

رؤية مقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج
(ذوي الاحتياجات الخاصة) بمنطقة عسير التعليمية

A proposed vision for the establishment of a crisis management unit in
integration schools in the Asir Educational Region

د. ربيع عبد الرؤوف محمد عامر

أستاذ التربية الخاصة المساعد

كلية التربية جامعة الملك خالد بالسعودية

raba-aamer@yahoo.com

تاريخ القبول: 2020/12/16

تاريخ الاستلام: 2020/10/13

مستخلص البحث:

يهدف البحث إلى إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، وتكونت عينة البحث من (٣٥) من مديري مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية. واستخدام الباحث المنهج الوصفي، وأعتمد على استبانة (إعداد الباحث) كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥) مديراً من إدارة تعليم عسير، وأثبتت النتائج: يجب أن يكون مدير وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير مؤهلاً وحاصلاً على شهادة الماجستير في إدارة الأزمات ويمتلك مهارات قيادية لإدارة فريق العمل، وضرورة تحديد مهام مدير الوحدة والأعضاء، كما حددت مؤهلات مسؤول لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل بمدارس الدمج بشرط أن يكون حاصلاً على دورات تدريبية في إدارة الأزمات، وأوصى البحث باعتماد إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بمنطقة عسير التعليمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، التربية الخاصة، مدارس الدمج، ذوي الاحتياجات الخاصة، منطقة عسير التعليمية.

Abstract:

The research aims to create a crisis management unit in the merger schools in the Asir Educational Region, and the research sample consisted of (35) directors of the merging schools in the Asir Educational Region.

The researcher used the descriptive approach, and I relied on the questionnaire (preparing the researcher) as a tool to collect data, and the study sample consisted of (35) managers from the Aseer Education Department.

The results confirmed: The director of the crisis management unit in the merger schools in the Asir region must be qualified and hold a master's degree in crisis. management and possesses leadership skills to manage the work team, and the need to define the tasks of the unit manager and members, as well as the qualifications of the officer of the Safety and Work Environment Committee at the merger schools provided that Holding training courses in crisis management, and the research recommended approving the establishment of a crisis management unit in the Asir Educational Region.

Key words : the establishment of a crisis management , Special Education, Integration schools, the Asir Educational Region

١. مقدمة

يعيش التعليم في معظم دول العالم أزمة حقيقية، وإن اختلفت أبعادها وتنوعت أشكالها وتفاوتت درجاتها من دولة إلى أخرى، ومن مرحلة إلى غيرها، ورغم هذا التنوع والاختلاف، فإنه لا بد من التسليم بأن طبيعة العملية التعليمية ذاتها يمكن أن تضيف أبعادًا جديدة إلى هذه الأزمة فأصبحت الأزمات حدثًا متوقعًا لجميع المؤسسات في هذا العصر الماليء بالمتغيرات والمستجدات وكلما استطاعت المؤسسة التأقلم مع المتغيرات كان لديها القدرة على التعامل مع الأزمات بثبات والاتزان، وإن إدارة الأزمات هي إدارة ما لا يمكن إدارته والسيطرة على ما لا يمكن السيطرة عليه وبذلك نرى التحدي الحقيقي للمؤسسات في سبل تبني إدارة الأزمات، فهي إدارة لا تقتصر على التعامل مع الأزمة حين حدوثها فقط، ولكنها نشاط يسبق ذلك، يتضمن اكتشاف

إشارات الإنذار الأولى التي تنبئ بحدوث الأزمة، وتوصيل الإشارات لبدء في التخطيط والإعداد لمواجهتها، واستخلاص الدروس المستفادة منها(مهنا، ٢٠٠٤ . ٢١).
فهناك العديد من الأساليب التي تستخدمها المجتمعات لمواجهة الأزمات، فمنها ما يكون وفق طرق تقليدية مثل الهروب من الأزمة أو القفز عليها وإنكارها أو تفرغها من محتواها، وغيرها من الأساليب الأخرى، بينما هناك أساليب حديثة للتعامل مع الأزمات والتخفيف منها، ولا توجد مؤسسة سواء كانت تعليمية أو غير تعليمية – صغيرة أو كبيرة، إلا وتواجهها العديد من الأزمات والتحديات. ولذلك تتمثل الأساليب العلمية في إدارة الأزمات في الآتي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، المتابعة، تشكيل الفرق والقيادة ونظام الاتصال ونظام المعلومات واتخاذ القرار والتقييم(الحاوي، ٢٠١٩ . ٣٠٩).

ويمكن استخدام أسلوب إدارة الأزمة في مجال التعليم، خاصة وأن جوانب الأزمة في التعليم متعددة وتتطلب الحلول الحاسمة والناجحة، كشرط ضروري لتمكينها من إحداث الآثار الإيجابية في تكوين المواطن، ولما كان التغلب على المشاكل التي تواجه العملية التعليمية والتربوية يتطلب استخدام أساليب إدارية فعالة، فإنه يمكن استخدام مداخل إدارة الأزمة على اعتبار أن الأزمات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نسيج الحياة المعاصرة، وأن وقوع الأزمات قد أصبحت من حقائق الحياة اليومية.
لذا فإن الأمر يتطلب تدريب العاملين في حقل التعليم، على كيفية مواجهة الأزمات وتنمية الوعي لديهم بخصائص الأزمة وطبيعتها وتنمية المهارات التي يجب توافرها في القائمين على إدارة العملية التعليمية حتى يمكنهم التعامل مع الأزمات المختلفة بشكل فعال، ويشترط توفر مدير جيد لإدارة الأزمات يكون قادراً على التدخل في الأزمات بمهارة، وأن لا يتأثر نفسياً أو اجتماعياً بالأزمة، أن يمتلك القدرة على تنفيذ الأوامر المتخذة مهما كانت الأخطار، يتميز بالضحية الذاتية، كما أن يتسم بالشجاعة، والقدرة على اتخاذ القرار، والثقة بالنفس، وأن يكون قادراً على استنباط الخطط الخاصة بالأزمات بحيث يسعى البحث الحالي لتقديم رؤية مقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج(ذوي الاحتياجات الخاصة) بمنطقة عسير التعليمية.

٢. مشكلة البحث

نظراً للطبيعة الجغرافية لمنطقة عسيرة وما تتميز به من أجواء باردة وأمطار غزيرة معظم فصول السنة، وأن الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة المدمجين بمدارس الدمج بمنطقة عسيرة يتأثرون بهذه التغيرات، لأن معظمهم لديهم مناعة ضعيفة لا تتحمل التغيرات الجوية مما يصيبهم بالأمراض ولديهم بعض المشكلات الصحية المصاحبة لهم نتيجة لإعاقتهم، مما يجعلهم غير قادرين على الذهاب إلى المدارس في بعض الأيام، كما أنه من الممكن أن تحدث لهم بعض التغيرات المفاجئة أثناء الدراسة بالمدارس، وكذلك تواجههم العديد من المشكلات في عملية التنقل من المنزل إلى المدرسة، وأحياناً عدم الالتزام من جانب شركات النقل للطلاب، مما يؤثر على مستواهم التعليمي ومدى تحسن مهاراتهم وفقاً للبرامج والخطط التربوية الفردية الخاصة بكل طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالإضافة إلى العديد من المشكلات الأخرى الخاصة بهم، بالإضافة إلى ما يعانيه العالم اليوم من (فيروس كورونا) مما اضطر الجميع البقاء في منازلهم وخاصة الطلاب المعاقين.

وفي ضوء ما أكدته نتائج دراسة كل من [الظفر؛ العمود، ٢٠١٩ - الحاوي، ٢٠١٩ - الثويني، ٢٠١٨ - القذافي وآخرون، ٢٠١٧ - الزعبي، ٢٠١٤] أهمية تدريب القائادات على التخطيط الجيد لإدارة الأزمات بممارسة الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمة بشكل سليم، ضرورة إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية - الرسالة - الأهداف - المهام - الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل. ضرورة توجيه مزيد من الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات بين الكوادر البشرية بالمدارس الثانوية (قيادات مدرسية - معلمين - طلاب - إداريين) من خلال الدورات التدريبية المكثفة، وورش العمل التي تربط ما بين الجانب النظري والتطبيقي العملي لإدارة الأزمات والمحاضرات النظرية التي يحاضر فيها خبراء إدارة الأزمات والكوارث، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات، والاهتمام بإنشاء إشارات الإنذار المبكر للكشف عن وجود أزمة في مديريات التربية والتعليم.

وتأسيساً على ما سبق وما أكدته نتائجه الدراسات السابقة، يرى الباحث أنه من الضروري أن تكون مدارس الدمج على جاهزية للاستعداد ومواجهة مثل هذه الظروف والأزمات المختلفة، مما يتطلب إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بمنطقة عسيرة

التعليمية وهذا ما يسعى إليه البحث الحالي، فمن الممكن أن تصاغ أسئلة البحث في التساؤلات التالية:

أ- ما أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية؟
ب- ما هي أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية؟

ج- ما هي مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية؟
٣. أهداف البحث: يهدف البحث إلى ما يلي:

- تحديد أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- بناء وتصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- تحديد مهام ومسؤوليات وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- ٤. أهمية البحث:

- تكمن أهمية البحث في كونه يسلط الضوء على موضوع مهم، وهو إدارة الأزمات التي تواجه مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- سد بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بهذا المجال، حيث تعد إضافة رؤية جديدة في علم إدارة الأزمات في مدارس الدمج وإضافته إلى المكتبة التربوية.
- تقديم رؤية مقترحة للاسترشاد بها في إدارة الأزمات ومواجهة المخاطر المتوقع حدوثها بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- لفت نظر المسؤولين عن التعليم السعودي عامة وبمنطقة عسير التعليمية بصفة خاصة لأهمية تطبيق منهجية إدارة الأزمات بالمدارس.
- ٥. مصطلحات البحث:

- أ- الأزمة: عرفها (محمد، ١٩٩٤، ٢٧) بأنها "حدث طارئ يهدد المصلحة القومية، وتتم مواجهته في ظروف ضيق الوقت، فيترتب على تفاقمه نتائج خطيرة".
- ب- إدارة الأزمة: يعرفها (كاظم، ٢٠٠٢، ٤٨) بأنها العملية المتكاملة والمستمرة والتي تتطلب من القائمين القدرة على التنبؤ بالمواقف الصعبة والمشكلة، ورصد كافة المتغيرات المرتبطة بها، وتعبئة الموارد والإمكانات للإعداد الجيد للتعامل معها بأكثر

قدر من الكفاءة والفعالية وبما يحقق أقل قدر من الأضرار التي أحدثتها تلك المواقف واتخاذ جملة من الإجراءات السريعة التي تعيد الأوضاع إلى طبيعتها، وتجنب تكرار حدوثها مستقبلاً.

ت- الأزمات المدرسية: خلل مفاجئ وضغط يهدد العمل المدرسي بسبب أضراراً مادية خطيرة (وفيات - إصابات - انهيارات..... إلخ) ومعنوية (قلق - ضيق - توتر - ضغوط نفسية) والتي تحد من كفاءة المدرسة عن تحقيق ما تصبو إليه من أهداف (أبو معمر، ٢٠١١).

ث- إدارة الأزمات التعليمية: هو أسلوب إداري حديث يطبق في حال وقوع الأزمات، باستخدام الإجراءات العلمية المختلفة لتجنب السلبيات والاستفادة من الإيجابيات. ويعرف الباحث إدارة الأزمات التعليمية بمدارس الدمج إجرائياً: بأنها الدرجة التي يحصل عليها عينة البحث الحالي من خلال الإجابة عن الاستبيان الذي أعده الباحث لجمع البيانات .

ج- ذوي الاحتياجات الخاصة: يشمل هذا المصطلح كل الفئات التي تحتاج إلى نوع خاص من الرعاية سواء كانت جسمية أو نفسية أو اجتماعية أو تربوية وتختلف قضايا ومشكلات هذه الفئات باختلاف احتياجاتهم (أبو النور، وآخرون، ٢٠١٥: ٤٢). حيث يقصد بهم أيضاً: كل فرد لا يستطيع تأمين حياته بشكل طبيعي؛ ويشمل الفئات التالية: (اضطرابات النطق واللغة - الإعاقة الحركية - الإعاقة السمعية - الإعاقة العقلية - الإعاقة البصرية - صعوبات التعلم). (عبد الحميد، ٢٠١٠: ١٤) ولكن يقصد بهم في هذا البحث فئة المعاقين.

ويعرفهم الباحث إجرائياً: بأنهم الأشخاص الذين يعتمدون على الآخرين في قضاء بعض حوائجهم ويشمل [فئات الإعاقة الذهنية البسيطة (القابلين للتعلم) - السمعية - البصرية - الحركية - ذوي اضطرابات النطق والكلام - ذوي صعوبات التعلم، وذوي الاضطرابات السلوكية والانفعالية] والذين يحتاجون إلى برامج تعليمية مناسبة لقدراتهم وظروفهم الخاصة، ويدرسون بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية جنباً إلى جنب مع الطلاب العاديين في مسار تعليمي واحد.

ح- مدارس الدمج: هي المدارس التي تقبل الطلاب المعاقين (القابلين للتعلم)، ذوي صعوبات التعلم، وذوي الاضطرابات لانفعالية والسلوكية، ضمن طلابها بمنطقة

عسير التعليمية. ويقصد بذلك دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس أو الفصول العادية مع أقرانهم العاديين مع تقديم خدمات التربية الخاصة والخدمات المساندة، سواء في فصول واحدة، أو تخصيص فصول لهم داخل أسوار المدرسة ويتم دمجهم مع العاديين في الأنشطة المدرسية وفي حصص التربية الفنية والتربية البدنية.

٦. الإطار النظري والدراسات السابقة.

١.٦ المحور الأول: الإطار النظري.

تعتبر الأزمة موقف صعب يطرأ على المجتمع في ظل نقص في الإمكانيات والمتطلبات المتاحة للأزمة، مما يستوجب مضاعفة الجهد والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والبحث عن أفضل بدائل للمواجهة بما يضمن أو يساعد في التغلب على صعوبة هذا الموقف.

