الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمنظمات الأهلية لمواجهة بعض الأزمات المعاصرة

إعداد

أ/ محمود أحمد علي عبد النعيم

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر

أ.د/ إبراهيم عبدالمحسن حجاج

أستاذ التخطيط الاجتماعي وتنمية المجتمع

بكلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر

د/ محمد نجاح محمد أبو صالح

مدرس بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع

بكلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر

الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمنظمات الأهلية

لمواجهة بعض الأزمات المعاصرة

محمود أحمد علي عبد النعيم *، إبراهيم عبدالمحسن حجاج ، محمد نجاح محمد أبو صالح

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع ، كلية التربية، جامعة الأزهر

***البريد الالكتروني: ma3478486@gmail.com**

المستخلص:

استهدف البحث الحالي التعرف علي أهم الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة "أزمة كورونا نموذجاً"، من خلال التعرف علي أهم الاحتياجات التدريبية والتي تشمل (الاحتياجات المعرفية ـــ الاحتياجات المهارية ـ الاحتياجات القيمية ـ الاحتياجات المهنية ـ الاحتياجات الفنية)، ومعرفة المعوقات التي تحول دون اشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وصولاً لوضع تصور مقترح لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية، ويعد البحث الحالي من الدارسات الوصفية التحليلية، واعتمد البحث علي منهج (دراسة الحالة)، وطبق البحث علي مجتمع بحث قوامه (63) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة (المؤسسة العربية الإفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة بمحافظة القاهرة)، وتمثلت أدوات جمع البيانات في استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة والتي تشمل (الاحتياجات المعرفية ـ الاحتياجات المهارية ـ الاحتياجات القيمية ـ الاحتياجات المهنية .الاحتياجات الفنية)، جاء بدرجة كبيرة، كذلك المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة جاءت أيضاً بدرجة كبيرة، وفي ضوء النتائج توصل الباحث إلى وضع تصور مقترح لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية، المنظمات الأهلية، الأزمات.

Training requirements for civil organizations to face some contemporary crises

Mahmoud Ahmed Ali Abdel Naeem*, Ibrahim Abdul Mohsen Hajjaj, Muhammad Najah Muhammad Abu Saleh

Department of Social Service and Community Development, Faculty of Education in Cairo, Al-Azhar University.

***Email: ma3478486@gmail.com**

ABSTRACT:

The current research targeted the most important training needs of civil society organizations in the face of contemporary crises, by identifying the most important training needs, which include (cognitive needs, skill needs, valuable needs, professional needs technical needs) , And knowledge of constraints that prevent the training needs of social workers working with civil society organizations and to establish a proposal for a training program for civilian personnel working for civil society organizations. (63) Singled from the Social Specialists working in the Arab African Foundation for Research and Sustainable Development in Cairo Governorate. To face contemporary crises Which include (cognitive needs and basic needs professional needs technical needs), as well as significant obstacles to satisfy the training needs needed to build the capacity of social workers in civil society organizations to face contemporary crises also significantly, and in light of the results The researcher to develop a proposal for a training program for social workers working for civil society organizations.

Keywords: Training needs, NGos , crises.

المقدمة:

يحتاج المجتمع الناميّ إلى دفعةٍ قوية أو ربما إلى سلسلةٍ من الدفاعات المتوالية لينتقل من حالة التخلف والركود إلى حالة التقدم والرقي؛ وذلك لإحداث التنمية الشاملة، وتأتي التنمية المستدامة لتصبح المخرج الرئيس لعملية التنمية، والتي بدأت من التخلف الذي أسسه الاستعمار؛ الأمر الذي أدى إلى انخفاض نوعية الحياة في هذه المجتمعات، وكذلك انتشار ظواهر الفساد والانحرافات التي شارك فيها الجميع من القمة إلى القاع، وانتهت إلى تهتك النسيج الاجتماعي (ابو ليله، علي محمود، 2002، ص87).

ولا شك أنَّ العالمَ كله أمام كمٍ هائلٍ من التهديدات التي يصعب توصيفها بدقة، إذ لابد من التعرف على الأزمات وخاصة أزمة كورونا من حيث المفهوم والأبعاد والمسببات والمداخل المختلفة لدراستها بعمق؛ لأنها أول خطوات الإدارة الفعالة للمواجهة بالمنظمات الأهلية، حيث تأتي الأزمات لتهدد الاستقرار البشري وتفرض نفسها كأحد التحديات أمام متخذ القرار علي أعلى المستويات، وذلك من منطلق حماية المصالح المختلفة ومن منطلق التغلب علي التهديدات عن طريق حسن إدارة الأزمة سواء في مرحلة ما قبل الأزمة بمحاولة التنبؤ بها، أو بالتخطيط القائم على استخدام الأسلوب العلمي كمنهج في دراسة الأزمات وأثناء الأزمة بإدارتها بكفاءة ومواجهتها بسياسة المبادرة أو مرحلة ما بعد الأزمة من حيث الدروس المستفادة منها وتوثيقها للاستفادة منها في الظروف المستقبلية (مصطفي، مصطفي محمد، 2011، ص2).

وتعتبر الأزمة الاجتماعية ظاهرة يشهدها العالم المعاصر بمختلف أنظمته المتقدمة وغير المتقدمة كتعبير عن تناقضات داخلية تعاني منها هذه الأنظمة، وتختلف طبيعة الأزمة باختلاف طبيعة النظم الاجتماعية، واختلاف المرحلة التاريخية التي تمر بها، وباختلاف السياق العالمي الذي توجد في إطاره (راتب، نجلاء عبدالحميد،1996، ص2).

وتعيش المجتمعات دائماً في أزماتٍ متعددة منها ما هو اقتصادي أو سياسي أو اجتماعي وترتبط ظاهرة الأزمة بالنسبة للفرد بالشعور بالتوتر والخطر، بالإضافة إلى أهمية الوقت التي تواجه فيه الأزمة بمراحلها المختلفة، ويستلزم التعامل مع الأزمة توافر رؤية متعمقة للأحداث، كما يستلزم ذهناً متفتحاً لإدراك جميع الأبعاد المحيطة بالأزمة، ومن ناحية أخري توافر رؤية مستقبلية لتوقع ما يحدث من تطورات (عبدالصمد، تامر بسيوني 2011، ص2).

وتتطلب مواجهة الأزمة سلوكاً ذكياً يتمثل في أن تكون الإدارات بمنظمات المجتمع المدني قادرة علي الحصول علي المعلومات واستخدامها لاتخاذ القرارات وتنفيذها الفعال، بالإضافة إلى الحصول علي معلومات مسبقة عن المشكلة أو الأزمة واستخدامها لاتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها؛ ولذلك فان مخطط التعامل مع الأزمة يضع في اعتباره بعض القرارات والآليات التي تساعده في التخطيط ومتابعة الأزمة المناسبة من أجل مواجهتها.

وتستهدف مهنة الخدمة الاجتماعية عند التدخل في مواجهة الأزمات التأثير الإيجابي الفعال في مستوى التوظيف الاجتماعي للفرد أو الأسرة أو الجماعة في موقف مواجهة الأزمات بغرض إعادة الثقة والقدرة على التفكير والتعامل الصحيح مع المواقف، وإزالة التهديد الذي يتعرض له، وإشباع الحاجات الملحة والتخفيف من حدة الموقف وتلاشي الأخطار التي كانت تهدد حياة هؤلاء الأفراد (زيدان، علي حسن، 2000، ص33).

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة (slac، 2007م) حيث أكدت الدراسة علي اعتماد الاحتياجات التدريبية علي الخطوات العملية لوضع خطة تدريبية مبنية علي تقدير جيد للاحتياجات سواء كان ذلك للعاملين أم القيادات وقد شملت جميعها الجوانب المعرفية والمهارات المهنية اللازمة لرفع كفاءة العاملين.

دراسة (Newport – Jeyanth، 2007م) والتي هدفت الدراسة الي التعرف على التدخل النمطي من أجل المساعدة النفسية أثناء الكوارث والأزمات البيئية وأن نظام التدخل وقت وقوع الأزمات يعد أمراً جديداً حيث بعد وقوع حادث (تسونامي) فإن المنظمات غير الحكومية قد قامت بالتزويد بفترة زمنية قصيرة بعض الأيام للتدريب من أجل النواحي النفسية بالنسبة للعاملين في هذا الميدان من الموظفين بالمنظمات غير الحكومية حتى يمكنهم التعامل مع الضحايا حيث في حادث تسونامي تسببوا هؤلاء لزيادة سوء الحالة النفسية للضحايا ويرجع ذلك إلى أن هناك حاجة إلى الرعاية الصحية والنفسية للضحايا الأزمات والكوارث.

دراسة (العمار، عبدالله سليمان،2009م) والتي اكدت على دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، واستهدفت التعرف على أحدث ما وصل إليه التطبيق العلمي التقني في مواجهة الأزمات والكوارث. و التعرف على العوامل الرئيسية التي تساعد على التعامل الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية. و التعرف على معوقات استخدام تقنية ونظم المعلومات في الدفاع المدني. و حاولت الإجابة على ما دور استخدام تقنية المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث المختلفة؟ و ما العوامل الرئيسية التي تعوق الأداء في مواجهة الأزمات والكوارث المختلفة؟ و ما معوقات تطبيق تقنية ونظم المعلومات بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث المختلفة؟ واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت إلى استخدام تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث لكي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وسرعة أداء الأعمال في الوقت المناسب أثناء وقوع الأزمات والكوارث. واستخدام تقنية ونظم المعلومات حيث يؤدي إلى اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب. و وجود نظام جيد للمعلومات ووسائل الاتصال أثناء مراحل الأزمات والكوارث المختلفة مما يؤدي إلى مواجهة الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية.

دراسة (مبروك، محمد شحاته، 2012م) والتي أكدت على أن هناك نقص واضح في المعارف والمهارات المهنية والاتجاهات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي يجب التغلب عليه من خلال البرامج التدريبية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين بما يسهم في زيادة فاعليتهم لعمليات الممارسة المهنية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة.

دراسة (أحمد، فضل محمد، 2014م) والتي هدفت إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية لتطبيق عمليات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية الطبية، وأوضحت نتائجها حاجة الاخصائيين الاجتماعيين للتعرف على كيفية تنفيذ استراتيجيات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع المريض، واتساق التعامل معه على عملية المساعدة المهنية، نظراً للقصور الواضح في تلك المهارة المرتبطة بتلك العملية. وأوصى البحث بضرورة تنفيذ دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم المهنية. والعمل على تنمية المعارف والمهارات والقيم للأخصائيين لتطبيق عمليات المساعدة للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي.

