مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمات الطارئة

" دراسة ميدانية في مناطق النزاع والكوارث "

م.د. اسراء علي رشيد قادر

هيئة البحث العلمي، بغداد، العراق

esraa.a.rasheid@src.edu.iq

المستخلص:

يعتبر حدوث الكوارث والأزمات أمراً طبيعياً لابد من حدوثه في الحياة البشرية ولا يمكن تجنبه طوال الوقت رغم اتخاذ الاحتياطات الممكنة ويشهد العالم المعاصر جملة متنوعة من الأزمات والكوارث الأمر الذي يستدعي ضرورة وجود أدوات و نماذج و وخطوات واستراتيجيات علمية مدروسة ومنظمة ومخطط لها سابقاً حتى يمكن الاستعانة بها في كيفية التصدي لها، ويأتي دور الخدمة الاجتماعية عند مواجهة الأزمات والكوارث من خلال التدخل العاجل لتقديم الخدمات الفورية، ومواجهة المشكلات المترتبة على حدوث الأزمات والكوارث، وبهدف المساعدة على استعادة التوازن في المجتمعات، ومن هنا كانت الحاجة إلى تفعيل دور الممارسة المهنية الخدمة الاجتماعية، وتدخل الأخصائيين الاجتماعيين لتقديم الدعم والمساندة والتدخل العاجل والسريع لمساعدة أفراد المجتمع على كيفية التعامل مع تلك الأزمات والكوارث ومساندتهم لتخطي النتائج التي يمكن أن تنجم عن هذه الكوارث. حيث تسعى هذه الدراسة إلى بيان و تحليل أهمية وفعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمات وذلك من خلال دراسة ميدانية في محافظة نينوى التي تعرضت لتداعيات النزاع المسلح الأمر الذي أدى إلى دمار واسع النطاق ونزوح آلاف السكان وظهور تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة وتركز الدراسة على توضيح التقنيات والاساليب الممكن اعتمادها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بهدف تحقيق الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية وإمكانية التكيف في البيئة المتعرضة للنزاع أو الكارثة وتتبع الدراسة منهجية البحث الميداني من خلال جمع الآراء والبيانات عبر الاستبانات والمقابلات مع العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى الاستفادة من التجارب السابقة للتدخل المهني في الأزمات بهدف تشكيل إطار عملي يساهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الاجتماعية المقدمة وتعزيز دور التدخلات المهنية في البيئات غير المستقرة المتعرضة للأزمات وبما يعزز الاستجابة المجتمعية المستدامة ويطور آليات التنسيق المؤسسي الفعال.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية ; الازمات الطارئة ; النزاع والكوارث ; العراق.

تاريخ الاستلام: ٢٠٢٥/١٢/١ تاريخ القبول: ٨ / ٢ /٢٠٢٦ تاريخ النشر: حزيران /٢٠٢٦

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

The effectiveness of professional practice in social work in dealing with emergency crises: A field study in conflict and disaster areas.

Assistant Dr. Esraa Ali Rasheied

Scientific Research Commission, Baghdad, Iraq.
esraa.a.rasheid@src.edu.iq

Abstract:

The occurrence of disasters and crises is a natural part of human life that cannot be always avoided despite taking possible precautions. The contemporary world witnesses a variety of crises and disasters, which necessitates the availability of tools, models, steps, and scientifically studied and organized strategies that can be resorted to tackling them. Social work plays a crucial role in responding to crises and disasters through prompt intervention to provide immediate services and address the problems resulting from the occurrence of crises and disasters, with the aim of helping to restore balance in communities. This highlights the need to activate the role of professional social work practice, and the intervention of social workers to provide support, assistance, and rapid interventions to help community members cope with such crises and disasters and support them in overcoming the consequences that may arise from these disasters. This study aims to clarify and analyses `the importance and effectiveness of professional social work practice in dealing with crises through a field study in the Nineveh area, which has been affected by the repercussions of armed conflict. The study, which focuses on clarifying the techniques and methodologies that can be adopted by social workers to achieve psychological and social support and adaptability in conflict or disaster-affected environments, is based on the wide-scale destruction and displacement of thousands of residents, as well as the emergence of significant social and economic challenges. The research methodology involves collecting opinions and data through questionnaires and interviews with social work practitioners, in addition to drawing on previous experiences of professional intervention in crises, with the aim of forming a practical framework that contributes to improving the quality and efficiency of the social services provided and enhancing the role of professional interventions in unstable environments affected by crises and This will enhance sustainable community response and develop effective institutional coordination mechanisms.

Keywords: Social work; Emergency crises; Conflict and disasters; Iraq.

Received: 1/12 / 2025 Accepted: 8 / 2 /2026 Published: June /2026

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

المقدمة:

تعاني المجتمعات الإنسانية من الآثار المدمرة التي تخلفها الأزمات و الكوارث الطبيعية وغير الطبيعية (التي من صنع الإنسان) وتتوقف نتائج وتداعيات هذه التأثيرات على عدد من العوامل تتمثل بإمكانية توقع حدوث الكارثة، والاستعداد لها، وما يعقبها من أزمات متعددة، إضافة إلى القدرات والإمكانات المجتمعية المتاحة للتعامل مع تداعيات الكارثة بوجود ممثلي الخدمات الاجتماعية التي تقوم بدور جوهري في المساندة والدعم لمحاولة تخطي آثار هذه الكوارث (جمعة إبراهيم بن محمد,٢٠١٩ ص٥٠) هذا بالإضافة إلى مستوى تعاون المنظمات الدولية الإنسانية في أثناء حدوث الكارثة للتعامل بطريقة فورية وعاجلة، والاستجابة لاحتياجات المناطق المنكوبة جراء الكارثة، إن أداء تلك المنظمات الدولية مؤثر، ولا سيما أن لديها فرقاً للعمل مدربة ومنظمة، يقودها قادة وخبراء مؤهلون ومدربون، كما تتوفر لتلك المنظمات القدرة على توفير الدعم اللوجستي في حالات الطوارئ، وقبل – وفي أثناء وبعد – حدوث الكارثة في كثير من الأحيان (البريري، أحمد حسن , 2022 , ص ٥٠). حيث تؤدي الكوارث بأنواعها المختلفة إلى الدمار والخسائر، اللذين بدورهما يؤثران في جوانب متعددة من رفاهية الأفراد في المجتمع، جسدياً واجتماعياً كما تتجلى هذه الآثار في الظروف الصحية والمعيشية، وكذلك في التفاعلات داخل الأسرة والمجتمع كله، ويعد تسليط الضوء على آثار الكوارث في العلاقات الاجتماعية من الأمور الحيوية، ليس من أجل الكشف عن جوانب الضعف وأنماطه فحسب، بل لفهم قدرات أفراد المجتمع بشكل أفضل؛ كي يتم استثمارها في التعافي من آثار الصدمات والضغوط، كما تؤدي الكوارث إلى زيادة أعداد الوفيات، والتشرد، وزيادة عدد الأرامل والأيتام، وغالبا ما تحطم الكوارث آليات الحماية الرسمية وغير الرسمية، وتتعطل خدمات الدعم التقليدية أو المجتمعية التي تقدمها الدولة لأفراد المجتمع، أو يؤدي ذلك إلى ندرتها، الأمر الذي يزيد من تفاقم المشكلات الاجتماعية والنفسية لدى المنكوبين (جمعة إبراهيم بن محمد,٢٠١٩ ص٥٥).ويمكن أن نلحظ في العقود الأخيرة ميلاً عالمياً واسعاً نحو الوفيات المتزايدة والخسائر الاقتصادية بسبب الأخطار الطبيعية، أو بسبب تلك التي تكون من صنع الإنسان، في جميع أنحاء العالم، ويمثل التوسع الحضري أحد أهم العوامل المؤثرة في هذه الزيادة في الخسائر، والأهم من ذلك المستوطنات المعرضة بشكل خاص لتنامي الأزمات والفوضى

الاجتماعية والاضطرابات السياسية والكوارث الطبيعية والكوارث التي من صنع الإنسان، بسبب الكثافة السكانية العالية والتطور السريع. (البريري، أحمد حسن , 2022 , ص ٥١) كما تزداد التأثيرات السلبية للكوارث على البيئة الاجتماعية المباشرة للأفراد، البيئة التي تتكون من شبكات الدعم الاجتماعي بما فيها من العائلة، والأصدقاء، ومنظمات الخدمات الاجتماعية الرسمية، وغالبًا ما تتعطل هذه الشبكات بسبب الكوارث ذات النطاق الإقليمي؛ لذا تعد إعادة تشكيل تلك الشبكات للدعم الاجتماعي؛ أحد الأهداف الأساسية أمام برامج الإغاثة من الكوارث التي تستخدم المتطوعين، بهدف تقليل اضطراب الأداء الاجتماعي، وتيسير تعافي المتضررين من الكارثة، (حبيب، جمال شحاته ٢٠١٨, ص٥١) ومن ثم يبرز دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث للمساعدة في إصلاح العطب الذي قد يكون قد أصاب شبكات الدعم الاجتماعي؛ كي يتم تفعيلها للقيام بواجباتها الطبيعية تجاه المنكوبين والمتضررين ، ولاسيما في فترة ما بعد الكارثة، حيث أن دور الخدمة الاجتماعية لا يقتصر على الخبرة في تقديم الخدمات فقط، بل يتوسع ليشمل ممارسة التنسيق المشترك بين المنظمات لتحسين الأداء؛ كي تساعد شبكة المنظمات الفعالة والمنسقة من منظمات تقديم خدمات الكوارث الأفراد والأسر والمجتمعات على التعافي وتجنب المشاكل النفسية والاجتماعية طويلة المدى . (جمعة إبراهيم بن محمد,٢٠١٩ ,ص٥٦).

مشكلة البحث:

على الرغم من التطور المعرفي الكبير الذي شهده العالم، لا تزال هناك فجوة واضحة في فهم فعالية الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة الأزمات والكوارث التي تصيب المجتمعات. وأكدت عدة دراسات وأوراق بحثية مقدمة في ندوات ومؤتمرات متخصصة في مجال الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات على غياب إطار مرجعي شامل يدعم الكوادر الاجتماعية بشكل فعّال، ويبرز الحاجة الملحة لتطوير مهارات وكفاءات الأخصائيين الاجتماعيين لمواجهة الظروف الطارئة والتعامل مع آثار الأزمات بفاعلية وكفاءة.

أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في تقديم تحليل واضح حول ضرورة وفعالية الممارسة المهنية للخدمات الاجتماعية في التعامل مع الأزمات الطارئة التي تحدث في المجتمعات ، حيث يوضح ضرورة تعزيز دور الأخصائيين

الاجتماعيين في تقديم الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية للأفراد المتضررين ، وأهمية وضع وتطوير آليات واستراتيجيات للتدخل المهني بهدف ضمان استجابة عالية للأزمات والكوارث ، و تقديم توصيات عملية لتحسين السياسات المجتمعية في إدارة الأزمات.