١.١.٦ مفهوم الأزمة: عرفها (أبو مايلة، ٢٠٠٢، ٣٠٢-٣٤٦) بأنها "نقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة ومتصاعدة تسبب صدمة وتوتراً وضغطاً، مما يضعف من إمكانية الفصل السريع والمؤثر، وقد تقود إلى نتائج غير مرغوبة، خاصة في حالة عدم وجود استعداد أو قدرة على مواجهتها"

وعرفها (كاظم، ٢٠٠٢، ٤٨) بأنها "خطر يحدث خللاً جوهرياً في نظام بأكمله، مما يتطلب معه القيام بمجهود كبير للتعرف على متغيراته، وتفسير ظواهره، ومحاولة السيطرة على أحداثه، وتجنب مخاطرة، وكذا توافر الرؤية المتعمقة للأحداث، وذلك للتعرف على الأسباب الحقيقية التي أدت لحدوثها، والظروف التي ساعدت على وجودها، وإدراك جميع الأبعاد المحيطة بها، والرؤية المستقبلية لتوقع ما قد سيطرأ عليها من أحداث وتطورات".

ويتضح من العرض السابق أن الأزمة موقف طارئ يهدد المصلحة العامة من خلال ما يترتب عليه من نتائج، خاصة في ظل ضيق الوقت وقلة الإمكانيات.

٢.١.٦ إدارة الأزمات المدرسية: هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالقضاء على الأزمات والكوارث المحتملة بالمدارس عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة لها، مع الاستخدام الأمثل للإمكانيات البشرية والموارد المادية والمالية المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات المدرسية بأكبر قدر ممكن من الكفاءة

والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمدرسة مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وأخيراً دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة (مجاهد، ٢٠٠٢).

ويعرفها (حافظ ٢٠٠٧): بأنها إدارة علمية تبنى على العلم والمعرفة، وتهدف إلى حماية ووقاية المدرسة والارتقاء بأدائها، ومعالجة أي قصور أو خلل يصيب قطاعاتها أو أي سبب قد يكون من شأنه إحداث بوادر أزمة مستقبلية، ومن ثم تحتفظ المدرسة بحيويتها واستمرارها.

ويرى الباحث إن إدارة مدارس الدمج بشكل عام وبمنطقة عسير بشكل خاص تتطلب إدارة فعالة قادة على مواجهة والتعامل مع الأزمات المختلفة التي تواجه الطلاب المعاقين بمدارس الدمج، وكذلك كيفية التعامل مع أولياء أمور الطلاب المعاقين واحتوائهم وتفهمهم لطبيعة التدريس وتوفير الاحتياجات لهؤلاء الطلاب كل هذا يتطلب مدير ناجح قادراً على احتواء الأزمات قبل تفاقمها.

٣.١.٦ الأهداف العامة لإدارة الأزمات (الغامدي، ٢٠٠٧).

١- منع حدوث الأزمات إن أمكن بواسطة اتخاذ المعايير المناسبة بالتعاون مع الإدارات الأخرى.

٢- إدارة الأزمات بفعالية بواسطة تأسيس وتجهيز خطة لإدارة الأزمات.

٣- تعزيز سمعة المؤسسة من خلال إدارة الأزمات.

٤.١.٦- مهام ومسؤوليات إدارة الأزمات كما وردت في (إبراهيم، ٢٠٠٢)، (الألفي، ٢٠١٠).

١- العمل بمثابة المستجيب الأول لأي حالة من حالات الأزمات.

٢- تطوير سياسة إدارة الأزمات والإجراءات والخطط والبرامج.

٣- تقييم خصائص الأزمات.

٤- تحديد مستوى الأزمات .

٥- تنسيق تدفق العمل بين الإدارات المعنية.

٦- تنسيق الاتصالات مع الجهات المعنية الأخرى.

٧- بناء قاعدة بيانات للاتصالات تُعنى بالجهات ذات الصلة من أجل استخدامها للاتصال بهم في حالة الأزمات.

- ٨- إدارة خطط عمليات الأزمات.
- ٩- العمل على تحديث إجراءات إدارة الأزمات بموجبه.
- ١٠- الإشراف ومتابعة عمل فريق الأزمات .
- ١١- التواصل مع الجهات ذات الصلة لمتابعة خطط إدارة الأزمات للتأكد من الامتثال للإجراءات وإعداد التقارير في حالة عدم تنفيذ هذه الإجراءات والخطط.
- ١٢- إعداد التقارير السنوية عن كل نشاطات إدارة الأزمات.
- ١٣- الإعداد والإشراف على البرامج التدريبية المطلوبة للقيام بالمهام المتعلقة بإدارة الأزمات.

٥.١.٦- مراحل إدارة الأزمات (Qutaish,2009): تمر الأزمة بعدة مراحل من أهمها:

✘ مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: وهي المرحلة التي يتم فيها اكتشاف مؤشرات حدوث الأزمة.

✘ مرحلة الوقاية والاستعداد: وهي مرحلة تتضمن وضع الخطط وبرامج التدريب للحد من الآثار المتوقعة.

✘ مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها: وهي مرحلة تهتم بكيفية التعامل مع الأزمة حسب طبيعتها وتداعيتها وسبل تقليص أثارها السلبية.

✘ مرحلة استعادة النشاط: وهي مرحلة تأتي بعد الأزمة مباشرة، وتشمل جميع كافة البيانات عن الأزمة وتداعيتها والاحتياجات الأزمة لإعادة الأمور إلى وضعها الطبيعي.

✘ مرحلة التعلم: وهي تشمل استنباط الدروس المستفادة من تلك الأزمة.

وفي ضوء ما سبق يرى الباحث ضرورة تحديد مهام مدير إدارة وحدة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير وتحديد مهام كل عضو في الوحدة بمنتهى الدقة، وإعداد الخطط والخطط البديلة لمواجهة الأزمات المفاجئة التي من المتوقع حدوثها بمدارس الدمج.

٦.١.٦- أنواع الأزمات.

تعدد التصنيفات للأزمات ومنها التصنيف وفقاً لعمق أسباب حدوثها (العبودي، ٢٠١١) وتنقسم إلى:

أ- أزمات سطحية: وهي أزمات لا تشكل خطورة شديدة، وتحدث طفرة بشكل مفاجئ، وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها. أي أنها أزمة بدون جذور.

ب- أزمات عميقة: وتكون ذات طبيعة شديدة لارتباطها ببنیان الكيان الذب حدثت به الأزمة حيث يتأثر بها بشدة.

❖ أنواع الأزمات وفقاً للشمول والتأثير تشمل.

- أزمات عادية: شاملة لجميع أجزاء الكيان الإداري الذي حدثت به.
- أزمات خاصة: جزئية تنحصر في جزء أو أكثر من أجزاء الكيان الذي حدثت به الأزمة (درباس، ٢٠١٢).

٧.١.٦ أنواع الأزمات المدرسية:

هناك تصنيفات متعددة لأنواع الأزمات المدرسية تختلف عن بعضها البعض ومن أهمها .

أ- أنواع الأزمات من حيث المصدر وهي:

- أزمات مصدرها الإنسان: الناجمة عن سلوك إنساني ينبئ عن وقوع خطر، وهذا السلوك قد يكون مقصوداً أو غير مقصود، مثل أعمال التخريب والعنف داخل المدارس.
- الأزمات التي تقع بفعل الطبيعة: وهي التي لا دخل للإنسان في نشوئها وإنما تولدت من الطبيعة وبدون نشاط إنساني، مثل حدوث الزلازل التي تهدم المدارس.
- الأزمات الناجمة عن سلوك غير معلوم مصدره: مثل انتشار الحرائق في مناطق معينة دون معرفة السبب الحقيقي لنشوئها (الخضيري، ٢٠٠٣، ١٤١-١٤٣).

ب- أنواع الأزمات من حيث الزمن ومنها:

- الأزمة الطارئة: تنشأ بصورة مفاجئة ومداهها الزمني قصير، نتيجة تأثير عوامل خارجية مما تسبب تهديداً لإدارة المدرسة، وتتطلب استجابة فورية لمواجهة، كما تحتم على صانعي القرار اتخاذ كافة الإجراءات المناسبة لمواجهة هذه الأزمة مهما كانت ضالة المعلومات المتوفرة حول الأزمة، مثل حدوث وفاة أحد الطلاب داخل المدرسة.
- الأزمات المزمنة: تتراكم مع الوقت ومداهها طويل، ويجد صانعو القرار الفرص المناسبة لمواجهة عندما يعتقدون بفقدان الفرصة الأخيرة إذا لم يتخذوا

الإجراءات المناسبة لحل الأزمة، وإلا فسوف يجبرون على اتخاذ الإجراءات المناسبة رغم ضآلة المعلومات حول الأزمة (كامل، ٢٠٠٣، ١٤٣).

ج- أنواع الأزمات من حيث الأداء وهي:

- الأزمة الزاحفة: تنمو ببطء ولكنه محسوس، ولا يملك متخذ القرار وقف زحفها نحو قمة الأزمة وانفجارها، مثل الانتشار السرطاني للدروس الخصوصية في التعليم العام والمدرسي.
- الأزمة الفجائية: تحدث فجأة وبشكل عنيف، وتخرج عواملها عن الطابع المألوف المعتاد، ويصعب على الكيان الإداري السيطرة عليها، مثل أعمال التخريب التي يقوم بها طلاب المدرسة.
- الأزمة الصريحة العلنية: لها مظاهرها الصريحة الملموسة، يشعر بها كل أطرافها والمحيطون بها منذ نشأتها، وهي أكثر أنواع الأزمات انتشاراً، مثل التقلبات الاقتصادية التي تؤثر بشكل غير مباشر على التعليم.
- الأزمة الضمنية أو المستترة: وهي أخطر أنواع الأزمات وأشدّها تدميراً، فهي أزمة غامضة في كل شيء، في أسبابها وعناصرها وأطرافها والعوامل التي ساعدت على تفاقمها، وإن كانت نتائجها محسوسة وملموسة بشكل كبير، مثل أزمة الإدارة المدرسية (ماهر، ٢٠٠٦، ٣٠).

د- أنواع الأزمات من حيث شدة الأثر تشمل الآتي:

- أزمات شديدة الأثر: يصعب التعامل معها، وتهدد نظام التعليم كله، مثل الكتاب المدرسي.
- أزمات خفيفة الأثر: يسهل التعامل معها، وتؤثر على جانب واحد من جوانب التعليم.
- أزمات متكررة الأثر: تؤثر على جانب أو أكثر من جوانب التعليم مثل أزمة التمويل (أحمد، ٢٠٠٣، ٣٢).

هـ - أنواع الأزمات من حيث الموضوع وتنقسم إلى:

- أزمة إدارية: تحدث بسبب مشكلات تراكمت ولم يتخذ أي إجراء لحلها، مثل خلل اللوائح والتشريعات المدرسية التي تسمح بحدوث التجاوزات في العمل المدرسي.

• أزمة علاقات العمل: عبارة عن ضعف العلاقات والانعزالية بين الوحدات المختلفة داخل المدرسة والقيام بممارسة الأعمال غير السليمة بهدف إحداث ضرر بالآخرين (العسيلي، وعبد الله، ٢٠٠٥. ١٩ - ٢٠).

٨.١.٦ مقومات ومبادئ إدارة الأزمات:

تختلف الأزمات من حيث شدتها ونوعها وأسبابها، فالهدف من مواجهة الأزمات هو السعي بالإمكانات البشرية والمادية المتوفرة إلى إدارة الموقف وذلك عن طريق وقف التدهور والخسائر والسيطرة على حركة الأزمات والقضاء عليها، والاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطور ودراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة، لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها أو حدوث أزمات مشابهة لها (هلال، ٢٠٠٤. ١١٥). ويعتبر أسلوب إدارة الأزمات من أهم العوامل المؤثرة في تطور الأزمات والخسائر أو القضاء عليها، حيث تعتمد كفاءة وفعالية إدارة الأزمات على عدد من المقومات والمبادئ الأساسية من أهمها (الزهيري، الليثي، ٢٠١٠):

أ- التحديد الواضح للهدف وترتيب أولوياتها، ووضع السياسات والخطط، وتصميم النظم التي تؤمن توجهاً استراتيجياً، لدرء أخطار الأزمات، أو التخفيف من حدة آثارها، أو الإعداد لمواجهةها عند حدوثها.

ب- توفير أنظمة للإنذار المبكر، وتنمية أدوات التحليل والتنبؤ بالأزمات.

ت- إعداد ورسم السيناريوهات البديلة لمواجهة الأزمات.

ث- تكوين فريق عمل لوقت الأزمات من أفراد ذوي خبرة ومؤهلين ومدربين في مجال إدارة الأزمات.

ج- تنظيم القوى وتحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة والجهد التمازجي بين الخبرات المختلفة وجميع الأطراف المعنية لمواجهة الأزمة.

ح- خلق آلية تلقائية تقوم على كسب الوقت، والاستجابة السريعة للأحداث المتسارعة والمفاجأة للأزمات.

خ- القيادة السوية غير الانفعالية التي لا تتأثر كثيراً بالضغوط النفسية التي تفرزها الأزمة.

د- توفير نظام جيد للاتصالات الداخلية والخارجية، وتنمية العلاقات التبادلية مع البيئة والمجتمع، وتنسيق الجهود مع المنظمات الأخرى ذات الارتباط.

ذ- الارتقاء بالمعنويات وقت الأزمات.

ر- توفير الموارد التي تحتاجها لإدارة الأزمة.

ز- تبسيط الإجراءات خلال فترة الأزمة.