دراسة (مهدي، رانيا أسعد،2017م) والتي هدفت إلى تحديد المتطلبات التنظيمية لمنظمات المجتمع المدني لتحسين نوعية حياة الفقراء في ضوء المتغيرات المعاصرة، وأسفرت نتائجها عن وجود ضعف لدى منظمات المجتمع المدني في الإلمام بالعديد من المتطلبات اللازمة لتحسين نوعية حياة الفقراء وهى المتطلبات (التنسيقية والتخطيطية والمعرفية والتمويلية)، وذلك من خلال استجابات عينة من أعضاء مجالس الإدارات بالمنظمات بمحافظة سوهاج، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود قصور لدى المنظمات الأهلية في توفير العديد من الخدمات (الاقتصادية، الاجتماعية، الصحية، التثقيفية).

دراسة (إبراهيم، أميمة عبدالرحمن، 2018م) والتي هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية في ضوء معايير الجودة، ومن ثم وضع تصور مقترح لذلك، وتوصلت إلى أن مهام الأخصائي الاجتماعي داخل المعاهد الأزهرية أصبحت مطالبة بالتحرك من الاعتماد التقليدي ومواجهة المشكلات التقليدية للمتعلمين إلى التحرك نحو استخدام الأساليب الحديثة، كما يمكن تصنيف وظائف الاحتياجات التدريبية إلى العديد من الوظائف مثل (تنمية الجانب العقلي والمعرفي، تنمية الجانب النفسي والاجتماعي ،تحقيق النمو المهني ،تنمية الجانب التكويني). كما تتنوع برامج تقسيم الاحتياجات التدريبية إلى (برامج تهيئة الأخصائيين الاجتماعيين الجدد، برامج التعامل مع المتعلمين، برامج إعداد القادة)، كما يمكن تصنيف الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي إلى (متطلبات معرفية، مهارية، قيمية) وقد انتهى البحث إلى وضع تصور مقترح لمتطلبات تدريب الأخصائيين الاجتماعيين بالمعاهد الأزهرية على ضوء معايير الجودة.

دراسة (أبو العلا، علي سيد، 2019م) والتي هدفت إلي هدفت التعرف علي الاحتياجات التدريبية للمختصين العاملين في برنامج التكافل والكرامة، كذلك التعرف علي أهم المهارات التي يختبرها المتخصصون في برنامج التكافل والكرامة، وكذلك مستوى الأداء المهني للعاملين في برنامج التكافل والكرامة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مستوى الاحتياجات في تنظيم وإدارة الوقت أداء المهام المطلوبة في الوقت المحدد، ومهارة استخدام برامج قواعد البيانات للمستفيدين من البرنامج، ومهارة كيفية استشارة الخبراء والرجوع إليهم على مستوى الوزارة لحل المشاكل التي تواجه المستفيدين من البرنامج، ومتطلبات القيمة: كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتياجات القيمة كما حددها العاملون ضرورة استجابة الأمانة بشكل متساوٍ إذا لم يكن هناك حقيقة في الطلب وحق كل فرد في المساهمة في شؤون مجتمعه وتحمل المسؤولية عنه.

دراسة (حجاج، إبراهيم عبدالمحسن،2021م) والتي هدفت إلي التعرف على واقع استثمار المنظمات الأهلية للتقنيات الرقمية في تحقيق أهدافها في ضوء الأزمات المستحدثة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن التقنيات الرقمية ساعدت المنظمات الأهلية في بناء صورة ذهنية إيجابية عن برامج ومشروعات الجمعية بين جمهور شبكات التواصل، كما أنها ساهمت في سرعة وسهولة الأداء، وشفافية ودقة الإجراءات، والترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة، وتوفير منظومة تخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين ، وجاء من أهم المعوقات عدم وجود ادارة للدعم الفني وتقديم الاستشارات المهنية ، واقترحت الدراسة تعزيز نشر الثقافة الرقمية في مختلف منظمات المجتمع المدني ، تعزيز القدرة المالية لتمويل البرامج والتطبيقات الرقمية.

ثالثاً: مشكلة البحث:

وفي ضوء ما سبق عرضه وفى ضوء نتائج الدراسات السابقة يمكن القول بأن مشكلة البحث نبعت من خلال إحساس الباحث بالمشكلة وملاحظته لما يحدث الآن على الساحة العالمية من أزمات معاصرة، وقد أدت هذه الأزمات لحدوث العديد من التغيرات في الوقت الحالي في العديد من النواحي والمجالات.

ومن هنا كان لزاما على المختصين في الخدمة الاجتماعية العمل على تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بزيادة معارفهم ومهاراتهم المهنية، ومواكبة كل ما هو جديد في مجال التخصص، والعمل على تقديم الخدمة داخل منظمات المجتمع المدني من أجل الوصول إلى تحقيق مستوى متقدم من تقديم الخدمة داخل هذه المنظمات، خاصة في ظل نقص وعي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المجتمع المدني بالتعامل مع الأزمات المعاصرة" أزمة كورونا نموذجًا"؛ مما نتج عنه ضعف في الدور الذي يقومون به؛ لذا كانت الحاجة ماسة للوقوف على أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة.

رابعاً: أهداف البحث:

1- الوقوف على الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة "أزمة كورونا نموذجا"".
2- التعرف علي المعوقات التي تحول دون اشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية.
3- التوصل إلى المقترحات اللازمة اشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة.
4- محاولة الخروج ببرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة "أزمة كورونا نموذجا".

خامساً: تساؤلات البحث:

1- ما الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة "أزمة كورونا نموذجا"".
2- ما المعوقات التي تحول دون اشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية .
3- ما المقترحات اللازمة اشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة.
4- ما التصور المقترح لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الأهلية في مواجهة الأزمات المعاصرة "أزمة كورونا نموذجا".

سادساً: أهمية البحث:

1- تسهم الدراسة في استكمال بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بموضوعها، وسد فجوة بحثية في هذا النطاق، الأمر الذي قد يثرى مجالها.
2- الحاجة إلى تطوير ودعم دور الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وما له من تأثير مباشر في تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية وتأكيد مصداقيتها في المجتمع.
3- الأهمية المرتبطة بالبحوث والدراسات العلمية والتي تشير إلى قلة الدراسات التي تناولت الأزمات المعاصرة بصفة عامة من منظور الخدمة الاجتماعية على الرغم من حاجة مثل هذه المنظمات إلى تفعيل مستمر لدورها من خلال الدراسات المتتالية وهو ما تسعى إليه الدراسة الراهنة .
4- قد تفيد هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري في هذا المجال من خلال معرفة العناصر الضرورية لبناء الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني، وكيف يمكن زيادة فاعلية وكفاءة دورها والتي قد يمكن من خلالها التوصل إلى حلول لبعض المشكلات وتكامل لخدمات الرعاية الاجتماعية.

سابعاً: مفاهيم البحث:

(الاحتياجات التدريبية، المنظمات الأهلية، الأزمات)

- **مفهوم الاحتياجات التدريبية:**

تعرف الاحتياجات التدريبية بأنها: مجموعة التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات واتجاهات ومهارات العاملين بقصد التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل والإنتاج وتحول دون تحقيق أهداف المنظمة (حبيب، عبدالمنعم، 2010، ص77).

كما تعرف بأنها: مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعارفه وخبراته وآرائه وسلوكه واتجاهاته لجعله لائقاً لأداء عمله بكفاءة عالية (الإيباري، عادل رمضان، 1999، ص12).

- **مفهوم المنظمات الأهلية:**

تعرف بأنها: مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السلمية للتنوع والاختلاف، وتشمل تنظيمات المنظمات الأهلية: الجمعيات والروابط والنقابات والأحزاب والأندية والتعاونيات، أي كل ما هو غير حكومي وكل ما هو غير عائلي أو إرثي (إبراهيم، سعدالدين، 1995، ص5).

كما تعرف بأنها: التنظيمات والمنظمات الأهلية والشعبية والطائفية سواء أكانت أهدافها اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية والتي قد تقتصر على أعضائها أو تمتد للآخرين وتعمل مستقلة عن سلطة الدولة، ولها استقلاليتها، وتعتمد على العضوية والمشاركة الحرة التطوعية، ولها بناءها التنظيمي وهيكلها الإداري الحر، والقدرة على المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات(السروجي، طلعت، 2001، ص248).

ويقصد بالمنظمات الأهلية إجرائياً في هذا البحث ما يلي:

1- أن المنظمات الأهلية هي منظمات غير حكومية.

2- تتميز بأنها شعبية، أهلية، تطوعية.

3- تعمل مستقلة عن سلطة الدولة.

4- تمتاز بأنها مؤسسات غير رسمية ولا تستهدف الربح المادي.

5- تهتم بقضايا المجتمع والبيئة والإنسان والديمقراطية.

6- تقوم على المشاركة الشعبية وحرية الرأي.

7- لها هيكل بنائي وتنظيمي.

8- تجمع بين أفرادها مصالح مشتركة.

9- تتمثل في الجمعيات الأهلية، والأحزاب، والنقابات، والروابط، والأوقاف، والأندية، والغرف التجارية والصناعية.

10- تعمل إلى جانب الدولة في سد احتياجات المجتمع وتحقيق رفاهيته.

- **مفهوم الأزمات:**

تعرف الأزمات بأنها: خلل مفاجئ في توقيتها أو طبيعتها، تخرج عن إطار العمل المعتاد، وتمثل خطر وتهديد مباشراً للبيئة المحيطة يتطلب لمواجهته نظم وأساليب وأنماط وأنشطة مبتكرة وحشد للموارد وسرعة ودقة في اتخاذ القرار وقد يحمل في طياته فرصاً للتحسين(الحملاوي، محمد رشاد، 1995، ص29).

ويعرفها "وسيم نادي ميخائيل": بأنها فترة تحول يتعرض فيها المجتمع لمشكلة أو مجموعة من الظروف والأحداث التي تنطوي على مخاطر وصراعات وتهديد واضح لاستقرار المجتمع نتيجة تناقضات داخلية في بناءه ووحداته ويؤدي استمرارها إلى زيادة حدة الأزمة حتى تصل إلى مرحلة المواجهة المباشرة بين أطراف الأزمة مما يقتضي التدخل لمواجهتها وإعادة التوازن للكيان المجتمعي(ميخائيل، وسيم نادي، 2005، ص587).

ويعرفها الباحث إجرائيا بأنها: العملية التي تعيق المجتمعات وتؤرقها في جانب من الجوانب الاقتصادية أو الاجتماعية أو النفسية أو جميعهم، وينبغي في ضوئها اتخاذ حزمة من الإجراءات المضادة؛ من أجل مواجهتها أو الحد منها أو حلها، بما يعود بالنفع على المجتمعات.

