THE ROLE OF VOLUNTEERS IN REDUCING THE (COVID-19) SOCIAL AND ECONOMIC IMPACTS ON SOCIETY: VOLUNTARY ASSOCIATIONS AND TEAMS PERSPECTIVES IN THE SULTANATE OF OMAN"

دور المتطوعين في تقليل الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا على المجتمع: من وجهة نظر الجمعيات والفرق التطوعية في سلطنة عُمان

Abdullah Hammad Humaid AlMujaini*, Ministry of Education: abdullah.h.almujaini@moe.om

Faiza Ahmed Hussain AlMoosawi, Swansea University: fifi.note@gmail.com

Salma Nabhan Saif Alsalti, Caledonian College: salmaalsalti28@gmail.com

Asila Ali Hassan Almamari, Sultan Qaboos University: asila94ali1994@gmail.com

Kawthar Mohammed Shamis Al Mufarji Higher College of Technology: K.Bianca1111@gmail.com

Tamadhir Sultan Khamis AlNaabi, National University: tamadhirsound@gmail.com

Ruqaia Sarhan Rashid AlMughair, Higher Institute of Health Specialists: alaman600@gmail.com

Soumar Najib Noufal, EIU France: soumarnajib@gmail.com

Wedad Khalfan Ali Alhinai,University of Technology: wedad919919@gmail.com

الشبكة العمانية للمتطوعين (تعاون)

info@taawon.net

*Corresponding author

Abstract

The study aimed to know the real role that volunteers in voluntary associations and teams play in the Sultanate of Oman to reduce the economic and social impacts of the crises in general and the crisis of the spread of Coronavirus (Covid-19) in particular, in addition to analyzing the strengths and weaknesses of these associations and teams. The researchers depended on the survey method of voluntary associations and teams through their various websites, accounts on social media applications, and interviews. The study concluded the great role that voluntary associations and teams played in reducing the social and economic impacts of the crisis on society, the strengths and weaknesses of these voluntary associations and teams, their response to the crisis and adaptation to it, and the importance of cooperation with various institutions from the government or private sector or various civil society institutions. The study recommended the importance of training voluntary associations and teams on crisis management and supporting them financially, morally, and logistically and following up on their real role in the society.

Keywords: Crisis, Voluntary Work, (COVID-19).

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الحقيقي الذي يقوم به المتطوعون في الجمعيات والفرق التطوعية في سلطنة عمان للتقليل من الآثار الاقتصادية والاجتماعية للأزمات بشكل عام وأزمة انتشار فايروس كورونا (Covid-19) بشكل خاص، بالإضافة إلى تحليل مواطن القوة والضعف في هذه الجمعيات والفرق. اعتمد الباحثون المنهج المسحي للجمعيات والفرق التطوعية، عن طريق مواقعهم الإلكترونية المختلفة وصفحاتهم الرسمية في مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى المقابلات. خلصت الدراسة إلى الدور الكبير الذي لعبته الجمعيات والفرق التطوعية في التقليل من الآثار الاجتماعية والاقتصادية للأزمة على المجتمع بالإضافة إلى مواطن القوة والضعف لدى الجمعيات والفرق التطوعية واستجابتها للأزمة والتكيف معها وأهمية التعاون مع المؤسسات المختلفة من قطاع حكومي أو خاص أو مؤسسات المجتمع المدني المختلفة، وأوصت الدراسة بأهمية تدريب الجمعيات والفرق التطوعية على إدارة الأزمات ودعمها ماديا ومعنويا ولوجستيا ومتابعة دورها الحقيقي في المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الأزمة، العمل التطوعي، جائحة كورونا.

المقدمة:

إنَّ ظهور الأزمات المتلاحقة على العالم، مؤشر قوي على أن الأزمات أيا كان نوعها عند ظهورها تضرب في عمق المؤسسات سيما عند عدم وجود خطط لمواجهتها بشكل مسبق. وهذا يجعل الحكومات والمؤسسات تلجأ إلى التعامل مع المواقف في حين حدوثها فقط، والعمل على وضع خطط تنفيذية مباشرة تتجاوز مرحلة التخطيط والتجارب والتصميم والتغذية الراجعة، وهذا الأمر بدوره يجر ويلات كثيرة إن لم يكن التنفيذ على مستوى عالي من الاحترافية خاصة في المؤسسات الرسمية الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني من جمعيات وفرق تطوعية، وعند ذلك يكون هناك تدخل سريع من قبل أصحاب القرار للتعامل مع الأزمة بكل أركانها وتأثيراتها وإدارتها عن طريق التعامل مع الآخرين للحصول على استجابات إيجابية تحد من تفاقم الأزمة وتقليل آثارها، ويمكن اعتبار إدارة الأزمات على أنها مجموعة من الآليات التي تعمل على حل مشكلة ما وفق طرق محددة تم مناقشتها وإقرارها مسبقا وتفعيلها عند الحاجة، لأن الأزمة بمعناها الشدة وهي بالتأكيد أمر مقلق للإنسان والمجتمع والدولة على حد سواء (الرواشدة، 2012).

تدخل الأزمة العالمية الصحية التي أثرت على العالم من خلال انتشار وباء فيروس كورونا (covid-19) لتحل بكامل ثقلها على الدول وتشغل كل مرافقها وتعطل كل مصالحها ويتأثر الناس من خلال هذه الأزمة بشكل متفاوت وهذا الذي أظهر على السطح مجموعة من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي بدأ المجتمع بالاستجابة لهذه الأزمة بمجموعة من الخطوات الفردية والمجتمعية والرسمية الحكومية من خلال تشكيل اللجان وتفعيل خطط الطوارئ والاستجابة لهذه التحديات بالاستعانة بالخبرات والتجارب الدولية الأمر الذي من المؤمل أن يمكّن الدول والشعوب من تجاوز الأزمة باقل نسبة من الأضرار.

وحيث أن سلطنة عمان جزء لا يتجزأ من هذا العالم فقد تأثرت بشكل مباشر بهذه الأزمة الصحية من خلال مجموعة من الإصابات والوفيات والانتشار الوبائي الأمر الذي دعا الحكومة إلى تشكيل مجموعة من اللجان العليا الرئيسية والفرعية وتفعيل خطط الطوارئ لتقليل تبعات وآثار الأزمة على الدولة والمجتمع بشكل عام. وعلى ذلك أصدرت هذه اللجان مجموعة من القرارات الأساسية التي كان من بينها إيقاف مجموعة من الأنشطة التجارية وتقليل التحركات بين الولايات والمحافظات ومنع الحركة في بعض الأوقات والعمل على كل ما من شأنه تحجيم الوباء وحصره في أماكن محددة والتقليل من آثاره. هذه القرارات أدت إلى تأثر بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأفراد بشكل كبير وخاصة في جانب المؤن والمعيشة والوظائف المختلفة وخاصة العاملين في مؤسسات القطاع الخاص، وأيضا تأثر الطلاب الجامعيين وطلاب المدارس بعد توقيف الدراسة في المدارس والجامعات وكل ذلك أدى إلى ظهور مجموعة من المشكلات والتحديات المجتمعية والأسرية مما نتج عنه اختلال في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية للفرد والمجتمع.

المتطوعون جزء لا يتجزأ من المجتمع فهم يؤثرون ويتأثرون بكل ما يحدث من تطورات للأحداث التي ألقت بثقلها على المجتمع، وعلى أثر بداية الأزمة وتفاقمها في المجتمع وزيادة الآثار الناجمة عنها بدأت مؤسسات المجتمع المدني من جمعيات النفع العام والفرق التطوعية بالتعامل مع الأزمة، كل بخبرته وموارده في النطاق الجغرافي الذي يستطيع التحرك فيه كالولاية أو المحافظة أو الفئة المستهدفة التي يخدمها. هذا التحرك والذي يعتبر بعضه غير مخطط له سابقا أدى إلى ظهور مجموعة من المبادرات بوقت قياسي، وظهرت مجموعة من الفرق التطوعية تعنى بالعمل الخيري، ومجموعة أخرى من المتطوعين في عدد من المبادرات الإنسانية التي جاءت للتقليل من الآثار المترتبة على الأزمة، بالإضافة إلى المؤسسات التي تعنى بالشباب والتي قامت بتسجيل أسماء المتطوعين المستعدين للقيام بمساندة قطاع الإغاثة والإيواء في أعمالهم، وهو القطاع الذي يتم تفعيله بقرار حكومي و تشرف عليه وزارة التنمية الاجتماعية، ويعنى بالتعامل مع الأزمات من ناحية توفير المسكن والمؤن المختلفة وقت الأزمات. وهذه التحركات أغلبها لم يتم التخطيط لها مسبقا لأزمة كورونا بالنفس وإنما جاء على أثر الخبرات السابقة من الأزمات والكوارث الطبيعية التي مرت على سلطنة عمان.

وعلى ذلك نجد أنفسنا نتساءل هل بالفعل هناك خطط موضوعة من قبل المتطوعين والجمعيات الأهلية والفرق التطوعية والقطاع الشبابي والأندية الشبابية والرياضية للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي تجرها هذه الأزمات أم أن الأمر يأتي تلقائيا من خلال التصرفات التنفيذية السريعة والمبادرات الغير مدروسة بشكل كبير والإغاثة الخيرية السريعة، وأيضا نسأل أنفسنا هنا سؤال: هل هناك دور واضح للمتطوعين في سلطنة عمان للتقليل من الآثار الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع العماني أثناء الأزمات بشكل عام وأزمة كورونا (Covid-19) بشكل خاص.

مشكلة الدراسة:

برزتْ المشكلة في عدم وجود خطط مكتوبة موضوعة ومعروفة سابقة وتدريب لدى أغلب الجمعيات والفرق التطوعية في سلطنة عمان، لتفعيل دورهم ودور الأفراد والمتطوعين في التقليل من الآثار الاجتماعية والاقتصادية لهذه الأزمات، والذي من شأنه أن يؤدي إلى توزيع غير عادل للمساعدات الخيرية وظهور أنشطة شبابية ومجتمعية متنوعة لم يخطط لها بشكل واضح وعملي ولم تأخذ وقتها الكافي للنضج، بالإضافة إلى هدر كبير لطاقات الشباب في أنشطة وفعاليات بسيطة لا تصب في صلب عملهم كمتطوعين في أوقات يكون المجتمع والدولة في أشد الحاجة إليهم. بالإضافة إلى ذلك، قلة البرامج والأنشطة التدريبية التي يحتاج المتطوعون للتعامل معها مسبقا من ضمن برامج التأهيل والتدريب التي تصقل خبراتهم ومهاراتهم في الحياة التطوعية.

أهداف الدراسة:

أ. الكشف عن الدور الحقيقي الذي يقوم به المتطوعين في الأزمات العالمية والمحلية.

ب. تحليل مواطن القوة والضعف في خطط الطوارئ الخاصة بالجمعيات والفرق التطوعية.

ت. وضع مجموعة من التوصيات والنتائج لتفعيل واضح لدور المتطوعين والجمعيات والفرق التطوعية في التعامل مع الأزمات بشكل علمي ممنهج من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولا: الأزمة

إن وضوح المعنى العام لمفهوم الأزمة يساعد المرء على فهمها وتحليلها لأنه يساهم في رسم صورة واضحة لها، مما يساهم في تحليل أطرافها كافة ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة والتقليل من الآثار السلبية لها، حيث أن مفهوم الأزمة يتضارب مع مفاهيم أخرى مشابهة له مثل مفهومي المشكلة والكارثة مما وجب ضرورة التفريق بين هذه المصطلحات من أجل إبراز ووضوح الصورة بشكل أكبر.