٩.١.٦ خصائص الأزمة:

تتميز الأزمة بخصائص عديدة، ويعتبر من أهم خصائصها الدخول في دائرة من المجاهيل المستقبلية التي يصعب معرفتها أو حسابها بدقة؛ فإن الأزمة ينظر إليها من خلال منظور مستقبلي، باعتبار أن الخطر الحقيقي للأزمة لا ينصرف أو يتعلق بالماضي والحاضر فقط، ولكنه يتجه وبشدة إلى ما يمكن أن تؤدي إليه الأزمة في المستقبل، ولقد أورد جبر عدة خصائص للأزمة منها: الإدراك بأنها نقطة تحول، تتطلب قرارات سريعة تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها، فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث، تتميز بضغط عامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب مما يولد القلق (حمادات، ٢٠٠٧).

١٠.١.٦ الإطار العام لإدارة الأزمة:

ويمكن تحديد الإطار العام لإدارة الأزمة فيما يلي:

١- الإنذار: يقصد به القدرة على التعرف والتوصل في معرفة الإشارات الدالة على الإنذار المبكر للأزمات من قبل القائمين على الأمر وإدراكهم لخطورة الموقف يعد شرط ضرورة للنجاح في مواجهة ما قد يحدث من أزمات، كما يحدد فعالية النجاح في التغلب على هذه الأزمات. وتجدر الإشارة إلى أن التوصل إلى إشارات الإنذار المبكر لما يمكن أن تكون عليه الأزمات يساعد القائمين على إدارة الأزمة في التمكن من السيطرة على المتغيرات المرتبطة بالأزمة، والتي قد تكون غير مواتية للظروف الكائنة، بما يدفع بالقائمين إلى الإعداد، وإعادة الترتيبات بما يمكن من التعامل، والتكيف مع الأزمات حالة مواجهتها (الحملوي، ١٩٩٥. ٣٧).

ويرتبط التوصل إلى إشارات الإنذار المبكر بجملة من المتطلبات الأخرى التي لا تقل أهمية حالة مواجهة الأزمات عن الإنذار ذاته، ولعل من أهم هذه المتطلبات: الفهم والإدراك لمتغيرات المستقبل وما يحمله من تيارات تحويلية وتطويرية، وكذا ما يوجد من تفاعلات وتأثيرات متبادلة لهذه المتغيرات، وتأثير بعضها على البعض الآخر، كما

يعد الإمام الجيد بما تتطلبه الأزمة من أساليب وإمكانات لمواجهةها والتصرف الصحيح مع ما هو متاح منها لمواجهة الأزمة.

ولما كان الإنذار من تلك المفاهيم المرتبطة بإدارة الأزمة، فإن البحث الحالي تعرض لهذا المفهوم من حيث مقصده: أنه الإشارات التي تنبئ عن قرب حدوث أزمة (هلاكي، دبوس، ٢٠٠٩). ويرى الباحث أن الإنذار مجموعة من المؤشرات والبيانات والقرائن التي تنبئ عن قرب وقوع أزمة في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، الأمر الذي يتطلب معه جملة من الإجراءات الوقائية والعلاجية السريعة لمنع حدوث الأزمة، أو التخفيف من حدتها، أو التقليل من أثارها حالة وقوعها، وهذا أمر متوقع بدرجة كبيرة جدا من الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بمدارس الدمج بمنطقة عسير نظراً لظروفهم واحتياجاتهم الخاصة.

٢- التخطيط لمواجهة الأزمة: يقصد بالتخطيط " الاستعداد لمواجهة الأزمة، سواء كان ذلك من خلال اتخاذ جملة من الإجراءات الوقائية للحيلولة دون وقوع الأزمة، أو تحديد الإجراءات العلاجية والإمكانات المادية وغير المادية اللازمة لمقابلة الأزمة حالة وقوعها، ويتضمن ذلك تحديد الهدف، والذي يتمثل في القضاء على الأزمة أو تخفيف من حدة نتائجها، والوقوف على أنسب مواقيت المواجهة، وكذا تحديد أنسب فريق عمل مختار وفق أسس موضوعية، وأخيراً تحديد خطوات المواجهة للأزمة. وينبغي أن يقوم التخطيط على أسس فكرية سليمة، وذلك لضمان نجاح التنفيذ (الاحتواء) لما خطط له، لذا ينبغي أن يساهم في التخطيط ذو الرأي والخبرة، على أن يسودهم روح التعاون والعمل ضمن فريق في جميع مراحل التخطيط (Bronn,1999,346).

٣- الاحتواء: يعد الاحتواء المرحلة الرئيسية الثالثة من مراحل إدارة الأزمة، ويقصد بالاحتواء العملية التنفيذية للتعامل مع الأزمة وتتمثل في مجموعة العناصر التي تعكس مدى القدرة على تنفيذ الخطط الموضوعية لهذا فإن ثمة علاقة وثيقة بين الاحتواء والتخطيط، إذ أن الاحتواء يتوقف في كفاءته على التخطيط الجيد (الألفي، ٢٠٠٣).

٤- مرحلة ما بعد الأزمة: قد تترك الأزمات مجموعة من الآثار والنتائج التي توجب ضرورة التعامل معها بعد انتهاء الأزمة، وتتضمن مرحلة ما بعد الأزمة جانبين، أولهما استعادة النشاط، إذ قد يستنفذ الاحتواء كثيراً من الجهود والإمكانات المتاحة، الأمر الذي يجعل السعي إلى استعادة النشاط تمهيدا للانطلاق إلى مواقف حياتية جديدة.

وثانيهما التعليم والوقوف على جملة من الدروس المستفادة، وذلك من خلال استخلاص العبر من الأزمات السابقة واستخلاص الدروس المستفادة بهدف التحسين والتطوير لما يستجد من مواجهات لأزمات جديدة (عبد العزيز، ٢٠٠٨، ٣١٦).

ونظراً للتغيرات والتقلبات الجوية والأمطار بشكل كبير في منطقة عسير، والتي تؤثر على الطلاب ويتم تعليق الدراسة لبعض الأوقات، فهؤلاء الطلاب يتم التدريس لهم بشكل خاص باستخدام برنامج تربوي فردي لكل طالب بشكل فردي، يهدف إلى تنمية وتحسن المهارات لدى كل طفل، ويتطلب ذلك المتابعة بشكل مستمر وإدارة جيدة لاستمرار هذا الأمر والمحافظة على مستوى تحسن مهارات الطلاب، وضرورة الاستمرار في استكمال البرنامج التعليمي لهم بشكل كامل، مما يتطلب إدارة أزمات قادرة على اتخاذ إجراءات لاستمرار ومتابعة العملية التعليمية عن بعد سواء عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو تدريب الأسر على كيفية التعامل مع أبنائهم أو عن طريق الفصول الافتراضية وتوفير منصات التعليم عن بعد، والتواصل مع المدرسين وإدارة المدرسة بشكل مستمر وتقديم الإرشاد والتوجيه المستمر للأسر.

١١.١.٦ أهداف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات.

لا شك أن التخطيط هو محور عملية إدارة الأزمات، وبدونه لن تكون هناك إدارة جيدة وناجحة للأزمات فالتخطيط يمكن أن يساهم في منع حدوث الأزمة وأن يتلافى عنصر المفاجأة التي قد تصاحب الأزمة، كما يتيح لفريق إدارة الأزمات القدرة على رد الفعل المنظم والفعال لمواجهة وإدارة الأزمة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية في حالة فشل الإجراءات التي اتخذت لمنع الأزمة. ويجب أن يتم التخطيط في ظل أهداف واستراتيجيات وأولويات واضحة.

حيث إن الغرض من التخطيط للأزمة هو زيادة الكفاءة الإدارية وتحقيق أحسن النتائج في ظل بيئة متغيرة، ويمثل الوقت عنصراً هاماً عند حدوث أزمات ولذلك فإن التخطيط للأزمة في مرحلة مبكرة يتيح السرعة في التعامل مع الأزمة. ولا شك أن استثمار الوقت والتعامل معه بحرص يمثل عاملاً هاماً في نجاح الجهود المبذولة لإدارة الأزمات، ويعد من أهم الاعتبارات التي يبني عليها تخطيط مواجهة الأزمة ما يلي:

١. السياسة العامة للدولة والتي تحدد الإطار العام لمجموعة القيم والمبادئ الخاصة بالدولة والمعايير التي يجب أن يتحرك خلالها طاقم الإدارة ومنتخذي القرار.

٢. الموارد والإمكانات الذاتية المتاحة والتي يمكن توجيهها لصالح إدارة الأزمة.
٣. شكل وطبيعة المخاطر المتوقعة والمحتمل تأثيرها على المصالح الحيوية للدولة.
٤. مدى توفر منظومة العمل داخل القطاعات المختلفة للدولة من عناصر قيادة وسيطرة ونظم المعلومات وخبرات متخصصة في مجال إدارة ومواجهة الأزمات.
٥. الوقت المتاح للتعامل مع الأزمات.
٦. الصفات الشخصية والخبرات لصانعي ومتخذي القرار وأطقم إدارة الأزمات.
٧. الظروف البيئية والاجتماعية في منطقة الأزمة (الثويني، ٢٠١٧)، (صادق، ٢٠٠٢)، (القحطاني، ٢٠٠٦).

١٢.١.٦ كما تسعى أهداف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات المحتملة إلى

تحقيق ما يلي:

- ١- تجنب عنصر المفاجأة المصاحب للأزمة، وذلك عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكرة، وضمان توصيلها لمتخذي القرار في الوقت المناسب.
- ٢- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة وتقييمها ووضع أولويات لها حسب أهميتها ومدى تهديدها للمنظمة.
- ٣- حسن استغلال الوقت المتاح لمواجهة الأزمة عن طريق توفير الوقت اللازم لاتخاذ قرار التصرف بمحاولة المنع أو الاستعداد للأزمة، فلا شك أن وجود دراسات مسبقة للأزمات يقلل من الوقت اللازم لإدارتها لتوافر البدائل المتاحة والتي تم تقييمها مسبقاً، مما يسهل على متخذ القرار عملية اختيار بديل من البدائل.
- ٤- محاولة القضاء على قدر كبير من العشوائية والتخبط وانفعال اللحظة التي عادة ما يصاحب الأزمات.
- ٥- الاستغلال الكفء للموارد المتاحة وضمان سرعة توجيهها للتعامل مع الأزمة.
- ٦- القدرة على التعامل مع الأزمة بالمبادرة وليست برد الفعل (عبدالمجيد، ٢٠٠٣).

١٣.١.١٦ وتتضمن عملية التخطيط لمواجهة الأزمات ما يلي:

- وضع تصور للمخاطر والأزمات التي يمكن أن تحدث نتيجة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية.
 - تصنيف وتحليل وتقييم المخاطر والأزمات المحتملة تبعاً لاحتمال الحدوث وشدة الخطورة ودرجة التحكم من قبل المنظمة لمواجهة الأزمة.
 - تحديد أكثر الأزمات احتمالاً وخطورة، ووضع أولويات لمواجهة تلك الأزمات فيما يعرف بسلة الأزمات والتحضير لمنعها أو الاستعداد لمواجهتها، والتخطيط لاستعادة النشاط بعد انتهائها.
 - عادة التقييم بصفة مستمرة ومنتظمة لتلك المخاطر والأزمات.
 - تحديد المؤشرات والدلائل التي تنبئ بقرب حدوث الأزمة.
 - تحديد المسؤوليات والسلطات المخولة لأعضاء فريق الأزمات.
 - تحديد المسئول عن قيادة فريق إدارة الأزمات.
 - تحديد الجهات الداخلية والخارجية اللازم إبلاغها بحدوث الأزمة وطرق الاتصال بها.
 - تحديد الجهات الممكن الاستعانة بها لمواجهة الأزمة.
 - تحديد الموارد البشرية والمادية والفنية اللازمة والضرورية لتنفيذ خطة مواجهة الأزمة (الغامدي، ٢٠٠٧).
- ### ١٤.١.٦ أساليب التعامل مع الأزمات المدرسية.
- للتعامل مع الأزمات المدرسية يجب إتباع الأساليب الآتية:
- تبسيط الإجراءات لتسريع معالجة الأزمات المدرسية، واختصار الزمن والجهد المبذول في حلها.
 - إتباع المنهج الإداري لإدارة الأزمات بتفعيل وظائف الإدارة الأربع: التخطيط، التنظيم، التوجيه، والمتابعة.
 - وجود القيادة المدرسية في موقع حدوث الأزمة يساعد في حلها بشكل أكثر فاعلية.
 - تفويض السلطة حسب المستويات الإدارية له دور كبير في إدارة الأزمة.

- فتح قنوات اتصال تساعد على الوقاية من حدوث الأزمات واستفحالها(الحبيب، ٢٠١٤).

٢.٦ دراسات سابقة.

تحدث الأزمات في المدارس نتيجة تراكم مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة بالنظام التعليمي، أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسة للنظام التعليمي ويشكل تهديداً صريحاً واضحاً لبقائه، أما الأزمة التعليمية داخل المدارس فهي حالة مؤقتة من الضيق، وعدم التنظيم وخلل في الإدارة، من أجل ذلك ضرورة إنشاء وحدة لإدارة ومواجهة الأزمات داخل مدارس الدمج بمنطقة عسير، وطرح العديد من الحلول والبدائل لمواجهة الأزمات التي من المتوقع حدوثها. حيث تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت إدارة الأزمات من أبعاد مختلفة داخل المدارس. وتنظيماً لمكونات بناء البحث قدم الباحث عدداً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بأهداف البحث الحالي مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم ومن أهمها:

دراسة الظفر؛ العمود(٢٠١٩): هدفت تعرف واقع تطبيق الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمات الممنوحة لقائدات مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض، ودرجة إسهامها في إدارة الأزمات، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين قائدات المدارس الابتدائية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، تم استخدام الاستبانة أداة للدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة: أن درجة تطبيق وإسهام الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمات الممنوحة لقائدات المدارس الابتدائية جاء بدرجة عالية وأكدت الدراسة على أهمية تدريب القائدات على التخطيط الجيد لإدارة الأزمات بممارسة الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمة بشكل سليم.