ثامناً: الموجهات النظرية للبحث:

1) نظرية الأنساق العامة:

النسق عبارة عن ذلك الكل الذى يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات ويكون هناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل ولكى يتم فهم أي جزء داخل النسق يجب دراسته داخل النسق الكلى والذى هو جزء منه، كما أن نظرية الأنساق تصف طبيعة العلاقات والتفاعلات بين أجزاء النسق الواحد ومن نسق لآخر وإن كل نسق يتكون من مجموعة الأجزاء المترابطة،

وهذه الأنساق قد تكون فرد، أسرة، مؤسسة، مجتمع محلى ،مجتمع قومي (Grafton, soott,2006,p:56).

- **وتستند نظرية الأنساق العامة على عدة افتراضات تتمثل في الآتي (السنهوري، أحمد محمد، 2006، 54):**

1- أن جميع الأنساق تسعى إلى تحقيق أهداف محددة وتحقيق التوازن الداخلي لها .
2- أن كل الأنساق لها حدود وهى القيود التي تربط بين أجزاء النسق التي تتمثل في مجموعة القواعد والقيم واللوائح والنظم التي تحافظ على بقائها.
3- أن كل نسق مكون من أنساق فرعية مع ضرورة تحقيق التكامل بينهم .
4- أن كل نسق يشير إلى كل المؤثرات الخارجية في النسق ثم يتم تغذية النسق بالطاقة والمعلومات عبر الحدود ثم تتم العملية التحويلية حتى تصل المخرجات التي تشير إلى الآثار المترتبة أو النتائج على توظيف المدخلات من خلال حدود النسق.
5- قد تكون حدود النسق مفتوحة حيث تنتقل الطاقة عبر الحدود مع محافظةً على تميزه.
6- قد يكون النسق مغلق أي لا يحدث تبادل وتفاعل عبر حدوده أي لا يتفاعل مع الأنساق الأخرى ، ولا يقبل مدخلات ولا ينتج مخرجات .
7- التغذية العكسية وهى الطاقة الداخلة إلى النظام وإنتاجه عن مخرجاتها المؤثرة على البيئة لتنتقل نتائج المخرجات إليه.
8- عن طريق التغذية العكسية يتم تفاعل الأنساق مع البيئة الخارجية والأنساق الأخرى، لذا يطلق على التغذية العكسية أو الرجع العكسي أحياناً رجع الصدى أو رد الفعل أو الاستجابة.

ويمكن النظر إلى أنساق التعامل باعتبارها وحدات مكونة من أجزاء ويؤدى كل منها وظيفة معينة من شأنها الإسهام في تماسك الوحدة الشاملة، ويمثل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات وتنظيمات الأنساق الأساسية في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض ليكونوا التنظيمات والوحدات الاجتماعية (سليمان، حسن حسن، 2005، ص47).

2) النظرية المعرفية:

وتركز هذه النظرية على إعطاء الإنسان المعارف العلمية السليمة وأن الأنسان وفق لهذه النظرية إما يفتقد المعارف الصحيحة أو لديه معارف خاطئة أو مغلوطة مما يجعله يتصرف بطريقة خاطئة ناتجة عن ذلك ، كما أن الإنسان لديه القدرة على تغيير وتبديل أفكاره ومعارفه الخاطئة.

كما يرى أنصار هذه النظرية أن هناك علاقة بين التفكير والانفعال والسلوك فتأثر الفرد انفعالياً بحادث معين يتوقف عن طريقة تفكير وإدراك وتفسير وتخيل الفرد أي (التكوين المعرفي للفرد) وهذا التكوين هو الذى يحدد الصيغة المعرفية التي يستقبل بها الفرد الأحداث ، ويبدو أن الصيغة المعرفية التي يستقبل بها الفرد الأحداث هي التي تفرض مدى تأثره بهذه

الأحداث ،إضافة إلى التوتر الذى يؤثر بقدر كبير سلباً على الأداء المعرفي للفرد في مختلف المواقف الاجتماعية التي تواجهه (محمد، عادل عبدالله، 2000، ص110).

- **ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية في الآتي:**

ـ زيادة المعارف والمهارات لدى الأخصائيين الاجتماعيين التي من الممكن قد تواجههم في المستقبل وذلك تفادياً لحدوثها ومعرفة أهم الأنساق التي تتأثر بتلك المشكلات مثل نسق كل من (الأزمة وادارة الأزمة، ومراحل الأزمة) .

ـ تصحيح الأفكار الخاطئة لدى.

ـ محاولة توجيه نظر الشباب بشكل عام إلى أهمية العلم والعمل وعدم السعي وراء الثراء والغنى دون تعب وشقاء.

3) نظرية الأنساق الأيكولوجية :

ظهر مفهوم النسق الإيكولوجي ليقوم على أساس مشترك من علم الإيكولوجيا البشرية ونظرية الأنساق بالتلاؤم أو التكيف بين الكائنات والبيئات التي تعيش فيها بالشكل الذى يحقق توازناً ديناميكياً بين الأطراف.

- **وتعتمد هذه النظرية على ما يلي:**

- أن للخدمة الاجتماعية رؤية مزدوجة متلازمة في وقت واحد فهي تركز على الفرد ومكانته وموقفه من ناحية وعلى النظام وبيئته التي يعيش فيها من ناحية أخرى .

- تعمل الخدمة الاجتماعية عند التقاء النسق الإنساني (الفرد) مع بيئته التي يعيش فيها .

- الظاهرة التي تحدث عند الالتقاء عبارة عن تفاعل متبادل بين النسق وبيئته.

- هذا التفاعل أو الإجراء يؤدى إلى بذل مجهود توفيقي يركز على سلوك الكائن الحى من ناحية وظروف البيئية من ناحية أخرى .

- يطرأ تغيير على سلوك الفرد والبيئة نتيجة لذلك الأجراء أو نتيجة التصادم بينهما .

- أفضل التفاعلات (الإجراءات) هي التي تعمل على إشباع حاجات الفرد وتنميته ورعايته وفى نفس الوقت تعمل على تحسين الظروف والبيئة المحيطة حيث تصبح مكاناً مناسباً لكافة الأنساق التي تعتمد على البيئة .

- لتنمية وتطوير عمل الخدمة الاجتماعية لابد أن يكون لها دور لإحداث تفاعل وتبادل متواصل بين الفرد وبيئته (علي، ماهر أبو المعاطي، 2006، ص449).

ثامناً: الإجراءات المنهجية للبحث:

1ـ نوع البحث: يتبع البحث الحالي الأبحاث الوصفية، لأنه يعتمد علي تحديد المشكلة ووصفها ويعبر عنها كيفياً وكمياً من خلال أرقام الجداول الإحصائية التي توضح مقدار الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2. المنهج المستخدم: اعتمد البحث علي منهج "دراسة الحالة" للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة(المؤسسة العربية الإفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة) بمحافظة القاهرة.

3. أدوات البحث: اعتمد الباحث في البحث الحالي علي استمارة استبيان مطبقة علي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة " المؤسسة العربية الإفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة " للتعرف علي أهم الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدراتهم لمواجهة الأزمات المعاصرة وعددهم (63) أخصائي وأخصائية.

4. مجالات البحث:

المجال المكاني ومبررات اختياره: وقد تم تطبيق البحث الحالي على مؤسسة (المؤسسة العربية الإفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة) بمحافظة القاهرة، ومبررات اختيار المجال المكاني تمثلت في:

1- أنها من أكبر الجمعيات في مجال العمل الخيري ومن أكثر المؤسسات انتشارا.
2- إقبال المتطوعين عليها بشكل كبير ومستمر.
3- تغطى معظم أنشطة ومجالات العمل الخيري.
4- أنشطتها ومجالات العمل تكاد تكون واحدة بمختلف فروعها على مستوى الجمهورية.
5- تعاون مجلس الإدارة مع الباحث ورغبتهم في تقويم عمل المؤسسة وتقديم مقترحات لتفعيلها.

المجال البشري: وقد تم تطبيق البحث علي جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة (المؤسسة العربية الأفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة بمحافظة القاهرة) وعددهم (63) مفردة.

المجال الزمني: تم تطبيق البحث في الفترة من 2022/1/20م إلى 2022/2/5م.

أساليب المعالجة الإحصائية:

1ـ حساب النسب المئوية لكل عبارة على حدة.

2ـ حساب الدرجة المعيارية لكل عبارة على حده وذلك باستخدام أسلوب الأوزان المرجحة بإعطاء تكرار نعم = 3، إلى حد ما = 2، لا = 1 وقد تم ضرب تكرارات (نعم ×3 ، إلى حد ما × 2، لا × 1) ثم جمعها.

3ـ من خلال الدرجة المعيارية يمكن الحصول على درجة التحقق لكل عبارة على حده وذلك بقسمة الدرجة المعيارية على حجم العينة مع ملاحظة أنه إذا كانت ر = 3 فإن العبارة تتحقق تماماً، وإذا كانت ر = 1 فإن العبارة لا تتحقق مطلقاً، أما إذا كانت 1 < ر> 1.66 فإن العبارة تتحقق بدرجة ضعيفة، أما إذا كانت 1.67 < ر> 2.33 فإن العبارة تتحقق بدرجة متوسطة، أما إذا كانت 2.34 < ر> 3 فإن العبارة تتحقق بدرجة كبيرة.

4ـ استخدام مقياس حسن المطابقة كا2 لكل عبارة على حده، وإذا كانت كا2 المحسوبة أقل من كا2 الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 فإن العبارة تكون غير دالة معنوياً بمعنى أنه لا توجد فروق تؤخذ في الاعتبار.

5ـ حساب ترتيب العبارات داخل محورها وذلك من خلال الدرجة المعيارية.