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى :

١.دراسة دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الأزمات من خلال تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمتضررين من هذه الكوارث.

٢.تقييم مدى نجاح تدخل منظمات الخدمة الاجتماعية في تحسين الظروف وتجاوز العقبات وتقليل الآثار السلبية للأزمات الحاصلة.

٣.تحليل العقبات والتحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة الأزمات من مثل القيود التنظيمية و نقص الموارد.

٤.اقتراح استراتيجيات جديدة لتعزيز فعالية التدخلات الاجتماعية في حالات الطوارئ والأزمات.

حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على محافظة نينوى، وذلك بسبب تعرضها لتداعيات النزاع المسلح وما نتج عنه من دمار واسع ونزوح سكاني وتحديات اجتماعية واقتصادية، مما يجعلها نموذجاً مناسبا لدراسة دور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمات والكوارث.

مصطلحات الدراسة:

١. الخدمة الاجتماعية Social Work تعتبر إحدى المهن التي تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم ووظائفهم بشكل أفضل. إن خصائص الناس والبيئة المحيطة بهم وطبيعة مشكلاتهم هى التي تحدد أهداف عملية المساعدة Helping Process

التي ستقوم بها الخدمة الاجتماعية مع هؤلاء النسمة الاجتماعية مهنة إنسانية Human Profession ظهرت حديثاً في أوائل القرن العشرين، تعمل مع المهن الأخرى لإحداث التغيير الاجتماعي بل والاقتصادي في المجتمع بما يحقق أهداف هذا المجتمع من تماسك ورعاية وإنتاج وتقدم. ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على تنمية قدراتهم ومواردهم، وزيادة فرصهم في الحياة، ووقايتهم من المشكلات، وإشباع حاجاتهم، وحل مشكلاتهم. ويتم ذلك في ضوء موارد وثقافة المجتمع، ومن خلال مؤسسات المجتمع المختلفة أو إنشاء مؤسسات جديدة تظهر حاجة المجتمع اليها. (باسم محمد ابو عليان ,٢٠١٥,ص٢٦).

٢. الازمات الطارئة: هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الاطراف المعنية وغالبا "ما تكون بفعل الانسان هي تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها اما الى الافضل واما الى الأسوأ، الحياة او الموت، الحرب او السلم، لإيجاد حل لمشكلة ما او انفجارها، فهي كل حالة او امر مهما كان موضوعه ومجاله لا يستطيع صاحبه او اطرافه وضع حد لاشتداده وتطوره الى الأسوأ. (المساعدة ٢٠١٢,ص٦٠).

٣. النزاع والكوارث: أن النزاع في سياق الخدمة الاجتماعية هو حالة من التصادم الناتج عن تعارض المصالح أو القيم، وعندما يخرج هذا النزاع عن إطار الحلول التقليدية، فإنه يتحول إلى أزمة طارئة تهدد استقرار الأفراد والجماعات، مما يتطلب تدخلاً مهنياً لتحويل طاقة النزاع إلى مسار تفاعلي إيجابي. (حبيب، جمال شحاته ٢٠١٨, ص٥٣).

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الإطار النظري للبحث

-الجذور التاريخية للتدخل في الأزمات:

ترجع جذور نظرية الأزمة إلى كتابات العديد من علماء النفس أمثال هارتمان، وإبراهام ماسلو؛ حيث أوضحت كتاباتهم ذات الإنسان كجزء واع وضروري للشخصية، وكذلك عدم إعطاء جزء كبير للاشعور، وكذلك السنوات الأولى من حياة الإنسان تلك السنوات التي تكون مسؤولة عن جزء كبير من تصرفات الإنسان (الخمشي ٢٠٢١, ص ٧٥)

والتدخل في الأزمات كنظرية رسمية ونموذج تم تطويرها عن طريق المعالجين النفسيين الأمريكان في الأربعينيات والخمسينيات من خلال أعمال كل من إيرش لندمان وجريلد كابلن اللذان طورا نظرية الأزمة بناء على بحوثهما وقد قام كابلان بتوسيع أعمال ليندمان عن طريق وضع مفاهيم لا زالت تستخدم في نظرية الأنساق الإيكولوجية مثل مفهوم التوازن وعدم التوازن ؛ حيث إن عدم التوازن يحدث عندما تكون خبرات الأفراد في التكيف مع الأحداث ومواردهم غير قادرة على التعامل بفاعلية مع الأحداث والتي تؤدي إلى ضغوط نفسية، وهنا يكون مطلوب ممارسة نموذج التوازن مع هؤلاء الأفراد؛ لاستعادة تعاملهم مع الأحداث الضاغطة بفاعلية ويستخدمون مواردهم وقدراتهم التكيفية من أجل استعادة التوازن. (حبيب، جمال شحاته ٢٠١٨, ص٥٥) .

كما يوضح التطور التاريخي من خلال نظرية الأزمة مدى تركيزها واعتمادها على العديد من النظريات في التدخل المهني المتضمن للتكتيكات العلاجية الخاصة بالعلاج النفسي الاجتماعي، وكذلك نموذج حل المشكلة الذي يعتبر علاج قصير الأمد لمواجهة الأزمة وكذلك اهتمامها بدائرة الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الإنسان.