دراسة الحاوي(٢٠١٩): هدفت معرفة واقع الدور الذي تقوم به وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية في إدارة الأزمات التربوية، استخدم الباحث استبانة(إعداد الباحث)، وتم تطبيق الأداة على عينة مكونة من(٢٦٨) من القيادات بوزارة التربية والتعليم وأثبتت نتائج الدراسة: أن واقع الدور الذي تقوم به الوزارة في إدارة الأزمات لم يكن على المستوى المطلوب، وأنه لا يوجد على مستوى مكاتب الوزارة وحدة تتولى إدارة الأزمات تتكفل بمهمة الإعداد والتخطيط والمتابعة والتنسيق وما هو موجود الآن ما هو إلا ليس سوى لجنة تم تشكيلها من قبل الوزارة لإدارة الأزمات، وأوصت الدراسة بإنشاء

وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية - الرسالة - الأهداف - المهام - الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل.

أما دراسة الجبني (٢٠١٨): هدفت تعرف واقع ممارسة قادة المدارس الابتدائية لأساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع قادة مدارس التعليم العام التابعة لإدارة التعليم بمحافظة ينبع، واستخدم الباحث استبانة لجمع المعلومات، وأثبتت نتائج الدراسة أن واقع قادة المدارس لأساليب اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية جاء بدرجة كبيرة، وأنهم يمارسون الأساليب التقليدية عن اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية بنسبة (٥٠%).

وأيضاً دراسة المشاقبة (٢٠١٨): هدفت الكشف عن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات من وجهة نظرهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام ببناء استبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٥) مديراً ومديرة بمحافظة الزرقاء، وأشارت النتائج: أن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات من وجهة نظرهم على الأداة ككل كانت مرتفعة، وجاء ترتيب المجالات مرتبة تنازلياً وفقاً للمجالات: مجالات المواجهة، مجال التعاون، ثم مجال الاحتواء.

كما هدفت دراسة القباطي (٢٠١٨): تعرف واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية في محافظة المحويت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الأساسية والثانوية بمحافظة المحويت (٥) مديرين بالمدارس الثانوية، و(١٣١) من مديري المرحلة الأساسية، وأثبتت النتائج أن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الثانوية والأساسية جاءت بدرجة متوسطة في ثلاثة مجالات: التخطيط لإدارة الأزمات - القيادة وفرق عمل إدارة الأزمات، بينما جاءت ضعيفة في مجالين: المعلومات والاتصال.

وقدمت دراسة الثويني (٢٠١٨): برنامج مقترح لتنمية مهارات إدارة الأزمات لمعلمي المدارس الثانوية بمدينة حائل، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصل إلى معالم البرنامج المقترح متضمناً: اسم البرنامج أهدافه، إجراءات التنفيذ، وقد أوصى البحث بتوجيه مزيد من الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات بين الكوادر البشرية بالمدارس

الثانوية(قيادات مدرسية – معلمين- طلاب- إداريين) من خلال الدورات التدريبية المكثفة، وورش العمل التي تربط ما بين الجانب النظري والتطبيقي العملي لإدارة الأزمات والمحاضرات النظرية التي يحاضر فيها خبراء إدارة الأزمات والكوارث.

وتعرفت دراسة محمد:ذكي(٢٠١٨):على أساليب مواجهة أزمة الهوية وعلاقتها بالتنشئة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الإعدادية، وأثر متغيري الجنس والصف الدراسي، وتكونت عينة البحث من(٢٠٠) طالب وطالبة من طلاب المرحلة الإعدادية بمحافظة ديالى بالعراق، واستخدم الباحث مقياس أزمة الهوية إعداد(العبودي، ٢٠١٣)، وأثبتت نتائج البحث: أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين التنشئة الاجتماعية وأزمة الهوية، ولا يوجد تفاعل بين متغيري الجنس والتخصص في أزمة الهوية بين طلبة التخصصات العلمي والأدبي لدى عينة البحث.

وتعرفت دراسة القذافي وآخرون(٢٠١٧): واقع إدارة الأزمات بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا، وكيفية التعامل معها من وجهة نظر مديري المدارس، والتوصل إلى الإجراءات المقترحة لتفعيل استراتيجيات مقترحة لمواجهة إدارة الأزمات بمدارس ليبيا، واستخدم البحث المنهج الوصفي، وتكونت العينة من(١٠) من مديري مدارس التعليم الثانوي بمنطقة قصر بن غشير بمحافظة طرابلس، واعد الباحث استمارة مقابلة مفتوحة. وأسفرت نتائج الدراسة عن: ضرورة توفير قاعدة بيانات بها معلومات تساعد على إدارة الأزمات التعليمية العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدارس في مجال إدارة الأزمات من أجل التعامل مع الأزمة وقت حدوثها، إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدارس الثانوية والعمل على تفعيلها، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات. وهدفت دراسة محمود:حسين(٢٠١٧):تعرف أساليب إدارة الأزمات لدى معلمات رياض الأطفال بالرياض وفق الأبعاد التالية لنموذج التعلم لمارزانو: الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة، الدراسة التحليلية للأزمات، التخطيط العلمي للتعامل مع الأزمة، التدخل الفعلي لمواجهة الأزمة. وتكونت عينة الدراسة من(٤٠٠) من المعلمات، واستخدم البحث مقياس أساليب إدارة الأزمات(إعداد الباحثين)، واتبع البحث المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج: أن جميع معلمات رياض الأطفال يستخدمن أساليب إدارة الأزمات الأربعة بشكل عام، وأن المعلمة التي تستخدم أبعاد التعلم الخمسة لمارزانو تمتلك أيضاً أساليب إدارة الأزمات لتوفير الجانب التحليلي في التفكير والمعرفة ذات المعنى التي تساعد المعلمات

على ابتكار أساليب حديثة في إدارة الأزمات التي قد تتعرض له المعلمات داخل الروضة أو خارجها.

وهدفت دراسة الزعبي(٢٠١٤): معرفة درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (٣٧). رئيس في قسم في مديرية تربية إربد الأولى، وأظهرت النتائج توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في إربد بدرجة مرتفعة، وأوصت الدراسة بجمع المعلومات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمة من قبل مديرية التربية والتعليم، والاهتمام بإنشاء إشارات الإنذار المبكر للكشف عن وجود أزمة في مديريات التربية والتعليم.

كما هدفت دراسة غنيمه(٢٠١٤): واقع إدارة المؤسسات التعليمية في المدارس الثانوية في دمشق وأهم الأزمات التي تواجهها، وتعرف المتطلبات اللازمة لإدارة الأزمات التعليمية المادية، الإدارية، البشرية، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (٥٥) مديراً ومديرة، وأشارت النتائج إلى: ترتيب المجالات ترتيباً تنازلياً وفقاً لدرجة الأهمية كالتالي مجال: فريق العمل، نظم الاتصالات، المعلومات، المهارات الشخصية، وأكدت النتائج ضرورة تشكيل فرق عمل مختلفة لحل الأزمات التعليمية، وأشارت إلى عدم تأثير متغير، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الدورات التدريبية لدى عينة الدراسة.

وهدفت دراسة عبد الوهاب؛ والمرسى(٢٠١٤): تعرف الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها كما يدركها مديرو مدارس المرحلة الثانوية بدولة الكويت، حيث طبقت أداة الدراسة على عينة عشوائية من مدراء ومديرات المدارس قوامها (٨٥)، يمثلون (٧٠%) من مجتمع العينة الكلي من مختلف المناطق التعليمية الست بدولة الكويت. وكشفت النتائج: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠١) في تحديد الأزمات المدرسية التي تمر بها هذه المدارس لصالح مدارس البنات. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات إجابات المدراء من المناطق التعليمية المختلفة فيما يتعلق بالأزمات التي تمر بها المدارس لصالح منطقتي الأحمدية وحولي التعليمية. إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٢) لمعوقات إدارة الأزمات المدرسية التي يواجهها مديرو مدارس التعليم الثانوي لصالح

مدارس البنات. في حين يتعلق بمتطلبات إدارة الأزمات المدرسية وفق متغير نوع المدرسة والمنطقة التعليمية.

كما استهدفت دراسة يونس؛ العبيد(٢٠١٣): التعرف على مستوى جاهزية المدارس الثانوية للبنين بالقصيم لإدارة الأزمات المدرسية، من وجهة نظر المديرين والمعلمين الذين يعملون بها، إلى جانب الكشف عما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين عينة الدراسة (مديرين ومعلمين) حول جاهزية المدارس الحكومية والأهلية لإدارة الأزمات تمهيداً لتقديم تصور مقترح يساهم في رفع كفاءة جاهزية المدارس الثانوية لإدارة الأزمات، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستعيناً باستبانة من إعدادها اشتملت على (٦٤) عبارة تضمنت مجالات تتعلق بجاهزية المبنى المدرسي، وجاهزية الكوادر البشرية لمواجهة الأزمات، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: أن مستوى جاهزية المباني المدرسية الثانوية بمنطقة القصيم جاءت متوسطة، وأن مستوى جاهزية الكادر البشري لمواجهة وإدارة الأزمات جاء بدرجة متوسطة أيضاً، كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مدى جاهزية مباني المدارس الحكومية والأهلية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مدى جاهزية الكادر البشري بكل من المدارس الحكومية والأهلية. وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث تصوراً مقترحاً قد يساهم في رفع كفاءة جاهزية المدارس الثانوية بمنطقة القصيم واشتمل على فلسفة وأهداف ومتطلبات، وآليات تنفيذ التصور المقترح.

كما استهدفت دراسة السعدية(٢٠١٢): معرفة مدى امتلاك مديري المدارس للمهارات الإدارية والفنية في التعامل مع الأزمات المدرسية في مدارس التعليم الأساسي بمنطقة الباطنة شمال سلطنة عمان بالإضافة إلى تعرف أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمرحلة التعليمية على تقديرات مديري ومديرات المدارس المطبق عليهم الاستبانة. ولتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بإعداد استبانة تكونت من (٥٢) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من (٦٠) مديراً ومديرة. وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات. ومن أهم النتائج التي كشفت عنها الدراسة الميدانية: أن مديري مدارس التعليم الأساسي بمنطقة الباطنة شمال سلطنة عمان يمتلكون مهارات، وقدرات إدارية، وفنية، تمكنهم من التعامل مع الأزمات التي تحدث بحكمة ودراية، حيث اتضح وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

وأن مجالات مدى امتلاك مديري المدارس للمهارات الإدارية والفنية في التعامل مع الأزمات المدرسية جاءت على التوالي عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)، أما فيما يتعلق بأثر متغيرات الدراسة فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود دلالة فروق في مدى امتلاك مديري المدارس للمهارات الإدارية والفنية في التعامل مع الأزمات المدرسية في متغيرات كل من الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة للمجال الإداري، بينما توجد فروق فردية فيما يخص المرحلة التعليمية ولصالح الحلقة الأولى.

وأما دراسة الحلو، (٢٠١٠): هدفت التعرف على مستوى الأزمات المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في مديريات شمال الضفة الغربية- فلسطين، بالإضافة إلى تحديد الفروق في مستوى الأزمات المدرسية بناء على متغيرات نوع المدرسة، وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي، والمديرية، استخدم الباحث استبانة تم تطبيقها على (١٣٢) مديراً ومديرة من المدارس الثانوية في مديريات محافظة شمال الضفة الغربية، وأظهرت النتائج: أن الأزمات النوعية احتلت المرتبة الأولى، تلتها الأزمات النفسية والاجتماعية، فالإدارية ومن ثم الأزمات السلوكية. وبالنسبة للأساليب التي يعتمدها المديرون في التعامل مع الأزمات، فقد أبرزت النتائج: أن المدير نفسه كان أعلى أساليب التعامل مع الأزمات، بينما كان أقل أسلوب هو أسلوب الاتصال بلجان الإصلاح

وهدف دراسة أبو معمر (٢٠١٠): تعرف دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجه المدارس الحكومية في ظل الحصار على غزة، والتجاذبات السياسية الفلسطينية، كما هدفت معرفة دور المديريات في استشعار الأزمات والتخطيط لها ومواجهتها وكيفية الوقاية منها ومدى الاستفادة منها بعد حدوثها ومعرفة واقع الأداء الفعلي للمديريات ثم أهم الإجراءات المقترحة لتطوير أدائها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على استبانة تم تطبيقها على (١١٨) مديراً ونائباً، وأظهرت النتائج أنه تقوم مديريات التربية والتعليم بممارسة إدارة الأزمات التعليمية بدرجة كبيرة، كما أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في مجالات لإدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان المديرية).

تعليق عام على الدراسات السابقة.

أفادت الدراسات السابقة الباحث بأنها ساعدته في تحديد مشكلة البحث وتحديد أهدافه وتساؤلاته، وكذلك أعانته على إعداد الاستبانة وتناولت الدراسات السابقة إدارة الأزمات بالمدارس في الوطن العربي، إذ تنوعت من حيث الأهداف وأيضاً العينة المستهدفة بكل دراسة وأسفرت النتائج عن: ضرورة إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية -الرسالة -الأهداف -المهام -الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل، وأن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الثانوية والأساسية جاءت بدرجة ضعيفة في مجالين: المعلومات والاتصال. وأثبتت ضرورة توفير قاعدة بيانات بها معلومات تساعد على إدارة الأزمات التعليمية، العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدارس في مجال إدارة الأزمات من أجل التعامل مع الأزمة وقت حدوثها، إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدارس الثانوية والعمل على تفعيلها، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات. وأكدت ضرورة تشكيل فرق عمل مختلفة لحل الأزمات التعليمية، وأثبتت توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في إريد بدرجة مرتفعة، وأن المعلمة التي تستخدم أبعاد التعلم الخمسة لمارزانو تمتلك أيضاً أساليب إدارة الأزمات لتوفير الجانب التحليلي في التفكير والمعرفة ذات المعنى التي تساعد المعلمات على ابتكار أساليب حديثة في إدارة الأزمات التي قد تتعرض له المعلمات داخل الروضة أو خارجها.