تعريف الأزمة:

قام الرازي (1999) بتعريف الأزمة لغويا على أنها الضيق في كل شيء سواء أكان في طريق أو حياة أو عمل.

أما كامل (2005) فقد عرف الأزمة على أنها نقطة التحول الحاصلة في حياة المجتمعات والشعوب وقد يكون هذا التحول إما توجها إيجابيا أو توجها سلبيا خلال فترة زمنية قد تطول أو تقصر.

وكثيرا ما تعبر الأزمة عن الفترة الزمنية المتذبذبة التي تتعلق بمصير فرد أو مجتمع أو بلد بحيث تتأثر جميع الأطراف المشاركة في الأزمة سواء أكان التأثير إيجابيا أو سلبيا لتأتي الأزمة نتيجة عدد من التراكمات والتأثيرات التي تتسبب بحدوث خلل ما مما يؤثر على سير الحياة الأساسية وشكل تهديدا واضحا عليها (هلال،2004).

أما الأزمة كمصطلح فهي حالة من التوتر التي تصيب الفرد أو المجتمع لتتطلب منه اتخاذ قرار ينتج عنه عدد من المواقف التي قد تكون إيجابية أو سلبية من شأنها أن تؤثر على تراص البنيان الفردي والمجتمعي، وعادة ما ينظر إلى الأزمة على أنها نقطة التحول التي قد تكون باتجاه الأفضل أو باتجاه الأسوأ في حياة الفرد أو المجتمع، فهي تعبر عن حالة من عدم الاستقرار والتي تؤدي إلى حدوث تغير في سير الحياة اليومية والعملية للفرد والمجتمع مما يتسبب في حدوث نتائج قد تكون محمودة أو مذمومة (جبر،1998).

واجه الباحثون صعوبة في توحيد تعريفاتهم للوصول إلى مصطلح واحد شامل وموحد وذلك بسبب صعوبة تحديد طبيعة الأزمة وشموليتها الواسعة فهي تشمل كل ما يحيط بالحياة اليومية سواء أكان على صعيد العمل أو على صعيد الحياة الشخصية، وعادة ما يأتي الشعور بالأزمة من منطلق الشعور بالخطر والإحساس به ليطغى شعور التوتر على باقي المشاعر ويلعب عامل الوقت دورا مهما في دورة الأزمة الحياتية وذلك من خلال دور الوقت البارز في اتخاذ القرارات الكفيلة لمواجهة الأزمة (شامخ،2020).

من خلال الاطلاع على التعريفات السابقة نستطيع القول بأن الأزمة هي التهديد الذي يحدث فجأة ويتسبب في حدوث حالة من الهلع والخطر مما يفرض على المتضرر إحساسا بالضغط وضيقا في الوقت من أجل أن يتخذ القرارات المناسبة لإدارة الأزمة والتقليل من خطرها، وعلى الرغم من قوة التهديد الذي تسببه حدوث الأزمات فإنه بالإمكان التخفيف من حدتها ومن آثارها السلبية عن طريق إدارتها بفاعلية.

خصائص الأزمات: ذكرت عتيق (2013) مجموعة من الخصائص التي تتميز بها الأزمة ومنها:

- نقطة تحول وتزيد فيها ردة الفعل لمواجهة الظروف.
- شك عالي في القرارات المطروحة.
- صعوبة التحكم في الأحداث.
- يغلب عليها نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤية والشك والغموض.
- قلة الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة.
- تهديد المصالح والكيانات.
- تأثر سمعة متخذي القرار.
- السرعة والمفاجأة.
- التداخل في العوامل والأسباب.
- ظهور حالات متعددة من الخوف والقلق.

مراحل الأزمة:

تمر الأزمة خلال دورتها الحياتية مثلها مثل باقي الظواهر بمراحل متعددة تبدأ بالولادة لتنتهي بالاختفاء. المهم كيفية التعامل معها وإدارتها بشكل فعال، من قبل متخذ القرار في إدارتها بفاعلية. وبالتالي سيكون قادرا على اتخاذ ما يلزم من قرارات من أجل علاجها والتعامل معها والتقليل من أخطارها والحد من انتشارها. وقد قام الخضيري (2003) بتقسيم مراحل الأزمة إلى خمسة مراحل هي:

1. **مرحلة الولادة**: وتكون الأزمة في هذه المرحلة على شكل إحساس غير واضح المعالم يشوبه القلق من المجهول وينذر بحدوث خطر ما غير واضح الملامح من ناحية الحجم والمدى والاتجاه. تتميز هذه المرحلة بغياب الكثير من المعلومات التي تتعلق بأسباب حدوث الأزمة وما هي المجالات التي ستنمو فيها وماهي المجالات التي ستنفجر عندها وما سيكون عليه حجم الانفجار. ويلعب إدراك مدير الأزمة دورا مهما في هذه المرحلة من خلال قدرته على التعامل مع الأزمة في مراحلها الأولى ويكون التركيز منصبّا هنا على محاولة إبطاء نمو الأزمة وإيقاف نضجها وبالتالي القضاء عليها بأقل خسائر ممكنة.

وتعتمد عملية الحد من انتشار الأزمة في مراحلها الأولى على عدد من الأسس، من أهمها:

- العمل على خلق محور من شأنه أن يحوّل الأزمة من شيء أساسي رئيسي ومهم إلى شيء ثانوي لا قيمة له.
- التعامل بنجاح مع الأزمة من شأنه أن يقضي على أسباب التوتر والشعور بالتهديد وذلك من خلال معرفة ما هي العوامل المسببة لنشوء الأزمة والوسائل المحتملة للتعامل معها بفاعلية.
- تشتيت قوة دفع الأزمة وتوزيعها إلى أجزاء مما يساهم في امتصاص قوتها.

2. **مرحلة النمو**: تأتي هذه المرحلة عند عدم التمكن من معالجة الأزمة في مرحلة الولادة في الوقت المناسب حيث تبدأ الأزمة هنا بالنمو والتوسع وذلك من خلال وجود محفزات لنموها حيث تنقسم المحفزات هنا إلى نوعين هما:

- المحفزات التي تكونت مع نشأة الأزمة في مرحلة الولادة وتسمى بالمحفزات الذاتية.
- المحفزات التي تفاعلت مع الأزمة وأضافت لها قدرة على النمو والاتساع وتسمى بالمحفزات الخارجية.

في هذه المرحلة يرتفع الإحساس بالمشكلة ولا يستطيع الإنسان نكران وجودها أو تجاهلها وذلك بسبب زيادة الضغط المباشر عليه بالإضافة إلى دخول أطراف جديدة في الإحساس بالمشكلة وذلك إما لأن خطرا ما قد أصبح يهددهم أو بسبب الخوف من نتائجها التي قد تؤثر بشكل مباشر عليهم. ويلعب مدير الأزمة دورا مهما في هذه المرحلة إذ يتوجب عليه أن يتدخل من أجل قطع الإمدادات التي تقوي وتساهم في زيادة انتشار الأزمة حيث يتوجب عليه القيام بما يلي:

- عزل العناصر الخارجية التي تساهم في تغذية الأزمة سواء أكان عن طريق جذبها أو المساهمة في خلق التعارض بينها وبين نمو الأزمة.
- تجميد عوامل النمو الذاتي للأزمة ومحاولة إيقافها عند المستوى الحالي لها وعدم السماح لها بالنمو أكثر.

3. **مرحلة النضج :** تعتبر مرحلة النضج من أخطر المراحل التي تمر بها الأزمة ونادرا ما تصل الأزمة إلى مرحلة الذروة ولكنها قد تصل إلى الذروة في حال كان متخذ القرار على درجة كبيرة من قلة الوعي ويمتلك أعلى معايير التعنت والتزمت والتمسك بالرأي وانغلاقه على نفسه، ويكون محاطا بمجموعة من اللذين يقومون بتحسين صورة أخطاء المدير مما يتسبب في وصول الأزمة إلى أقسى صورها وتصبح عملية السيطرة مستحيلة ولا مفر من المواجهة معها، وتكون الأزمة في هذه المرحلة شديدة القوة لدرجة قدرتها على الإطاحة بالمؤسسة أو المجتمع ككل، ومن ناحية أخرى إذا كان مدير الأزمة يتمتع بدرجة من الذكاء والوعي فإنه سيكون قادرا على تحويل مسار الأزمة وتفتيتها وتنتهي الأزمة عند السيطرة على مصادر تغذيتها.

4. **مرحلة الانحسار**: تبدأ الأزمة في هذه المرحلة بالتراجع والانحسار بسبب القيام بمواجهتها بفاعلية مما يساهم في فقد الأزمة لمصادر قوتها ويحدث أحيانا أن تتجدد قوة الأزمة عندما تفشل الإدارة في الحد من قوتها.

5. **مرحلة الاندحار والاختفاء:** تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد قوتها بشكل كامل حيث تختفي مظاهر وجودها وتنتهي عملية الاهتمام بها ولكن لابد من ضرورة التعلم من الدروس التي جاءت بها الأزمة وعادة ما ينتج عن الأزمة في هذه المرحلة القضاء على عملية التكيف لأنها تصبح غير مقبولة ويتم التركيز في هذه

المرحلة على إعادة البناء وعلاج الآثار التي خلفتها الأزمة وإعادة الحياة للجوانب المتهالكة جراء الأزمة وإكساب الإدارة مناعة أكثر وخبرة في كيفية التعامل مع الأزمات.

أسباب حدوث الأزمات:

تختلف كل أزمة عن غيرها من الأزمات وذلك تبعا لأسباب حدوثها، ولم يستطع الباحثون تحديد ماهية الأزمة ولكنهم أجمعوا على عدد من الأسباب التي تتشارك فيها الأزمات لحظة حدوثها ومن هذه الأسباب ما ذكره (اللامي والعيساوي،2015):

1. **سوء الفهم**: ويقصد بها العملية الخاطئة لفهم المعلومة المتعلقة بالأزمة سواء كانت معلومات مبتورة أو أن تسرع في إصدار حكم أو قرار قبل التحقق ويمكن أن يحدث هذا الامر نتيجة القلق أو التوتر أو لرؤية النتيجة بشكل عاجل.
2. **سوء الإدراك:** الإدراك بمعنى استيعاب المعلومات والحكم التقديري عليها، والسوء في الإدراك ربما ينتج من التشويش الطبيعي لدى متخذي القرار أو حتى التشويش المتعمد من الجهات الدافعة بالأزمة مما يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرار وتفاقم الأزمة.
3. **سوء التقدير والتقييم:** ينشأ سوء التقدير من خلال جانبين أساسيين وهما الإفراط في الثقة سواء في الإمكانيات أو العتاد أو العنصر البشري وإلى سوء تقدير الجانب الآخر من الأزمة ومدى قوته.
4. **الإدارة العشوائية**: وهي الإدارة التي تدار عن طريق أهواء وعقليات لا تؤمن بالطرق العلمية وأساسيات الإدارة، حيث تتصف هذه الإدارات بمجموعة من الصفات منها: إهمال التخطيط، سيطرة النظرة الأحادية، عدم وجود تنسيق لتوجيه الأوامر، لا توجد رقابة للوقاية والعلاج.
5. **الرغبة في الابتزاز:** وتأتي هنا جماعات الضغط والمصالح لجني المكاسب من خلال خلق أزمات متتالية لإجبار متخذي القرار القبول بضغطهم والانصياع لهم.
6. **اليأس:** وهو جانب نفسي يؤثر على متخذي القرار ويؤدي إلى الإحباط وبالتالي يفقده الرغبة بالتطوير ويستسلم للمعطيات والأحداث التي تجري بدون أي تدخل منه.
7. **الإشاعات**: حيث تعتبر أهم مصدر من مصادر الأزمات، حيث تكون في العادة معلومات خاطئة أو كاذبة يتم نشرها بتوقيت معين ولدى فئة معينة بغرض تفجر أزمة.
8. **الأخطاء البشرية:** الأخطاء تنتج من عدم كفاءة أصحاب القرار لاتخاذ قرار بثقة واقتدار، بالإضافة إلى إهمال التدريب الذي هو المحرك والمحفز الرئيسي للموظف ومتخذي القرار.
9. **استعراض القوة:** يمارس من قبل الكيانات الكبيرة ضد الكيانات الصغيرة، باستغلال للمواقف والظروف للتأثير عليهم.
10. **تعارض الأهداف:** وخاصة إذا كانت هناك أزمة تجمع عدد كبير من الأطراف ويسعى كل واحد بدورة للتقليل من آثارها ولو كان على حساب الآخر.