وقد مرت نظرية الأزمة في الخدمة الاجتماعيَّة بثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى :وهي تلك المرحلة التي تحاول الإجابة على مجموعة من التساؤلات، ما العوامل التي تؤدي إلى حدوث الأزمة وتمهد لها؟ ما التوقيت الزمني الذي حدثت فيه الأزمة؟ ما عناصر التدخل المهني من

خلال نظرية الأزمة؟ ما الذي يميز التدخل المهني عن العلاج القصير الأمد؟ من الشخص المسؤول والمؤهل لكي يمارس نظرية الأزمة ؟

المرحلة الثانية :وهي تلك المرحلة التي تضمنت العديد من الأفكار والمفاهيم التي تشكل الإطار النظري لنظرية الأزمة، وما تحتويه أيضاً من قيم ومبادئ من شأنها أن تساعد العملاء الذين يواجهون ضغوطاً طارئة على حلها بكفاءة وفاعلية، فمع زيادة الضغوط ونقص القدرة على مواجهة تلك الضغوط ومقاومتها يظهر التوتر، والقلق وعدم القدرة على حل المشكلات، سواء كانت معقدة أو بسيطة، وكذلك تتأثر الحالة الجسمية والصحية.

المرحلة الثالثة :وهي تلك المرحلة التي تضمنت وضع نموذج يتكون من عناصر تم اختبارها بدقة؛ لكي تشكل النموذج المتكامل للممارسة المهنية(سامية همام ٢٠١٧, ص١٠٠).

والتدخل في الأزمات هو تدخل قصير المدى وهو يستخدم لمساعدة الأفراد والأسر والمجتمعات للتغلب على الأزمة، وتحسين مستوى التوافق، وهو مفهوم ذاتي، فوجود شخص في أزمة يجعل شخصا آخر في موقف تحدٍ، ولو هناك شخصان يواجهان الأزمة نفسها قد يتصرفان بطرق مختلقة، أحدهما قد يوظف آليات التكيف للتعامل مع أحداث الحياة الضاغطة بطريقة صحية ، أما الشخص الآخر قد لا يستخدم هذه الآليات بطريقة مناسبة، ويصبح في أزمة، وبالتالي فالأزمة موضوع شخصي وتختلف من شخص لآخر. (سامية همام ٢٠١٧, ص١٠٠).

مفهوم الأزمة:

تعرف الأزمة بأنها فترة من عدم التوازن وانخفاض حاد في الأداء، والذي ينتج عن تأثير حدث أو موقف تترتب عليه مشكلة كبيرة، يتجاوز استراتيجيات المواجهة المألوفة للفرد أو النظام.

وتعرف الأزمة أيضاً بأنها تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار. "

وهي" فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة" (المساعدة ٢٠١٢ ,ص٨٠) .

نشأة الممارسة المهنية والبحثية وتطورها في مجال إدارة الكوارث الطبيعية والأزمات:

تعددت الآراء المهنية المتعلقة برصد الدور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية في التدخل لإدارة آثار الكوارث الطبيعية والأزمات ومواجهتها أو تلك التي تكون من صنع الإنسان .فمن خلال مراجعة بعض من أدبيات التراث العالمي، سواء أكان نظريا أم بحثيا أو ذلك المتعلق بالتدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين خلال المراحل المختلفة للكوارث وبحوث الممارسة المهنية، يمكن أن نؤكد على أن تاريخ الممارسة المهنية، وكذلك تاريخ بحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية كان متباينا بين العديد من المجتمعات الغربية المتقدمة، بما فيها الولايات المتحدة الأمريكية، والمجتمعات الشرقية، بما فيها الدول العربية والأسيوية بكافة مستوياتها، كما أننا يجب أن ننبه على الفارق الواضح الذي يغفله كثير من الباحثين، عندما يتعاملون مع التدخل في الكوارث، والتدخل في الأزمات على أنهما شيء واحد مع العلم أنهما مختلفان، وهذا ما سيتضح عندما نتحدث عن الفوارق بين الكارثة Disaster ، والأزمة. Crisis (ابو العليان ,٢٠١٥,ص ٨٧).

لقد شاركت مهنة الخدمة الاجتماعية منذ فترة طويلة في الاستجابة للكوارث، وتطورت بحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية من خلال الدراسات الاجتماعية والنفسية للكوارث، كما يتوافق المفهوم المهني للكوارث والاهتمامات الرئيسة لبحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية؛ مع الرؤى النظرية للمهنة، ومهمتها التاريخية.

أما مستقبل بحوث الكوارث في الخدمة الاجتماعية ففي حاجة إلى التركيز على فهم فعالية التدخلات مع الكوارث، متضمنا الاستنتاجات النفسية التي تخص الفئات الضعيفة – تحديدا – والمجتمعات المحلية التي تنتمي إلى الثقافات والأمم الأخرى. (سامية همام ٢٠١٧, ص٧٨).

كما يجب أن يأخذ مديرو الطوارئ في الاعتبار، الاقتراحات المقدمة من بحوث الخدمة الاجتماعية، تلك التي تتضمن :الاهتمام – بعناية – بتكوين مجموعات استخلاص المعلومات، وإدماج الممارسات الدينية التقليدية، بوصفهما جزءا من عملية استخلاص المعلومات، والتأكد من مناسبة الأنشطة والعناصر المادية ثقافيا لمعسكرات اللاجئين، واعتماد توصيل الخدمات للمنظمات المستجيبة للكوارث، على نطاق جغرافي

واسع، وتشجيع أنشطة التدريب المشتركة، وتبادل نظم المعلومات الجغرافية، وغيرها من التقنيات لتحسين التنسيق، والحرص على تجنيد المتطوعين في الكوارث، وتدريبهم، والاحتفاظ بهم، وبناء تحالفات مجتمعية للمساعدة في تنسيق تقديم الخدمات في الكوارث.

