Comprehensive Journal of Humanities and Educational Studies
المجلة الشاملة للدراسات الإنسانية التربوية
Volume 2, Issue 2, 2026, Pages: 1149-1158
Journal homepage :http://cjhes.com.ly/index.php/cjhes/en/index

Professional Intervention Mechanisms for Social Workers to Mitigate the Effects of Crises

Samira Salem Al Hangari *
Department of Educational and Psychological Sciences, Faculty of Education, University of Tripoli, Libya

آليات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي للتخفيف من الآثار الناجمة عن الأزمات

سميرة العربي الهنقاري *
قسم العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة طرابلس، ليبيا

*Corresponding author: s.alhangari@uot.edu.ly

Received: May 14, 2026	Accepted: June 20, 2026	Published: June 22, 2026

Abstract:
This study aims to identify the nature of crises requiring professional intervention by social workers and to outline the key measures and strategies involved. The research employs a descriptive-analytical method to explore the professional intervention mechanisms used to mitigate the psychological and social impacts of crises. The findings indicate that professional intervention is a crucial factor in reducing these negative impacts, and that the psychosocial support provided by social workers and their teams plays a vital role in enhancing the coping and recovery capabilities of affected individuals and groups. Furthermore, the study highlights that the success and effectiveness of such interventions depend heavily on rapid response, advance planning, and coordination among government and non-governmental institutions. Conversely, a lack of human and material resources remains a significant constraint on the efficiency of these interventions. The study emphasizes that social workers and crisis response teams require continuous, progressive training in crisis management and rapid disaster intervention skills. In light of these conclusions, the researcher recommends organizing training courses for social workers and vulnerable populations, providing the necessary human and material resources to support social work roles, and encouraging further research in crisis management to leverage findings for developing professional practices. The study concludes that the integration of scientific knowledge with practical professional values is essential to meet the needs of those affected by crises effectively.

Keywords: Professional Intervention Mechanisms, Social Worker, Crises.

الملخص
تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة الأزمات التي تستدعي التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي، وتوضيح أهم الإجراءات والاستراتيجيات المترتبة عليها .استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف آليات التدخل المهني المستخدمة للتخفيف من الآثار النفسية والاجتماعية للأزمات .أشارت

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

النتائج إلى أن التدخل المهني يعد عاملاً حاسماً في الحد من هذه الآثار السلبية، وأن الدعم النفسي والاجتماعي الذي يقدمه الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل يسهم بفاعلية في تعزيز قدرة الأفراد والجماعات المتضررة على التكيف والتعافي .كما أبرزت الدراسة أن نجاح وكفاءة هذه التدخلات يعتمد بشكل كبير على سرعة الاستجابة، والتخطيط المسبق، والتنسيق بين المؤسسات الحكومية والأهلية .وفي المقابل، يمثل نقص الموارد البشرية والمادية قيداً أساسياً يحد من كفاءة هذه التدخلات .تؤكد الدراسة على حاجة الأخصائيين الاجتماعيين وفرق الأزمات إلى تدريب مستمر ومتتابع على مهارات إدارة الأزمات والتدخل السريع في الكوارث .وفي ضوء هذه الاستنتاجات، توصي الباحثة بتنظيم دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين والفئات المعرضة للأزمات، وتوفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لدعم أدوارهم، مع دعم البحوث في مجال إدارة الأزمات للاستفادة من نتائجها في تطوير الممارسات المهنية .وتخلص الدراسة إلى أن دمج المعرفة العلمية بالقيم المهنية أمر جوهري لتلبية احتياجات المتضررين من الأزمات بكفاءة .

الكلمات المفتاحية: آليات التدخل المهني، الأخصائي الاجتماعي، الأزمات.

مقدمة:

تتعرض المجتمعات للعديد من التغيرات والتطورات التكنولوجية والثقافية والاجتماعية التي انعكست آثارها بشكل كبير على الإنسان والمجتمع، حيث ظهرت الكثير من الصعوبات الحياتية والمشكلات الاجتماعية المعقدة التي تتطلب تدخلاً مهنياً لمواجهتها والتعامل معها، ويؤدي الإخصائي الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية دوراً هاماً في التعامل مع هذه المشكلات (السميل، 2019، ص 67)، التي تتطلب استجابات مهنية فعالة من قبل متخصصين قادرين على إدارة هذه المشكلات والأزمات والحد من آثارها السلبية، ويسهم التدخل المهني والمنظم في مواجهة الأزمات والتقليل من الأضرار الناجمة عنها، وفي توفير الرعاية والمساندة للأشخاص المتضررين وتعزيز قدرتهم على التكيف والتعايش (العمري، 2020، ص 34). وينطلق التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في الأزمات من أطر نظرية علمية محددة تراعي حدود الأزمات وخصائصها، وصفات الأشخاص المستهدفين، وطبيعة البيئة التي تتنامى فيها الأزمة، وهذا ما يبرز أهمية توظيف إجراءات ومهارات الإخصائي الاجتماعي في بناء استراتيجيات تدخل مهنية فعالة تسهم في التخفيف من الأضرار واستعادة التوازن. وهنا يقوم الإخصائي الاجتماعي بإبراز مهاراته المهنية التي تتسم بالخصوصية، إذ يعمل في بيئة سريعة التغير وذات ضغوط اجتماعية ونفسية مرتفعة، مما يتطلب اتخاذ قرارات سريعة مستندة إلى التقدير المتكامل للأزمة؛ لتوظيف مهاراته المهنية من تقييم وتخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقويم (الخطيب، 2020، ص 56). وقد بينت الباحثة في هذه الدراسة أن التدخل المهني في الأزمات لا يقتصر على ما بعد حدوثها، بل ينبغي البدء فيه بشكل وقائي من خلال الاستعداد المبكر، كما يشمل التدخل أثناء الأزمة وما تتضمنه من متابعة وتأهيل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، من مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية، للوصول إلى الحلول الممكنة لمواجهة الأزمة والتخفيف من حدتها.