مراحل إدارة الأزمات:

تمر الأزمات عادة بعدد من المراحل ولكن اختلف الباحثون حول ماهية الإدارة المناسبة للأزمة وذلك من خلال كيفية إدارتها بالطريقة الصحيحة، قام عدد من الباحثين بتصنيف طريقة إدارة الأزمة إلى خمسة مراحل (السبعاوي ويوسف وعوض،2018)

1. **اكتشاف الإشارات المبكرة:** وهي المرحلة التي تحدث فيها إشارات معينة تنبئ بحدوث أزمة، وترتفع نسبة حدوث الأزمة من عدمها إذا لم يوجه الاهتمام الكافي في هذه المرحلة لهذه الإشارات، حيث أن هذه المرحلة لا توجد فيها خسائر واضحة ولكن هذه المرحلة تعلب دورا هاما في تشخيص المشكلة وتوقع حجمها.

2. **الاستعداد**: تتطلب هذه المرحلة الاستعداد الكامل من أدوات ووسائل وأجهزة وأساليب وتدريب لكل العاملين للتعامل مع الأزمة، بالإضافة إلى العمل على جمع الحقائق المتاحة من مصادرها الرسمية. وتتلخص المرحلة بشكل عام في تحليل مواطن القوة والضعف.
3. **الاحتواء**: وهي المرحلة التي تقوم فيها المؤسسات والمنظمات بتنفيذ الخطط للمواجهة الفعلية للأزمة والحد من الآثار المترتبة عليها ومنع انتشارها على نطاقات واسعة، بالإضافة إلى تقدير الخسائر الناجمة عن الأزمة واحتوائها والقيام بتنفيذ الأنشطة والحلول المناسبة لعلاج آثارها.
4. **استعادة النشاط**: وهي المرحلة التي يكون فيها استعادة الأنشطة وتشكيل فرق العمل الخاصة بإعادة البناء وإعداد خطط طويلة أو قصيرة الأمد لاستعادة النشاط.
5. **التعلم**: وهي المرحلة التي توثق فيها الدروس الخاصة للاستفادة من الأزمة وتحسين ما تم إنجازه والبناء عليه، بالإضافة إلى وضع خطط مناسبة للتعامل مع الأزمة أو الأزمات بشكل عام متى ما حدثت. تتضمن هذه المرحلة أيضا عقد لقاءات وورش وندوات حوارية لإعادة التقييم للخطط والبرامج واقتراح خطط طويلة الأمد لتدريب العاملين في المؤسسات أو المجتمع للتعامل مع الأزمة من نفس النوع او أي أزمة أخرى.

الأثار الاجتماعية والاقتصادية للأزمات:

الآثار الاجتماعية:

في فترة حدوث الأزمات تمت ملاحظة انخفاض كبير في المعايير الاجتماعية وضعف في سطوة القيم التي كان الفرد يتمتع بها قبل حدوث الأزمة وخلال مسيرته الحياتية ككل منذ بداية نشأته، حيث لاحظ الباحثون أنه عند حدوث الأزمات يرتفع مستوى غياب الرادع الاجتماعي وذلك من خلال انتشار مظاهر الرعب الاجتماعي والذي ينتشر بسرعة دون الالتفات إلى الضوابط الأخلاقية والاجتماعية المعتادة، وعادة ما يعول على هذه المرحلة انتشار السلوك الأناني وغياب التفكير بالمصلحة العامة، حين يطغى السلوك الفردي المتسم بالأنانية المتمتع بالانتفاع الفردي، دون أي لجوء إلى عمليات التخطيط وبدون الأخذ باعتبارات المصلحة العامة.

تؤثر الأزمات عند حدوثها على الحياة المجتمعية باختلاف صورها حيث تتسبب هذه الأزمات عند حدوثها بتفشي عدد من ظواهر الانحراف والسلوكيات الغير سوية وذلك بسبب اختلال الطوق الأمني وزوال الموانع الأمنية بالإضافة إلى تأثيرها على الهرم السكاني المكوِن للمجتمع وذلك من خلال ارتفاع عدد الأرامل والمطلقات والأيتام في الأسر مما ينتج عنه مشاكل في الحياة الاجتماعية من الصعب علاجها، إذ لا يخفى على أحد مدى الارتباط الوثيق بين النشاط المجتمعي وانتشار الأمن في المجتمع، حيث تقوم الأزمة بالتأثير المباشر على الحياة الاجتماعية للمجتمع والأفراد على حد سواء وعندها نلاحظ التغيرات السلوكية التي تطغى على عملية التكيف المجتمعي. ذكر التهامي (2008) أهم الآثار التي تسببها الأزمات على الحياة الاجتماعية ضمن إطار المجتمع المنكوب:

- التأثير المباشر على مستوى معيشة الفرد ضمن نطاق الأسرة وذلك من خلال فقدان المعيل الأساسي للأسرة.
- الرغبة في إشباع الحاجة إلى الأمن والأمان في ظل غياب الشعور بالأمان المجتمعي.
- انتشار الاستهتار وعدم المبالاة فيما يتعلق بالشؤون العامة وفقدان الأمل في الحصول على حياة أفضل.
- توقف سوق العمل بشكل جزئي أو كلي مما يساهم في انتشار البطالة.
- ارتفاع مستوى الشعور بالتشتت الاجتماعي بسبب تنقل معيل الأسرة بشكل دائم ما بين مناطق الأزمة.
- إصابة عدد من أفراد المجتمع بما يسمى بالرهاب الاجتماعي وتفشيه بشكل كبير بين الأفراد خلال فترة الأزمات.
- ارتفاع مستوى الانحراف الاجتماعي بصوره المختلفة ما بين الأفراد.

- انخفاض القدرة على التأقلم مع الذات البشرية والأشخاص والبيئة المحيطة بالفرد.

لا تقتصر عملية حدوث الأزمات على الآثار السلبية لها بل لاحظ الباحثون وجود جانب مشرق لها، تجلى هذا الجانب من خلال ترابط الجهود وتكاتفها من أجل العمل على إعادة الحياة إلى ما كانت عليه قبل حدوث الأزمة، هذا بالإضافة إلى العمل على التخلص السريع من الآثار التي ترتبت عليها. كما لاحظ الباحثون أيضا أن كثيرا من الأزمات تقوم بتوليد روح التعاون وتعزز من أهمية عملية التكاتف والتعاضد ونبذ الخلافات وبالتالي تحقيق التكافل المجتمعي.

ومن الناحية الاجتماعية، التي يشكل الفرد أحد أهم عناصرها، تلعب الأزمات دورا في التأثير على الصحة النفسية للفرد وذلك من خلال تقبله للوضع وكيفية تعامله مع الوضع الجديد ومدى تأقلمه معها، أحيانا ما تكون ردة الفعل غريبة أو مخيفة وأحيانا تكون صادمة ومع ذلك فهي تؤثر بشكل كبير على حياة الناس والمجتمع، فغالبا ما يتم استيعاب الصدمة على المدى القصير وبالتالي تختلف عملية مواجهته حيث تزيد الحاجة في هذه المرحلة إلى رفع مستوى شعور الناس بالأمان حتى يتمكنوا من السيطرة على الوضع الجديد و التعامل معه بطريقة صحيحة.

من الآثار الاجتماعية أيضا هناك الأثار النفسية؛ حيث أن الاضطرابات العقلية والنفسية جراء التباعد الاجتماعي له التأثير العميق على المجتمع وذلك بسبب ما اعتاد عليه المجتمع من ترابط اجتماعي وتفاعلات متبادلة بينهم، وأيضا الأخبار المزعجة باستمرار والشائعات غير الصحيحة التي قد تؤدي لأمراض نفسية وعقلية لبعض الحالات البشرية في المجتمع (Singh,2020)

الآثار الاقتصادية:

تلعب الأزمات دورا مهما وكبيرا على الحياة الاقتصادية سواء أكان على حياة الفرد أو المجتمع حيث تقوم الأزمة بالتأثير المباشر على قدرة البلاد الاقتصادية وكيفية التعامل مع عمليات الاستيراد والتصدير وأيضا على سعر صرف عملة البلد المتضرر، بالإضافة إلى لعبها دورا كبيرا في عملية الفرد الشرائية والتي تؤثر على الحركة الاقتصادية للبلد بشكل عام، وتتجلى أبرز الآثار الاقتصادية للأزمات بالنقاط التالية (الفرا،2020):

- انخفاض الطلب على المنتجات والسلع الاستهلاكية: حيث يلاحظ خلال فترة الأزمات قلة الطلب على المنتجات وذلك بسبب تأثير الأزمة المباشر على دخل الفرد مما يساهم في ضعف قوته الشرائية.
- ارتفاع سعر المنتجات واحتكار التجار لبعض السلع الأساسية: حيث يعول على الأزمة رفع مستوى الشجع عند بعض التجار والرغبة في استغلال الفرص لدى البعض من أجل تحقيق الثراء وبالتالي ارتفاع سعر المنتجات والتحكم في وجودها بالسوق بطريقة تفوق قدرة الفرد.
- انكماش حجم السوق اقتصاديا: بحيث تصبح الدولة غير قادرة على التوسع في الأسواق التجارية، وانخفاض الدخل العام للدولة بسبب قصور عملية التوسع وضعفها وانخفاض عملية الاستيراد والتصدير وبالتالي تكدس المنتجات.
- انخفاض مستوى الائتمان: عادة ما تنخفض القيمة الائتمانية للبضائع بفعل الأزمات بحيث تضعف عملية تبادل المنتجات ما بين الأقاليم والمدن مما يضعف العملية الشرائية ويجعل قدرة المؤسسة ضعيفة إلى شبه معدومة في القيام بعمليتي الاستيراد والتصدير مما سينعكس على حجم المشتريات وقدرة الفرد الشرائية التي يقوم بها عادة.
- التذبذب في سعر العملات: غالبا ما تؤثر الأزمة على قوة عملة البلد المتضرر بسبب ارتباط سعر العملات بعمليتي الاستيراد والتصدير فعند حدوث أية أزمة مهما كان نوعها فإنها تؤثر بالدرجة الأولى على العمليات التجارية مما يؤثر على سعر العملة في البلد المتضرر وعادة ما تتعلق قوة العملة بمدى قوتها الشرائية والمكانية في سوق صرف العملات.
- ارتفاع مستوى عمليات النصب والاحتيال ما بين الأفراد.