وتعد هذه المقترحات متصلة – بدرجة كبيرة – من أجل بناء الشبكات الاجتماعية، بما فيها الشبكات المشتركة بين المنظمات، و من أجل توصيل الخدمات، ومشاركة الموارد في أثناء الكارثة.(المساعدة ٢٠١٢, ص٩٨).

مهنة الخدمة الاجتماعية والأزمات:

أما من حيث التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في الأزمات فقد استخدم التدخل في الأزمات بوصفه اتجاها علاجيا في الممارسات المهنية في بداية الخمسينيات من القرن العشرين، أكدت ذلك Lydia " Rapoport1965 " في كتابها" حالة الأزمة :بعض الاعتبارات النظرية "حيث أشارت إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين قد رأوا أن التدخل في الأزمات كان مفيدًا جدا في بعض مجالات الممارسة، مثل :العمل مع المسنين، وكذلك العمل مع ضحايا الاغتصاب، كذلك وجد الأخصائيون الاجتماعيون في مجال الرعاية الصحية، أن المدخل العلاجي يتماشى بشكل كبير مع طبيعة ممارساتهم المهني (Asgary, A. 2016.p42).

وتبرز أهمية الاعتماد على التدخل في الأزمات في ممارسات الخدمة الاجتماعية في أنه في كثير من الأحيان قد تتسبب الأمراض والإصابات؛ في شعور المرضى وعائلاتهم، بمشاعر شديدة من العجز والقلق؛ الأمر الذي يوصلهم إلى حالة، قد لا يكون استخدام الأساليب العلاجية التقليدية وقتها كافياً للتعامل مع تلك المشاعر .مع التأكيد على أن القليل من المساعدة والتوجيه العقلاني والتركيز الهادف، في وقت استراتيجي؛ يؤدي إلى جعل التدخل في الأزمات متوافقا مع الإطار الزمني المختصر، المعتاد عليه، في ممارسة الخدمة الاجتماعية في المستشفيات.(Sherr, M. L. (2019,p.910–913).

وبما أن الممارسات الوقائية تعد جزءا مهما من ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية ، فإن الخدمة الاجتماعية في مجال الكوارث تهتم بالتدخل في البيئات الاجتماعية والمادية للأفراد والجماعات بوصفها وسيلة لمنع حدوث مشكلات صحية ونفسية خطيرة وطويلة الأجل بعد الكارثة(حبيب، جمال شحاته ٢٠١٨, ص٦٧) .

وتتجلى الوقاية بشكل كبير في التخفيف من حدة الكوارث في المجتمع، وقد يتضمن ذلك النشر السريع للمعلومات في شكل تعليمي عام؛ لحث السكان المستضعفين على الإخلاء عند سماع التحذير من الكوارث . ويشمل كذلك حشد الجماعات المجتمعية؛ لدعم مشاريع تخفيف آثار الكوارث على السكان، تلك المشاريع التي منها تطوير قوانين البناء لزيادة قدرة البيئة العمرانية على الصمود أمام الزلازل أو الفيضانات أو الرياح العاتية المرتبطة بالأعاصير أو النظم الاستوائية .ويُنظر إلى الوقاية الأولية على أنها أكثر الوسائل فعالية لتقليل الأحداث الصادمة في مخيمات اللاجئين. (المساعدة ٢٠١٢, ص٨٩) .

ومن ثم يمكن القول إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات والكوارث؛ تعد أحد أشكال الممارسة العصرية للمهنة، ولعل من الأسباب المهمة التي ساعدت على دخول مهنة الخدمة الاجتماعية هذا المجال، ظهور الاتجاهات الحديثة التي كانت ولا تزال تؤكد ضرورة إدارة الأزمات والكوارث بكافة أنواعها، حيث يتم تشكيل فرق عمل خاصة بذلك، تشمل كافة التخصصات، وأصبحت الحاجة ماسة وضرورية، إلى وجود الأخصائي الاجتماعي ضمن هذه الفرق؛ نظراً لما تسببه هذه الأزمات والكوارث من مشكلات نفسية واجتماعية(جمعة إبراهيم بن محمد,٢٠١٩ ص٧٧).

ومن أهم خصائص هذه المشكلات : الخوف، والتوتر، وفقدان الثقة بالنفس، وغيرها من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تستلزم التدخل المهني من جانب الأخصائيين الاجتماعيين؛ ليتم التعامل معها وفق أسس علمية قائمة على مجموعة من المعارف و المهارات والقيم الأخلاقية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي من قبل المؤسسات الأكاديمية المختصة بتعليم الخدمة الاجتماعية؛ حتى يكتسب المختص بالمعارف والمهارات المهنية الضرورية التي تؤهله لممارسة دوره بكفاءة واقتدار في هذا المجال .كما يجب أن نأخذ في الاعتبار أن المعرفة المتزايدة والمداخل المنظمة هي المفضلة عند تقديم

الخدمات، تجنبا لوقوع الضرر بالمستفيدين، وبالتالي أتى هذا التحول السريع من خلال اندماج الممارسات العملية المهنية بالتعليم. حبيب، جمال شحاته,٢٠١٨,ص٨٨).