مشكلة الدراسة:

اختلفت سبل التدخل المهني المتكامل للإخصائي الاجتماعي وتأثيرها على مصير الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة الأزمات ومدى الحاجة الملحة لهذا التدخل، وتتوقف سبل التدخل على العمر والثقافة والوضع الاقتصادي والحالة النفسية للمتضررين، مما يستدعي بالضرورة فهم الأزمات ومراحل تطورها وتأثيرها على الأفراد المستهدفين؛ حيث يختلف تأثير الأزمات بحسب استجاباتهم النفسية، وبالتالي تتنوع آليات الدعم والتأهيل التي يجب أن تأخذ في اعتبارها الفروق الفردية. وتمثل الأزمة حالة مؤقتة من الاضطراب وعدم التوازن تتسم بعدم قدرة الفرد على التغلب على مواقف معينة باستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلة، إضافة إلى ما تكسبه الأزمات للفرد من خبرات، والتي قد يكون تأثيرها الفشل في التغلب على الضغوط أو التقليل منها (بكر، 2022، ص 87). وقد استشعرت الباحثة، من خلال عملها كإخصائية اجتماعية وما مر بمجتمعنا من أزمات، تعدد استراتيجيات مواجهة الأزمات وفقاً للإمكانيات المتاحة والتحديد الدقيق لمسارات الأزمة والتحولات التي قد تطرأ عليها، وهو ما يتطلب اختياراً أمثلاً للاستراتيجيات التي تحقق التكامل والتنسيق

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

بين مختلف المجالات المرتبطة بالأزمة وتوفر مناخ التفاهم والمشاركة الفعالة لجميع المستويات والتخصصات الوظيفية في المؤسسة والمجتمع ككل. وبذلك يمكن الاستنتاج الدقيق للخيارات الممكنة في مواجهة أخطار الأزمة واستقراء المستقبل بكفاءة وفعالية، مما يحقق الإدراك الكامل بطبيعتها ومن ثم تحديد الأهداف الرئيسية والثانوية وأولويات تحقيقها. وقد تتسم استراتيجية المواجهة بالعنف والقوة بهدف القضاء على الأزمة أو الحد من خطرها، إما بتجزئتها ووقف نموها أو تغيير مسارها، فلكل استراتيجية من استراتيجيات التدخل المهني تقنياتها وأساليبها خلال مراحل تطور الأزمة، وتتحدد الاستراتيجية وفقاً للهدف المطلوب تحقيقه ومدى ملاءمتها، وما يتطلبه ذلك من تحرك داخلي لتدعيم القدرات الذاتية وخارجي لاستقطاب القوى اللازمة للمواجهة. ومن هذا المنطلق، حاولت الباحثة في الدراسة الحالية التركيز على طبيعة الأزمات والآثار المترتبة عليها، وتسليط الضوء على التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في مواجهتها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية موضوع الدراسة فيما يلي: 1- إلقاء الضوء على كيفية تطبيق المعرفة والقيم المهنية عملياً وتحويلها إلى أفعال هادفة لتلبية احتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمات. 2- الإثراء العلمي والمعرفي لموضوع الدراسة من خلال توضيح استراتيجيات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في الأزمات والأسس والمبادئ التي يستند إليها. 3- الاستفادة من التوصيات التي ستقدمها هذه الدراسة، حيث تفتقد مجتمعاتنا إلى استراتيجيات مواجهة وإدارة الأزمات، وهذا ما اتضح أثناء الحروب أو الأزمات الصحية أو الكوارث الطبيعية.

أهداف الدراسة:

1- الكشف عن طبيعة الأزمات التي تستدعي التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي وأهم الآثار المترتبة عليها. 2- بيان أهم استراتيجيات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأزمات والأسس والمبادئ المستند إليها. 3- اقتراح بعض الحلول الممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة وبما يتماشى مع طبيعة مجتمعاتنا.