- تسريح العاملين في عدد من المؤسسات بسب ضعف الإقبال على منتجاتها من قبل الأفراد.

جائحة كورونا (Covid-19)

كورونا (Covid-19)

وضعت منظمة الصحة العالمية مبادئ توجيهية لتصنيف انتقال العدوى وتعريفات محددة للمراقبة من أجل إعلام الجمهور والبلدان لاعتمادها لتحديد الحالات بحيث تلتزم البلدان والمناطق بالإبلاغ عن الحالات (منظمة الصحة العالمية، 2020):

- **الانتقال المجتمعي** عندما يكون هناك عدم قدرة على تتبع سلسلة العدوى أو عن طريق زيادة عدد الاختبارات المخبرية الإيجابية، حيث يتم تحديد انتقال العدوى المحلية عندما تكون مواقع مصدر العدوى داخل منطقة الإبلاغ، بينما تكون الحالة المستوردة فقط عندما تنتقل العدوى لجميع الحالات من خارج منطقة الإبلاغ.
- **قيد البحث** هو عندما لم يتم تحديد نوع انتقال العدوى بعد لأي حالة، ويكون انتقال العدوى المتقطع عندما يتم الإبلاغ عن انقطاع انتقال العدوى.
- **الحالة المشتبه بها** هي الشخص الذي يعاني من أعراض تنفسية حادة بما في ذلك الحمى وعلامة واحدة من أعراض الجهاز التنفسي مثل السعال أو ضيق التنفس، وتاريخ في السفر أو الإقامة في منطقة أبلغت عن الإصابة في فترة (14) يومًا قبل ظهور الأعراض، أو هو شخص لديه أعراض تنفسية وتاريخ اتصال مع حالة مؤكدة أو محتملة في فترة (14) يومًا قبل ظهور الأعراض.
- **الحالة المحتملة** هي حالة مشتبه بها مع اختبار مخبري مشكوك فيه للفيروس، أو حالة مشتبه فيها ولكن لا يمكن إجراء الاختبار المختبري لها لسبب آخر.
- **الحالة المؤكدة** هو تأكيد الاختبار المختبري للفيروس بغض النظر عن الأعراض الطبية.
- **فترة الحضانة** وهي المدة من الإصابة بالفيروس لحين بدء ظهور الأعراض، وتكون ما بين يوم واحد إلى (14) يوم.
- **الشخص المخالِط** هو الشخص الذي قام بالاتصال المباشر مع حالة محتملة أو مؤكدة على مسافة متر وفي وقت يزيد عن (15) دقيقة خلال يومين قبل بداية الأعراض و(14) يومًا بعد بداية الأعراض، وهناك تعريف آخر للمخالطة حيث يعتبر هو الاتصال الجسدي المباشر مع حالة محتملة أو مؤكدة خلال يومين قبل بداية الأعراض و(14) يومًا بعد الأعراض.

قد يصاب بعض الناس بالعدوى بدون ظهور أي أعراض ونسبة كبيرة حوالي (80%) منهم يتعافى من المرض بدون تناول علاج، وتشتد حدة المرض بين الأشخاص بمعدل شخص واحد من بين ستة أشخاص (الأونروا, 2020)، بالإضافة إلى أن من أكثر الناس عرضة لخطر الإصابة بهذا المرض هم المسنين والأشخاص المصابين بالأمراض المزمنة كالسكري والقلب وبنسبة صغيرة لدى الأطفال، ولكن يمكن معالجة فقط أعراض المرض (بيندير, 2020).

لا يوجد لقاح ضد هذا الفيروس تم اعتماده رسميا إلى تاريخ الانتهاء من كتابة هذه الدراسة، مع إن التجارب المخبرية والتطوير في مجموعة كبيرة من المختبرات حول العالم ماضية وبوتيرة متسارعة مع الإعلانات المتتالية عن انتهاء التجارب في مراحلها الأولى والثانية.

استحدثت منظمة الصحة العالمية استراتيجيات عامة واجتماعية مختلفة يجب اتباعها من أجل إبطاء أو وقف انتشار الفايروس وهذه التدابير هي خطوات شخصية وبيئية تشمل الكشف عن الحالات وعزلها وتتبع المخالطة والحجر الصحي وتشجيع التباعد الاجتماعي بين المجموعات على المستويين الوطني والدولي، وتهدف هذه الخطوات إلى إبطاء انتشار المرض من خلال وقف سلاسل نشر المرض ووقف حدوث حالات جديدة، وتشمل

التدابير الأخرى وجود بيئة عمل مرنة مثل التعليم والعمل عن بعد، بالإضافة إلى إغلاق المرافق غير الحيوية وحماية السكان الضعفاء وتدابير البقاء في المنزل.

وتعتبر سلطنة عمان من إحدى الدول التي تأثرت بهذه الجائحة المرضية ولقد اعلنت وزارة الصحة عن تسجيل أولى الحالات بمرض كورونا بتاريخ (25\2\2020) نتيجة السفر لجمهورية إيران وتم تسجيل أول حالة وفاة بتاريخ (1\4\2020) لمريض يبلغ من العمر 27 سنه (وزارة الصحة سلطنة عمان،2020).

الآثار على المستوى الاقتصادي:

تسببت أزمة كورونا بخسائر عالمية تجاوزت (50) مليار دولار، ومع استمرارها وظهور تقارير من مختلف دول العالم تشير إلى أن الخسائر الإجمالية يتوقع أن تتجاوز (2) ترليون دولار. وقلة الطلب العالمي على النفط وانعكاس ذاك على المستثمرين في مختلف القطاعات الحيوية في أغلب دول العالم، بالإضافة إلى تراجع كبير في سوق البضائع الصيني وتقييد الحركة بين الدول وخاصة للسياحة. كل ذلك أدى إلى انتكاسة عالمية تشبه إلى حد كبير الركود الاقتصادي لعام (2008) والذي لم يتعاف العالم من تبعاته بعد، ومراكز بحثية اقتصادية كثيرة حول العالم تراجعوا عن توقعاتهم الاقتصادية للعام (2020) بتقليل نسبة النمو المتوقعة في الاقتصاديات إلى أقل معدلاتها (اليوانسة،2020).

كل هذه التطورات أدت إلى تأثر كافة قطاعات الدول اقتصاديا وتأثر الأفراد بشكل مباشر إما من خلال تسريحهم من وظائفهم وإما من خلال ضعف القوة الشرائية للأفراد وإغلاق بعض الأنشطة التجارية، الأمر الذي أثر سلبا على مستوى الدخل للفرد والأسر والذي أدى إلى ظهور حالات من الأسر المحتاجة والأفراد الذين انقطع مصدر دخلهم، بالإضافة إلى العمالة الوافدة التي تم إيقاف أنشطتهم الاقتصادية، التي كانت تمثل مصدر دخل أساسي لهم، وأدى بهم الأمر إما للمغادرة إلى دولهم أو انتظار تحسن الأحوال.

العمل التطوعي:

يعتبر العمل التطوعي من أهم الأعمال التي تساهم في تنمية المجتمع والنهوض به ولقد حظي العمل التطوعي باهتمام كبير على المستوى العالمي حيث صدر فيه عدد من المواثيق الدولية مثل البرنامج الذي طرحته الأمم المتحدة في العام (1976) بمسمى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي كما أطلقت في العام (1986) برنامج متطوعي الأمم المتحدة بالإضافة إلى قيام الجمعية العامة للأمم المتحدة بإقرار برنامج متطوعي الأمم المتحدة للعام (1971) وإقرار الخامس من ديسمبر يوما عالميا للتطوع وتم اعتماد العام (2001) عاما دوليا للتطوع (عباس،2019).

عرف العمل التطوعي على أنه أي عمل إنساني يقوم به الفرد عاكسا رغبته في تقديم خدمة ما للمتضررين مما يساهم في تحسين مستوى وضعهم، حيث يكون التطوع إما بالجهد أو المال أو الوقت أو المعرفة ويكون العمل نابعا من الرغبة الداخلية للفرد منطلقا من إحساسه بالمسؤولية تجاه أخيه الإنسان وتجاه مجتمعه الذي ينتمي إليه دون انتظار أي مقابل لقاء هذا العمل، حيث إن هذا العمل يكون إما فرديا أو جماعيا (التمامي،2018).

من خلال ما سبق من تعريفات نستطيع القول بأن العمل التطوعي هو:

- عمل إنساني يقوم به الفرد بمحض إرادته دون انتظار أي مقابل مادي له.
- يمكن للمتطوع أن يكون ذكرا أو أنثى ومن أي جنسية أو ديانة.
- العمل التطوعي لابد أن يكون نابعا من الإرادة المحضة للفرد في تقديم الأفضل لمجتمعه.

أشكال العمل التطوعي:

هناك شكلين من أشكال العمل التطوعي وهو التطوع الفردي والتطوع الجماعي المؤسسي، حيث أن التطوع الفردي يدل على سلوك يمارسه الفرد من نفسه بدون توجيه أو انتظار أجرة من أحد، أما الجماعي المؤسسي فيكون عن طريق مجموعة من الأفراد اجتمعوا على فكرة واحدة أو هدف ويريدون تحقيقه وتضمهم مؤسسة تطوعية مستقلة إما جمعية نفع عام أو فريق تطوعي ويعملون وفق نظام محدد ومتفق عليه (حنانيا، 2010)

أهداف العمل التطوعي:

تتلخص أهداف العمل التطوعي بمجموعة من النقاط منها ما هو خاص بالمجتمع ومنها ما هو خاص بالفرد المتطوع ومنها ما هو خاص بالمؤسسة التطوعية، وقد لخصها (حنانيا،2010) كالتالي:

- يساعد على تماسك المجتمع وتخفيف المشكلات الاجتماعية.
- زيادة رضا أفراد المجتمع وإشباع حاجاتهم.
- التوعية بالظروف الواقعية التي يعيشونها.
- التفاف المتطوعين حول أهداف مجتمعية مرغوبة.
- تنمية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة.
- استثمار المتطوع لأوقاته على أكمل وجه.
- توجيه طاقات المتطوعين إلى الأعمال والأنشطة المفيدة للمجتمع.
- تساعد في تطور المتطوع واكتساب مجموعة من الخبرات الاجتماعية والمهارات والمعارف الأساسية التي يحتاجها في حياته.
- يقوي شعور المتطوع على الوطنية والانتماء.