قيم الخدمة الاجتماعية:

توجد مجموعة من القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية بداية من النزاهة إلى احترام كرامة الفرد وتقدير المشاعر والعدالة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية، هذه القيم الأساسية تكون متأصلة في فعالية أنشطة و برامج الخدمة الاجتماعية، وتساعد في تحقيق أغراض مهنية محددة، على سبيل المثال :فإنها ترسخ الأساس الأخلاقي للمؤسسة التي يخدم بها الأخصائي الاجتماعي، وتلخص المبادئ الأخلاقية المستخدمة لوضع المعايير المهنية وتوجيه ممارسات الخدمة الاجتماعية، كما تساعد هذه المبادئ الأخصائيين الاجتماعيين على تحديد الالتزامات المهنية بما يضمن عدم تضارب المصالح القانونية[5] .

كذلك تعد هذه المبادئ في حد ذاتها معايير عامة يمكن للجمهور استخدامها لمسألة الأخصائيين الاجتماعيين، وتتمثل القيم الخمسة الأكثر استحواذا على الاهتمام في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في: تفضيل الخدمة العامة على المصلحة الشخصية، والعدالة الاجتماعية، والكرامة الإنسانية، والعلاقات الإنسانية، والنزاهة .[9] ومن ثم يمارس الأخصائي الاجتماعي وظيفته في مجال الكوارث والأزمات بوصفه أحد مجالات الممارسة المهنية في نطاق قيم المهنة ومبادئها وأخلاقياتها. فالالتزام بهذه الأخلاقيات يسهم بلا شك في ترسيخ مكانة المهنة في مثل هذه الظروف، مع الأخذ في الاعتبار أن الأخصائي الاجتماعي يعمل ضمن فريق عمل لمساعدة المنكوبين أو المتضررين من الكارثة أو الأزمة، ومن ثم فقد أستقر الأمر على وجوب وضرورة الالتزام بتطبيق عددا من القيم والاعتبارات الأخلاقية التي يجب مراعاتها في أثناء تقديم الخدمات في حالات الكوارث، من هذه القيم على سبيل المثال وليس الحصر:

-الاحترام الكرامة المتأصلة في الإنسانية.

-تعزيز الحق في تقرير المصير.

-تعزيز العدالة الاجتماعية.

-المطالبة (الدفاع) .

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الإجراءات المنهجية للبحث:

اعتمد الإجراء المنهجي للبحث على الاستبيان في قياس درجة جهوزية وفاعلية أخصائيي الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمة الناتجة عن تواجد النزاع المسلح في محافظة نينوى وما ينتج عنه من دمار واسع النطاق ونزوح آلاف السكان وظهور تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة.

مجتمع البحث:

تم توزيع الاستبيان على عينة من الاختصاصيين تمثلت ب ٦٠ فرد توزعت كالتالي:

الجدول –١– البيانات الأساسية لعينة البحث.

%	العدد	المتغير	
٪٣٣.٣٣	٢٠	ذكر	النوع
٪٦٦.٦٦	٤٠	أنثى	
٪١٦.٦٦ ٪٨٣.٣٣	١٠ ٥٠	بكالوريوس ماجستير	المرحلة الدراسية

تم تقسيم الاستبيان إلى خمسة أقسام تمثلت ب :

–التدريب والجهوزية.

–تقييم الحاجات .

–إجراء التدخل.

–التنسيق والإحالة.

–العوائق والتحديات.

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الجدول –٢– نتائج القسم الأول من الأسئلة حول التدريب والجهوزية:

ت	العبارة	موافق بشدة/موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	حصلت على تدريبات منتظمة عن كيفية الاستجابة للأزمات الطارئة	22	37.1	31	50	5	9.7	1	1.6	1	1.6	4.19	0.807
٢	أقوم بتدريبات محاكاة سنويًا على الأقل	14	24.2	33	54.8	12	19.4	1	1.6	0	0	4.02	0.713
٣	تتبع دليل إجراءات واضح لحالات النزاع أو الكوارث	٢٣	٥٣.٢	٢٢	٣٧.١	٦	٩.٧	٠	٠	٠	٠	٤.٤٤	٠.٦٦٨
٤	إمكانية تقييم مخاطر الأمان الميداني قبل التدخّل	15	25.8	٢٩	48.4	9	14.5	٥	8.1	٢	3.2	3.85	1.006

من خلال تحليل نتائج الاستبيان تبين وجود مستوى جيد وتوجه إيجابي لدى الأخصائيين الاجتماعيين حول جاهزيتهم المهنية للتعامل مع الأزمات ، خاصة من حيث تلقيهم تدريبات منتظمة (متوسط ٤.١٩)، لكن لوحظ ظهور تفاوت في انتظام تدريبات المحاكاة، مما يشير إلى الحاجة والضرورة الملحة لمزيد من التنظيم والتدريب (متوسط ٤.٠٢)، كما تبين ظهور التزام واضح باتباع النماذج المهنية والإجراءات المعيارية (متوسط ٤.٤٤)، وهو ما يعتبر دليل إيجابي وموضع وقوة في الاستبيان، في المقابل، تبيّن وجود تقصير في قدرة العاملين على تقييم المخاطر الأمنية (متوسط ٣.٨٥)، مما يتطلب إدخال و تطوير برامج تدريبية نوعية تعزز من مهارات الأمان في البيئات الخطرة.