تساؤلات الدراسة:

1- ما طبيعة الأزمات التي تستدعي التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي وأهم الإجراءات المترتبة عليها؟
2- ما أهم استراتيجيات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأزمة والأسس والمبادئ المستند إليها؟
3- ما الحلول الممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة وبما يتماشى مع طبيعة مجتمعاتنا؟

مصطلحات الدراسة:

- **آليات التدخل المهني:** مجموعة من الأنشطة والعمليات المهنية التي يقوم بها المتخصصون كمحاولة لإحداث تغيير فردي أو جماعي أو مجتمعي، وتعتمد على تقدير الموقف والتدخل والتقويم لإحداث التغير المطلوب (سعد، 2008، ص 190).
- **الإخصائي الاجتماعي:** الشخص المؤهل علمياً ومهنياً في مجال الخدمة الاجتماعية، يعمل مع الأفراد والجماعات والمؤسسات لمساعدتهم على مواجهة المشكلات الاجتماعية وتحسين ظروفهم المعيشية (دسوقي، 2010، ص 82).
- **الأزمات:** اضطراب أو خلل مفاجئ وغير متوقع يمس استقرار النظام الاجتماعي أو النفسي أو الاقتصادي أو السياسي، وتتعذر القدرة على حله بالطرق المعتادة، وتتسم بالضغوط العالية ونقطة التحول الحاسمة التي تؤثر على مستقبل النظام وتتطلب استجابة سريعة وعاجلة لتفادي تفاقم الأخطار (النويري، 2021، ص 116).

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

حدود الدراسة:
تحددت الدراسة بالحد الموضوعي الذي يتناول استراتيجيات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأزمات.
منهج الدراسة:
استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يقوم على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والعمل على تصنيفها والتعبير عنها كيفاً، وذلك للوصول إلى استنتاجات حول موضوع الدراسة.
الإطار النظري:
تستدعي مواجهة الأزمات المعرفة الكاملة والاستعداد المستمر ومراعاة كافة الظروف والمستجدات المفاجئة، ويكون ذلك بالإلمام بمفهوم الأزمات والنظريات المفسرة لها والإجراءات المترتبة عليها على النحو التالي:
مفهوم الأزمات:
يبين (بكر، 2022) أن الأزمة تعد اضطراباً في حالة مستقرة، وهي نقطة تحول تؤدي إلى اضطراب أو تفكك في أنماط الأداء المعتاد لدى الفرد والجماعة والمجتمع (بكر، 2022، ص 57). وتؤكد (الأنصاري، 2021) على أن الخلل في التوازن الذي يصاحب الأزمة يحتم ضرورة وسرعة التدخل المهني للإخصائيين الاجتماعيين لمواجهتها، وتختلف الأزمة عن المشكلة وعن الظرف الطارئ (الأنصاري، 2021، ص 154). وتؤكد الباحثة أن التدخل في الأزمات أسلوب من أساليب العلاج القصير، يقدم إطاراً محدداً لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة في حياة الفرد، ويعد وجود الأخصائي الاجتماعي المؤهل للعمل بأسلوب التدخل في الأزمات مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات مهماً للحد من حالة عدم التوازن التي تمر بها هذه الفئات؛ فإذا حدثت الأزمة أو الكارثة يلجأ الأخصائي إلى التدخلات العلاجية، أما في الأحوال الطبيعية للحياة الاجتماعية فيجب أن تكون التدخلات وقائية مبكرة لمنع حدوث الأزمة والحد من تضخمها.
مراحل التدخل المهني في الأزمات:
يتعرض الفرد كما أشار إليه (القرني، 2004) لضغوط داخلية وخارجية يتفاعل معها ويحاول إزالتها، ويؤدي زيادة الضغوط إلى فقدان التوازن لدى الفرد الذي يبدأ في محاولات التعايش والمواجهة لاستعادة التوازن، ومن هنا ينظر الفرد إلى الأزمة بأنها موقف يهدد وجوده واحتياجاته الأساسية ومشاعره، وتؤدي تعايش الفرد مع الموقف إلى ظهور مشاعر سلبية تظهر في صور الاكتئاب واليأس وفقدان الأمل والقلق، مما تضعف خلال موقف الأزمة العمليات الدفاعية للذات (القرني، 2004، ص 134). وترى الباحثة أن عملية التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي وفقاً لما أشار إليه (القرني، 2004؛ محمد، 2025) تتمثل في الخطوات التالية:

1- **تقييم وتقدير موقف الأزمة:** تتطلب هذه الخطوة تقييم الجوانب الانفعالية والوجدانية للجماعات المتعرضة للأزمة ودرجة تضررهم، ويستلزم هذا التقييم إقامة علاقة مهنية لتحديد وجهة المساعدة من خلال معرفة الظروف التي أدت للأزمة، وطبيعة الموقف الطارئ، ودرجة خطورته، إضافة إلى معرفة وجهة نظر المتضررين وتأثيرات الموقف على حياتهم، وعلى الأخصائي الإلمام بالمساعدات التي تلقاها المتضررون، وخبرات المواجهة السابقة، مع تقدير الموارد والإمكانيات المجتمعية التي يمكن الاستفادة منها.
2- **التخطيط للتدخل للأزمة:** يحدد الإخصائي الاجتماعي في هذه الخطوة مدى تأثير موقف الأزمة على أداء الجماعة المتعرضة لها وإمكانياتهم للتعامل مع الموقف، كما يهتم بتحديد البدائل التي يمكن استخدامها لتنفيذ الأسلوب العلاجي الملائم.
3- **التدخل وتنفيذ الخطة:** تشمل هذه المرحلة مساعدة الجماعة المتعرضة للأزمة على تحقيق الفهم السليم لموقف الأزمة ومعرفة جوانب قوته وضعفه للبدء في التحرك نحو مواجهته.
4- **مرحلة النهاية (الإنهاء):** تتحدد عند الوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة لمواجهة موقف الأزمة أو عند البدء في التوصل لحل، وتساعد هذه المرحلة الجماعات على الاستعداد لمواجهة أي أزمات

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

مستقبلية، حيث يتم التركيز فيها على تلخيص وتوضيح ما تعلمته هذه الجماعات أثناء التدخل (القرني، 2004، ص 135؛ محمد، 2025، ص 645-646).

مبادئ التعامل مع الأزمات: يتطلب التعامل مع الأزمات ومواجهتها الالتزام ببعض المبادئ المتمثلة فيما يلي:

- **تحديد الأهداف والأولويات:** يعمل الإخصائي الاجتماعي على تحديد الأهداف الرئيسية في مواجهة الأزمة، وللتعامل معها يقوم بتجزئتها إلى أهداف رئيسية وثانوية ومواجهة أشدها خطراً، مع مراعاة احتمالية الإخفاق والنجاح.
- **الإلمام بالأزمة وسرعة المبادأة:** تتمثل حرية الحركة في عدم التأثر بالصدمات بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين، ويبين (الحضيري، 2003) ضرورة عمل الأخصائي الاجتماعي على الحصول على المعلومات الضرورية عن الحالات المتضررة لتكوين صورة واضحة عن الموقف ولمعرفة ما إذا كانت أزمة أم مجرد مشكلة، وتحديد المرحلة التي وصلت إليها.
- **تحديد الإمكانيات والموارد المتاحة:** يبدأ الإخصائي الاجتماعي بتحديد الوجهة العلاجية (قصيرة أو بعيدة المدى) لمساعدة الأفراد والجماعات على استرداد قدرتهم على القيام بأدوارهم، ويركز على مساعدتهم للتخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية، والتعرف على عجزهم عن أداء أدوارهم المتأثرة بفقدان المترتب على الأزمة (الحضيري، 2003، ص 215). وتوضح الباحثة أن تحسين مستوى الأداء الاجتماعي يكون بشغل وقت الفراغ بشكل إيجابي، حيث يلجأ الأخصائي الاجتماعي إلى أساليب الإقناع والتوضيح من أجل تزويدهم بمعلومات جديدة أو تصحيح الخاطئة منها، لإزالة غموض الدور وإيجاد الدافع للقيام بالأدوار الاجتماعية وإحداث التكامل والتوازن.

تنسيق وتنظيم الجهود المبذولة:

تعد عمليتا التنسيق والتنظيم للجهود المجتمعية من أهم العوامل الداعمة، ويشير (السنهوري، 1987) إلى أن الإمكانيات تتضمن مقومات مرتبطة بمكان الأزمة وزمانها، ويجب أن يكون التنسيق والتنظيم واقعياً يراعي التقنيات والخبرات البشرية، وإذا عجزت الإمكانيات المحلية، يحتم ذلك الاستعانة بمساندة خارجية تضاعف الطاقات وتساعد على اتساع الرؤية وتكامل المواجهة (السنهوري، 1987، ص 352). وتوضح الباحثة أن التلاحق السريع لأحداث الأزمة يزيد من حدة آثارها، ولذلك فإن التعامل معها يتطلب التفوق في السيطرة على أحداثها من خلال التحرك في ثلاثة اتجاهات: التعامل مع العوامل المسببة، والقوى المدعمة، والعوامل المتصلة بها.

المواجهة السريعة لأحداث الأزمة:

شهد العالم تطورات تقنية أثرت في طبيعة الأزمات، مما تطلب مواجهة سريعة ووجود كوادر مدربة، ومن هذا المنطلق يرى (صالح، 2019) أن أهم عوامل تفعيل الأزمات تكمن في البطء والتخاذل وتجاهل الأزمة، إذ إن تأثيرها سيزداد إن لم يتم مواجهتها في الوقت الملائم. ويساعد الوجود المستمر في مواقع الأحداث على توفير المعلومات الضرورية للإخصائي الاجتماعي، حيث يتوجب عليه تحديد العوامل المسببة وجهات الدعم، والعمل على التغلغل في مواقع التحكم في مسارات الأزمة وإعداد الخطط الملائمة (صالح، 2019، ص 4). وتؤكد الباحثة أن عدم مواجهة الأزمات بالسرعة الملائمة يؤدي إلى تفاقمها، ولهذا فإن المواجهة السريعة تؤدي إلى احتوائها وحصرها، إلا أن التدخل السريع لا يقضي عليها نهائياً ولكنه عملية مرحلية تخمدها لفترة زمنية.

