

المجلة الدولية للبحث والتطوير التربوي

International Journal of Educational Research and Development

مجلة علمية - دورية - محكمة - مصنفة دولياً



Crisis Management in Educational Institutions: A Practical Guide to Enhancing Resilience and Adaptability (From the Perspective of Employees of the General Administration of Education in the Riyadh Region).

Yahya Muhammad Ali Homdi*

* Master's degree at King Khalid University.

إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية دليل عملي لتعزيز المرونة والتكيف (من وجهة نظر منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض).

أ. يحيى محمد علي حمدي *

* ماجستير - جامعة الملك خالد.

Email: y-a27@hotmail.com

KEY WORDS:

Crisis management, educational institutions, resilience, adaptability.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الأزمات، المؤسسات التعليمية، المرونة، التكيف.

ABSTRACT:

This study aims to explore the reality of crisis management in educational institutions in the Riyadh region, focusing on the role of the General Administration of Education in enhancing the resilience and adaptability of its employees. The research delves into the theoretical foundations of educational crisis management, examines the challenges facing educational institutions in this context, and identifies the necessary requirements to strengthen these institutions' ability to effectively respond to crises.

The study employed a descriptive-analytical approach to achieve its objectives, collecting data from a sample of 114 employees from the General Administration of Education in the Riyadh region through a specially designed questionnaire. The questionnaire included several items that measure various aspects of crisis management, such as the adequacy of the training provided, the quality of internal communication, and the effectiveness of plans and preventive measures.

The study's findings revealed that the General Administration of Education in the Riyadh region has a clear crisis management plan and provides the necessary support to schools during crises. However, the study also highlighted a variation in the readiness of individuals to handle crises, indicating that some employees need additional training and resources to enhance their crisis adaptability.

مستخلص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية في منطقة الرياض، مع التركيز على الإدارة العامة للتعليم، ودورها في تعزيز المرونة والتكيف لدى منسوبيها. يتناول البحث الأسس النظرية لإدارة الأزمات التعليمية، ويستعرض التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في هذا السياق، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات اللازمة لتعزيز قدرة هذه المؤسسات على مواجهة الأزمات بفعالية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من ١١٤ من منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، باستخدام استبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض. اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تقيس جوانب مختلفة من إدارة الأزمات، مثل كفاية التدريب المقدم، وجودة التواصل الداخلي، ومدى فعالية الخطط والإجراءات الوقائية.

أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة العامة للتعليم في منطقة الرياض تمتلك خطة واضحة لإدارة الأزمات، وتوفر الدعم اللازم للمدارس في أثناء الأزمات. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن وجود تباين في استعداد الأفراد للتعامل مع الأزمات، حيث يحتاج بعض منسوبي الإدارة إلى مزيد من التدريب والموارد لتعزيز قدرتهم على التكيف مع الأزمات.

مقدمة:

تشهد المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم مجموعة متزايدة من التحديات والأزمات، سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان. من الزلازل والفيضانات إلى الهجمات الإلكترونية والاضطرابات المدنية، تواجه المدارس والجامعات مسؤولية جسيمة تتمثل في ضمان سلامة الطلاب والموظفين والحفاظ على استمرارية العملية التعليمية في خضم هذه الظروف الصعبة.

يبرز البحث الحالي في هذا السياق، حيث يهدف إلى استكشاف أفضل الممارسات في إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. من خلال تقديم دليل عملي لتعزيز المرونة والتكيف، يطمح هذا البحث إلى مساعدة المدارس والجامعات على الاستعداد بشكل أفضل للتعامل مع الأزمات والاستجابة لها بطريقة فعالة.

في عالم اليوم الذي يشهد تزايد المخاطر والأزمات، من الضروري أن تكون المؤسسات التعليمية مجهزة جيداً للتعامل مع الاضطرابات المفاجئة. يؤثر الفشل في إدارة الأزمات بشكل كبير على سلامة ورفاهية الطلاب والموظفين، ويمكن أن يعطل العملية التعليمية لأسابيع أو حتى شهور.