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الجدول –٣– نتائج القسم الثاني من الأسئلة حول تقييم الحاجات:

ت	العبارة	موافق بشدة/موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	يتم استخدام نماذج قياس مؤّحدة لتحديد درجة هشاشةالمستفيد.	٧	9.7	26	45	9	١٤,٥	١٨	٣٠	٠	٠	٣,٣٥	١,٠١
٢	التنسيق مع الفريق الطبّي/النفسي فور ظهور مؤشّرات خطورة.	9	14.5	28	45.5	17	2	5	9.7	1	1.6	3.61	0.947
٣	ضمان معايير النوع الاجتماعي والسن في التقييم.	8	12.9	22	35.5	13	22.6	13	22.6	4	6.5	3.39	1.09
٤	إدخال فوري لبيانات التقييم في قاعدة إلكترونيّة خلال ٢٤ ساعة.	8	12.9	٢2	35.5	18	29	12	21	0	0	3.56	0.880

من خلال التحليل تبين وجود بعض الفجوات والثغرات الواضحة في طريقة تطبيق الممارسات المهنية المتعلقة بالخدمة الاجتماعية في مواجهة الأزمات حيث اظهرت النتائج أن الغالبية لا يستخدمون نماذج موحدة لتقييم الخطورة ،الأمر الذي يدل على نقص في التوجيه والتنظيم ،كما ظهر قصور في التنسيق والمتابعة مع الفرق العاملة الطبية إلى جانب عدم التزام واضح بإدخال المعلومات في الوقت المطلوب، وتبين وجود اختلاف في فهم وتطبيق معايير التدخل الاجتماعي والنفسي ، ما يستدعي الحاجة إلى التطوير والتحسين في نظام العمل المتبع .

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الجدول –٤– نتائج القسم الثالث من الأسئلة حول إجراء التدخل:

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة/موافق		العبارة	ت
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.793	4.16	0	0	1. 6	1	19.4	11	40.3	25	38.7	23	تعديل أنشطة الدعم الاجتماعي لتراعي ثقافة كل فئة	١
0.809	3.34	0	0	9.7	6	58.1	35	21.0	12	11.3	7	استخدام أساليب تشاركيّة مع المستفيدين	٢
0.689	3.98	0	0	0	0	24.2	14	53.2	33	22.6	13	توفير بدائل تدخّل عندما تُقيَّد الموارد أو الأمن	٣
٠,٦٦٨	٤,٤٤	٠	٠	٠	٠	٩,٧	٦	٣٧,١	٢٢	٥٣,٢	32	توثيق خطوات التدخّل بدقّة	٤

تشير البيانات إلى وجود آليات وممارسات فعالة وإيجابية في التعامل مع التحديات الميدانية ، حيث تبين من إجابات المشاركين الثقة العالية بالقدرة على تعديل أنشطة الدعم الاجتماعي بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين ،مما يدل على امتلاكهم استجابة مهنية نموذجية وإدراك عال للسياق وقدرة على التكيف عند فقدان الموارد ، ولكن ظهر جانب يستحق العمل وهو إشراك المستفيدين بفاعلية ومرونة في العملية ، إن هذه النتائج تعكس توازن بين جوانب الخدمة الإيجابية وفرص التحسين في مؤسسة التدخل الاجتماعي.

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الجدول –٥– نتائج القسم الرابع من الأسئلة حول التنسيق والإحالة:

ت	العبارة	موافق بشدة/موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	توفر خارطة محدثة بالجهات الداعمة في نينوى	29	46.8	29	46.8	٢	6.5	0	0	0	0	4.40	0.613
٢	نسبة الإحالات التي تجرى ويتم استلامها بنجاح جيدة.	0	0	33	53.2	16	27.4	8	١٤.٥	3	4.8	3.29	0.894
٣	المشاركة دوريًا في اجتماعات تنسيق قطاع الحماية/المأوى	4	6.5	10	17.7	25	40.3	٢١	35.5	0	0	2.95	0.895
٤	متابعة حالة المُحالين لضمان حصولهم على الخدمة بكفاءة	0	0	٢١	35.5	18	30.6	١٨	30.6	3	4.8	2.97	0. 923

يتبين من خلال تحليل بيانات المشاركين اختلاف وتفاوت على مستوى الممارسات المهنية الدى المشاركين حيث سجل أعلى متوسط في البند ٤ مما يدل على التزام واضح بإغلاق حالات الإحالة و ضمان جودة الخدمة وكفاءة مقبولة في العمل ، ولكن ظهرت فجوة في العمل الجماعي والتخطيط المشترك وقلة الموارد البديلة المتاحة ، يتوجب تعزيز قنوات التواصل والتنسيق بين الجهات الفاعلة وتأمين موارد جديدة لإيجاد بدائل الخدمات مما يسمح بتحقيق تكامل للاحتياجات وتغطية شاملة.

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

الجدول –٦– نتائج القسم الخامس من الأسئلة حول العوائق و التحديات:

ت	العبارة	موافق بشدة/موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	قلة الموارد يعيق تنفيذ التدخّلات الأساسية	27	45.2	27	45.2	5	8.1	1	1.6	0	0	4.34	0.700
٢	القيود الأمنيّة تحول دون الوصول للمستفيدين	1	1.6	31	51.6	16	25.8	9	16.1	3	4.8	3.29	0.930
٣	البيروقراطية المؤسسية تستهلك وقت أكثر من العمل الميداني.	3	4.8	21	35.5	16	26.6	١٧	27.4	3	4.8	3.08	1.013
٤	عدم تلقي دعم نفسي كافي لمواجهة ضغوط العمل	4	6.5	18	29	14	24.2	22	37.5	2	3.2	3.11	0.96

تكشف البيانات عن التأثير الكبير للعوائق والتحديات في وجه العمل ،حيث أن ضعف الموارد يشكل العائق الأكبر أمام تنفيذ الخدمات مما يعرقل العمل الميداني ، ويأتي بعده العائق الأمني بتأثير واضح على وصول الخدمة للمستفيدين .

