢١

([١٨]) علي سيد مسلم : دور الهيئات الحكومية والاهلية في إشباع احتياجات متضرري الزلزال (دراسة ميدانية بمساكن عين حلوان رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ١٩٩٧، ص٩

٨- تساعد المتضررين من الأزمات والكوارث من خلال تنسيق العمل بين الأجهزة والمؤسسات لتقديم المعونة للمتضررين.

٩- أن تشارك في برامج التنمية الشاملة لمتضرري الأزمات والكوارث وذلك لما تمتلكه من تراث نظري وإحداث عمليات واسعة النطاق حيث أنها لا يمكن تناول الأزمات والكوارث دون التعرض للتنمية لأنها القيمة المهددة .

أدوار المنظم الاجتماعي في إدارة الأزمات فيما يلي :

أ- دور المنظم الاجتماعي كمكلف .

ب- دور المنظم الاجتماعي كتربوي .

ت- دور المنظم الاجتماعي كمقدم للتسهيلات .

ث- دور المنظم الاجتماعي كوسيط .

ج- دور المنظم الاجتماعي كمطالب .

عوامل نجاح التخطيط لإدارة الأزمة :

(البيئة الصالحة الناجحة للتعامل مع الأزمة)

١- إدراك أهمية الوقت .

٢- الديمقراطية .

٣- وجود قاعدة بيانات ومعلومات بصورة كافية ودقيقة .

٤- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات .

٥- المشاركة المجتمعية .

٦- القدرة علي حشد وتعبئة الموارد المتاحة .

٧- التعرف علي المشكلات والتشخيص السليم لها وذلك للتنبؤ بالأزمات[١٩].

٨- إلغاء الهيكل التنظيمي .

٩- توافر الإمكانيات .

١٠- الشفافية والوضوح ، شفافة قبول الآخر .

دور (أخصائى التخطيط)

١- تسهيل عملية التخطيط بوضع الجداول الزمنية لها، ومراجعة الخطط.

٢- دراسة العوامل البيئية والتنبؤ بها وتشخيص آثارها الحالية والمحتملة.

٣- تحديد المشكلات ووضع البدائل المختلفة لمعالجتها.

٤- تقديم المشورة أثناء عملية التخطيط وذلك بتفسير التنبؤات والفروض والبدائل المختلفة.

٥- التقييم المستمر وذلك بناء على كل من المعلومات التخطيطية والرقابية بما يساعد على تحسين جودة إتخاذ القرارات.

٦- تهيئة المناخ التنظيمي.

رابعاً: التخطيط لإدارة الأزمات:

فالتخطيط مطلب أساسى مهم في عملية إدارة الأزمات وأن التخطيط للأزمات يعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يسهم في منع حدوث الأزمة والتخفيف من آثارها.

---

[١٩] محمد إبراهيم عراقي : مرجع سبق ذكره .

التنبؤ الوقائي:

يجب تبنى التنبؤ الوقائى كمطلب أساسى في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سباقة وهى الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤى الإنذارى لتفادى حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية تعتمد على المبادرة والابتكار وتدريب العاملين عليها.

خطوات وعمليات التخطيط للكوارث:

تحددت الخطوات والإجراءات المتتابعة للتخطيط على النحو التالي:

١- تحديد التهديد (ماذا، متى، أين).

٢- تقييم التأثيرات.

٣- تحديد الإحتياجات.

٤- مناقشة الموارد وإتاحتها.

٥- تحديد السياسات والأهداف والمفاهيم والعمليات.

٦- توزيع المسئوليات (من- ماذا- أين- متى).

٧- مخزون الموارد.

٨- مراجعة الخطوات السابقة بدقة.

٩- تحديد المشكلات والمناطق الخطرة.

١٠- تثبيت الأولويات.

١١- الانتهاء من الخطة.

١٢- التدريب والتمرين.

مقترحات عامة للتخطيط لادارة الازمات الجامعية

١- تقديم الأسس العلمية للتصدى للازمات والمشكلات الجامعية .
٢- إجراء البحوث العلمية لصالح المنظمات والهيئات الحكومية والتعامل مع الازمات.
٣- تقديم الخدمات للعاملين بالمؤسسات المختلفة لفهم طبيعة الازمات والتعامل معها.
٤- إنشاء مجالس استشارية مشتركة من رجال الجامعة وقيادات المجتمع لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته وازماتة المتوقع حدوثها.
٥- توجيه الأبحاث الجامعية لحل مشكلات وازمات الجامعة والمجتمع .
٦- تقديم برامج لتلبية متطلبات الأفراد للتعامل مع الازمة على اختلاف مستوياتها .
٧- تقديم الدورات لتدريب الأفراد (الطلاب والاداريين واعضاء هيئة التدريس ،،،الخ للتعامل مع الازمة
٨- المساهمة في تطوير التكنولوجيا المختلفة ومحاولة تسهيل الاستفادة منها فى مواجهه الازمات .
٩- تقديم أفكار جديدة ومتطورة في كيفية إدارة الكوارث والازمات المختلفة .
١٠- تقديم الاستشارات المتنوعة في المجالات المختلفة للتخطيط لادارة الازمه.
١١- تقديم الخدمات المتنوعة إلى المجتمع المحلى فى مجال ادارة الازمات .
١٢- مشاركة طلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس في المجال التطوعي العام لخدمة المجتمع .
١٣- توظيف الإنتاج العلمي في التخطيط لادارة الازمات .
١٤- توفير وتطوير الدعم المالي للتخطيط الجيد لادارة الازمات الجامعية .