١.٢.٦ أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة.-

تتفق أهداف هذا البحث مع أهداف بعض الدراسات في تقديم مقترح لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير، كما تتفق في المنهج المستخدم والأداة (الاستبيان)، حيث يظهر الاختلاف مع الدراسات السابقة في العينة المستخدمة في البحث الحالي، حيث يستهدف المديرون بمدارس الدمج (ذوي الاحتياجات الخاصة) بمنطقة عسير التعليمية.

٧ - الإجراءات الميدانية.

١.٧ منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث يعتبر هذا المنهج أنسب المناهج للمعالجة، حيث يؤدي إلى استنباط مجموعة من الأهداف في مجال إدارة الأزمات يمكن

التعويل عليها في معالجة أزمات الوقت الراهن، والتي تفيد في تحديد أهداف إنشاء وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
٢.٧ حدود البحث:

- الحدود البشرية: اقتصر البحث على عينة من مديري مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية التابعة لوزارة التعليم السعودي.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق الاستبانة في الفصل الدراسي الأول للعام (١٤٤١هـ) في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على إدارة التعليم بمنطقة عسير التعليمية.
- عينة البحث: تكونت عينة البحث من مديري مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية التابعة لوزارة التعليم السعودي، حيث تم اختيار (٤٥) مدير: وتم التطبيق على (١٠) من المديرين كعينة استطلاعية، حيث بلغ حجم العينة الأساسية (٣٥) مدير.

٣.٧ أدوات البحث:

قام الباحث بإعداد استبانة لجمع البيانات اللازمة (إعداد الباحث).
١.٣.٧ الدراسة الاستطلاعية.

بعد النظر في الدراسات السابقة التي استخدمت استمارة الاستبيان والتي بحثت في أساليب إدارة الأزمات في المدارس، تم إجراء دراسة استطلاعية، من أجل اكتشاف بعض الأفكار الجديدة، والاستبصارات الواضحة التي ساعدت الباحث في فهم مشكلة البحث، كما ساهمت في زيادة معرفة المعلومات التي تخص موضوع البحث الحالي والتعرف على الصعوبات التي تواجه البحث الحالي، ومحاولة إيجاد حلول لها، مما يجعله يستطيع حل مشكلة الدراسة الحالية. حيث تم بناء استبانة يعبر عن كيفية إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير.

وتم مقابلة بعض المعلمين (١٠) شكل مبدئي، والذين يمثلون عينة الدراسة، والتي من شأنها أن تساعد في بناء الصورة النهائية للاستبيان، على أساس الإجابات التي تحصل عليها الباحث وأفادت البحث ومن أهمها:

١- إعادة صياغة فقرات الاستبيان بشكل مبسط.

٢- إضافة بعض الفقرات لتي لفتت انتباه أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

٣- حذف بعض الفقرات التي رأى أفراد العينة أنها غير مناسبة

وفي ضوء هذه الملاحظات تم تصميم الاستبيان بشكل نهائي، وتم عرضة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة، وأبدوا مرئياتهم من حيث:

- مدى وضوح الفقرات والتعليمات وسلامتها لغوياً.
- مدى ارتباط البنود والتعليمات الخاصة بالاستبيان.
- مدى ملائمة الفقرات لقياس ما أعدت من أجله.
- إضافة أي معلومات يرونها مناسبة.
- حذف أي فقرات أو معلومات يرونها غير مناسبة.
- وبعد جمع الاستبيانات وبعد إجراء لتعديلات الواردة من السادة المحكمين، أصبح الاستبيان في صورته النهائية وقابل للتطبيق على عينة البحث بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.

١.٤.٧ أداة البحث (الاستبانة).

- خطوات إعداد الاستبانة:

صممت أداة استبيان لجمع البيانات، واعتمد الباحث في إعداد هذه الأداة على الخطوات العلمية من حيث جمع أكبر عدد من العبارات المرتبطة بموضوع الاستبانة، أما في مرحلة جمع البيانات تم الاعتماد على مجموعة من المصادر التي تساعد في صياغة العبارات والأبعاد الخاصة بالاستبانة من خلال الاطلاع على التراث النظري، والعديد من الدراسات السابقة والبحوث التي لها علاقة بالبحث الحالي وتتشابه معه في المنهج وأسلوب جمع البيانات، وجد الباحث أن الاستبانة هي أنسب الأدوات المناسبة لهذا البحث وقد صمّم الباحث الاستبانة وفق أسئلة الدراسة على النحو التالي:

البعد الأول: أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية ويشمل (١٣) عبارة.

البعد الثاني: أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير ويشمل (٢٧) عبارة.

البعد الثالث: مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية ويشمل (١٥) عبارة.

٨. صدق وثبات (الاستبانة).

١.٨ الصدق.

١.١.٨ الصدق الظاهري: قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكمين (٨) من المحكمين المتخصصين في مجال التربية، والتربية الخاصة والإدارة التعليمية، ممن لهم علاقة بالبحث الحالي ومن أصحاب الخبرة والكفاءة، لإبداء مرئياتهم حيالها وفقاً للنقاط التالية: مدى مناسبة وشمولية متغيرات البيانات الأولية، مدى أهمية ووضوح الصياغة اللغوية للعبارات، وفي ضوء تصوراتهم بلغت الاستبانة في صورتها النهائية (٥٥) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد، ومدى ملائمة وكفاءة العبارات لكل بعد لتحقيق أهداف البحث كما يتضح بالجدول التالي:

الجدول (١) يوضح النسبة المئوية لاتفاق الخبراء على عبارات الاستبانة

البعد الثالث		البعد الثاني				البعد الأول	
النسبة %	رقم العبارة	النسبة %	رقم العبارة	النسبة %	رقم العبارة	النسبة %	رقم العبارة
91.66	١	٧٥	١٥	91.66	١	91.66	١
١٠٠	٢	١٠٠	١٦	١٠٠	٢	١٠٠	٢
91.66	٣	91.66	١٧	91.66	٣	83.33	٣
83.33	٤	83.33	١٨	١٠٠	٤	83.33	٤
٧٥	٥	١٠٠	١٩	٧٥	٥	١٠٠	٥
١٠٠	٦	83.33	٢٠	83.33	٦	٧٥	٦
83.33	٧	١٠٠	٢١	١٠٠	٧	١٠٠	٧
٧٥	٨	91.66	٢٢	91.66	٨	83.33	٨
83.33	٩	٧٥	٢٣	١٠٠	٩	91.66	٩
١٠٠	١٠	١٠٠	٢٤	91.66	١٠	91.66	١٠
91.66	١١	83.33	٢٥	١٠٠	١١	١٠٠	١١
91.66	١٢	83.33	٢٦	83.33	١٢	83.33	١٢
١٠٠	١٣	١٠٠	٢٧	83.33	١٣	٧٥	١٣
٧٥	١٤			١٠٠	١٤		
91.66	١٥						

يتضح من الجدول السابق رقم(١) أن نسبة اتفاق الخبراء على عبارات الاستبانة تراوحت ما بين(٧٥%:١٠٠%) مما يؤكد صدق الاستبانة ومدى صلاحيتها للتطبيق.

٢.١.٨ صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة من خلال ارتباط درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة كما يتضح بالجدول التالي:

الجدول(٢): يوضح معامل الصدق لأبعاد الاستبانة

معامل الصدق	عدد العبارات	أبعاد الاستبانة
**٠.٩٩٨	١٣	البعد الأول- أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية
**٠.٩٩٥	٢٧	البعد الثاني-أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية
**٠.٩٩١	١٥	البعد الثالث-مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية

*معنوية"ر" الجدولية عند مستوى $0.05 = 0.632$ ،** عند مستوى $0.01 = 0.765$.
 حيث يتضح من الجدول السابق رقم(٢) وجود دلالة معنوية في قيمة معامل الارتباط"ر" بين درجة كل بعد والدرجة الكلية، حيث تراوحت القيم ما بين(٠.٩٩١، ٠.٩٩٨) وهي قيم عالية تؤكد صدق الاستبانة وأنها صالحة للتطبيق على عينة البحث.
 ثانياً- الثبات:تم التحقق من ثبات الاستبانة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية على العينة الاستطلاعية وقوامها(١٠) مديرون من خارج عينة البحث الأساسية كما يتضح بالجدول التالي:

الجدول(٣)يوضح معامل الثبات لأبعاد الاستبانة

معامل الثبات		عدد العبارات	أبعاد الاستبانة
التجزئة النصفية	الفا كرونباخ		
0.988	0.986	١٣	البعد الأول- أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية
0.995	0.981	٢٧	البعد الثاني- أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية
0.972	0.974	١٥	البعد الثالث-مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية
0.993	0.993	٥٥	الدرجة الكلية للاستبانة

يتضح من الجدول السابق رقم (٣) قيم معامل الثبات، حيث جاء قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٩٩٣) وتراوح في الأبعاد ما بين (٠.٩٨٦:٠.٩٧٤) وجاءت قيم الثبات بالتجزئة النصفية (٠.٩٩٣) وتراوح في الأبعاد ما بين (٠.٩٧٢:٠.٩٩٥) وجميعا قيم عالية تؤكد ثبات الاستبانة.

تطبيق الاستبانة:

بعد تأكد صدق الاستبانة وثباتها وصلاحيها للتطبيق على عينة البحث الأساسية والإجابة عن عبارات الاستبانة من (٣) درجات، حيث موافق = (٣) درجات، محايد = (٢) درجة، غير موافق = (١) درجة.

تم توزيع الاستبانة على عينة البحث خلال الفصل الدراسي الأول عام ١٤٤١هـ، وتم التأكد من ملء جميع الاستبانات وقام بتفريغ البيانات لإتمام المعالجات الإحصائية المناسبة لها.

٩. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم حساب الاتي: [النسبة المئوية - المتوسط الحسابي - معامل الارتباط "ر" بيرسون - ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الاستبانة - معامل الثبات بالتجزئة النصفية - اختبار مربع كاي (ك^٢)].

١.٩ - عرض ومناقشة النتائج.

١.١.٩ عرض نتائج السؤال الأول ونصه:

ما أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسبة المئوية لدرجة موافقة العينة، والمتوسط الحسابي وقيمة مربع كاي "ك^٢" لآراء مديرون مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الأول: أهداف وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية (ن = ٣٥) كما بالجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم ٤ آراء مديرون مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الأول:

د ربيع عبد الرؤوف محمد عامر

م	العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	مربع كاي كا ٢	نسبة الموافق
		ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة			
١	تحديد أساليب مواجهة الأزمات بمدارس الدمج	٣١	88.77	٣	8.57	١	2.86	2.69	**30.40	89.52
٢	الاستغلال الأمثل للإمكانات المتوفرة بمدارس الدمج	٣٢	91.43	١	2.86	٢	5.71	2.86	**53.20	95.24
٣	تدبير إجراءات الأمن والسلامة بمدارس الدمج	٣١	88.57	٣	8.57	١	2.86	2.86	**48.23	95.24
٤	طرح بدائل متنوعة لأنواع الأزمات وطرق مواجهتها بمدارس الدمج	٢٨	80.00	٤	11.43	٣	8.57	2.71	**34.34	90.48
٥	تجهيز الاستعدادات اللازمة للتنبؤ بمصادر المخاطر المحتملة بمدارس الدمج	٢٩	82.86	٤	11.43	٢	5.71	2.77	**38.80	92.38
٦	توفير أجهزة الإنذار المبكر للتعرف على الأزمات قبل حدوثها	٣١	88.75	٣	8.57	١	2.86	2.86	**48.23	95.24
٧	طرح حلول بديلة للسيطرة للأزمات الطارئة	٢٧	77.41	٦	17.14	٢	5.71	2.71	**30.91	90.48
٨	تحديث وسائل الإنذار بشكل مستمر	٣٠	85.71	٤	11.43	١	2.86	2.83	**43.60	94.29
٩	تدريب أعضاء وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج على كيفية التعامل مع الأزمات	٢٨	80.00	٥	14.29	٢	5.71	2.74	**43.69	91.43
١٠	تحديد رؤية ورسالة وأهداف وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج	٢٩	82.86	٤	11.43	٢	5.71	2.77	**38.80	92.38
١١	نشر الوعي الثقافي لوحدة إدارة الأزمات لدى العاملين بمدارس الدمج	٣٢	91.43	٢	5.71	١	2.86	2.89	**53.20	96.19
١٢	استخدام وسائل اتصال مختلفة لدى العاملين بوحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج	٢٦	74.29	٦	17.14	٣	8.57	2.66	**26.80	88.57
١٣	ترشيح القيادات المناسبة في وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج	٢٩	82.86	٤	11.43	٢	5.71	2.77	**38.80	92.38
	درجة البعد كاملا	٢٩	84.18	٤	10.77	٢	5.05	2.78	**169.71	92.60

*معنوية "كأ" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩، * عند مستوى ٠.٠١ = ٩.٢١ يتضح من الجدول السابق رقم (٤) وجود دلالة معنوية في قيمة مربع "كأ" في آراء المديرين في الاستبانة المقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، حول عبارات البعد الأول: أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، وتراوحت نسبة الموافقة ما بين (٨٨.٥٧%، ٩٦.١٩%) ونسبة الموافقة على البعد (٩٢.٦٠%).