أساليب مواجهة الأزمات :

تتميز أساليب مواجهة الأزمات، كما بينها كل من (القرني، 2004)، و(الحضيري، 2003)، و(أبو المعاطي، 2010)، بالشمولية والتنوع والتدرج في التعامل مع الأزمات، وتستخدم هذه الأساليب مجموعة من الأدوات بشكل متلازم ومتتابع ومتناسق. وتكمن فاعلية هذه الأساليب في خبرة الإخصائيين الاجتماعيين ومسؤولي الإدارة وكفاءتهم عند مواجهة الأزمات، مما يؤدي إلى امتصاص الأزمة واستيعابها والالتفاف حولها حتى تتسنى الفرصة الملائمة للقضاء عليها نهائياً. وتتمثل أساليب التعامل مع الأزمات فيما يلي:

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- يتم مواجهة الأزمات بالتدرج، مما يسمح بتحقيق فاعلية أكبر وبدرجات متفاوتة، ويمكن بذلك استيعاب تفاعلات الأزمة وامتصاصها تدريجياً وبما يلائم قوة أحداثها.
- تستخدم مجموعة من الأدوات والإمكانيات في مواجهة الأزمة بشكل متكامل ومتلازم ومتتابع وفقاً للحاجة وبحسب تراكمات النتائج التي ترتبت على المواجهة، وقد يستلزم الأمر تدخلاً بدعم خارجي، وهو ما يوضح أهمية التنسيق لمواجهة تطورات الأزمة وتصاعدها أو الحد من خطرها والبدء بمواجهتها بما يحقق علاجها الملائم.
- يتطلب استخدام أساليب المواجهة توفر القدرة على استخدام مجموعة متكاملة من أدوات مواجهة الأزمات بشكل متناسق ومترابط ومتكامل.
- يتعمد الإخصائي الاجتماعي في استخدامه لأساليب المواجهة الالتفاف حول الأزمة بمبادرة تتضمن "عرض الأزمة"، وهي محاولة لاستيعاب ضغط الأزمة وتحويل مساره وإفقاده دوافعه حتى يمكن القضاء عليها.
- تعتمد أساليب المواجهة على توفر روح معنوية مرتفعة، ورباطة جأش، وهدوء أعصاب، وتماسك تام خلال أصعب المواقف، وقدرة عالية على تحمل الصدمات ذات الطابع العنيف الناتج عن الأزمات شديدة التأثير، كما يوفر الإخصائي المعلومات الكافية واللازمة والتفصيلية والدقيقة والحديثة عن الأزمة وتطوراتها وعواملها ليمكن التعامل معها في إطار معرفة شبه كاملة.
- يتطلب التعامل مع الأزمات بصيرة استرشادية تسمح بإجراءات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي، وفقاً لطبيعة الموقف، والظروف، والإمكانيات، والأدوات المتاحة، والوقت المسموح به والمحدد للتعامل مع الأزمة لوقف تناميها. ومن هذا المنطلق، ترى الباحثة في الدراسة الحالية أنه تتحدد أهداف التعامل مع الأزمات؛ فبعضها فوري يستلزم السرعة في الوصول إليه لوقف تدهور الأزمة ووقف تصاعد أحداثها والحد من الخسائر المترتبة عليها، والبعض الآخر مؤجل لمعالجة آثار الأزمة، وتطوير الأداء المهني للفنيين والإخصائيين القائمين بعملية المواجهة، واستعادة الأوضاع كما كانت عليه قبلها، ووضع نظام وقائي يمنع تكرارها ويحول دون حدوث أزمات مشابهة (القرني، 2004، ص 135؛ الحضيري، 2003، ص 216؛ أبو المعاطي، 2010، ص 9).

النظريات المفسرة للتدخل المهني في الأزمات:

يشير (غرابيبة، 2004) إلى بعض الاتجاهات النظرية المفسرة لمواجهة الأزمات وهي على النحو التالي:

- **الاتجاه السلوكي :**يعتمد مواجهة الأزمات وفقاً لهذا الاتجاه على خبرات الفرد السابقة وما تجمع لديه من استجابات يمكن أن تساعده في الوصول إلى الحل، وقد يلجأ إلى أسلوب المحاولة والخطأ؛ وفيه تتعزز الاستجابات أو المحاولات التي توصل إلى الهدف، وتزول (تنطفئ) الاستجابات الخطأ، ويمكن تعلم سلوك حل المشكلة من خلال عمليات الاشتراط الإجرائي القائمة على مفاهيم التعزيز والتعميم والتمييز وتشكيل السلوك.
- **الاتجاه المعرفي :**يعتمد التعامل مع الأزمات، بحسب آراء المفكرين في الاتجاه المعرفي، على عمليات معرفية عليا تتضمن الاستبصار والتفكير بجميع أشكاله، وتدخل هذه في حل المشكلة بناءً على الأبنية المعرفية المتوفرة لدى الفرد، وإذا لم تكن الأبنية المعرفية المتيسرة قادرة على استيعاب (تمثيل) الموقف، فنتيجة التفاعل بين هذه الأبنية والمواقف تتشكل أبنية معرفية جديدة أكثر كفاية. وتتم عملية مواجهة الأزمة من خلال التعديل المتواصل للأبنية المعرفية عبر التفاعل مع الخبرة الجديدة حتى يتم التوصل للحل. ويفترض منحنى معالجة المعلومات أن النظام المعرفي عند الإنسان يمكن أن يوظف في عمليات مواجهة الأزمات، حيث يتكون من مدخلات ومخرجات تتوسطهما عمليات وظيفتها معالجة المعلومات، وتتم المعالجة في مستويات مختلفة تتراوح بين المركبة أو الأكثر عمقاً (غرابيبة، 2004، ص 36). وتوضح الباحثة أن الصدمة المصاحبة للأزمة تسبب الخوف من المجهول والشعور بالتهديد، مما يترتب عليه رفض الأفراد والجماعات المتضررة لأي جهود مساندة، إلا أنهم سرعان ما يستوعبون مجهودات الدعم ويشعرون بقدر أكبر من الطمأنينة مما يمكنهم من تجاوز الأزمة.

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- **نظرية الأنساق :**توصف الأزمة وفقاً لهذه النظرية بأنها اضطراب في التوازن أو في الحالة المستقرة التي تسعى الكائنات الحية للحفاظ عليها، ويبين (عليوة، 1997) أن الفرد يلجأ في التعامل مع الضغوط الحياتية باستخدام آليات الدفاع غير الواعية، وآليات المواجهة الواعية المتمثلة في الضبط، والترشيد، والفكاهة، والبحث عن الدعم من الآخرين، والتمارين البدنية، مع أن الفرد يكون غير قادر أثناء الأزمة على الحد من الضغوط بالطرق المعتادة، فيدخل في حالة ذاتية من العجز واليأس وعدم التنظيم (عليوة، 1997، ص 108).

الدراسات السابقة:

- **دراسة محمد :(2025)** هدفت إلى دراسة ظاهرة الاعتياد على الأزمات والخلل الاجتماعي في المجتمع الليبي، وتحليل دور الخدمة الاجتماعية المهنية في مواجهتها، وخلصت إلى أن الاعتياد على الأزمات أصبح جزءاً من الحياة اليومية، وأن الخدمة الاجتماعية لها دور محوري في إعادة بناء الأسرة وتعزيز التماسك المجتمعي.
- **دراسة يولنوارد ومحمد :(2025)** هدف التدخل المهني للخدمة الاجتماعية هنا إلى إعادة بناء المجتمعات التي أصابها ضرر، مع التركيز على أهمية التكوين القاعدي للمتدخلين المهنيين، والتنسيق التنظيمي واللوجستي مع الفواعل الاجتماعية والإنسانية، وتقديم المساعدة الإرفاقية المادية والمعنوية حتى استعادة المتضررين لوضعهم الطبيعي.
- **دراسة ضو :(2024)** سلطت الضوء على الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والأزمات (كارثة درنة أنموذجاً)، وتوصلت إلى أهمية التفرقة بين الكارثة والأزمة، وأكدت أن أهم معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هو مدى امتلاك الأخصائي الاجتماعي للمعارف والمهارات المهنية.
- **دراسة صالح وعبدربه :(2019)** اهتمت بالتدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث الطبيعية، وسلطت الضوء على تاريخ التدخلات المهنية على المستوى العلاجي والوقائي والبحثي، كما حددت الفروق بين مفهومي الكارثة والأزمة.
- **دراسة أبوسيف وعلي :(2019)** أطلع الباحثان على تقارير لجان التعويض عن الكوارث التابعة للصندوق الوطني للتضامن الاجتماعي بطرابلس، ووجدت أن ضعف التعويضات يعود إلى أسباب تتعلق بطرق جمع البيانات عن المتضررين وآليات تطبيق قوانين التعويض.

التعليق على الدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها:

- تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري وتحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة في منهجيتها مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- تمكنت الباحثة من خلال الدراسات السابقة من تحليل النتائج ومناقشتها وربطها بالنتائج الحالية لإمكانية الوصول إلى التوصيات المناسبة للدراسة وتطويرها.