خصائص عينة البحث:

جدول رقم (1) :

يوضح وصف عينة البحث من الأخصائيين الاجتماعيين ن=63

م	المتغير	م	البيان	ك	%
1	النوع	1	ذكر	41	65
		2	أنثي	22	35
			المجموع	63	%100
2	السن	1	أقل من 30 سنة	19	30
		2	من 30 إلى أقل من 40 سنة	26	41
		3	من 40 إلي أقل من 50 سنة	17	27
		4	من 50 سنة فأكثر	1	2
			المجموع	63	%100
3	الحالة الاجتماعية	1	أعزب	22	35
		2	متزوج	33	51
		3	أرمل	8	14
			المجموع	63	%100
4	الحالة التعليمية	1	جامعي	62	98
		2	دراسات عليا	1	2
			المجموع	63	%100
5	سنوات الخبرة	1	من 5 إلي 10 سنوات	39	64
		2	من 10 سنوات فأكثر	24	36
			المجموع	63	%100
6	حسب الدورات التدريبية	1	دوره واحده	15	24
		2	دورتان	13	21
		3	ثلاث دورات	6	9
		4	لا يوجد	29	46
			المجموع	63	%100

يتضح من الجدول السابق أن:

- أن نسبة(65%) من المسئولين من الذكور، بينما (35%) كانت من الإناث، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة وثقافة المجتمع الذي يتعاملون معه أو أن المقبلين على العمل بتلك المنظمات أغلبهم من الرجال.
- أن (41%) من مجتمع الدراسة تقع أعمارهم ما بين (30 – 40) سنة، بينما (30%) تقع أعمارهم أقل من 30 سنة، كذلك جاءت نسبة الذين تقع أعمارهم في المرحلة العمرية من (40-50) بنسبة (27%) يليها المرحلة العمرية من 50 فأكثر (2%)، ويمكن إرجاع هذا إلى أن المرحلة العمرية من سن 30-40 سنة فأكثرهم من جمعوا بين الشباب والخبرة وأكثر قدرة على العطاء وأكثر إدراكاً للحاجات المختلفة والمتنوعة التي يحتاج إليها سكان المجتمع، ويتضح من هذا الجدول قلة الفئة العمرية الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة يرغم ما تحمله تلك الفئة من خبرات.
- أن غالبية عينة المسئولين من المتزوجين بنسبة (51%)، كذلك وجاء أعزب بنسبة (35%)، ثم أرمل ب (14%)، ويوضح ذلك مدى الاستقرار الأسرى الذي يعيش فيه أفراد عينة الدراسة، وهذه البيانات تبدو متفقة مع ما جاء في الجدول السابق المتعلق بالسن، حيث يقع غالبية المبحوثين في المرحلة العمرية التي تكون احتمالات الزواج فيها كبيرة، وهذا ينعكس على التخطيط لإشباع الاحتياجات ومدى ملاءمة ما يقدم من جهود حيث إنهم يمثلون صورة حقيقية من المجتمع، حيث يؤدى الزواج إلى استقرار الأفراد ويدفعهم إلى المشاركة في مشروعات التنمية.
- أن نسبة (98%) من المسئولين من الحاصلين على مؤهلات عليا، بينما نسبة (2%) من المسئولين حاصلين على دراسات عليا، ويعكس ذلك دراية نظرية وخبرة ميدانية في ذات الوقت مما يعني أن عينة الدراسة ممثلة تمثيلاً جيداً.
- أن عدد سنوات الخبرة بالنسبة للمسئولين والتنفيذيين حيث جاءت أعلى نسبة من 5 الى10 بنسبة (64%) ولمن هم ذوى خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة (36%)، وهذا الأمر يعد ضرورياً حيث إنه كلما زادت سنوات الخبرة كلما كان أصحاب القرار قادرين على وضع الخطط ومواجهة الصعاب وتحديد البدائل المختلفة لحل المشكلات، وبالنظر إلى الجدول الذي يوضح توزيع المسئولين حسب السن نجد أن التفاوت في سنوات الخبرة أمر عادى.
- أن بالنسبة للدورات التدريبية التي حصلوا عليها نجد أن (46%) لم يحصلوا على أي دورات تدريبية، مما يدل على حاجتهم لتحديد احتياجاتهم التدريبية، في حين حصل (24%) على دورة واحدة، وبنسبة(21%) حصلوا على دورتين وبنسبة (9%) حصلوا على ثلاث دورات.

عرض نتائج وتفسير استجابات عينة البحث:

المحور الأول : الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الاخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة:

1. الاحتياجات المعرفية:

جدول رقم (2):

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المعرفية ن= 63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63										كا²	النسبة التقديرية	درجة التحقق	الدرجة المعيارية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا										
		ك	%	ك	%	ك	%									
1	أحتاج إلى معارف مرتبطة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل بمنظمات المجتمع المدني حيال التعامل مع الأزمات	35	56	8	13	20	31					17.4	74	2.24	141	9
2	أرغب في المعارف المرتبطة بطبيعة احتياجات سكان المجتمع المحلي عند التعامل مع الأزمات المتجددة	32	51	30	47	1	2					28.6	83	2.49	157	6
3	ينقصني المعارف المرتبطة بالبرامج والمشروعات التنموية التي يحتاجها سكان المجتمع المحلي لزيادة الوعي بالأزمات المعاصرة	32	51	11	17	20	32					10.5	73	2.19	138	10
4	أحتاج إلى معارف مرتبطة بدور المنظمات الأهلية التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة أزمة كورونا	34	54	19	30	10	16					14.0	79	2.38	150	7
5	أحتاج إلى معارف مرتبطة بكيفية تفعيل منظمات المجتمع المدني لأدوار خاصة بالتعامل مع الأزمات	36	57	13	21	14	22					16.1	78	2.35	148	8
6	أحتاج إلى المعارف المتصلة بنظريات الممارسة المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأزمات	51	81	10	16	2	3					65.8	92	2.78	175	1
7	أحتاج إلى معارف مرتبطة بالخدمات المقدمة من المنظمة الخاصة بأزمة كورونا	46	73	15	24	2	3					48.6	89	2.70	170	2
8	أرغب في معارف مرتبطة بالدور المهني اللازم للعمل بمنظمات المجتمع المدني وقت الأزمات	36	57	24	38	3	5					26.5	84	2.52	159	4

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63									
		نعم		إلى حد ما		لا		الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا^2	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
9	أرغب في المعارف المرتبطة بالمعايير الضابطة للاستحقاقية للخدمات المقدمة في الأزمات الحالية	**36**	**57**	24	38	3	5	159	2.52	84	26.5	**4م**
10	أحتاج إلى المعارف المرتبطة بالإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي لمواجهة أزمة كورونا	37	59	23	36	3	5	160	2.54	84	27.8	**3**
	المجموع							1557	2.47			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المعرفية يتضح ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول العبارة رقم(6) ومؤداها "أحتاج إلي المعارف المتصلة بنظريات وأسس الممارسة المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأزمات" ووافق علي ذلك 81% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.78)، ويرجع ذلك الى أنها تساعد الاخصائي الاجتماعي في عمله مع العميل في فهم موقفة الاشكالي او مشكلته مستنداً إلى المعارف أو المعلومات وكذلك قدرته على توظيف هذه المعارف من اجل مساعدة العميل.

- وجاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (7) ومؤداها " أحتاج إلى معارف مرتبطة بالخدمات المقدمة من المنظمة الخاصة بأزمة كورونا" ووافق علي ذلك 73% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.70)، وقد يرجع ذلك الى ان أزمة كورونا استحدثت أدورا جديدة على المنظمة لم تكن تقوم بها كالاتجاه الى التحول الرقمي في تقديم الخدمات وما تتحه للمؤسسة من أنها ساهمت في سرعة وسهولة الأداء، وشفافية ودقة الإجراءات، و الترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة، وتوفير منظومة تخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين، وهو ما قد يحتاج الأخصائي لاكتسابه حتى يتمكن من تطوير نفسه وعمله في ظل المتغيرات التي تنتاب المجتمع ومنها ازمة كورونا.

- وجاءت في الترتيب الثالث العبارة رقم (10) ومؤداها "أحتاج إلى المعارف المرتبطة بالإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي لمواجهة أزمة كورونا" ووافق علي ذلك 59% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.54)، ويمكن تفسير ذلك في ضوء اهتمام المنظمة بالعمل على مواجهة المشكلات التي تواجه المواطنين بتلك المنطقة، وسعى المسئولين إلى الاستفادة من الإمكانات البشرية بالمجتمع المحلى ممثلة في القيادات والمؤسسات ذات المعرفة والخبرة بخصائص المنطقة ومشكلاتها واحتياجاتها، ويتفق هذا مع نتائج دراسة (إبراهيم، أميمة عبدالرحمن، 2018م) والتي أن مهام الأخصائي الاجتماعي أصبحت مطالبة بالتحرك من

الاعتماد التقليدي ومواجهة المشكلات التقليدية إلى التحرك نحو استخدام الأساليب الحديثة والتواصل مع المؤسسات المحيطة بالمنظمة.

- وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (8) ومؤداها " أرغب في معارف مرتبطة بالدور المهني اللازم للعمل بمنظمات المجتمع المدني وقت الأزمات " ووافق علي ذلك 59% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.54)، حيث أن طبيعة العمل بمنظمات المجتمع المدني تختلف عن العمل المهني في مؤسسات اخرى حيث ينبغي أن يكون الأخصائي على دراية ومؤهل لدراسة اللوائح الداخلية للمؤسسة والاستفادة منها وتوظيفها واستثمارها في تنفيذ الأنشطة المناسبة ، وكذلك تحديد وسائل الاتصال الجيد مع المؤسسة من خلال العلاقات الشخصية والاتصال التليفوني والخطابات الرسمية والدعوات، وعقد بروتوكولات تعاون بين المؤسسات عن طريق إعداد برامج تعاون مناسبة.

- وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (1) ومؤداها " أحتاج إلى معارف مرتبطة باللوائح والقوانين المنظمة للعمل بمنظمات المجتمع المدني حيال التعامل مع الأزمات" ووافق علي ذلك 56% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.24)، ويتضح من ذلك ان هناك ثمة قصور في الخلفية المعرفية لدى الاخصائيين باللوائح والقوانين المنظمة للعمل وتمسكهم بتقديم الخدمات بالشكل التقليدي مما يعكس ان هناك حاجه للتدريب والتأهيل على ذلك الجانب.

- وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (3) ومؤداها "ينقصني المعارف المرتبطة بالبرامج والمشروعات التنموية التي يحتاجها سكان المجتمع المحلي لزيادة الوعي بالأزمات المعاصرة " ووافق علي ذلك 51% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.19)، وهذا يعنى ضرورة تدعيم الجوانب المعرفية لدى الاخصائيين حتى يتمكنوا من التواصل مع المجتمع وتحديد مشكلاته ويستطيعوا استقطاب ممثلين للمجتمع يتحملون مسئولية التنمية وتكون اهتماماتهم منصة على التخطيط وتحديد المشروعات اللازمة وتحديد المسئوليات والمشاركة في المشروعات.

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما جاء في نتائج دراسة كل من (أبو العلا، علي سيد ، 2019م) ودراسة (أحمد، فضل محمد، 2014م)، ودراسة (حجاج، إبراهيم عبدالمحسن، 2021م)، والتي أوصتا بضرورة تنفيذ دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتنمية معارفهم المهنية، ويمكن القول بأنه يجب أن يكون واضحا في اذهاننا أن وجود المعارف العلمية لا يكفي وحدها لنجاح الاخصائي في أداء عملة المهني إذ يجب على الاخصائي الاجتماعي أن يعرف بفنه أي بمهارته الشخصية كيف يستخدم هذه المفاهيم المهنية والنظريات العلمية ثم كيف يستطيع أن يطوعها بما يتفق وفردية كل حالة من الحالات المبحوثه لصالح العميل وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه.