ويشير (الهواري، ٢٠٠٢، ٣٥) أن تحديد الأهداف تعتبر نقطة البداية في العملية الإدارية، نظراً لأنها تحدد الاتجاه العام للمجهودات الجماعية، وتعتبر دافعاً لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل على تنسيق بين مجهودات الأفراد والوحدات، وأضاف أيضاً كل من (السكرانة، ٢٠١٤، ١٩)، (الزهيري، الليثي، ٢٠١٠) أن كفاءة وفعالية إدارة الأزمات تعتمد على عدد من المقومات والمبادئ الأساسية من أهمها: التحديد الواضح للهدف وترتيب أولوياتها، ووضع السياسات والخطط، وتصميم النظم التي تؤمن توجهاً استراتيجياً، لدرء أخطار الأزمات، أو التخفيف من حدة أثارها، أو الإعداد لمواجهةها عند حدوثها، وضرورة توفير أنظمة للإنذار المبكر، وتنمية أدوات التحليل والتنبؤ بالأزمات، وإعداد ورسم السيناريوهات البديلة لمواجهة الأزمات، وتكوين فريق عمل لوقت الأزمات من أفراد ذوي خبرة ومؤهلين ومدربين في مجال إدارة الأزمات. كما أن مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها، تعتبر مرحلة مهمة لكيفية التعامل مع الأزمة حسب طبيعتها وتداعيتها وسبل تقليص أثارها السلبية.

وأكد (كاظم، ٢٠٠٢، ٤٨) أن إدارة الأزمة تتطلب من القائمين القدرة على التنبؤ بالمواقف الصعبة والمشكلة، ورصد كافة المتغيرات المرتبطة بها، وتعبئة الموارد والإمكانيات للإعداد الجيد للتعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية وبما يحقق أقل قدر من الأضرار التي أحدثتها تلك المواقف واتخاذ جملة من الإجراءات السريعة التي تعيد الأوضاع إلى طبيعتها، وتجنب تكرار حدوثها مستقبلاً.

ويتفق هذا مع ما أوصت به دراسة الحاوي (٢٠١٩) بإنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية - الرسالة - الأهداف - المهام - الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل.

بينما أوضحت دراسة (القباطي، ٢٠١٨) أن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الثانوية والأساسية جاءت بدرجة ضعيفة في مجالين: المعلومات والاتصال. من اللافت للنظر أن عنصري جمع المعلومات والاتصال يجب إدراجهم ضمن أهداف وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير. وأثبت ذلك دراسة (القذافي وآخرون، ٢٠١٧) ضرورة توفير قاعدة بيانات بها معلومات تساعد على إدارة الأزمات التعليمية، والعمل على عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدارس في مجال إدارة الأزمات من أجل التعامل مع الأزمة وقت حدوثها، إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدارس الثانوية والعمل على تفعيلها، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات. وأكدت دراسة (غنيمة، ٢٠١٤) ضرورة تشكيل فرق عمل مختلفة لحل الأزمات التعليمية.

وكما أوصت أيضا دراسة (الثويني، ٢٠١٨) بتوجيه مزيد من الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات بين الكوادر البشرية بالمدارس الثانوية (قيادات مدرسية - معلمين - طلاب - إداريين) من خلال الدورات التدريبية المكثفة، وورش العمل التي تربط ما بين الجانب النظري والتطبيقي العملي لإدارة الأزمات والمحاضرات النظرية التي يحاضر فيها خبراء إدارة الأزمات.

ويرى الباحث أن أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، هي النتائج النهائية التي تسعى الوحدة إلى تحقيقها، وبناء على ذلك تعتبر الأهداف هي النتيجة المأمولة من هذا البحث، وعند وضع الأهداف يراعى توصيل الأهداف إلى أعضاء وحدة إدارة الأزمات بمنطقة عسير التعليمية والسعي نحو تحقيق هذه الأهداف بأقصى كفاءة وفعالية.

٢.١.٩ عرض نتائج السؤال الثاني ونصه: ما هي أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسبة المئوية لدرجة موافقة العينة، والمتوسط الحسابي وقيمة مربع كاي "كا^٢" لآراء مديرونها مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الثاني: أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية (ن = ٣٥) كما بالجدول التالي:

رؤية مقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج (ذوى الاحتياجات الخاصة)

جدول رقم (٤) لآراء مديرون مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الثاني

م	العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	مرجع كاي ك ^٢	نسبة الموافقة
		ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة			
١	مدير وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج	٣١	٨٨.٧٧	٢	٥.٧١	٢	٥.٧١	٢.٨٣	**٤٨.٠٦	٩٤.٢٩
٢	مسؤول لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل بمدارس الدمج، ومسؤول لجنة الإعلام والتوعية	٣٣	٩٤.٢٩	١	٢.٨٦	١	٢.٨٦	٢.٩١	**٥٨.٥١	٩٧.١٤
٣	أعضاء وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج	٣٣	٩٤.٢٩	١	٢.٨٦	١	٢.٨٦	٢.٩١	**٥٨.٥١	٩٧.١٤
٤	أن يكون مدير وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج حاصلًا على درجة البكالوريوس على الأقل	١٦	٤٥.٧١	٧	٢٠.٠٠	١٢	٣٤.٢٩	٢.١١	٣.٤٩	٧٠.٤٨
٥	أن يكون المدير حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأزمات	٢٩	٨٢.٨٦	٤	١١.٤٣	٢	٥.٧١	٢.٧٧	**٣٨.٨٠	٩٢.٣٨
٦	أن يكون المدير حضر دورات تدريبية في إدارة الأزمات	٣٢	٩١.٤٣	٢	٥.٧١	١	٢.٨٦	٢.٨٩	**٥٣.٢٠	٩٦.١٩
٧	أن يكون المدير على دراية باللوائح والقوانين المنظمة لإدارة الأزمات	٢٧	٧٧.١٤	٥	١٤.٤٩	٣	٨.٥٧	٢.٦٩	**٣٠.٤٠	٨٩.٥٢
٨	أن يتمتع وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بالقدرة على إدارة الأزمات	٣٢	٩١.٤٣	١	٢.٨٦	٢	٥.٧١	٢.٨٦	**٥٣.٢٠	٩٥.٢٤
٩	أن يتسم المدير بشخصية تجمع بين القائد والمدير	٣١	٨٨.٥٧	٣	٨.٥٧	١	٢.٨٩	٢.٨٩	**٤٨.٢٣	٩٥.٢٤
١٠	أن يتولى المدير رئاسة اجتماعات وحدة إدارة الأزمات	٣٠	٨٥.٧١	٣	٨.٥٧	٢	٥.٧١	٢.٨٠	**٤٣.٢٦	٩٣.٣٣
١١	أن يعمل المدير وحدة إدارة الأزمات أمام الإدارة التعليمية والجهات الخارجية الأخرى	٣٣	٩٤.٢٩	١	٢.٨٦	١	٢.٨٦	٢.٩١	**٥٨.٥١	٩٧.١٤
١٢	أن يضع المدير أكثر من خطة لمواجهة الأزمات المختلفة بمدارس الدمج	٣١	٨٨.٥٧	٣	٨.٥٧	١	٢.٨٦	٢.٨٦	**٤٨.٢٣	٩٥.٢٤
١٣	أن يشارك المدير في تصميم السيناريوهات المتخلفة لإدارة الأزمات بمدارس الدمج	٣٠	٨٥.٧١	٣	٨.٥٧	٢	٥.٧١	٢.٨٠	**٤٣.٢٦	٩٣.٣٣
١٤	يعمل المدير على تطبيق قرارات إدارة الأزمة بمدارس الدمج	٢٩	٨٢.٨٦	٥	١٤.٢٩	١	٢.٨٦	٢.٨٠	**٣٩.٣١	٩٣.٣٣
١٥	أن يكون مسؤول لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل حاصلًا على بكالوريوس إدارة أعمال	٢٨	٨٠.٠٠	٤	١١.٤٣	٣	٨.٥٧	٢.٧١	**٣٤.٣٤	٩٠.٤٨
١٦	أن يكون مسؤول لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل حاصلًا على بكالوريوس تربية	١٧	٤٨.٥٧	١٠	٢٥.٧١	٨	٢٢.٨٦	٢.٢٦	٣.٨٣	٧٥.٢٤
١٧	أن يكون مسؤول لجنة السلامة قد حضر دورات تدريبية في تأمين المنشآت	٣١	٨٨.٥٧	٣	٨.٥٧	١	٢.٨٦	٢.٨٦	**٤٨.٢٣	٩٥.٢٤
١٨	أن يوفر مسؤول لجنة السلامة متطلبات الوقاية الكافية لأي أزمة بمدارس الدمج	٣٢	٩١.٤٣	٢	٥.٧١	١	٢.٨٦	٢.٨٩	**٥٣.٢٠	٩٦.١٩
١٩	أن يقوم مسؤول لجنة السلامة بالتفتيش الدوري على وسائل الإنذار بمدارس الدمج	٢٩	٨٢.٨٦	٤	١١.٤٣	٢	٥.٧١	٢.٧٧	**٣٨.٨٠	٩٢.٣٨
٢٠	أن يتابع مسؤول لجنة السلامة الصيانة الدورية لجميع المعدات بمدارس الدمج	٢٨	٨٠.٠٠	٦	١٧.١٤	١	٢.٨٦	٢.٧٧	**٣٥.٣٧	٩٢.٣٨
٢١	أن يكون مسؤول لجنة الإعلام والتوعية حاصلًا على بكالوريوس تربوي في مجال الإعلام	١٦	٤٥.٧١	١١	٣١.٤٣	٨	٢٢.٨٦	٢.٢٣	٢.٨٠	٧٤.٢٩

د ربيع عبد الرؤوف محمد عامر

92.38	**38.80	2.77	5.71	٢	11.43	٤	82.86	٢٩	أن يكون مسؤول لجنة الإعلام والتوعية خريج كلية الآداب تخصص إعلام	٢٢
95.24	**48.23	2.86	2.86	١	8.57	٣	88.57	٣١	أن يكون مسؤول لجنة الإعلام حضر دورات تدريبية في مجال الإعلام	٢٣
88.57	**26.80	2.66	8.57	٣	17.14	٦	74.29	٢٦	أن يمتلك مسؤول لجنة الإعلام القدرة على الحوار والمناقشة بشكل متميز	٢٤
93.33	**43.26	2.80	5.71	٢	8.57	٣	85.71	٣٠	أن يسعى مسؤول لجنة الإعلام لنشر ثقافة الأمن الواجب اتباعه خلال أي أزمة داخل مدارس الدمج	٢٥
97.14	**58.51	2.91	2.86	١	2.86	١	94.29	٣٣	أن يتابع مسؤول لجنة الإعلام إعداد لوحات إرشادية بقواعد الأمن والسلامة بين التلاميذ والعاملين بمدارس الدمج	٢٦
91.43	**34.69	2.74	5.71	٢	14.29	٥	80.00	٢٨	أن يعد مسؤول لجنة الإعلام مطويات إرشادية بالقواعد الامنة الواجب اتباعها داخل مدارس الدمج	٢٧
91.64	**80.51	2.75	7.09	٢	10.90	٤	82.01	٢٩	درجة البعد كاملا	

* معنوية "كا" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٩٩، * عند مستوى ٠.٠١ = ٩.٢١

يتضح من الجدول السابق رقم (٥) وجود دلالة معنوية في قيمة مربع "كا" في آراء المديرين في الاستبانة المقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، حول عبارات البعد الثاني - أسس تصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، وتراوحت نسبة الموافقة ما بين (٧٠.٤٨%، ٩٧.١٤%) ونسبة الموافقة على البعد (٩١.٦٤%). فيعتبر الهيكل التنظيمي هو العامود الفقري لوحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، والتي يترتب عليها نجاحها أو فشلها تتسم بعض الهياكل التنظيمية بالمرونة مما يجعلها قادرة على التكيف والتعامل مع المستجدات المتوقع حدوثها داخل مدارس الدمج. ويوضح (اللوزي، ٢٠١٢: ٦٧) أن أهمية الهيكل التنظيمي تتمثل في: توزيع الأعمال والمسئوليات والسلطات بين الأفراد، تحديد العلاقات لمن يتبع كل شخص ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له وتطبيق نطاق الإشراف، تفويض السلطات وتصميم الإجراءات، توفير القواعد والوسائل اللازمة لتقييم أداء العاملين، فيعمل على مساعدة التنظيم في الوصول إلى أهدافه.

فبدون هذا البنيان تصبح الدوائر والأقسام المختلفة وحدات منعزلة عن بعضها البعض، وتجميع الأفراد في أقسام والأقسام في دوائر والدوائر في وحدات، وتحديد المستويات الإدارية واختصاصات ومسؤوليات كل مستوى، وفي هذا الشأن أكدت دراسة (الظفر؛ العمود، ٢٠١٩) أهمية تدريب القائادات على التخطيط الجيد لإدارة الأزمات بممارسة الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمة بشكل سليم. حيث أثبتت دراسة (الجهني، ٢٠١٨) أن قادة المدارس يمارسون الأساليب التقليدية عند اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية

بنسبة (٥٠%) مما يدعو لضرورة التدريب على استراتيجيات مواجهة الأزمات، ويرى الباحث أن هذا يعتبر مطلباً ضرورياً لأعضاء وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج، لكي تقوم الوحدة بتحقيق أهدافها بدرجة كبيرة.

ويتفق هذا مع ما أوصت به دراسة (الحاوي، ٢٠١٩): بإنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية - الرسالة - الأهداف - المهام - الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل.

وكذلك أكدت دراسة (القذافي وآخرون، ٢٠١٧) بضرورة توفير قاعدة بيانات بها معلومات تساعد على إدارة الأزمات التعليمية، العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدارس في مجال إدارة الأزمات من أجل التعامل مع الأزمة وقت حدوثها، إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدارس الثانوية والعمل على تفعيلها، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات.

وبالرغم من ذلك أثبتت دراسة (المشاقبة، ٢٠١٨) أن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات من وجهة نظرهم على الأداة ككل كانت مرتفعة، وتتفق معها في هذا الرأي دراسة (الزعيبي، ٢٠١٤) والتي أثبتت توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في إربد بدرجة مرتفعة، وتتفق أيضاً مع دراسة (أبو معمر، ٢٠١٠) والتي أفادت أن مديريات التربية والتعليم تقوم بممارسة إدارة الأزمات التعليمية بدرجة كبيرة، ونضيف إلى ذلك أيضاً ما أكدته دراسة (السعدية، ٢٠١٢) أن مديري مدارس التعليم الأساسي بمنطقة الباطنة شمال سلطنة عمان يمتلكون مهارات، وقدرات إدارية، وفنية، تمكنهم من التعامل مع الأزمات التي تحدث بحكمة ودراية.