مجالات العمل التطوعي:

يعتبر العمل التطوعي ميدانا واسعا للعمل إذ يشمل جوانب للحياة بأبعادها المختلفة حيث يشعر المتطوع بأنه يلبي نداء الوطن دون انتظار أي مقابل مادي، قام عباس (2019) بذكر مجموعة من مجالات العمل التطوعي منها:

- **المجال التطوعي الاجتماعي**: ويرتكز العمل التطوعي في هذا المجال على القيام بعمل الخير منطلقا من تطبيق المبادئ الدينية المرتكزة على الإيثار ومساعدة الآخرين، وعادة ما يضم هذا المجال عددا من الأعمال مثل (رعاية شؤون المرأة، رعاية الطفولة، رعاية الأحداث، رعاية كبار السن، رعاية الأيتام ومساندة الأسر المعسرة).
- **المجال التطوعي التعليمي:** يرتكز العمل التطوعي على فتح آفاق معرفية وفكرية جديدة وتنمية المهارات الحالية للأفراد المحتاجين ويتضمن هذا المجال عدد من البرامج مثل (برامج محو الأمية، برامج صعوبات التعلم، وتقديم المعونة التعليمية للمتأخرين دراسيا).
- **المجال التطوعي الصحي:** ويتم التركيز في العمل التطوعي هنا على العناية بالجوانب الصحية وذلك من خلال تأمين الحياة الصحية للمحتاجين إليها حيث يقوم الطبيب والممرض والمسعف بالتطوع من أجل المساهمة في تخفيف معاناة المرضى وتشمل هذه البرامج (رعاية المرضى صحيا، الترفيه عنهم، تقديم برامج الإرشاد الصحي، تقديم المعونة لذوي الاحتياجات الخاصة).
- **المجال التطوعي البيئي:** ويتم التركيز هنا على الاهتمام بالأعمال البيئية من أجل المحافظة على ثروات الطبيعة وإعادة بنائها من بعد حدوث الكوارث مثل (برامج الإرشاد البيئي، العناية بالشواطئ والمخلوقات البحرية، العناية بالمنتزهات ومكافحة التلوث).
- **المجال التطوعي في الدفاع المدني:** ويرتكز العمل التطوعي هنا من خلال المشاركة في الأعمال الإغاثية ومساعدة رجال الإطفاء والإسعاف والتخفيف من معاناة المتضررين.

الدراسات السابقة:

1. دراسة اكسي وآخرون (Xie et.al,2020) حيث تطرقوا في دراستهم حول الأزمات الصحية واعتبروا أنها أيضا أزمة معلومات، وركزوا في دراستهم إلى انتشار وباء الفيروس التاجي كورونا (covid-19) وما صاحبه

من تدفق المعلومات والشائعات، وهدفت الدراسة إلى توضيح دور علم المعلومات أثناء الأزمات العالمية وكيف يمكن أن يؤثر على تحديد سبل تدفق المعلومات إلى الأفراد والمجتمع وصناع القرار. وشدد البحث على أهمية خضوع المعلومات المتداولة إلى الرقابة لكي لا تكون هناك معلومات مضللة، وفند البحث موضوع دور علم المعلومات في محو الأمية الصحية وخاصة الإلكترونية منها، وتوصل البحث إلى أهمية دور المتطوعين في الوقوف إلى جانب المجتمع الأقل اطلاعا واطلاعهم على المعلومات الدقيقة ومحو الأمية الرقمية الصحية في حال الأزمات الصحية وغيرها من الأزمات المختلفة، كما أوصى البحث بمجموعة من التوصيات من أهمها إنشاء آلية واضحة محددة لنشر المعلومات على مختلف القنوات بإشراف مباشر من متخصصين في علم المعلومات، والاستفادة من المتطوعين المطلعين والخبراء في الجوانب المختلفة للمساعدة في ذلك وفق نظام محدد وواضح للجميع.

2. (عتيق، 2013) هدف البحث إلى تركيز الاهتمام بالإطار المفاهيمي للأزمات من ناحية فكرة أن الأزمة عبارة عن تحول استراتيجي يجب أن ينقل المؤسسات والمجتمعات والدول إلى الأفضل، وركز البحث على أهمية ربط الأزمات ببعضها البعض ومعرفة أوجه التشابه في أسبابها مثل الأزمة الإعلامية والمعلوماتية والنفسية وخاصة التي يتعامل الإنسان معها بإدارة منظمة واعية، وأوصت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من الخطوات ينبغي لقائد المؤسسة أو الفريق القيام بها من بينها التدريب على إدارة الأزمات والتعامل مع الشائعات والعمل على تكثيف الجهود بشكل مستدام لمعرفة كيفية التصرف في الأزمات والكوارث إذا ما حدثت، وركزت التوصيات على الجانب الإعلامي باعتباره البوابة الأولى لنشر الأخبار حول الأزمة وتجاوب المجتمع اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا معها.

3.دراسة (Poole et.al,2020) جاءت من منطلق الأزمات الإنسانية المعقدة واستجابتها للأزمات الصحية في بعض الدول ذات المستوى المعيشي المتدني، على اعتبار (covid-19) أحدث أزمة صحية في (2020)، وأورد البحث مجموعة من الأحداث التاريخية حيث تعرضت جمهورية اليمن مؤخرا لوباء الكوليرا وجمهورية الكونغو الديمقراطية لوباء الايبولا، وقد كانت استجابتهم لهذه الأوبئة في ظل الأزمات الإنسانية المعقدة تحديا صحيا عالميا. تطرق البحث أيضا إلى التعريف بالوباء الجديد (covid-19) حيث ذكر البحث أنه من الفيروسات سريعة الانتشار ويشكل خطرا على تلك الفئة من الناس التي تعاني من فقر في البنية التحتية وقلة الدعم الصحي بالتالي تكون استجابتها للوباء جدا ضعيفة في هذه الظروف، وتطرق البحث إلى أن الفئة الأكثر عرضة للمرض هم السكان المتضررين من الأزمات الإنسانية وذلك بسبب النزوح وسوء التغذية والسكن المزدحم وعدم كفاية المياه وأدوات النظافة مما قد يؤثر ذلك سلبا على استيعاب المؤسسات الصحية للكم الهائل من المتضررين جراء المرض بسبب قلة المرافق الصحية والضغط الكبير على الكادر الطبي، وخلص البحث إلى أهمية الدور الكبير لسلطات الصحة العامة في هذه الأزمات في الحد من انتشار الفيروس لمنع انتقال العدوى والتقليل من تأثيره على السكان المتضررين من الأزمات الإنسانية من خلال الخطط والبرامج الأساسية.

4. دراسة (Karan,2020) تناقش الدراسة الاستجابة لأزمات الصحة العامة العالمية حيث لوحظ أن العديد من الأوبئة مثل الايبولا والإنفلونزا انتشرت في العالم بشكل كبير نتيجة لعالمية الترابط الذي سمح للفيروسات بالانتقال من منطقة إلى أخرى في فترة زمنية قصيرة. ولأن الأوبئة معقدة للغاية وتتطلب استجابات من تخصصات مختلفة كالطب والإنثروبولوجيا والأحياء لفهم وعلاج هذه الفيروسات، حيث ذكرت الدراسة أن الحاجة لرعاية الصحة النفسية تتزايد في فترات الأزمات الاقتصادية وتزيد الحاجة إلى الرعاية والعلاج علاوة على ذلك العواقب الوخيمة على الأفراد والمجتمع، حيث أشارت نتائج البحث أن الأزمات الاقتصادية تكون مرتبطة بزيادة المساعدة العامة المطلوبة لمشاكل الصحة العقلية على وجه التحديد وسبب رئيسي في السلوك الانتحاري، وتشير أيضا أنها ترتبط بارتفاع استخدام العقاقير التي تستلزم وصفة طبية وزيادة في دخول المستشفيات للاضطرابات النفسية، وذكرت الدراسة أيضا أن الأزمات الاقتصادية تؤثر على الصحة العقلية إما عن طريق زيادة عوامل الخطر مثل البطالة والمديونية وفقدان الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو عن طريق إضعاف عوامل الحماية مثل الأمن الوظيفي.

المناهج والأدوات المستخدمة:

منهجية البحث هو المنهج الوصفي المسحي من خلال مجموعة من الأدوات الرئيسية والتي بنيت على أساس أن الفئة المستهدفة هي الجمعيات والفرق التطوعية في سلطنة عمان. الأداة المستخدمة هي المقابلة عن بعد حيث تم إعداد الأسئلة وعرضها على مجموعة من الخبرات من الجمعيات والفرق التطوعية للتعليق عليها والتعديل عليها، بالإضافة إلى أداة المسح لمحتوى النشر للجمعيات والفرق التطوعية من خلال مواقعها على الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي الخاص بها.

عينة البحث:

مجتمع الدراسة هو جميع الجمعيات والفرق التطوعية بالسلطنة المسجلة لدى قاعدة بيانات اللجنة الوطنية للشباب ووزارة التنمية الاجتماعية، وتم اختيار عينة عشوائية من الجمعيات والفرق التطوعية، حيث أن عدد الجمعيات والفرق التطوعية الداخلة في أداة المسح (46) بين جمعيات وفرق تطوعية. أما عدد الجمعيات والفرق التطوعية الداخلة في أداة المقابلة فكانت عشر جمعيات وفرق تطوعية تم اختيارهم بشكل قصدي من خلال نتائج عمليات المسح، حيث تم الاختيار من الجمعيات والفرق التطوعية النشطة مع بداية الأزمة والجمعيات والفرق التطوعية غير النشطة بالإضافة إلى التنويع في المجالات بين الخيري والثقافي والاجتماعي والشبابي وذوي الإعاقة.

نتائج الدراسة:

ركزت عمليات المسح والمقابلات على مجموعة من الأسئلة والمعلومات التي توضح استجابة الجمعيات والفرق التطوعية لأزمة انتشار فايروس كورونا والأدوار والأنشطة التي قاموا بها لتقليل الآثار الاجتماعية والاقتصادية على المجتمع، حيث أن أقدم الجمعيات والفرق التطوعية التي شملتها الدراسة كان بداية أنشطتها في العام (1993) وأحدثها في العام (2019)، بالإضافة إلى أن الجمعيات والفرق التطوعية التي شملتها المقابلات جميعها قائمة بأعضائها وإداراتها.

أولا: إجابة السؤال الأول: ما دور المتطوعين في التقليل من الآثار الاقتصادية والاجتماعية للأزمات في المجتمع العُماني؟

جاءت النتائج كما في جدول (1) التي حصل عليها الباحثون من حيث تحديد الجمعيات والفرق التطوعية للفئة المستهدفة والتي تعمل عليها ودورها في تقديم الخدمات الأساسية لها.

الجدول (1): نسب الفئات المستهدفة

الفئة المستهدفة	النسبة
كافة فئات المجتمع	%58
فئة الأسر المعسرة والأيتام	%15
الأطفال	%2
الشباب	%4
ذوي الإعاقة	%13
كبار السن	%4
أندية الجاليات	%2
التبرع بالدم	%2

أظهرت النتائج أن عدد كبير من الجمعيات والفرق التطوعية العاملة في السلطنة لا تركز على فئة واحدة وإنما على عدد من الفئات، حيث وجد الباحثون أن عدم التركيز على فئة واحدة أو فئتين أظهر عدم تخصصية في الفئة المستهدفة التي تتعامل معها الجمعية او الفريق، الأمر الذي ينادي به الجميع لتنظيم العمل التطوعي لتجنب تشتيت الجهود المبذولة للتعامل مع الأزمة. وعلى خلاف ذلك ظهر أيضا أن هناك دور مميز لبعض الجمعيات والفرق التطوعية التي توجهت لتوسيع قاعدة الفئات المستهدفة استجابة للأزمة، حيث أن بعض الجمعيات والفرق التطوعية كانت تستهدف فئة معينة كالأطفال أو الأرامل أو الأيتام أو ذوي الإعاقة واتجهت إلى توسيع

الفئات استجابة للأزمة، بالإضافة إلى أن بعض الجمعيات والفرق التطوعية استمروا في دعم جميع فئات المجتمع لكون الفريق أو الجمعية تأسس على ذلك.