2. الاحتياجات المهارية:

جدول رقم (3) :

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المهارية ن=63

م	العبـارة	استجابات عينة الدراسة ن=63								الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	$كا^2$	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
1	أحتاج إلى المهارات المهنية اللازمة لممارسة العمل المهني أثناء الأزمات المستجدة	46	73	15	24	2	3			170	2.70	89	48.67	1
2	أحتاج إلى مهارة المتابعة المستمرة للمستفيدين من الخدمات المقدمة بالمؤسسة	39	62	24	38	0	0			165	2.62	87	36.86	2
3	احتياجات تتصل بالمهارات التقويمية المرتبطة بالعمل بمنظمات المجتمع المدني التي تقوم بتقييم التعامل مع الأزمة	34	54	23	36	6	10			154	2.44	81	18.95	6
4	أحتاج إلى مهارة الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي في سبيل تذليل عقبات التعامل مع أزمة كورونا	33	52	30	48	0	0			159	2.52	84	31.71	5
5	احتاج إلى مهارة تحليل وتفسيرواقع مشكلات المجتمع المحلي المتصلة بأزمة كورونا	41	65	20	32	2	3			165	2.62	87	36.29	2م
6	ينقصني مهارة تقدير احتياجات سكان المجتمع المحلى لمواجهة أزمة كورونا	32	51	16	25	15	24			143	2.27	75	8.67	10
7	التزود بمهارة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني والمؤسسات التنموية الأخرى في التكاتف لمواجهة الأزمات التي تستجد بين الحين والآخر مثل المتحورات	36	57	26	41	1	2			161	2.56	85	30.95	4

8	أحتاج إلى مهارة جمع البيانات والمعلومات عن سكان المجتمع المحلي وتحليلها وفق طبيعة الأزمة وتأثيرها	35	56	19	30	9	14	152	2.41	80	16.38	7
9	أرغب في اكتساب مهارة إجراء البحوث الميدانية للمستفيدين لتحديد مدى الاستفادة من التعامل مع أزمة كورونا	33	52	20	32	10	16	149	2.37	78	12.67	8
10	أحتاج إلى مهارة بناء العلاقة المهنية مع المستفيدين من منظمات المجتمع المدني لضمان التعامل الأمثل مع الأزمات المستجدة	29	46	24	38	10	16	145	2.30	76	9.24	9
	المجموع							1563	2.48			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المهارية يتضح ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول حول المتطلبات المهارية العبارة رقم(1) ومؤداها " أحتاج إلى المهارات المهنية اللازمة لممارسة العمل المهني أثناء الأزمات المستجدة " ووافق علي ذلك 73% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.70)، وقد يرجع ذلك الى حاجة الاخصائيين لاكتساب العديد من المهارات الحديثة في مجال الخدمة الاجتماعية مثل مهارة القدرة في اختيار المدخل النظري المناسب للعمل، ومهارة القدرة على تطبيق مفاهيم كل مدخل علمي منفصل، ومهارة القدرة على حصر جميع الحقائق الدراسية والمواقف المختلفة وطريقة ربطها ببعضها البعض، ومن ثم تفسيرها وتحديد اتجاهات العلاج المناسبة لكل حالة.
- جاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (2) ومؤداها " أحتاج إلى مهارة المتابعة المستمرة للمستفيدين من الخدمات المقدمة بالمؤسسة" ووافق علي ذلك 62% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.62)، وتمثلت تلك المهارات في الارتباط، والتقدير، والتخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والمتابعة.
- وقد جاء في الترتيب الثاني مكرر العبارة رقم (5) ومؤداها " احتاج إلى مهارة تحليل وتفسير واقع مشكلات المجتمع المحلي المتصلة بأزمة كورونا " ووافق علي ذلك 65% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.62).
- وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (7) ومؤداها "التزود بمهارة التنسيق بين منظمات المجتمع المدني والمؤسسات التنموية الأخرى في التكاتف لمواجهة الأزمات التي تستجد بين الحين والآخر مثل المتحورات " ووافق علي ذلك 57% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.56)، حيث إن التنسيق والتشبيك بين المنظمات ذو أهمية كبيرة في العمل الأهلي وأهمية تنبع من عدة اعتبارات أهمها إن المنظمات الأهلية بحاجة إلى تضافر وتجميع قواها إذا ما أرادت القيام بالدور المرسوم لها وان تنتج التأثير الذي تريده علي المستوي

الوطني والإقليمي والعالمي، كما أن الجميع يقر بان البنى المتحدة أقوي واقدر على تحقيق الأهداف وضمان الاستمرارية.

- وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (10) ومؤداها "أحتاج إلى مهارة بناء العلاقة المهنية مع المستفيدين من منظمات المجتمع المدني لضمان التعامل الأمثل مع الأزمات المستجدة " ووافق علي ذلك 46% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.30).

- وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (6) ومؤداها "ينقصني مهارة تقدير احتياجات سكان المجتمع المحلى لمواجهة أزمة كورونا " ووافق علي ذلك 51% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.27)، ويمكن في ضوء ذلك القول بأن الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين يجب أن يعزى إلى المهارات العديدة التي يكتسبها الأخصائيون الاجتماعيون، وخاصة في بيئة المنظمة، لضمان نجاح العمل وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، ومن بين هذه المهارات: إقامة علاقة مهنية إيجابية مع الجمهور المستهدف والحفاظ على هذه العلاقة القوية لخدمة أهداف الممارسة المهنية، والقدرة على التفاعل الفعال معهم في البرامج والأنشطة، مما يساعد على تقييم الموقف وتحديد الأهداف، وكذلك إقامة علاقات شخصية معهم للمساعدة في تحقيق أهداف العمل المهني في المجتمع المحلى.

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما أشارت اليه دراسة كل من (إبراهيم، أميمة عبدالرحمن، 2018م)، ودراسة (أبو العلا، علي سيد، 2019م) والتي أكدتا الى ضرورة اكساب الاخصائيين العامليين في البرامج التنموية بعض المهارة مثل المهارة في تنظيم وإدارة الوقت في أداء المهام المطلوبة في الوقت المحدد، ومهارة استخدام برامج قواعد البيانات للمستفيدين من البرامج، ومهارة كيفية استشارة الخبراء والرجوع إليهم لحل المشاكل التي تواجه المستفيدين من البرامج.

3. الاحتياجات القيمية:

جدول رقم (4) :

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات القيمية ن=63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63						الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	أحتاج إلى قيم ترتبط بتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المستفيدين من المنظمة فيما يخص الأزمات المعاصرة	49	78	12	19	2	3	173	2.75	91	58.38	1
2	أحتاج إلى القيم التي تؤكد مساعدة المستفيدين على ممارسة حقهم في تقرير مصيرهم حول الأزمات وأثرها على المجتمع	42	67	20	31	1	2	167	2.65	8	40.10	4

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63						الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
3	أحتاج إلى قيم ترتبط باحترام كرامة وقيمة المستفيدين من المنظمة وحقهم في التوعية بالأزمة وآثارها المختلفة	40	63	22	35	1	2	165	2.62	87	36.29	5
4	أحتاج إلى قيم ترتبط بتقبل المستفيدين من المنظمة لأوضاعهم وظروفهم الحالية	46	73	17	27	0	0	172	2.73	91	51.52	3
5	إتاحة الفرصة للمستفيدين للتعبير عن احتياجاتهم ورغبتهم في تنفيذ خدمات تخص الأزمة	35	56	27	42	1	2	160	2.54	84	30.10	7
6	أحتاج إلى قيم ترتبط بالحفاظ على خصوصية وسرية بيانات المستفيدين	32	51	28	44	3	5	155	2.46	82	23.52	9
7	أحتاج إلي القيم التي ترتبط بالتأكيد على أن الخدمات المقدمة حق أساسي للمستفيدين من المنظمة	48	76	14	22	1	2	173	2.75	91	56.10	1م
8	أحتاج إلى القيم التي تؤكد احترام ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد المستفيدين من الخدمات المتصلة بالأزمات	33	52	29	46	1	2	158	2.51	83	28.95	8
9	أحتاج إلى قيم ترتبط بالتأكيد على حق المستفيدين في توفير حياة إنسانية كريمة لهم وتوعيتهم بأزمة كورونا	40	63	21	34	2	3	164	2.60	86	34.38	6
10	أحتاج للقيم المرتبطة بالالتزام بتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات المرتبطة بأزمة كورونا	31	49	28	44	4	7	153	2.43	80	20.86	10
	المجموع							1594	2.53			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات القيمية يتضح ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول حول المتطلبات القيمية العبارة رقم(1) ومؤداها "أحتاج إلى قيم ترتبط بتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المستفيدين من المنظمة فيما يخص الأزمات المعاصرة " ووافق علي ذلك 78% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.75)، وتكافؤ الفرص في المجتمع هو إحدى الوسائل التي تساعد على تحقيق العدالة الاجتماعية وتقليل الهوة بين كافة أطياف المجتمع.

- وجاءت في الترتيب الأول مكرر العبارة رقم (7) ومؤداها " أحتاج إلي القيم التي ترتبط بالتأكيد على أن الخدمات المقدمة حق أساسي للمستفيدين من المنظمة" ووافق علي ذلك 76% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.75)، وقد جاء المؤتمر العالمي لحقوق الإنسان ليبري أن تعزيز وحماية حقوق الإنسان مسألة ذات أولوية بالنسبة إلي المجتمع الدولي، إذ يدرك ويؤكد أن جميع حقوق الإنسان نابعة من كرامة الإنسان وقدره المتأصلين فيه، وأن الإنسان هو الموضوع الرئيسي لحقوق الإنسان والحريات الأساسية، وينبغي بالتالي أن يكون المستفيد الرئيسي وأن يشارك بنشاط في أعمال هذه الحقوق والحريات.

- وجاءت في الترتيب الثالث العبارة رقم (4) ومؤداها "أحتاج إلى قيم ترتبط بتقبل المستفيدين من المنظمة لأوضاعهم وظروفهم الحالية " ووافق علي ذلك 73% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.73)، حيث تقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على مجموعةٍ من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي في عملهِ مع وحدات العمل المختلفة ومن أهمها مبدأ التقبل وهو إظهار الأخصائي مشاعر الوِدّ والارتياح عند مُلاقاة العميل في موقع العمل المهني، وغالباً ما يستجيب العميل للأخصائي ويردُّ عليه بنفس المشاعر ويكون القبول مُتبادلاً.