وأفادت دراسة (محمود ؛ حسين ٢٠١٧) أن المعلمة التي تستخدم أبعاد التعلم الخمسة لمارزانو تمتلك أيضاً أساليب إدارة الأزمات لتوفير الجانب التحليلي في التفكير والمعرفة ذات المعنى التي تساعد المعلمات على ابتكار أساليب حديثة في إدارة الأزمات التي قد تتعرض له المعلمات داخل الروضة أو خارجها. مما يدعو إلى ضرورة الاسترشاد والاستفادة من هذه النماذج في إدارة الأزمات التعليمية والتعرف على أساليب التغلب على الأزمات والكوارث التي توجه المدرسة، ويتم توظيفها في مواجهة الأزمات التي تواجه مدارس الدمج بمنطقة عسير. وأشار (الشعلان، ٢٠٠٢، ٢١) أن إدارة الأزمة لا بد أن تتم

من خلال فريق متكامل، كما يجب أن يتسم المدير بالعديد من الصفات الإيجابية من أهمها: أن يكون قوي الإيمان بقضية الأزمة، شديد التحمل، يمتلك القدرة على التفكير الإبداعي، يتسم بمهارات القيادة.

ويوضح (الوردي، ١٩٩٩. ٦٩) مهام تأمين بيئة العمل والتي تتمثل في إعداد خطط الحماية للمنشآت، وتنفيذ السيناريوهات الخاصة بإدارة الأزمات، وترى (شريف، ١٩٩٨، ١٣٧) أن مهام مسؤول لجنة الإعلام والتوعية العمل على نشر التوعية بأمور السلامة والأمن، كما ويشير (كامل، ٢٠٠٥، ٨٧) إلى الدور المهم للإعلام في التخفيف من حدة الأزمات، إذ يعتبر الإعلام ذو أثر في المجتمع، فيستطيع أن يساهم في عملية المعالجة والوقاية من المخاطر، وذلك من خلال الاتصال المباشر بالمجتمع وتكثيف برامج التوعية بالمخاطر التي قد تؤثر عليهم.

وفي ضوء ما سبق يقترح الباحث عند بناء وتصميم الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، يجب تحديد المهام والواجبات التي يقوم بها المسؤولين بالمستويات الإدارية المختلفة، حيث يعتمد نجاحها في بناء هياكلها التنظيمية على قدرتها في خلق بيئة عمل مناسبة لتحقيق درجة عالية من التكيف والتطابق بين الهيكل التنظيمي وأهداف الوحدة المقترحة لإدارة الأزمات.

٣.١.٩ نتائج السؤال الثالث ونصه: ما هي مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج منطقة عسير التعليمية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسبة المئوية لدرجة موافقة العينة، والمتوسط الحسابي وقيمة مربع كاي "ك^٢" لآراء مديرون مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الثالث: مهام وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية (ن= ٣٥)

جدول رقم (٥) آراء مديرون مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية في البعد الثالث

م	العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	مربع كاي	نسبة الموافق
		ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة			
١	التخطيط الجيد لإدارة الأزمات بمدارس الدمج	٣١	٨٨.٥٧	٣	٨.٥٧	١	٢.٨٦	٢.٨٦	**٤٨.٢٣	٩٥.٢٤
٢	تنفيذ دورات تدريبية وورش عمل خاصة بوحدة إدارة الأزمات داخل مدارس الدمج	٢٩	٨٢.٨٦	٤	١١.٤٣	٢	٥.٧١	٥.٧١	**٣٨.٨٠	٩٢.٣٨
٣	التدخل المبكر لحل الأزمات بمدارس الدمج	٣٠	٨٥.٧١	٤	١١.٤٣	١	٢.٨٦	٢.٨٦	**٤٣.٦٠	٩٤.٢٩

رؤية مقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج (ذوى الاحتياجات الخاصة)

90.48	**34.34	2.71	8.57	٣	11.43	٤	80.00	٢٨	تجهيز غرفة عمليات لوحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج
96.19	**53.20	2.89	2.86	١	5.71	٢	91.43	٣٢	اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع أو احتواء الأزمات بمدارس الدمج
92.38	**38.80	2.77	5.71	٢	11.43	٤	82.86	٢٩	إعداد الخطط ورسم السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات بمدارس الدمج
96.19	**53.20	2.89	2.86	١	5.71	٢	91.43	٣٢	تنفيذ أعمال المواجهة وفقاً لنوعية الأزمات المحتملة الأزمات بمدارس الدمج
96.19	**53.20	2.89	2.86	١	5.71	٢	91.43	٣٢	تنفيذ الخطط التي سبق إعدادها التدريب عليها الخاصة بالأزمات في مدارس الدمج
92.38	**38.80	2.77	5.71	٢	11.43	٤	82.86	٢٩	متابعة الأزمات بمدارس الدمج وتطورها ومدى تفاعل الأزمة. وتحديد الإجراءات المطلوبة لمواجهتها
96.19	**53.20	2.89	2.86	٢	5.71	٢	91.43	٣٢	التاهيل واستعادة النشاط لمواجهة الأزمات الطارئة بمدارس الدمج
91.43	**34.69	2.74	5.71	٥	14.29	٥	80.00	٢٨	طرح بدائل متنوعة للحماية من الأخطار المحتملة مستقبلاً بمدارس الدمج
97.14	**58.51	2.91	2.86	١	2.86	١	94.29	٣٣	تطوير خطط وبرامج وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج في ضوء التوجهات العالمية الحديثة
91.43	**31.77	2.74	2.86	٧	20.00	٧	77.14	٢٧	حصص الخسائر الناجمة عن الأزمات بمدارس الدمج
92.38	**38.80	2.77	5.71	٤	11.43	٤	82.86	٢٩	توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة وتوجيهها إلى إدارة التعليم والجهات المعنية
92.38	**53.20	2.89	2.86	٢	5.71	٢	91.43	٣٢	تقييم الإجراءات التي تمت التعامل معها والاستفادة منها
96.19	**154.51	2.82	4.19	٢	9.52	٣	86.29	٣٠	درجة البعد كاملاً

* معنوية "كأ" الجدولية عند مستوى $0.05 = 0.99$ ، * عند مستوى $0.01 = 0.99$

يتضح من الجدول السابق رقم (٦) وجود دلالة معنوية في قيمة مربع "كا" في آراء المديرين في الاستبانة المقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، حول عبارات البعد الثالث: مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، وتراوحت نسبة الموافقة ما بين (٩٠.٤٨%، ٩٧.١٤%) ونسبة الموافقة على البعد (٩٤.٠٣%).

ويؤكد (كردم، ٥٤، ٢٠٠٥) أن مرحلة ما قبل الأزمة يجب الاستعانة بأدواتها لإمكان مواجهة الأزمة حال حدوثها، وأهم هذه الأدوات تتمثل في جمع المعلومات والبيانات عن الأزمة والتخطيط اللازم لها، واقتراح بدائل لحل هذه الأزمة، وتشكيل لجان لمواجهة الأزمة وتحديد اختصاصاتها بكل دقة، ويضيف (عبد العزيز، ٢٠٠٨) أن مرحلة ما بعد الأزمة يجب إجراء دراسة لعلاج آثار الأزمات وسرعة عودة الأمور إلى طبيعتها، مع الوقوف على أوجه القصور التي ظهرت، والاستفادة من الأزمة.

ويتفق هذا من نتائج دراسة (الظفر؛ العمود، ٢٠١٩) حيث أكدت أهمية تدريب القائادات على التخطيط الجيد لإدارة الأزمات بممارسة الصلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمة بشكل سليم.

كما وأوصت دراسة الحاوي (٢٠١٩) بإنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم وتتضمن الوحدة: الرؤية - الرسالة - الأهداف - المهام - الهيكل الوظيفي ومهام كل إدارة داخل الهيكل.

بينما أوضحت دراسة (القباطي، ٢٠١٨) أن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الثانوية والأساسية جاءت بدرجة متوسطة في ثلاثة مجالات: التخطيط لإدارة الأزمات - القيادة وفرق عمل إدارة الأزمات، بينما جاءت ضعيفة في مجالين: المعلومات والاتصال. وأوصت دراسة (الثويني، ٢٠١٨) بتوجيه مزيد من الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات بين الكوادر البشرية بالمدارس الثانوية (قيادات مدرسية - معلمين - طلاب - إداريين) من خلال الدورات التدريبية المكثفة، وورش العمل التي تربط ما بين الجانب النظري والتطبيقي العملي لإدارة الأزمات والمحاضرات النظرية التي يحاضر فيها خبراء إدارة الأزمات والكوارث. حيث يرى الباحث أن هذا الأمر يعتبر ضروري جداً ويضيف إلى ذلك نشر ثقافة التوعية بالأزمات بين أسر وأولياء أمور الطلاب المعاقين، وأيضا تدريب الأسر على كيفية التعامل مع الأزمات التي تواجههم مع أبنائهم وتوفير سبل للتواصل مع مدارس الدمج لإيجاد حلول لمشكلاتهم وأزماتهم مع أبنائهم المعاقين.

وأكدت دراسة (القذافي وآخرون، ٢٠١٧) ضرورة توفير قاعدة بيانات بها معلومات تساعد على إدارة الأزمات التعليمية، العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدارس في مجال إدارة الأزمات من أجل التعامل مع الأزمة وقت حدوثها، إنشاء وحدة لإدارة الأزمات بالمدارس الثانوية والعمل على تفعيلها، مراعاة وضع خطط وسيناريوهات لمواجهة الأزمات.

وأشارت دراسة (غنيمة، ٢٠١٤): لأهمية ترتيب المجالات ترتيباً تنازلياً مجال: فريق العمل، نظم الاتصالات، المعلومات، المهارات الشخصية، وأكدت النتائج ضرورة تشكيل فرق عمل مختلفة لحل الأزمات التعليمية.

ويقترح الباحث ضرورة التخطيط الجيد ووضع استراتيجية لمواجهة الأزمات التي تواجه مدارس الدمج بمنطقة عسير، وتوفير معلومات عن عوامل وأسباب الأزمات،

وأن عملية التدخل المبكر في الأزمة ومعالجتها والتعامل معها يكون بتطبيق الخطة الاستراتيجية المعتمدة والسيناريوهات التي تم الاتفاق عليها لمواجهة الأزمة، ومن الممكن الاستفادة من الأزمات السابقة التي مرت بها مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية من خلال تطوير الخطط لمواجهة الأزمات الجديدة المتوقع حدوثها وتحديد طرق الوقاية لمنع حدوثها.

١٠. مقترح إنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.

وتأسيساً على ما سبق تم تحديد أهداف وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، أهمها نشر الوعي الثقافي لوحددة إدارة الأزمات لدى العاملين بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، الاستغلال الأمثل للإمكانات المتوفرة بمدارس الدمج، وتدبير إجراءات الأمن والسلامة بمدارس الدمج ويتم تشكيل فريق العمل بالوحدة المقترحة كالتالي.

١.١. الهيكل التنظيمي: يتم تشكيل الهيكل التنظيمي كالتالي.

✕ الإدارة العليا:

تتكون من مدير وحدة إدارة الأزمات، ومن مؤهلاته أن يكون حاصلًا على درجة البكالوريوس على الأقل، أن يكون المدير حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأزمات، أن يكون حصل على دورات تدريبية في إدارة الأزمات، وأن يكون على دراية باللوائح والقوانين المنظمة لإدارة الأزمات، ويكون من ضمن المهام المكلف بها أن يمثل وحدة إدارة الأزمات أمام الإدارة التعليمية والجهات الخارجية الآخرين.

✕ الإدارة الوسطى: تتكون من الآتي.

أ-مسؤول لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل: ومن مؤهلاته أن يكون حاصلًا على بكالوريوس إدارة أعمال، وأن يكون حاصلًا على دورات تدريبية في تأمين المنشأة، ومن ضمن المهام المكلف بها توفير متطلبات الوقاية الكافية لأي أزمة، التفتيش الدوري علي وسائل الإنذار، ومتابعة الصيانة الدورية لجميع المعدات بمدارس الدمج.

ب-مسؤول لجنة الإعلام والتوعية: ومن مؤهلاته أن يكون حاصلًا على بكالوريوس تربوي في مجال الإعلام -خريج كلية الآداب تخصص إعلام، أن يكون حاصلًا على دورات تدريبية في مجال الإعلام، وأن يمتلك القدرة على الحوار والمناقشة بشكل متميز، ومن ضمن المهام المكلف بها: نشر ثقافة الأمن الواجب إتباعه خلال أي أزمة داخل مدارس

الدمج، متابعة إعداد لوحات إرشادية بقواعد الأمن والسلامة بين التلاميذ والعاملين، إعداد لوحات إرشادية بقواعد الأمن والسلامة بين التلاميذ والعاملين، وإعداد مطويات إرشادية بالقواعد الآمنة الواجب اتباعها داخل مدارس الدمج.

☒ الإدارة التنفيذية:

تتكون من مجموعة الأعضاء الذين يتم ترشيحهم للعمل في وحدة إدارة الأزمات في بمدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية.

٢.١٠ مهام وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج:

تتمثل مهام واختصاصات وحدة إدارة الأزمات بمدارس الدمج في المراحل

التالية:

١-مرحلة ما قبل الأزمة: تشمل هذه المرحلة الاكتشاف والاستعداد، واتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع أو احتواء الأزمة داخل مدارس الدمج، وتشمل أيضاً التخطيط للأزمة وهذا يعني التنبؤ- التوقع للأزمات المتوقع حدوثها داخل مدارس الدمج.

٢-مرحلة المواجهة والتعامل مع الأزمة: تعني تنفيذ أساليب المواجهة المناسبة لإدارة الأزمة ووفقاً لنوع الأزمة، وتنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.