جدول (2) الجمعيات والفرق التطوعية ودورها في تطوير أنشطتها أو تغييرها حسب الأزمة

التغيير	النسبة
الجمعيات والفرق التطوعية التي تطور أداء أنشطتها بشكل واضح	%54
الجمعيات والفرق التطوعية التي قللت أنشطها بشكل واضح	%26
الجمعيات والفرق التطوعية التي بقيت على أنشطتها بدون تغيير	%13
الجمعيات والفرق التطوعية التي تغير نشاطها بالكامل	%7

أظهرت النتائج أن هناك تطور في أداء بعض الجمعيات والفرق التطوعية من ناحية إضافة أنشطة أخرى أو إضافة مجالات أخرى تساعد الجمعية أو الفريق في أداء دوره ومهامه المختلفة استجابة للأزمة، حيث أظهرت النتائج أن هناك إضافة لعنصر التوعية في أغلب الفرق التي شملها المسح إلى جانب الانتقال إلى التطبيقات الإلكترونية والنشر عن بعد لجميع الفعاليات التي يقومون بها، كما توجهت الفرق والجمعيات إلى عقد الاجتماعات والمناقشات وتقديم الاستشارات والتواصل مع الجمهور عن بعد. أما بخصوص الجمعيات والفرق التطوعية التي قللت أنشطها بشكل واضح، أظهرت النتائج أن أغلبها اكتفى بالجانب التوعوي، وأشارت النتائج إلى أن هذه الفرق أغلبها كانت فرق ميدانية أي أن الأنشطة التي يقومون بها ميدانية ولا يمكن القيام بها عن بعد وتشابه في النسبة الجمعيات والفرق التطوعية التي تغير نشاطها بالكامل. أما الجمعيات والفرق التطوعية التي أبقت على أنشطتها بدون تغيير سواء المجالات أو الفئات المستهدفة أو جغرافية النشاط أظهرت النتائج أن هذه الجمعيات والفرق التطوعية أنشطتها خيرية وتستهدف فئات محددة وبالتالي استمرت على أنشطتها على أرض الواقع مع اتخاذ الاحتياطات الوقائية المناسبة.

أظهرت النتائج أيضا أن هناك بعض الجمعيات والفرق التي توقف النشر في صفحاتهم مع أنها كانت نشيطة قبل الأزمة حيث أن بعضها توقف عن النشر لأن النشر في أغلب الأحيان يعتمد على المسؤول الإعلامي والذي يقوم بإدارة مواقع التواصل، بالإضافة إلى أن هناك أيضا بعض الأخبار لم تنشر ويغلب عليها طابع الأنشطة الخيرية والإغاثية الطارئة المرتبطة بتوزيع المساعدات للأسر والمتضررين بالإضافة إلى المشاريع المستقبلية والتي لم تنشر أخبارها إلى حين الانتهاء من إعدادها.

جدول (3) توزع الجمعيات والفرق إلى المجالات المختلفة للتقليل من آثار الأزمة على المجتمع.

التوجه	**النسبة**
الجمعيات والفرق التطوعية ذات التوجه الاجتماعي	%67
الجمعيات والفرق التطوعية ذات التوجه الصحي	%9
الجمعيات والفرق التطوعية التي لها توجهات متعددة	%11
الجمعيات والفرق التطوعية التي لم يتضح توجههم بشكل	%11

واضح	
الجمعيات والفرق التطوعية التي تعمل في الجانب الإنساني خارج السلطنة	2 %

تنوعت أنشطة الجمعيات والفرق التطوعية وتوجهاتها طبقا لأهدافها المتعددة والتي أسست وبنيت عليها وفق الاحتياج المجتمعي سواء لعلاج مشكلة قائمة أو تطوير حل أو استثمار طاقات. وكحال جميع من تأثر في هذه الأزمة فإن الجمعيات والفرق التطوعية تأثرت أنشطتها وتخصصها الرئيسي، حيث أظهرت النتائج تنوعا وتغييرا في أنشطة الجمعيات والفرق التطوعية والمجال ونوعية الأنشطة التي تقوم بها، حيث أظهرت النتائج ان النسبة الأكبر من الجمعيات والفرق التطوعية توجههم اجتماعي سواء من جهة المستهدفين او من خلال الأنشطة الاجتماعية المختلفة، كما أظهرت النتائج أيضا أن هذا التغيير أو التطوير جاء ليواكب التطورات التي صاحبت ظهور الأزمة واستمرارها من كافة النواحي. أما فيما يتعلق بالجانب الصحي فقد أظهرت النتائج أن هذا التوجه كان لرعاية المصابين أو توعية المعاقين وكبار السن أو التوعية العامة عن المرض والإجراءات الاحترازية للوقاية منه. بالإضافة إلى ان هناك مجموعة من الجمعيات والفرق التطوعية التي لها توجهات متعددة ظهرت بشكل كبير في مختلف الأنشطة والمبادرات المطروحة وقت الأزمة، وتشترك هذه النسبة مع نسبة الجمعيات والفرق التطوعية التي لم يتضح توجهها بشكل واضح في المسح. كذلك هناك مجموعة من الجمعيات والفرق التطوعية التي غيرت تخصصاتها وتوجهاتها لأسباب تتعلق بالتكيف مع الأزمة وآثارها وذلك للتكيف مع دورهم في التعامل مع الأزمة وتنفيذ الأنشطة وإضافة فئات مستهدفة تأثرت بشكل مباشر من الأزمة.

جدول (4) الجمعيات والفرق التطوعية التي استمرت والتي توقفت عن أنشطتها

النوع	النسبة
الجمعيات والفرق التطوعية التي استمرت بتقديم أنشطة	%82
الجمعيات والفرق التطوعية التي توقفت	%18

أظهرت النتائج أن الجمعيات والفرق التطوعية التي استمرت بتقديم أنشطتها المختلفة كان عن طريق تطوير هذه الأنشطة أو تغييرها على حسب الظروف والإمكانيات أو تقليلها ليبقى الفريق نشط وتبقى فعالياته مقامة على النسبة التي تبقيه متماسك. أما الجمعيات والفرق التطوعية التي توقفت توقف تام قبل الأزمة مباشرة كان لعدة أسباب حيث أظهرت النتائج أن بعض الفرق أنشطتها ميدانية ولا يمكن تقديم أنشطة خارج هذا الإطار ولها أنشطة مختلفة إلى جانب أنشطتها كحملات النظافة والعمل مع محاربي السرطان وكبار السن، بالإضافة إلى أن بعض الفرق التطوعية أُسست للمشاركة في مسابقات تطوعية وبانتهاء المسابقة أو توقفها بسبب الأزمة تم إيقاف العمل في الفريق.

أظهرت النتائج أيضا وجود أسباب أخرى مباشرة كالاختبارات أو التزام العاملين الصحيين بالعمل في الميدان يبعدهم عن العمل في الجمعية أو الفريق التطوعي، بالإضافة إلى أن النتائج أظهرت أن الجمعيات والفرق تتوقف عندما يكون هناك عدة أسباب منها:

عدم قدرة الإدارة في التكيف مع الوضع المستجد.

عدم وجود تشجيع وحافز للتغيير من البرامج المطروحة.

عدم وجود معرفة كافية للتعامل مع الأزمة.

الصراعات الداخلية في الجمعيات الفرق والمشكلات الإدارية.

الإجراءات الاحترازية.

الدعم المالي واللوجستي.

ثانيا: إجابة السؤال الثاني: ما دور المؤسسات الحكومية والخاصة تجاه الجمعيات والفرق التطوعية فيما يتعلق بالأزمات؟

جاءت النتائج على الشكل التالي:

جدول (5) الجمعيات والفرق التطوعية التي تعاونت مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص والفرق التطوعية والجمعيات

النوع	النسبة
تعاونت مع مختلف الجهات	%61
لم يكن بينها وبين أي جهة من الجهات أي تعاون	%39

أظهرت النتائج أن هناك تعاون من الجمعيات والفرق التطوعية مع مختلف الجهات الحكومية واللجنة الرئيسية المُشَكَّلة للتعامل مع الأزمة بالإضافة إلى مؤسسات القطاع الخاص والجمعيات الخيرية ومختلف الداعمين. وكان نوع التعاون مختلف حسب طبيعة عمل الفريق إما دعم إعلامي أو مادي أو معنوي أو لوجستي، وهذا التعاون سَهَّل عمل الفريق وانتشاره وأداء علمه في أصعب الظروف وخاصة الجمعيات والفرق التطوعية التي نشطت في الجانب الخيري والإغاثي في فترة الإغلاق ومنع الحركة.

أظهرت النتائج أيضا أن الجمعيات والفرق التطوعية التي لم يكن بينها وبين أي جهة من الجهات تعاون خلال هذه الفترة كان لهم نشاط وفعاليات مختلفة على الرغم من التحديات وأغلب هذه الجمعيات والفرق التطوعية أنشطتها ثقافية وتوعوية وتمت عن بعد باستخدام مختلف التطبيقات والبرامج على الإنترنت.

بالإضافة إلى أن أغلب الجمعيات والفرق التطوعية أشارت إلى أن التعاون مع المؤسسات المختلفة حكومة أو قطاع خاص أو جمعيات وفرق كان بنّاء وغلب عليه طابع الدعم المالي والميداني والمعنوي واللوجستي سواء عن طريق المعونات للفرق الخيرية أو تيسير أعمال بالنسبة للمؤسسات الحكومية أو دعم إعلامي من خلال التفاعل مع المنشورات المختلفة على وسائل التواصل الاجتماعي أو دعم تدريبي من خلال احتضان مجموعة من الأعضاء وتدريبهم.

ثالثا: إجابة السؤال الثالث: ما الاستعدادات التي يجب أن تكون عليها الجمعيات والفرق التطوعية للتعامل مع الازمات؟

هناك مجموعة من الاستعدادات يجب أن تركز عليها الجمعيات والفرق التطوعية لكي تدير الأزمة بشكل فاعل وتقوم بدورها المنوط بها للتقليل من آثارها على المجتمع حيث جاءت النتائج على الشكل التالي:

جدول (6) الجمعيات والفرق التطوعية التي خضعت للتدريب على إدارة الأزمات

النوع	النسبة
الجمعيات والفرق التطوعية التي لم تخضع للتدريب على الأزمات وإدارتها	%83

الجمعيات والفرق التطوعية التي خضعت لتدريب مسبق على الأزمات وإدارتها	%17

أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من الجمعيات والفرق التطوعية لم تخضع للتدريب على الأزمات وإدارتها، سواء قبل الأزمة أو أثناءها. بالإضافة إلى أن بعض الفرق قد خضعت لدورات متنوعة في العمل التطوعي وطرق التعامل مع الحالات الطارئة؛ كالإسعافات الأولية والتعامل مع ضغوط العمل وإدارة الأنشطة والمشاريع والبرامج التطوعية ولكن لم يخوضوا ورش متخصصة في الأزمات وطرق التعامل معها على حسب نوع الفريق ونشاطه. بالمقابل فإن الجمعيات والفرق التطوعية التي خضعت لتدريب مسبق على الأزمات وإدارتها بعضها قبل الأزمة وبعضها في الأيام الأولى للأزمة كانت استجابتهم أسرع من الفرق التي لم تتدرب، بالإضافة إلى أن بعض الجمعيات والفرق التطوعية أشارت إلى أن الأزمة لفتت الانتباه إلى أنهم ينبغي عليهم تدريب الأعضاء جميعا بدون استثناء على إدارة الأزمات من ضمن برامج تنمية الموارد البشرية في الفريق وأن أنسب طريقة لذلك هو التعاون المشترك مع المؤسسات والجمعيات التي تؤهل المتطوعين لإدارة الأزمات والتعامل معها بالإضافة إلى التأهيل والتدريب في جوانب المهارات والقدرات والمعارف.