- في حين جاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (2) ومؤداها " أحتاج إلى القيم التي تؤكد مساعدة المستفيدين على ممارسة حقهم في تقرير مصيرهم حول الأزمات وأثرها على المجتمع" ووافق علي ذلك 67% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.65)، ويعني حق تقرير المصير منح المستفيد المسؤول صاحب الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه الخاصة داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم الخاصة بكل منها.

- وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (6) ومؤداها " أحتاج إلى قيم ترتبط بالحفاظ على خصوصية وسرية بيانات المستفيدين" ووافق علي ذلك 51% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.46)، ويراعي الأخصائي الاجتماعي اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية منها : - أن يكون العميل بالنسبة له هو المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الحالة وقت الأزمة، وعدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه ، وأن يلتزم الأخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل.

- وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (10) ومؤداها " أحتاج للقيم المرتبطة بالالتزام بتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات المرتبطة بأزمة كورونا " ووافق علي ذلك 49% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.43)، حيث يحتاج الأخصائيون الاجتماعيون الى احترم الحقوق الإنسانية الأساسية للأفراد والجماعات باعتبارهم متساوين

في الحقوق والواجبات، تماشياً مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واحترام كرامة الإنسان والدفاع عن تلك الحقوق، ومساعدته على المشاركة في اتخاذ القرارات وتقرير مصيره.

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما جاء في دراسة (أبو العلا، علي سيد، 2019م) والتي أكدت أن مستوى الاحتياجات القيمة كما حددها العاملون ضرورة التعامل بشكل متساوٍ ،وحق كل فرد في المساهمة في شؤون مجتمعه وتحمل المسؤولية عنه، وأن يحترم الأخصائيون الاجتماعيون الحقوق الإنسانية الأساسية للأفراد والجماعات باعتبارهم متساوين في الحقوق والواجبات.

4. الاحتياجات المهنية:

جدول رقم (5):

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المهنية ن=63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63								الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	$كا^2$	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
1	أحتاج إلى جعل الخدمات الاجتماعية ذات طابع إنتاجي فعلي توعوي لأزمة كورونا	48	76	13	21	2	3			172	2.73	91	54.95	1
2	تزويد الأخصائيين بالمعارف والمهارات اللازمة لتجويد أدائهم في التعامل مع الأزمات الحالية	45	71	18	29	0	0			171	2.71	90	48.86	2
3	الاستعانة بالخبراء والمختصين في دفع البرامج التنموية التي تحد من أزمة كورونا	43	68	19	30	1	2			168	2.67	88	42.29	3
4	القدرة على التحليل الموضوعي لمشكلات واحتياجات المستفيدين وتقييم الاستفادة من توابع أزمة كورونا	35	56	25	39	3	5			158	2.51	83	25.52	8
5	الابتعاد عن الطرق التقليدية في حل المشكلات	25	40	19	30	19	30			132	2.10	69	1.14	10
6	أحتاج إلى ابتكار أساليب جديدة لتمويل المشروعات التنموية التي تعمل على التقليل من آثار الأزمة المعاصرة	39	62	22	35	2	3			163	2.59	86	32.67	5
7	أحتاج إلى توفير برامج تدريبية على كيفية التعامل مع المتغيرات المعاصرة المرتبطة بأزمة كورونا	43	68	18	29	2	3			167	2.65	88	40.67	4

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63						الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
8	أحتاج إلى تقديم الخدمات للمستفيدين في ضوء دراسة واقعية وعلمية لأزمة كورونا	38	60	23	37	2	3	162	2.57	85	31.14	6
9	استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في خدمة المشروعات التنموية التي تعمل على التوعية للمستفيدين	29	46	34	54	0	0	155	2.46	82	32.10	9
10	تشجيع العاملين على التخطيط لمواجهة المشكلات التي يتوقع حدوثها	39	62	20	32	4	6	161	2.56	85	29.24	7
	المجموع							1609	2.55			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات المهنية يتضح ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول حول المتطلبات المهنية العبارة رقم(1) ومؤداها " أحتاج إلى جعل الخدمات الاجتماعية ذات طابع إنتاجي فعلي توعوي لأزمة كورونا " ووافق علي ذلك 76% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.73).
- وجاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (2) ومؤداها " تزويد الأخصائيين بالمعارف والمهارات اللازمة لتجويد أدائهم في التعامل مع الأزمات الحالية" ووافق علي ذلك 71% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.71).
- وجاءت في الترتيب الثالث العبارة رقم (3) ومؤداها " الاستعانة بالخبراء والمختصين في دفع البرامج التنموية التي تحد من أزمة كورونا " ووافق علي ذلك 68% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.67).
- وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (7) ومؤداها "أحتاج إلى توفير برامج تدريبية على كيفية التعامل مع المتغيرات المعاصرة المرتبطة بأزمة كورونا " ووافق علي ذلك 68% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.65).
- وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (9) ومؤداها "استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في خدمة المشروعات التنموية التي تعمل على التوعية للمستفيدين" ووافق علي ذلك 46% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.46).
- وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (5) ومؤداها "الابتعاد عن الطرق التقليدية في حل المشكلات" ووافق علي ذلك 40% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة

(2.10)، وقد يرجع ذلك الى الخبرة وهو تطبيقي لحل ما بناء على خبرات سابقة مر بها الأخصائيون الاجتماعيون ، وأثبتت فاعلية في حل المشكلات، وبالتالي من الصحب التخلي بشكل نهائي عن كافة الطرق القديمة وهو ما جعل تلك العبارة في الترتيب الأخير.

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما جاء في دراسة (مبروك، محمد شحاته، 2012م)، ودراسة (أحمد، فضل محمد، 2014م)، والتي أكدتا أن هناك نقص واضح في المعارف والمهارات المهنية والاتجاهات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين يجب التغلب عليها من خلال البرامج التدريبية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين بما يسهم في زيادة فاعليتهم لعمليات الممارسة المهنية.

5. الاحتياجات الفنية:

جدول رقم (6):

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات الفنية ن=63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63								الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	$كا^2$	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
1	توفير برامج للتدريب الميداني على مواجهة الأزمات المجتمعية	51	81	11	17	1	2			176	2.79	93	66.67	1
2	زيادة البرامج التوعوية عن الوقاية من الأزمات	36	57	27	43	0	0			162	2.57	85	33.43	4
3	وجود أجهزة اتصال متطورة داخل المؤسسات المحلية تساعد على التعامل مع الأزمة	29	46	21	33	13	21			142	2.25	75	6.10	10
4	القدرة على وضع خطط علاجية لتعديل سلوكيات المعرضين للأزمات	34	54	25	40	4	6			156	2.48	82	22.57	7
5	تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية التي تسبب الأزمات	32	51	25	39	6	10			152	2.41	80	17.24	9
6	التدريب على وضع خطط التدخل المبكر لمواجهة بوادر الأزمات	34	54	23	36	6	10			154	2.44	81	18.95	8
7	إقامة ورش عمل بين المؤسسات المحلية والمؤسسات الأخرى للسيطرة على الأزمات المستجدة	47	75	13	20	3	5			170	2.70	89	50.67	2
8	تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات	43	68	19	30	1	2			168	2.67	88	42.29	3

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63						الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	$كا^2$	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
9	تنمية قدرات وحدات إدارة الأزمات لتصبح أكثر تأثير في تغيير أوضاع المعرضين للأزمات	**33**	52	28	44	2	4	157	2.49	83	26.38	6
10	التدريب على نظم الرصد المبكر لاكتشاف الأزمات وشيكة الوقوع	**36**	57	24	38	3	5	159	2.52	84	26.57	5
	المجموع							1596	2.53			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول الاحتياجات الفنية يتضح ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول حول المتطلبات الفنية العبارة رقم(1) ومؤداها "توفير برامج للتدريب الميداني على مواجهة الأزمات المجتمعية" ووافق علي ذلك 81% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.79)، كإكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات وقدرات التعامل مع الازمات والكوارث، ومعرفة كيفية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث .

- وجاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (7) ومؤداها " إقامة ورش عمل بين المؤسسات المحلية والمؤسسات الأخرى للسيطرة على الأزمات المستجدة" ووافق علي ذلك 75% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.70)، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن إقامة ورش عمل بين المؤسسات المحلية والمؤسسات الأخرى يتيح فرص التبادل في الإمكانات أو الموارد وسوف ينتج عنه تحقيق أهداف المجتمع، ولذا تسعى منظمات المجتمع إلى التعرف على إمكانات وموارد المجتمع للاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن في إشباع احتياجات أهالي المجتمع ويتم ذلك بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى.

- وجاء في الترتيب الثالث العبارة رقم (8) ومؤداها "تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الأزمات " ووافق علي ذلك 68% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.67)، وقد يفيد ذلك في الوصول الى تمويل غير مقيد أو الحصول على دعم من منظمات المجتمع المدني الأخرى.

- وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (2) ومؤداها " زيادة البرامج التوعوية عن الوقاية من الأزمات " ووافق علي ذلك 57% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.57)، وذلك من خلال نشر الوعي الثقافي لإدارة الأزمات والكوارث وكيفية تنفيذ أعمال المواجهة والاستعداد للتعامل مع الأحداث بتدريب العاملين بوضع محاكي للأزمة و اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع او لتخفيف حدوث الأزمات .

ـ في حين جاء في الترتيب التاسع العبارة رقم (5) ومؤداها " تنفيذ حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية التي تسبب الأزمات" ووافق علي ذلك 51% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.41)، وقد يرجع ذلك إلي المساهمة في إيجاد حلول ذات فاعلية أعلي للمشاكل التي تسببها الأزمة، والتقليل من توابع تلك الأزمات وما يترتب عليها من آثار.

ـ وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (3) ومؤداها " وجود أجهزة اتصال متطورة داخل المؤسسات المحلية تساعد على التعامل مع الأزمة" ووافق علي ذلك 46% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.25).

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما جاء في دراسة ، ودراسة (العمار، عبدالله سليمان، 2009م) ودراسة (مهدي، رانيا أسعد، 2017م) والتي كان من أهم نتائجها حاجة الاخصائيين للجوانب الفنية خاصة في ظل وجود صعوبات متصلة بالمتطوعين بالمنظمة وكذلك صعوبات خاصة بتوافر الموارد والإمكانيات المتاحة وكذلك نقص الخبرة والتدريب والعمل وقت الطوارئ والأزمات ، وأيضا وجود قصور لدى منظمات المجتمع المدني في توفير العديد من الخدمات الاقتصادية، الاجتماعية، الصحية، التثقيفية، كل هذا يتطلب تدريبا لسد الاحتياجات الفنية لدى الاخصائيين الاجتماعيين داخل منظمات المجتمع المدني للقيام بمهامهم أثناء الأزمة.