٣-مرحلة التوازن: يقصد بها استعادة النشاط من حيث تطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل ممارسة أساليب إدارية قادرة على مواجهة الأزمات داخل مدارس الدمج، وتقييم الإجراءات التي تمت التعامل مع الأزمة والاستفادة منها.

وكانت أهم التوصيات التأكيد على إنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية بما فيها من أهداف، وكذلك الهيكل التنظيمي والمستويات الإدارية ومهام الوحدة المقترحة. ووضع الهيكل التنظيمي ضمن إدارة التعليم بمنطقة عسير التعليمية، وتحديث أهداف لوحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية وفقاً للمستحدثات التكنولوجية، ونشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمات بين العاملين في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، وترشيح ذوي الخبرة والكفاءة في إدارة الأزمات للعمل في وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج بمنطقة عسير التعليمية، مما يساهم في التغلب على الأزمات والسعي نحو توفير الحلول المناسبة لها، وتوفير كل ما يلزم لتحقيق أهدافها.

١١. توصيات البحث.

بعد العرض السابق يتضح أن للأزمات مراحل: مرحلة الإنذار والتخطيط(ما قبل الأزمة) ثم الاحتواء أو الخطة(أثناء الأزمة، ثم استعادة النشاط والتعلم(مرحلة ما بعد الأزمة). أهمية تحديد الأهداف، ووضع الخطط، والسياسات قبل القيام بالأعمال لأن ذلك ييسر عملية التنفيذ. ضرورة اختيار فريق الأزمات بعناية، ويعتبر ذلك من أساليب علاجها وينبغي الاختيار من ذوي المهارات والقدرات الخاصة وممن يتحلون بالذكاء، والثبات، والاتزان، والشجاعة وحسن التصرف والإيثار والتضحية، ولديهم الاستعداد للتعاون، والتكامل، وإنكار الذات وفي ضوء ذلك يمكن تقديم بعض التوصيات المتعلقة بإدارة الأزمات وهي كالتالي.

- ضرورة تحديد أدوار ومسئوليات ومهام كل فرد من أفراد فريق الأزمة.
- مبدأ السرية هام جدا في جميع مراحل إدارة الأزمة.
- مبدأ الشورى من المبادئ الإسلامية الهامة التي تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة.
- جمع المعلومات والبيانات حول الأزمة يساعد على سرعة الاحتواء والتغلب عليها.
- المتابعة والتقييم المستمر ضرورة هامة في إدارة الأزمات، حتى يتسنى وضع الأمور في مجراها الصحيح، والبعد بها عن الانحرافات.
- ضرورة بث القيم الإسلامية في فريق إدارة الأزمة مثل: التعاون، البذل والتضحية، والصدق، والالتزام والأمانة، والإخلاص.
- العمل على إنشاء جهاز للمعلومات، كي يمد القائد بما يلزمه لاتخاذ القرارات السريعة.
- الاستفادة من التوجهات العالمية الحديثة لإدارة الأزمات.
- الاهتمام بسرعة عودة النشاط وتقييم الخطط والتدريب المستمر للفرق والتعلم من كل أزمة.
- القيادة ضرورة وهامة جدا في إدارة الأزمات حيث إن القائد هو الذي يوجه سلوك مرؤوسيه، لذا يجب العناية باختياره جيدا وأن يكون من ذوي

الكفاءات المناسبة لكل أزمة، ولديه القدرة على إدارة الاجتماعات واتخاذ القرارات، ورسم خطط التنفيذ، ومتابعة تنفيذها، والقدرة على تكوين فريق العمل، وإدارة الوقت.

- ضرورة تدريب فريق الأزمة باستمرار بأساليب التدريب الحديثة حتى يكون لديهم الاستعداد الكافي لمواجهة الأزمات.
- الاهتمام بدراسة التراث الإسلامي حتى يتسنى لنا حل جميع ما يواجهنا من أزمات ومشكلات.
- ضرورة اتصاف القائد بمجموعة من الصفات منها: إنكار الذات، والتواضع والمرونة، والثقة في الآخرين، والقدرة على التأثير في الجماعة وتحويلها من جماعة متكاسلة إلى قوة بشرية تعمل بإيجابية عالية ولديها القدرة العالية على التنفيذ وتحقيق أفضل النتائج.

١٢. قائمة المراجع

١. إبراهيم، أحمد (٢٠٠٢). إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج، القاهرة، دار الفكر العربي.
٢. أبو النور، محمد عبد التواب، محمد، أمال جمعة عبد الفتاح، عبد الجواد، أحمد سيد عبد الفتاح (٢٠١٥). الصحة النفسية لذوي الاحتياجات الخاصة، السعودية، مكتبة المتنبي.
٣. أبو مائلة، حسن (٢٠٠٢). تصور مستقبلي لدور تنظيمات المجتمع المدني في مواجهة الأزمات التربوية بمصر، إدارة الأزمات التعليمية في مصر، المؤتمر السنوي السابع، كلية التجارة بجامعة عين شمس، وحدة بحوث الأزمة، ٢٦ أكتوبر.
٤. أبو معمر، ماهر (٢٠١١). دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية - جامعة الأزهر - غزة. فلسطين.
٥. الثويني، سليمان بن ناصر (٢٠١٨). برنامج مقترح لتنمية مهارات إدارة الأزمات لمعلمي المدارس الثانوية بمدينة حائل، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٢٦، ٥٤، ١٠٩-١٣٥.

٦. الجهني، عبد الله (٢٠١٨). أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات في إدارة المدارس، مجلة رسالة التربية وعلم النفس، مصر، ع ٦٠، ص ٤٥-٦٥.
٧. الحاوي، عبد الغني (٢٠١٩). تصور مقترح لإنشاء وحدة لإدارة الأزمات بوزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية في ضوء الخبرات العربية والعالمية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج ١٥، ع ٣، ٣٠٩، ص ٣٢٣.
٨. الحبيب، عبد الرحمن؛ الفايز، فايز (٢٠١٤). إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بإدارة التربية والتعليم في مدينة الرياض، مجلة التربية، ع ١٦١، ج ١، ٥٤٠-٥٨١.
٩. حمدات، محمد (٢٠٠٧). الإدارة التربوية وظائفها وقضاياها معاصرة، الأردن - عمان، دار الحامد للنشر.
١٠. الحملاوي، محمد (١٩٩٥). التخطيط لمواجهة الأزمات: عشر كوارث هزت مصر، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس القاهرة.
١١. الحلو، غسان (٢٠١٠). الأزمات المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في مديريات شمال الضفة الغربية- فلسطين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، مج ٢٤، ع ١.
١٢. الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣). إدارة الأزمات، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
١٣. درباس، أحمد سعيد (٢٠١٢). مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة دراسة مسحية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم والتقنية، السودان، مج ١٢، ع ٢ نوفمبر.
١٤. الزعبي، ميسون (٢٠١٤). درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج ٤١، ع ١٤-٣٧٨-٣٩٧.
١٥. الزهيرى، إبراهيم؛ الليثي، رشا (٢٠١٠). الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية في القرن الحادي والعشرين، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق للنشر والتوزيع.

١٦. السعدية، حمدة بنت حمد بن هلال (٢٠١٢). مدى امتلاك مديري المدارس للمهارات الإدارية والفنية في التعامل مع الأزمات المدرسية في مدارس التعليم الأساسي بمنطقة الباطنة شمال بسلطنة عمان، المجلة التربوية. مج ٢٦، ج ٢، ع ١٠٢، مارس، ص ص. ١٩٥-٢٥٤.
١٧. السكارنة، بلال خلف (٢٠١٤). إدارة الأزمات، الأردن- عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
١٨. صادق، أمينة (٢٠٠٢). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
١٩. الظفر، أمل بنت إبراهيم؛ العمود، مها بنت صالح (٢٠١٩). إسهام صلاحيات المتعلقة بإدارة الأزمات الممنوحة لقائدات مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض من وجهة نظر القائدات، مجلة البلقاء التطبيقية للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية-الأردن، مج ٢٢، ع ٢٤.
٢٠. عبد العزيز، حاتم حسن (٢٠٠٨). التخطيط الأمني لإدارة الأزمات والكوارث، السعودية، الرياض، دار أبو المجيد للطباعة والنشر.
٢١. عبد المجيد، قدري علي (٢٠٠٣). إدارة الأزمات والتأثيرات المتبادلة، مجلة الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، ع ٩٠ يوليو.
٢٢. عبد الوهاب، سميرة محمد؛ المرسي، محمد رشدي (٢٠١٤). الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها كما يدركها مديرو مدارس المرحلة الثانوية بدولة الكويت، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مج ٨، ع ١.
٢٣. العبودي، حسن (٢٠١١). نحو استراتيجية علمية في مجال إدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، دار النهضة العربية.
٢٤. شريف، منى صلاح الدين (١٩٩٨). إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء، القاهرة، دار البيان للطباعة والنشر.
٢٥. الشعلان، فهد أحمد (٢٠٠٢). إدارة الأزمات (الأساس - المراحل - الآليات)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

٢٦. العسيلي، رجاء؛ عبد الله ، تيسير(٢٠٠٥). قلق الأزمات التي تعاني منها جامعة القدس المفتوحة أثناء الانتفاضة، مجلة القدس للدراسات والأبحاث ، ع ٥٠ .
٢٧. الغامدي، منى(٢٠٠٧). الدور القيادي لمشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات بمنطقة عسير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد.
٢٨. غنيمة، رهنف مروان(٢٠١٤). متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
٢٩. القباضي، سليم عبدة(٢٠١٨). واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، مج ٢٤ ج، ع ٣١٤، مارس/آذار، ص ص. ٣٣-٥٤، ٢٢ .
٣٠. القحطاني، ريم(٢٠٠٦). تصور لدور فرق العمل للتعامل مع الأزمات المدرسية بالمرحلة الثانوية للبنات في العاصمة المقدسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٣١. القذافي، زينب؛ المهدي، زينب؛ السيد، سوزان(٢٠١٧). استراتيجيات مواجهة الأزمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا، مجلة البحث العلمي في التربية، مصر، مج ٥، ع ١٨، ص ص ١٤٥-١٦٨.
٣٢. كامل، عبدالوهاب محمد(٢٠٠٣). سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية، الأردن - عمان - دار الفكر العربي.
٣٣. كاظم، خيرى رمزى(٢٠٠٢). الإدارة في المجتمع المصري. القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الأعمال الخاصة، مكتبة الأسرة.
٣٤. كردم، عبدالله متعب(٢٠٠٥). اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٣٥. ماهر، أحمد(٢٠٠٦) . إدارة الأزمات ، الإسكندرية، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
٣٦. مجاهد، محمد(٢٠٠٢). أزمة المدرسة الثانوية العامة المظاهر - الأسباب - الآثار - الحلول، المؤتمر العلمي السابع جودة التعليم في المدرسة المصرية

- التحديات - المعايير - الفرص، قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة طنطا مصر.
٣٧. محمد، إياد هاشم؛ زكي، جيهان زاحم محمد (٢٠١٨). أساليب مواجهة أزمة الهوية وعلاقتها بالتنشئة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الإعدادية، مجلة الفتح- كلية التربية جامعة ديالى، العراق، ع ٧٦ - كانون الأول، ص ص ٤١ - ٧٤.
٣٨. محمد، حافظ (٢٠٠٧). الاتجاهات المعاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، القاهرة، عالم الكتب.
٣٩. محمد، عبد الرحمن (١٩٩٤). إدارة الأزمات، مجلة الأمن والحياة. الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السنة الثانية عشر، ع ١٤٠.
٤٠. محمود، ضحى عادل؛ حسين، ياسمين حسن (٢٠١٧). أبعاد التعلم لمارزانو وعلاقته بأساليب إدارة الأزمات لمعلمات الرياض، مجلة البحوث التربوية والنفسية، ع ٥٤٤، ص ص ٥٦٠ - ٥٨٩.
٤١. المشاقبة، متعب عودة فلاح (٢٠١٨). درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ٢، ع ٢٩، ديسمبر، ٦٨ - ٨٣.
٤٢. مهنا، محمد نصر (٢٠٠٤). إدارة الأزمات "قراءة في المنهج"، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر.
٤٣. الألفي، أشرف (٢٠٠٣). إدارة أزمات التعليم في مصر دراسة تحليلية مستقبلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، مصر.
٤٤. اللوزي، موسى السلام (٢٠٠٢). تنظيم إجراءات العمل، الإسكندرية، دار وائل للنشر.
٤٥. هلاي، حسن؛ دبوس، محمد (٢٠٠٩). الأزمات التربوية في المدارس الحكومية الثانوية في شمال فلسطين وكيفية إدارتها من وجهة نظر المديرين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، فلسطين، مج ٢٥، ع ٥٤، ١١٥٩ - ١١٨٦.
٤٦. هلال، محمد عبد الغني (٢٠٠٤). مهارات إدارة الأزمات، ط ٤، القاهرة - مصر، مركز تطوير الأداء والتنمية.

رؤية مقترحة لإنشاء وحدة إدارة الأزمات في مدارس الدمج (ذوى الاحتياجات الخاصة)

٤٧. الهواري، سيد محمود(٢٠٠٢). الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن ٢١، القاهرة، مكتبة عين شمس.

٤٨. الوردى، سليم علي(١٩٩٩). إدارة الخطر والتأمين، العراق، بغداد، مكتبة الريم للطبع.

٤٩. يونس، مجدي محمد، العبيد، إبراهيم عبد الله(٢٠١٣). تصور مقترح لرفع كفاءة جاهزية المدارس الثانوية لإدارة الأزمات المدرسية بمنطقة القصيم، مجلة مستقبل التربية العربية، مصر، مج ٢٠، ع ٨٧، أكتوبر، ص ص ٢٤٧-٣٤٠.

50-Bronn(1999) : Mapping the strategic thinking of public relations managers in crisis situation public relation review. v. 25.

51-Qutaish.N.(2009) National Security and Crisis management,