تسلط هذه التحديات الضوء على آثار الضغط المتراكم وضعف آليات الحماية الذاتية ، مما يستدعي ضرورة العمل الجاد لدعم كامل يشمل المرونة وتحسين الوصول وتمكين الطاقم نفسياً ومهنياً لضمان تحقيق أعلى كفاءة للخدمات .

مجلة دجلة للعلوم الإنسانية • المجلد ٢ ،العدد ٢ (حزيران ٢٠٢٦)، ص: ٥٣٣ - ٥٥٣
E- ISSN: 3079-7861 • P- ISSN: 3079-7853

التوصيات والمقترحات:

١. توحيد أدوات تقييم الحالات : من خلال تطوير وتبني نماذج قياس موحدة لخطورة الحالات، تضمن اتساق التقييم وتوجيه التدخلات بفعالية أكبر.

٢. تطوير قدرات العاملين ميدانيًا: وذلك بتنظيم برامج تدريب مستمرة في أساليب التدخل التشاركي، وآليات التنسيق متعدد التخصصات، بما يرفع من كفاءة الاستجابة في الميدان.

٣. تحسين نظام التوثيق والمتابعة: يكون بتطوير بنى تحتية رقمية تتيح الإدخال السريع للبيانات وتحليلها بشكل لحظي، مما يعزز من جودة التخطيط والاستجابة.

٤. تعزيز التنسيق المؤسسي: بتفعيل بروتوكولات تنسيق فعالة بين الجهات الفاعلة في الميدان، مع التركيز على بناء قنوات إحالة موثوقة وذات متابعة منهجية.

٥. مواجهة العوائق الميدانية: وذلك بتحقيق العمل على تقليل القيود الإدارية والبيروقراطية، وتوفير بدائل للموارد المحدودة، مع تقوية الشراكات المجتمعية والمحلية في مناطق النزاع.

٦. الرعاية النفسية للكادر الميداني: أي إنشاء أنظمة دعم نفسي داخلية تتيح التفريغ، والاستشارات، وتقنيات الوقاية من الاحتراق المهني، لضمان استدامة الفعالية المهنية.

٧. تضمين صوت المستفيدين: حيث يتم تعزيز مشاركة المجتمعات المتأثرة في تصميم وتنفيذ التداخلات، لضمان ملاءمتها السياقية وتحقيق تمكين فعلي لهم.

خاتمة:

في ضوء النتائج المستخلصة من تحليل البيانات الميدانية، يتجلى بأن واقع التدخلات الاجتماعية في البيئات المتأثرة بالأزمات يعاني من تحديات وعوائق منهجية وإجرائية، على الرغم من وجود مؤشرات إيجابية تعكس جهودًا مبذولة في التكيف والاستجابة، بينت النتائج وجود فجوات في التنسيق، واختلاف في استخدام الأدوات المهنية، إلى جانب عوائق تتعلق بالموارد والقيود الإدارية والأمنية. من هنا، تبرز الحاجة إلى تدخلات متكاملة تركز على بناء القدرات، وتطوير آليات التوثيق والمتابعة، وتعزيز العمل متعدد التخصصات. تؤكد هذه النتائج على أهمية تبني نهج قائم على الأدلة في تصميم التدخلات الاجتماعية، بما يضمن استجابة أكثر فعالية ومرونة في مواجهة الأزمات، وتحقيق أثر مستدام على مستوى الأفراد والمجتمعات.

المراجع:

أولاً: العربية

١. جمعة، إبراهيم بن محمد .(2019) .علم إدارة الكوارث. المؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

٢. البريري، أحمد حسن .(2022) .نظرية التدخل في الأزمات في محيط الخدمة الاجتماعية. المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الكوارث والأزمات، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.

٣. حبيب، جمال شحاته .(2018) .نظريات ونماذج التدخل المهني .المكتب الجامعي الحديث.

٤. الخمشي، سارة صالح، وبن شلهوب، هيفاء عبدالرحمن، والشهراني، هند فايع .(2021) .ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي .روابط للتقنية والنشر والمعلومات.

٥. همام، سامية عبدالرحمن. (٢٠١٧). استخدام نظرية الأزمة في خدمة الفرد في التخفيف من أعراض أحداث الحياة الضاغطة لمحدودي الدخل.، ص ١٩.

٦. ماجد عبد المهدي المساعدة – ٢٠١٢ –ادارة الأزمات (المداخل – المفاهيم – العمليات)/دار الثقافة للنشر والتوزيع / عمان – الاردن

٧. باسم محمد ابو عليان طرق الخدمة الاجتماعيةط٢ ٢٠١٥ الناشر مكتبة الطالب الجامعي خانيونس ص٢٦

ثانياً: الأجنبية

1. Asgary, A. (2016). Theorizing disaster and emergency management. In C. Raj Kumar & D. K. Srivastava (Eds.), Tsunami and disaster management: Law and governance (p. 42). Thomson.

2. Becker, K., Sapirstein, G., & Weir, J. (2018). Psychological support for survivors of disaster: A practical guide. IBM International Foundation.

3. Drumm, R. D., Sharon, P. W., & Perr, S. (2013). Social work interventions in refugee camps: An ecosystems approach. Journal of Social Service Research, 30(2), 67–92.

4. Guleria, S. (2017). Training of trainers' programme on basics of disaster management. NIDM– South Campus.

5. Sherr, M. L. (2019). Social work with volunteers. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 38(5), 910–913.