المحور الثاني: المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني لمواجهة الأزمات المعاصرة:

جدول رقم (7):

يوضح استجابات عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية ن=63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63								الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
1	ضعف توفير الإمكانيات المادية اللازمة للتدريب على مواجهة الأزمة	44	70	17	27	2	3			168	2.67	88	43.14	3
2	ضعف تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للأخصائيين الاجتماعيين المطلوبة للتصدي للأزمات	39	62	14	22	10	16			155	2.46	82	23.52	9
3	ضعف الوعي من قبل العاملين بأهمية وجدوى البرامج التدريبية	32	51	19	30	12	19			146	2.32	77	9.81	10
4	ضعف مشاركة الأخصائيين الاجتماعين في تحديد احتياجاتهم التدريبية	43	68	20	32	0	0			169	2.68	89	44.10	2

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63						المرجحة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
	المختلفة المرتبطة بالأزمات وكيفية التعامل معها											
5	عدم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة المراد تطبيقها عند وجود أزمة	41	65	15	24	7	11	160	2.54	84	30.10	8
6	عدم مواكبة البرامج التدريبية للمستحدثات التقنية الحديثة والمرتبطة بالأزمات والتعامل معها على النحو المتوقع والمطلوب	43	68	15	24	5	8	164	2.60	86	36.95	5
7	التكرار وعدم التنوع في البرامج التدريبية المقدمة	43	68	15	24	5	8	164	2.60	86	36.95	5م
8	محتوى البرامج التدريبية لا تنمي قدرات الأخصائيين الاجتماعيين وفق المعاناة التي تسببها أزمة كورونا	37	59	24	38	2	3	161	2.56	85	29.81	7
9	ضعف التخطيط للبرامج التدريبية بما يتناسب مع الاحتياجات التدريبية ذات الصلة بأزمة كورونا	46	73	16	25	1	2	171	2.71	90	50.00	1
10	عدم ملاءمة البرامج المقدمة للاحتياجات التدريبية الفعلية للتعامل مع الأزمات المستجدة أزمة كورونا نموذجا	43	68	18	29	2	3	167	2.65	88	40.67	4
	المجمـوع							1625	2.57			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني لمواجهة الأزمات المعاصرة يتضح ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول العبارة رقم(9) ومؤداها "ضعف التخطيط للبرامج التدريبية بما يتناسب مع الاحتياجات التدريبية ذات الصلة بأزمة كورونا" ووافق علي ذلك 73% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.71).

- وجاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (4) ومؤداها "ضعف مشاركة الأخصائيين الاجتماعين في تحديد احتياجاتهم التدريبية المختلفة المرتبطة بالأزمات وكيفية التعامل معها" ووافق علي ذلك 68% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.68).

- وجاءت في الترتيب الثالث العبارة رقم (1) "ضعف توفير الإمكانيات المادية اللازمة للتدريب على مواجهة الأزمة" ووافق علي ذلك 70% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.67).

- وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (10) ومؤداها "عدم ملاءمة البرامج المقدمة للاحتياجات التدريبية الفعلية للتعامل مع الأزمات المستجدة أزمة كورونا نموذجا " ووافق علي ذلك 68% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.65).

- وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (2) ومؤداها "ضعف تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للأخصائيين الاجتماعيين المطلوبة للتصدي للأزمات" ووافق علي ذلك 62% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.46).

- وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (3) ومؤداها "ضعف الوعي من قبل العاملين بأهمية وجدوى البرامج التدريبية" ووافق علي ذلك 51% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة متوسطة (2.32).

وتتفق نتائج هذا المحور مع ما جاء في دراسة (العمار، عبدالله سليمان، 2009م)، ودراسة (مهدي، رانيا أسعد، 2017م) والتي كان من أهم نتائجها وجود العديد من المعوقات التي تحد من اشباع احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين من أهمها عدم مواكبة البرامج التدريبية للمستحدثات التقنية الحديثة والمرتبطة بالأزمات والتعامل معها على النحو المتوقع والمطلوب.

المحور الثالث: مقترحات إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة:

جدول رقم (7):

يوضح استجابات عينة الدراسة حول مقترحات إشباع الاحتياجات التدريبية ن=63

م	العبارة	استجابات عينة الدراسة ن=63								الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كا²	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا								
		ك	%	ك	%	ك	%							
1	توفير الإمكانيات المادية اللازمة للتدريب على مواجهة الأزمة	50	79	12	19	1	2			175	2.78	92	62.95	2
2	عقد الدورات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين	48	76	15	24	0	0			174	2.76	92	57.43	4
3	التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين	51	81	11	17	1	2			176	2.79	93	66.67	1
4	توفر الكوادر المؤهلة لتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية اللازمة للتعامل مع أزمة كورونا	49	77	13	21	1	2			174	2.76	92	59.43	4م
5	أن تتفق البرامج التدريبية المقدمة والاحتياجات الفعلية للأخصائيين الاجتماعيين بما يضمن مواجهة أزمة كورونا	51	81	10	16	2	3			175	2.78	92	65.81	2م
6	مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية المطلوبة لمواجهة الأزمة	46	73	16	25	1	2			171	2.71	90.476	50.00	8
7	لاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة المراد تطبيقها عند وجود أزمة كأزمة كورونا الحالية	41	65	18	29	4	6			163	2.59	86	33.24	10
8	تنوع البرامج التدريبية المقدمة بما ينمي قدراتهم المختلفة للتعامل مع الأزمة	49	77	13	21	1	2			174	2.76	92	59.43	4م
9	استخدام الأساليب التدريبية الحديثة في التدريب	52	82	6	10	5	8			173	2.75	91	68.67	7
10	تخطيط البرامج التدريبية بما يتناسب والاحتياجات التدريبية الفعلية اللازمة للتعامل مع أزمة كورونا	40	64	21	33	2	3			164	2.60	86	34.38	9
	المجموع									1719	2.72			

بالنظر إلي الجدول السابق والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول مقترحات إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة يتضح ما يلي:

ـ جاء في الترتيب الأول العبارة رقم(3) ومؤداها " التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين" ووافق علي ذلك 81% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.79) بنسبة تقديرية 93% والعبارة دالة معنويا.

ـ وجاءت في الترتيب الثاني العبارة رقم (1) ومؤداها "توفير الإمكانيات المادية اللازمة للتدريب على مواجهة الأزمة" ووافق علي ذلك 79% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.78) بنسبة تقديرية 92% والعبارة دالة معنويا.

ـ وجاءت في الترتيب الثاني مكرر العبارة رقم (5) ومؤداها "أن تتفق البرامج التدريبية المقدمة والاحتياجات الفعلية للأخصائيين الاجتماعيين بما يضمن مواجهة أزمة كورونا" ووافق علي ذلك 81% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.78).

ـ وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم (2) ومؤداها "عقد الدورات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين" ووافق علي ذلك 76% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.76) بنسبة تقديرية 92% والعبارة دالة معنويا.

ـ وجاءت في الترتيب التاسع العبارة رقم (10) ومؤداها "تخطيط البرامج التدريبية بما يتناسب والاحتياجات التدريبية الفعلية اللازمة للتعامل مع أزمة كورونا" ووافق علي ذلك 64% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.60) بنسبة تقديرية 86% والعبارة دالة معنويا.

ـ وجاءت في الترتيب العاشر العبارة رقم (7) ومؤداها "الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة المراد تطبيقها عند وجود أزمة كأزمة كورونا الحالية " ووافق علي ذلك 65% من عينة الدراسة وتحققت العبارة بدرجة كبيرة (2.59) بنسبة تقديرية 86% والعبارة دالة معنويا.

تاسعاً: النتائج العامة للبحث:

1) النتائج الخاصة بوصف مجتمع البحث (الاخصائيين الاجتماعيين):

1- أن نسبة(65%) من المسئولين من الذكور، بينما (35%) كانت من الإناث، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة وثقافة المجتمع الذي يتعاملون معه أو أن المقبلين على العمل بتلك المنظمات أغلبهم من الرجال.

2- أن (41%) من مجتمع الدراسة تقع أعمارهم ما بين (30 – 40) سنة، بينما (30%) تقع أعمارهم أقل من 30 سنة، كذلك جاءت نسبة الذين تقع أعمارهم في المرحلة العمرية من (40-50) بنسبة (27%) يليها المرحلة العمرية من 50 فأكثر (2%).

3- أن غالبية عينة المسئولين من المتزوجين بنسبة (51%)، كذلك وجاء أعزب بنسبة (35%)، ثم أرمل ب (14%).

4- أن نسبة (98%) من المسئولين من الحاصلين على مؤهلات عليا، بينما نسبة (2%) من المسئولين حاصلين على دراسات عليا.

5- أن عدد سنوات الخبرة بالنسبة للمسئولين والتنفيذيين حيث جاءت أعلى نسبة من 5 الى10 بنسبة (64%) ولمن هم ذوى خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة (36%).
6- أن بالنسبة للدورات التدريبية التي حصلوا عليها نجد أن (46%) لم يحصلوا على أي دورات تدريبية، مما يدل على حاجتهم لتحديد احتياجاتهم التدريبية، في حين حصل (24%) على دورة واحدة، وبنسبة(21%) حصلوا على دورتين وبنسبة (9%) حصلوا على ثلاث دورات.

2) النتائج الخاصة بمحاور وأبعاد البحث:

المحور الأول : الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الاخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة:

البعد الأول: الاحتياجات المعرفية: جاءت استجابات عينة البحث والمتعلقة بالاحتياجات المعرفية بدرجة تحقق (متوسطة وكبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.19)، (2.78)، وبلغ متوسط استجابة العينة علي البعد ككل (2.47) وهي درجة تحقق كبيرة.

البعد الثاني: الاحتياجات المهارية: جاءت استجابات عينة البحث والمتعلقة بالاحتياجات المهارية بدرجة تحقق (متوسطة وكبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.27)، (2.70)، وبلغ متوسط استجابة العينة علي البعد ككل (2.48) وهي درجة تحقق كبيرة.

البعد الثالث: الاحتياجات القيمية: جاءت استجابات عينة البحث والمتعلقة بالاحتياجات القيمية بدرجة تحقق (كبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.43)، (2.75)، وبلغ متوسط استجابة العينة علي البعد ككل (2.53) وهي درجة تحقق كبيرة.