الجدول (7): المنطقة الجغرافية التي تنشط فيها الجمعيات والفرق التطوعية

النوع	النسبة
الجمعيات والفرق التطوعية التي تنشط في مناطق محددة جغرافيا	%67
تنشط في كافة مناطق السلطنة	%33

أظهرت النتائج أن الجمعيات والفرق التطوعية التي يكون نشاطها محدد في ولاية أو محافظة يكون نشاطها مركز وذو أثر بعكس الفرق التي تنشط في ولايات كثيرة وهذا ما تم ملاحظته في بداية التعامل مع الأزمة وأثناءها مقارنة بنوع الأنشطة، علما بأن التوجيهات للجهات المسؤولة عن الفرق والجمعيات تشدد على وضع الفرق وانتشارها وتحديدها في ولاية واحدة أو محافظة وخاصة الجمعيات والفرق التطوعية، بالإضافة إلى أن الفرق أكدت على أن عملهم في ولاية معينة لا يحد نشاطهم بل يجعله مركزا وذا أثر بالإضافة إلى إمكانية التعاون مع الفرق والجمعيات في الولايات الأخرى.

الجدول (8) جدولة فترات الاستجابة للأزمة من قبل الجمعيات والفرق التطوعية

الفترة الزمنية	الاستجابات لعينة الدراسة	نوعية الاستجابة
من 1 يناير 2020م إلى 24 فبراير2020	4 استجابات	استجابات توعوية ونصائح صحية
من 25 فبراير 2020 إلى 11 مارس 2020	6 استجابات	استجابات توعية صحية وتنبيهات
من 12 مارس 2020م إلى 2 أبريل 2020	33 استجابة	استجابات اجتماعية وخيرية واقتصادية

من 2 أبريل 2020 إلى يوليو	14 استجابة	تقديم الدعم اللازم للمتأثرين بالأزمة

أظهرت النتائج أن أول الاستجابات كانت توعوية ونصائح صحية وأغلبها لا دخل لها بشكل مباشر بالأزمة وإنما من ضمن أعمال وأنشطة الفريق الاعتيادية، أما في الفترة التي حدثت فيها زيادة في عدد الإصابات وتم تصنيفه كجائحة عالمية من قبل منظمة الصحة العالمية زاد عدد الاستجابات وجميعها استجابات توعية صحية وتنبيهات في الوقاية من الفايروس والتباعد الاجتماعي، تلتها الفترة الثالثة والتي شهدت تشكيل اللجنة العليا للتعامل مع الأزمة بالإضافة إلى إغلاق الأنشطة التجارية والاقتصادية وإيقاف الدراسة في المؤسسات التعليمية كافة مع ما صاحب ذلك من تأثر كافة قطاعات الدولة، وفي هذه الفترة استجابت الجمعيات والفرق التطوعية بأنواع مختلفة من الاستجابات على حسب التخصص والمجال الذي ينشط فيه والأنشطة التي يقيمها منها الاجتماعي والخيري والاقتصادي والنفسي والإغاثي. الفترة الأخيرة تعتبر فترة استجابة متأخرة وتأخر استجابة الجمعيات والفرق التطوعية كما أشارت إليها الجمعيات والفرق التطوعية كانت لعدة أسباب حيث أن بعض الجمعيات والفرق التطوعية قاموا بدراسة الوضع القائم وطرق الاستجابة المناسبة والإمكانيات المتوفرة لديهم قبل الشروع في الأنشطة وأغلب هذه الدراسات ركزت على المتأثرين من الناحية الاقتصادية وتقديم الدعم اللازم لهم.

أشارت الجمعيات والفرق التطوعية أن هناك عدد من التحديات التي واجهتهم جراء الآثار المباشرة للأزمة أو من الآثار الجانبية التي نتجت من تأثر المجتمع خلال فترات مختلفة مما شجع الاستعداد لها بابتكار وسائل مناسبة تحد من تأثيرها، ومن هذه التحديات:

التواصل مع الفئات المستهدفة بشكل مباشر وخاصة في الجانب الخيري كون بعض الأسر كان اعتمادها الأكبر على الرواتب وبتوقف الراتب أو استقطاعه دخلت الأسرة في فئة الإعسار وبالتالي تحتاج إلى بحث ودراسة ليتم صرف المعونات لها، وتم حل هذا التحدي باختيار مجموعة من العناصر المدربة مسبقا وفق الاحتياطات الاحترازية لزيارة الفئات المستهدفة، بالإضافة إلى ابتكار أدوات إلكترونية تساعد في جمع المعلومات الضرورية.

الدعم وصعوبة الاستلام المباشر من الداعمين وتم حل هذا التحدي بالاستفادة من التطبيقات الإلكترونية للدفع عن طريق البنوك المحلية بالسلطنة.

دخلت بعض الفئات الجديدة والتي كانت الجمعيات والفرق التطوعية لا تشملها من المستهدفين ولحساسية الوضع وبالاتفاق مع المؤسسات الرسمية تم دعمهم بعد قيام الفرق بدراسة أحوالهم بشكل عاجل بالطرق المتاحة.

التحدي الأكبر كان الانتقال إلى الجانب التقني والذي شكل تحديا خاصة لذوي الإعاقة وكبار السن وكان واضحا التخوف من الحضور المباشر لورشة أو اجتماع عن بعد بطريقة البث المباشر، ولكن بالتدريب والتوعية استطاعت الجمعيات والفرق التطوعية العمل على تذليل هذا التحدي وأصبحت القناعة راسخة بسهولة الوصول إلى مختلف الأعضاء في الفريق.

بعض الفرق والجمعيات تأثر أعضاءها من الجانب النفسي ففضل بعضهم عدم العمل مع الفريق إلى أن تزول الأزمة ولكن من استمرارها وطول المدة تراجع الأعضاء وساهموا في نجاح الفعاليات والمناشط المختلفة.

الجمعيات والفرق التطوعية أغلبها لم يتلقوا تدريبا نظريا وأكاديميا عن إدارة الأزمات وإن استجابتهم للأزمة كان من خبرات عملية متراكمة للأعضاء أو أزمات سابقة كالأنواء المناخية الاستثنائية التي مرت على سلطنة عُمان وبالتالي استطاعوا في فترة قصيرة التكيف مع الوضع وبدء الأنشطة بالطرق المناسبة والاحترازية.

مجموعة من الجمعيات والفرق التطوعية لم تتعامل مع أزمة مسبقا وأزمة كورونا هي الأزمة الأولى لهم سواء كان بسبب تأسيس الفريق من فترة قريبة أو نوعية الأنشطة والمجال الذي يخدمه، ولكن مجموعة من الجمعيات والفرق التطوعية الخيرية والإغاثية عملت مع أزمات سابقة وبالتالي ساهمت في مساعدة الفرق والجمعيات على الاستعداد لتقليل الآثار.

استجابة المجتمع لأنشطة الجمعية أو الفريق كانت ضعيفة في بداية تحويل الأنشطة إلى أنشطة عن بعد ولكن ازداد العدد بشكل واضح بعد فترة وكان هناك حضور قوي في بعض الأنشطة المستحدثة والتي تقدم عن بعد، أيضا لوحظ أن هناك زيادة في عدد متابعين صفحات التواصل الاجتماعي للجمعيات والفرق التطوعية، بالإضافة إلى زيادة زيارات المواقع الإلكترونية والاستفادة من الخدمات التي توفرها مختلف الجمعيات والفرق التطوعية في السلطنة.

أشارت أيضا الجمعيات والفرق التطوعية إلى أن الاستفادة من الأزمة كان كبيرا على الرغم من الأضرار الكبيرة على الفرد والمجتمع والدولة وخاصة من الجانب الاقتصادي ومن هذه الفوائد:

كشفت الجائحة عن مجموعة من مواهب أعضاء الجمعيات والفرق التطوعية كانت مخفية ولا يعرف عنها أحد.

سرّعت الأزمة من عملية التحول الرقمي في التعاملات التي تقوم بها الجمعيات والفرق التطوعية سواء من جوانب التحويلات المالية أو من جوانب نشر الوعي الرقمي ومحو الأمية الرقمية.

توسيع دائرة المستفيدين من البرامج والدورات المقدمة، حيث وصلت الأرقام للمستفيدين من الورش والبرامج التي تقدم عن بعد إلى المئات ومن دول مختلفة.

ساعدت الجمعيات والفرق التطوعية على قياس استعدادها ومدى قدرتها للتعامل مع الأزمات في المستقبل.

ترى بعض الجمعيات والفرق التطوعية أنها بعد انتهاء هذه الأزمة سيستمر العمل في المسارين التكنولوجي عن بعد والميداني بحسب الحاجة بالإضافة إلى طرح مجموعة من البرامج التدريبية للأعضاء تناسب العمل المستقبلي في ظل التطورات المستمرة.

التوصيات:

أظهرت النتائج تنوعا كبيرا في الجمعيات والفرق التطوعية وأدوارها في التقليل من الأزمة التي سببتها الجائحة، وهنا نضع بعض التوصيات التي نرى أنه لو تم تطبيقيها في هذه الأزمة لسهل على الجمعيات والفرق التطوعية أداء عملها على أكمل وجه وبشكل فاعل للتقليل من آثار الأزمات اجتماعيا واقتصاديا على المجتمع.

تبني الحكومة والمؤسسات المعنية بقطاع الشباب والعمل التطوعي عقد ورش تخصصية تعنى بإدارة الأزمات ويتم تعميمها على جميع الجمعيات والفرق التطوعية في كافة مناطق السلطنة، ويقترح الباحثون مجموعة من العناوين المهمة والتي يجب أن تغطيها الورش الموجهة للجمعيات والفرق التطوعية، ومنها:

ورشة إدارة الأزمات.

ورشة ثقافة العمل التطوعي.

ورشة إدارة وتنفيذ المشاريع التطوعية.

ورشة استراتيجيات إدارة الفرق التطوعية.

ورشة تحليل التحديات المجتمعية والإحاطة بالقضايا الاجتماعية.

ورشة الإسعافات الأولية.

ورشة الإدارة المالية.

ورشة الإعلام الاجتماعي للجمعيات والفرق التطوعية.

ورشة إدارة المواقع ووسائل التواصل الاجتماعي.

ورشة التواصل الرقمي.

تشجيع عمليات البحث العلمي في الجمعيات والفرق التطوعية لابتكار أنسب الطرق لتذليل العقبات والتحديات، ويقترح الباحثون مجموعة من العناوين للبحث العلمي، منها:

أثر تدريب الجمعيات والفرق التطوعية على إدارة الأزمات في إدارتهم للأزمات المختلفة.

فاعلية برنامج تدريب ميداني للمتطوعين لرفع مستواهم المهاري والمعرفي.

دور الجمعيات والفرق التطوعية في تقليل المشاكل المجتمعية لذوي الإعاقة.

التخصص في الفئات المستهدفة في العمل التطوعي ودوره في تمكين الفرق التطوعية.

أثر المسابقات التطوعية في إخراج فرق تطوعية تعمل بطرق ممنهجة.

توجيه جزء من الدعم المقدم من الجهات الداعمة إلى التنمية المستدامة في الجمعيات والفرق.

فتح قنوات حوار بين الجمعيات والفرق التطوعية والتشبيك بينها.