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

إجابة السؤال الأول: ما طبيعة الأزمات التي تستدعي التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي وأهم الإجراءات المترتبة عليها؟

تشير طبيعة الأزمة إلى موقف أو حدث مفاجئ يسبب اضطراباً أو توتراً يستلزم اتخاذ قرارات وإجراءات سريعة للحد من آثاره السلبية .قد تكون الأزمة اقتصادية، أو سياسية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو صحية . وقبل إجراء التدخل المهني، ينبغي التفرقة بين الأزمة والكارثة، حيث تمثل الكارثة حدثاً مفاجئاً أو متدرجاً يترتب عليه خسائر بالغة في الأرواح والممتلكات والبيئة، وقد يتجاوز مواجهتها قدرة الإنسان بالموارد المتاحة .ويتبين من خلال الإجابة على هذا التساؤل وجود اختلاف جوهري بين الأزمة والكارثة في درجة الخطورة والشدة والآثار المترتبة .كما يمكن التنبؤ بالأزمة، في حين تحدث الكارثة بشكل مفاجئ لأسباب

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

طبيعية خارج نطاق التوقعات الدقيقة، بينما تنتج أغلب الأزمات عن أخطاء بشرية عمدية أو نتيجة الإهمال، ويمكن وصفها بأنها حالة داخلية من العجز العاطفي الناتج عن مشكلة لا يمكن للفرد معالجتها بفعالية وفق تجاربه وخبراته المعتادة .وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء في نظرية الأنساق التي تصف الأزمة بأنها اضطراب في التوازن أو في الحالة المستقرة التي تحاول الأفراد والمجتمعات الحفاظ عليها .كما تتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسات (الشيباني، 2024)، و(الطيب ومحمد، 2025)، و(ضو، 2024)، والتي بينت أن استخدام التدخل المهني للخدمة الاجتماعية اتخذ اتجاهاً علاجياً شمل العمل مع المسنين ورعاية الأحداث والرعاية الصحية، وهو ما يتماشى مع طبيعة ممارساتهم المهنية التي تستهدف مساعدة الأفراد في التخلص من مشاعر النقص والعجز والتوتر والقلق .كما اتجهت ممارسات التدخل المهني اتجاهاً وقائياً يهتم بالتدخل في البيئات الاجتماعية والمادية باعتبارها وسيلة لمنع حدوث مشكلات صحية ونفسية خطيرة وطويلة الأجل بعد الكارثة .وتبرز الوقاية في التخفيف من حدة الكوارث في المجتمع، وتتضمن النشر السريع للمعلومات وتطوير قوانين البناء لزيادة قدرة البيئة العمرانية على الصمود أمام المخاطر الطبيعية . وتوضح الباحثة أن الإجراءات الوقائية تشكل جداراً من الدعم الاجتماعي يشتمل على الأسرة والأصدقاء وهيئات المجتمع الرسمية وغير الرسمية، مما يسهم في تقليل اضطرابات الأداء الاجتماعي وتيسير التعافي وإعادة بناء البيئة المادية .

إجابة السؤال الثاني: ما أهم استراتيجيات التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي في التعامل مع الأزمة والأسس والمبادئ المستندة عليها؟

تتعدد الأزمات وتتنوع آليات مواجهتها، ويتبع الإخصائي الاجتماعي آليتين للمواجهة:

- **الآليات التقليدية :**أشار (طلعت، 2014) إلى أن التعامل مع الأزمة وفقاً للآليات التقليدية يعتمد على إنكار الأزمة وعدم إعلانها، أو تأجيل ظهورها بهدف تدميرها، أو تكوين لجان لدراسة الأزمة لجمع أكبر قدر من المعلومات لإفقادها قوة دفعها، أو الاستخفاف بتأثيرها .وترى الباحثة أن عزل القوى الأساسية في أحداث الأزمة يسلط الضوء على العوامل المسببة لها .
- **الآليات الحديثة :**تتضمن مهام أساسية سريعة مثل المواجهة السريعة والاستيعاب وتحويل مسار القوى الصانعة للأزمة، ومهام تكميلية لإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه .وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج (ضو، 2024)، و(صالح وعبدربه، 2019)، و(أبوسيف وعلي، 2019)، وكما أوضحها (الرويلي، 2011)؛ حيث تعد هذه الآليات أكثر ضماناً للسيطرة على الأزمة من خلال تقدير الموقف وتحليل محتوى العوامل وترتيبها بحسب خطورتها .كما أشار (محمد، 2025) إلى أهمية التخطيط العلمي المتكامل الذي يتيح التحليل الكامل للبيانات لإعداد الخطط والبرامج اللازمة، وتحديد المسؤوليات وتوقيت التنفيذ .وتنحصر آليات التدخل في آليات علاجية لمعالجة الأضرار، وآليات وقائية تستهدف إيجاد نظام حماية للوقاية من الأزمات .