البعد الرابع: الاحتياجات المهنية: جاءت استجابات عينة البحث والمتعلقة بالاحتياجات المهنية بدرجة تحقق (متوسطة وكبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.10)، (2.73)، وبلغ متوسط استجابة العينة علي البعد ككل (2.55) وهي درجة تحقق كبيرة.

البعد الخامس: الاحتياجات الفنية: جاءت استجابات عينة البحث والمتعلقة بالاحتياجات الفنية بدرجة تحقق (متوسطة وكبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.25)، (2.79)، وبلغ متوسط استجابة العينة علي البعد ككل (2.53) وهي درجة تحقق كبيرة.

المحور الثاني: المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة:

جاءت استجابة عينة البحث والمتعلقة المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني لمواجهة الأزمات المعاصرة بدرجة تحقق (متوسطة وكبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.32)، (2.71)، وبلغ متوسط استجابة أفراد العينة علي البعد ككل (2.57) وهي درجة تحقق كبيرة.

المحور الثالث: مقترحات إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الأهلية لمواجهة الأزمات المعاصرة:

جاءت استجابة عينة البحث والمتعلقة بمقترحات إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات المجتمع المدني لمواجهة الأزمات المعاصرة بدرجة تحقق (كبيرة)، وتراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (2.59)، (2.79)، وبلغ متوسط استجابة أفراد العينة علي البعد ككل (2.72) وهي درجة تحقق كبيرة.

توصيات البحث:

1. ضرورة تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالجوانب المعرفية وذلك لإكسابهم المعارف والمهارات التي تفيد في التخفيف من المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية.
2. ضرورة عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين والتي تؤهلهم للتعامل مع الأزمات المعاصرة.
3. أن يأخذ الأخصائيين الاجتماعيين في اعتبارهم الأنساق المختلفة عند التعامل مع الأزمات المعاصرة.
4. اطلاع الأخصائيين الاجتماعيين علي الأبحاث الخاصة بكيفية التعامل مع الأزمات المعاصرة.
5. الاستعانة بالأكاديميين لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع الأزمات.
6. التعاون مع الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل داخل المؤسسة.
7. إقامة ندوات ومحاضرات للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المجتمع المدني.
8. يجب أن يتوفر لدي الأخصائيين الاجتماعيين مجموعة من المهارات والتي تساعدهم علي أداء أدوارهم بكفاءة وفاعلية.
9. استثارة الأخصائيين الاجتماعيين نحو المشاركة في البرامج التدريبية التي تزودهم بالاحتياجات اللازمة لمواجهة الأزمات المعاصرة.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، سعدالدين. (1995). المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في الصومال. القاهرة: مركز ابن خلدون بالاشتراك مع دار الأمين للنشر والتوزيع.

إبراهيم،أميمة عبدالرحمن. (2018). الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية علي ضوء معايير الجودة (دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية). رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة المنصورة.

أبو العلا، علي سيد. (2019). الاحتياجات التدريبية للعاملين ببرنامج تكافل وكرامة كمتغير لتحسين الأداء المهني. رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.

أبو ليله، علي محمود. (2002). دور المنظمات الأهلية في مكافحة الفقر. الجيزة: الشبكة العربية للمنظمات الأهلية.

أحمد، فضل محمد. (2014). الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية لتطبيق عمليات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية الطبية، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (52) ، ص ص329-382.

الإيباري، عادل رمضان. (1999). تدريب الموارد البشرية. القاهرة: مكتبة عين شمس.

الحملاوي، محمد رشاد. (1995). إدارة الأزمات، تجارب محلية وعالمية. كلية التجارة جامعة عين شمس. بدون دار نشر.

السروجي، طلعت مصطفى. (2001). المجتمع المدني وتداعياته على صنع سياسات الرعاية الاجتماعية ـ المجتمع المصري نموذجا، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الرابع عشر (28-29 مارس)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الجزء الثاني، القاهرة، ص 248.

السنهوري، أحمد محمد. (2006). موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي .القاهرة: دار النهضة للطباعة والنشر.

العمار، عبدالله سليمان. (2009). دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية.

حبيب، عبد المنعم. (2010). المدخل العلمي لدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية، بحث منشور بمجلة الإدارة، المجلد (3)، العدد (3)، ص77.

حجاج، إبراهيم عبدالمحسن. (2021). دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر، بحث منشور بمجلة قطاع الدراسات الانسانية، كلية الدراسات الانسانية، جامعة الأزهر، المجلد (27)، العدد (1)، ص223-610.

راتب، نجلاء عبدالحميد. (1996). الأزمات لاجتماعية في المجتمع المصري وأساليب إدارتها. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

زيدان، علي حسين، عثمان. جمال شكري. (2000). الاتجاهات المعاصرة في خدمة الفرد بين النظرية والتطبيق. القاهرة: دار الحكيم للطباعة والنشر.

سليمان، حسن حسن. (2005). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة. الإسكندرية: المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع.

عبدالصمد. تامر بسيوني. (2001). دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات الرياضية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة حلوان.

علي، ماهر أبو المعاطي. (2006). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة معالجة من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية. القاهرة : مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

مبروك، محمد شحاته. (2012). الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية بالمجال الطبي، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد(2)، العدد(24)، ،ص.ص 445. 345.

محمد، عادل عبد الله. (2000). العلاج المعرفي السلوكي "أسس وتطبيقات. القاهرة: دار الرشاد.

مصطفي، محمد مصطفي. (2011). إطار مقترح لتطوير نظم المعلومات المحاسبية لإدارة الأزمات والكوارث بهدف ترشيد القرارات. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.

مهدي، رانيا أسعد. (2017). المُتَطلبات التنظيمية لمنظمات المجتمع المدني لتحسين نوعية حياة الفقراء في ضوء المتغيرات المعاصرة. رسالة دكتوراه ، قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية جامعة الأزهر.

ميخائيل، وسيم نادي. (2005). دور الوعي الاجتماعي في مواجهة أزمة التلوث البيئي، دراسة مطبقة بمدينة المنيا ـ بحث منشور بالمؤتمر العاشر لإدارة الأزمات، 4 ديسمبر، كلية التجارة، عين شمس، ص587.

ثانياً: المراجع العربية المترجمة باللغة الإنجليزية:

Ibrahim, Sadden. (1995). Civil society and democratic transformation in Somalia. Cairo: Ibn Khaldun Center in conjunction with Dar Al -Amin for Publishing and Distribution.

Ibrahim, Omaima Abdul Rahman. (2018). The training needs of the social worker in Al -Azhar institutes in light of quality standards (field study in Dakahlia Governorate). Master Thesis, Faculty of Education, Mansoura University.

Abu Al -Ela, Ali Sayed. (2019). Training needs for workers in the Takaful and Dignity Program as a variable to improve

professional performance. Master Thesis, College of Social Service, Assiut University.

Abu Laila, Ali Mahmoud. (2002). The role of civil organizations in combating poverty. Giza: The Arab Network for NGOs.

Ahmed, Fadl Muhammad. (2014). Training needs for social workers working in medical institutions to implement the general practice of medical social work, research published in the Social work Magazine, No. (52), pp. 329-382.

The Iberian, Adel Ramadan. (1999). Human resource training. Cairo: Ain Shams Library.

Al -Hamlawi, Muhammad Rashad. (1995). Crisis management, local and global experiences. Faculty of Commerce, Ain Shams University. Without publisher .

Al -Srouji, Talaat Mustafa. (2001). Civil society and its repercussions on making social welfare policies-Egyptian society as a model, a working paper presented to the Fourteenth Scientific Conference (28-29 March), Faculty of Social Work, Helwan University, Part Two, Cairo, p. 248.

Al -Sanhouri, Ahmed Mohamed. (2006). Encyclopedia of the advanced general practice curriculum for social work and the challenges of the twenty -first century AD. Cairo: Al -Nahda House for Printing and Publishing .

Al -Ammar, Abdullah Suleiman. (2009). The role of information and information systems in crisis and disaster management. Unpublished Master Thesis, Nayef Academy of Security Sciences, Department of Administrative Sciences.

Habib, Abdel Moneim. (2010). The scientific entrance to study and identify training needs, research published in the management magazine, volume (3), No. (3), p. 77.

Hajjaj, Ibrahim Abdel Mohsen. (2021). The role of some of the crises created in promoting digital transformation as a mechanism for achieving development goals in civil organizations in contemporary society, research published in the magazine of the Humanitarian Studies Sector, Faculty of Humanitarian Studies, Al-Azhar University, Volume (27), No. (1), pp. 223-610.

Ratib, Najla Abdel Hamid. (1996). Crises are social in Egyptian society and their management methods. Unpublished PhD thesis, Faculty of Arts, Ain Shams University.

Zidane, Ali Hussein, Othman. Jamal Shukri. (2000). Contemporary trends in case work between theory and application. Cairo: Dar Al -Hakim for Printing and Publishing.

Suleiman, Hassan Hassan. (2005). General practice in social work with the individual and the family . Alexandria: University Studies for Publishing and Distribution.

Abdul Samad. Tamer Bassiouni. (2001). The role of the media in sports crisis management. Unpublished Master Thesis, Faculty of Physical Education, Helwan University.

Ali, Maher Abu Al -Maati. (2006). Social work in the field of family care and childhood treatment from the perspective of general practice in social work . Cairo: The Center for Publishing and Distribution of University Book.

Mabrouk, Mohamed Shehata. (2012). Training requirements for social workers working with individual medical situations, Published in the 25th Scientific Conference, Faculty of Social Work, Helwan University, Volume (2), Issue (24), 445 345.

Mohammed, Adel Abdullah. (2000). Cognitive therapy "foundations and applications. Cairo: Dar Al-Rashad.

Mustafa, Mohamed Mustafa. (2011). Proposed framework for the development of accounting management information systems for crisis and disaster management aimed at rationalizing decisions. PhD, Faculty of Commerce, Suez Canal University.

Mahdi, Rania Asaad. (2017). Regulatory requirements for civil society organizations to improve the quality of poor life in the light of contemporary variables. PhD, Department of Social work and Community Development, Faculty of Education Al-Azhar University.

Mikhail, wasem nady. (2005). The role of social awareness in the face of the environmental pollution crisis, a study applied in Minya research published in the tenth conference of crisis management, December 4, Faculty of Commerce, Ain Shams, p. 587.

ثالثاً: المراجع الإنجليزية:

Grafton, Soott .w. Bayle and etal . (2006). Direct Practice in Social Work (Boston, Pearcon, inc, p56.

Slac: Training Needs Assessment procedures.(2007). www.group. Slac. standorf. Edu.

Newport , Jeyanth . K. (2007). Psychosocial care during rehabilitation – A thematic approach, Australasian – Journal of Disaster – Vol (2).