التوعية بأهمية إنتاج مقاطع توعوية ومنشورات تراعي ذوي الإعاقات المختلفة.

عدم إغلاق التطبيقات التي تبث عن بعد بشكل متزامن عن طريق الإنترنت والتي كانت مغلقة سابقا من هيئة تنظيم الاتصالات.

الاستفادة من القدرات والإمكانيات التي تمتلكها الجمعيات والفرق التطوعية والعمل على تطويرها ودعمها لكي يكون هناك تعاون بنّاء بين هذه الجمعيات والفرق التطوعية مع القطاع الحكومي.

تشكيل كيان مركزي يتم تفعيله في الأزمات يعنى بدور الجمعيات والفرق التطوعية في الأزمات ويتم تفعيله في بداية الأزمات.

تبني استراتيجية متكاملة من الجمعيات والفرق التطوعية للتدريب وتكون بشكر مستمر.

بناء موقع إلكتروني به قاعدة بيانات جميع الجمعيات والفرق التطوعية العاملة في السلطنة ليسهل الرجوع إليها في أي أزمة.

تفعيل دور الاختصاصين النفسيين في التقليل من آثار هذه الأزمة وغيرها من الأزمات على الفرد والمجتمع.

ابتكار برامج تدريبية تناسب التعامل النفسي والاقتصادي والاجتماعي مع الأزمة.

توجيه الجمعيات والفرق التطوعية على أهمية النشر للأنشطة والبرامج التي يقومون بها والتي يمكن إطلاع المجتمع عليها ويتسنى للمؤسسات أن ترعى مثل هذه الأنشطة.

ضرورة توجيه الجمعيات والفرق التطوعية إلى التخصصية في التوجهات والأنشطة والفئة المستهدفة.

قائمة المراجع العربية:

التمامي، علي. (2018). استخدام تعديل السلوك في خدمة الجماعة وتعديل اتجاهات الشباب نحو المشاركة في العمل التطوعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، 2 (29): ص 497-553.

التهامي، حسين. (2008)، المدخل إلى دراسة السلوك الإنساني، الجيزة: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

الخضيري، محسن. (2003). إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، ط2، القاهرة: مكتبة مدبولي.

الرازي، محمد أبي بكر. (1999). قاموس مختار الصحاح، ط5، بيروت: المكتبة العصرية

الرواشدة، عادل. (2012). مراعاة المصالح والمفاسد في أدارة الأزمات رؤية مقاصديه. المنهل، مسترجع من https://platform.almanhal.com/Details/Thesis/42225 بتاريخ 2 أبريل 2020م.

السبعاوي، يونس ويوسف، إيهاب وعوض، عبد الستار. (2018). المعرفة الاستراتيجية ودورها في إدارة مراحل الأزمات، مجلة كلية الإسراء الجامعة. 2(1).

الفرا، مرام تيسير. (2020). تأثيرات أزمة فيروس كورونا على أداء الاقتصاد العالمي وعلى أداء مؤسسات ضمان الودائع حول العالم. المركز الديمقراطي العربي، مسترجع من https://democraticac.de/?p=66152 بتاريخ 26 مايو 2020م.

اللامي، غسان والعيساوي، خالد. (2015). إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات. جامعة الفلوجة، مسترجع من http://ufds.uofallujah.edu.iq/dspace/handle/123456789/925?mode=full بتاريخ 17 أغسطس 2020م.

الأونروا. (2020). فيروس كورونا المستجد (COVID-19). دليل توعوي صحي شامل، مسترجع من https://www.unrwa.org بتاريخ 20 مايو 2020م.

اليوانسة، ابرار. (2020، مايو 9). تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي. مجلة الوطن، مسترجع من https://alwatannews.net/article/876652/Business بتاريخ 20 أغسطس 2020م.

بينديز، ليسا. (2020). رسائل وأنشطة رئيسيه للوقاية من مرض (كوفيد-19) والسيطرة عليه في المدارس. اليونيسف، مسترجع من https://www.unicef.org بتاريخ 22 مايو 2020م.

جبر، محمد. (1998). المعلومات واهميتها في إدارة الأزمات، تونس: المجلة العربية للمعلومات.

حنانيا، رائد خليل. (2010). دور المتطوعين الأجانب في تطوير العمل المؤسسي في المؤسسات الشبابية في محافظة بيت لحم (رسالة دكتوراة غير منشورة)، جامعة القدس، فلسطين

شامخ، دلال. (2020)."المعالجة الإعلامية للكوارث الطبيعية بإذاعة تبسة الجهوية: أنموذج فيضانات سبتمبر (2018)". المركز الديمقراطي العربي، تم الاسترجاع من https://democraticac.de/?p=67802 بتاريخ 10 مايو 2020م.

عباس، منال. (2019). العمل التطوعي بين الواقع والمأمول، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عتيق، عائشة. (2013). إستراتيجية إدارة الأزمات. المنهل، مسترجع من https://platform.almanhal.com/Reader/Article/119686 بتاريخ 2 أبريل 2020م.

كامل، عبد الوهاب. (2005). سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

منظمة الصحة العالمية.. (2020). اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي أثناء فاشية (كوفيد-19). المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، مسترجع من https://www.who.int/en/ بتاريخ 20 مايو 2020م.

هلال، محمد عبد الغني. (2004). مهارات إدارة الأزمات، ط4، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

وزارة الصحة. (2020). مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) بيانات وتحديثات. سلطنة عمان، مسترجع من https://www.moh.gov.om/ar/-59 بتاريخ 26 مايو 2020م.

ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABETS

Altimami, Eali. (2018). Aistikhdam Taedil Alsuluk Fi Khidmat Aljamaeat Wataedil Aitijahat Alshabab Nahw Almusharakat Fi Aleamal Altatawueii, Majalat Dirasat Fi Alkhidmat Alaijtimaeiat Waleulum Al'iinsaniati, Musr, 2 (29): S 497-553.

Altahami, Husayn. (2008), Almudkhil 'Iilaa Dirasat Alsuluk Al'iinsanii, Aljyzt: Aldaar Alealamiat Lilnashr Waltawzie. Alkhadiri,

Mahsun. (2003). 'Iidarat Al'azamat Manhaj Aiqtisadiun 'Iidariun Lihali Al'azamat Ealaa Mustawaa Alaiqtisad Alqawmii Walwahdat Alaiqtisadiati, T2, Alqahrt: Maktabat Madbuliun.

Alrrazi, Muhamad 'Abi Bkr. (1999). Qamus Mukhtar Alsahahi, T5, Byrwt: Almaktabat Aleasria

Alruwashdt, Eadil. (2012). Muraeat Almasalih Walmufasid Fi 'Adarat Al'azamat Ruyat Muqasidyh. Almunahala,

Alfaraa, Maram Tisyr. (2020). Tathirat 'Azmat Fayrus Kwrwna Ealaa 'Ada' Alaiqtisad Alealamii Waealaa 'Ada'

Muasasat Daman Alwadayie Hawl Alealam. Almarkaz Aldiymuqratii Alearabii, Mustarjae Min Https://Democraticac.De/?P=66152 Bitarikh 26 Mayu 2020m.

Allaami, Ghassan Waleaysawi, Khalud. (2015). 'Iidarat Al'azamat Al'usus Waltatbiqat. Jamieat Alfalwajat, Mustarjae Mina Http://Ufds.Uofallujah.Edu.Iq/Dspace/Handle/123456789/925?Mode=Full Bitarikh 17 'Aghustus 2020m. Al'uwnurwa. (2020).

Fayrus Kwrwna Almustajd (Covid-19). Dalil Tawewi Sahi Shaml, Mustarjae Min Https://Www.Unrwa.Org Bitarikh 20 Mayu 2020m. Alywansat, Abrar. (2020, Mayu 9). Tathir Fayrus Kwrwna Ealaa Alaiqtisad Alealami. Majalat Alwatn, Mustarjae Min Https://Alwatannews.Net/Article/876652/Business Bitarikh 20 'Aghustus 2020m.

Bindir, Laysa. (2020). Rasayil Wa'anshitatan Rayiysiah Lilwiqayat Min Marad (Kwafid-19) Walsaytarat Ealayh Fi Almadaris. Alyunisf, Mustarjae Min Https://Www.Unicef.Org Bitarikh 22 Mayu 2020m.

Jabar, Mahmud. (1998). Almaelumat Wahamiataha Fi 'Iidarat Al'uzmati, Tunis: Almajalat Alearabiat Lilmaelumati.

Hnania, Rayid Khalil. (2010). Dawr Almutatawiein Al'ajanib Fi Tatwir Aleamal Almuasisii Fi Almuasasat Alshababiat Fi Muhafazat Bayt Lahm (Rsalt Dukturat Ghyr Mnshwr), Jamieat Alqudsa, Filastin

Shamikh, Dalal. (2020)."Almuealajat Al'iielamiat Lilkawarith Altabieiat Bi'iidhaeat Tibsat Aljahwiati: 'Anmudhaj Fayadanat Sibtambar (2018)". Almarkaz Aldiymuqratia Alearabii, Tama Alaistirjae Min Https://Democraticac.De/?P=67802 Bitarikh 10 Mayu 2020m.

Eabaas, Manal. (2019). Aleamal Altatawei Bayn Alwaqie Walmamul, Al'iiskandariat: Dar Almaerifat Aljamieiat.

Eatiq, Eayishat. (2013). 'Iistratijiat 'Iidarat Al'azmat. Almunhal, Mustarjae Min Https://Platform.Almanhal.Com/Reader/Article/119686 Bitarikh 2 'Abril 2020m.

Kamil, Eabd Alwhab. (2005). Sayakulujiat 'Iidarat Al'azamat Almadrsiati, Eamana: Dar Alfikr Liltabaeat Walnashr Waltawzie.

Munazamat Alsihat Alealamiat. (2020). Aietibarat Alsihat Alnafsiat Waldem Alnafsia Walaijtimaeii 'Athna' Fashia (Kwafida-19). Almaktab Al'iiqlimia Lisharq Almutawasiti, Mustarjae Min Https://Www.Who.Int/En/ Bitarikh 20 Mayu 2020m.

Hilala, Muhamad Eabd Alghani. (2004). Maharat 'Iidarat Al'uzmati, T4, Alqahrt: Markaz Tatwir Al'ada' Waltanmiati.

Wizarat Alsihat. (2020). Marad Fayrus Kwrwna (Kwafyd-19) Bayanat Watahdithat. Saltanat Eamaan, Mustarjae Min Https://Www.Moh.Gov.Om/Ar/-59 Bitarikh 26 Mayu 2020m.

REFERENCES:

Poole, D. N., Escudero, D. J., Gostin, L. O., Leblang, D., & Talbot, E. A. (2020). Responding to the COVID-19 pandemic in complex humanitarian crises. International Journal for Equity in Health, 19(1), 1-2.

Karan, A. (2020). Responding to global public health crises. American Medical Association Journal of Ethics, 22(1): E3-4. DOI: 10.1001/amajethics.2020.3

Singh, Jaspreet. (2020). COVID-19 and Its Impact on Society, Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities, Jan - Mar 2020, (PhD Research Scholar), Central University of Jammu, India, M.Sc. Electronics, University of Jammu, India

Xie, B., He, D., Mercer, T., Wang, Y., Wu, D., Fleischmann, K. R., …Leem, M. K. (2020). Global health crises are also information crises: A call to action. Association for Information Science and Technology, 1-5. DOI: 10.1002/asi.24357