إجابة السؤال الثالث: ما الحلول الممكنة للتدخل المهني في ضوء الإمكانيات المتاحة وبما يتماشى مع طبيعة مجتمعاتنا؟

اتضح للباحثة أن الحلول تبدأ بتكوين فريق متكامل من المتخصصين المدربين لمواجهة تداعيات الأزمة وإعداد خطة عمل تكفل تحقيق النتائج المرجوة .قد يلجأ الإخصائي الاجتماعي إلى توعية المؤسسات بضرورة ادخار احتياطي مواد خام لمواجهة أزمات النقص، أو تصعيد الأزمة لضعضعتها وتفكيكها .وتتفق نتائج دراسات (الشيباني، 2024)، و(ضو، 2024)، و(صالح، 2019) على أن تحويل مسار الأزمة إلى مسارات بديلة يتيح احتواءها والتغلب عليها وحصر أضرارها .وتؤكد الباحثة من خلال خبرتها في التعامل مع النزوح وإعصار دانيال (2023) أن احتواء الأزمات يقتضي وجود إخصائي اجتماعي له دراية تامة بخطوات التدخل المهني، والتدريب على وضع العبارات الملائمة التي لا تحرم المتضرر من حقوقه؛ نظراً لأن عمليات الإنقاذ العشوائية قد تؤدي إلى تبديد المال العام وحرمان بعض الأسر من حقوقهم .

الاستنتاجات:

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- يعتبر التدخل المهني للإخصائي الاجتماعي من العوامل الهامة للحد من الآثار النفسية والاجتماعية للأزمات، كما يسهم الدعم النفسي والاجتماعي في تعزيز قدرة الأفراد والجماعات المتضررة على التكيف والتعافي .
- يعتمد نجاح وكفاءة التدخل المهني على سرعة الاستجابة والتخطيط المسبق والتنسيق بين المؤسسات .
- يؤدي نقص الإمكانيات والموارد البشرية والمادية إلى الحد من كفاءة التدخل المهني في مواجهة الأزمات .
- يحتاج الإخصائيون الاجتماعيون وفرق العمل إلى تدريب مستمر على مهارات إدارة الأزمات والتدخل السريع .

التوصيات:

- تنظيم دورات وبرامج تدريبية للإخصائيين الاجتماعيين والأفراد المعرضين للأزمات في مجال إدارة الأزمات والكوارث .
- توفير الإمكانيات والموارد البشرية والمادية لمساعدة الإخصائي الاجتماعي وفريق العمل .
- دعم البحوث والدراسات في مجال إدارة الأزمات للاستفادة من نتائجها في تطوير ممارسات التدخل المهني .

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

قائمة المراجع:

[1] أبو المعاطي، ماهر. (2010). استراتيجيات وأدوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث.

[2] أبوسيف، سعيدة، وعلي، مفتاح. (2019). استخدام استراتيجيات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية وقت الكوارث الطبيعية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (3)، جامعة طرابلس.

[3] السنهوري، أحمد محمد. (1987). مداخل ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية. دار النهضة العربية.

[4] الشيباني، صلاح الدين مفتاح. (2024). أسس واستراتيجيات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية أثناء الأزمات والكوارث. مجلة الريادة للبحوث والأنشطة العلمية، (9)، 189–208.

[5] الطيب، يولدوار، ومحمد، ذيب. (2025). التدخل المهني للخدمة الاجتماعية تجاه القضايا والمشكلات الراهنة الناتجة عن الكوارث والأزمات الإنسانية - قراءة سوسيوتحليلية. مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، 9(2)، 643–666.

[6] الخضيري، محسن أحمد. (2003). إدارة الأزمات. مجموعة النيل العربية.

[7] الرويلي، علي بن هلهول. (2011). الأزمات (تعريفها- أبعادها- أسبابها). كلية العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

[8] بشير، محمد الفاتح محمود. (2003). إدارة الأزمات من منظور إداري. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

[9] ضو، سعاد. (2024). الدور المهني للخدمة الاجتماعية في الكوارث والأزمات "كارثة درنة أنموذجاً". مجلة كلية العلوم الرياضية والمرتبطة، 4(36)، 75–90.

[10] صالح، عماد فاروق، وعبدربه، مجدي محمد مصطفى. (2019). قيم التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، (1)، 1–23.

[11] عليوة، السيد. (1997). إدارة الأزمات والكوارث - حلول عملية - أساليب وقائية. مركز القرار للاستثمار.

[12] عليوة، السيد. (2006). إدارة الأزمات والكوارث، تحديات القرن الحادي والعشرين (ط. 4). أكاديمية القرار للتعليم المدني.

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

[13] الغريب، عبد العزيز بن علي. (2004). نظرية التدخل وقت الأزمات. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
[14] فاروق، عماد، وعبدربه، مجدي. (2019). قيم التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في إدارة الكوارث. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، .(31)
[15] فهمي، محمد سيد. (2000). أسس الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث.
[16] القرني، رشوان. (2004). المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر. مكتبة الرشد.
[17] محمود، منال طلعت. (2014). دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث.
[18] محمد، نجاة الهادي عبد الله. (2025). الخدمة الاجتماعية في زمن الاعتياد على الأزمات: كيف يصبح الخلل الاجتماعي طبيعياً؟ مجلة شمال أفريقيا العلمي، 3(4)، 284–296.
[19] غرابيبة، فيصل محمود. (2004). الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر. دار وائل للنشر والتوزيع.
[20] سالم، محمد صلاح سالم. (2005). إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي. عين للدراسات والبحوث الإنسانية.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **CJHES** and/or the editor(s). **CJHES** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.

 Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).