يساهم هذا البحث في تحسين إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية من خلال تزويد القادة التربويين بالأدوات والموارد اللازمة لوضع خطط استجابة فعالة للأزمات.

يرمي هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المهمة، بما في ذلك: تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات التعليمية في إدارة الأزمات، واستعراض أفضل الممارسات في مجال إدارة الأزمات بالمدارس والجامعات، وتقديم إطار عمل عملي يمكن للمؤسسات التعليمية استخدامه لتعزيز قدرتها على الاستعداد للأزمات والتصدي لها.

من خلال معالجة هذه الأهداف، يطمح البحث إلى المساهمة في بناء مؤسسات تعليمية أكثر قدرة على الصمود والمرونة في مواجهة الأزمات.

مشكلة البحث:

تواجه المؤسسات التعليمية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض في السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين ضغوط وتحديات متعددة تتمثل في بعض الصعوبات والمشكلات والأزمات التي تؤثر على مستوى العملية التعليمية، وأداء الأنظمة الفرعية المكونة لنظام التعليم بما فيها الإدارة المدرسية والمناطق التعليمية، وظهور أنماط عديدة من الأزمات التعليمية بمدارس التعليم العام في السعودية، وكان لتلك الأزمات تداعيات سلبية على عدم استقرار وأهداف العملية التعليمية داخل المدارس، الأمر الذي يحتم على المؤسسات التعليمية

وإداراتها اتخاذ الترتيبات اللازمة لمواجهة تلك الأزمات التعليمية، وقد عمق من هذه المشكلة غياب الهياكل التنظيمية والاستراتيجيات والتصورات المحددة لإدارة تلك الأزمات، كما أكدت العديد من الدراسات منها دراسة المطيري، (٢٠١٢) ودراسة (بطاح، ٢٠١٦) ودراسة (الشمري، ٢٠١٧) على وجود قصور في التعامل مع الأزمات التعليمية وضعف جاهزية المناطق التعليمية لإدارة الأزمات، وقلة تدريب مديري المدارس بكافة مراحلها المختلفة ومديريات التربية على كيفية إدارة الأزمات التعليمية، وغياب التخطيط لإدارة الأزمات التعليمية بوزارة التربية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض وعلى ضوء ما سبق ونتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية :

- ما الأسس النظرية لإدارة الأزمات التعليمية؟

- ما واقع إدارة الأزمات التعليمية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض؟

- ما متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- معرفة الأسس النظرية لإدارة الأزمات التعليمية.

- الكشف عن واقع إدارة الأزمات التعليمية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.

- تحديد متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث في عدة جوانب رئيسية، أبرزها:

- تعزيز فهم إدارة الأزمات التعليمية: يساهم البحث في تسليط الضوء على أهمية إدارة الأزمات داخل المؤسسات التعليمية، مما يساعد على توعية المعنيين بأهمية التخطيط المسبق والاستعداد الجيد للتعامل مع الأزمات المختلفة.

- تحسين قدرة المؤسسات التعليمية على التكيف: من خلال دراسة واقع إدارة الأزمات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، يوفر البحث رؤى مهمة حول مدى جاهزية المؤسسات التعليمية للتعامل مع الأزمات، وما يمكن تحسينه لضمان استمرارية العملية التعليمية حتى في ظل الظروف الصعبة.

- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات: يساعد البحث على تحديد نقاط القوة والضعف في الاستراتيجيات الحالية المتبعة لإدارة الأزمات، مما يتيح الفرصة لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية وملاءمة للبيئة التعليمية.

- إثراء الأدبيات العلمية: يضيف البحث قيمة علمية من خلال المساهمة في إثراء الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة

الضيق بين جبلين. (المقرئ، ١٩٨٧) ويعرفها قاموس أكسفورد Oxford بأنها اللحظات والأوقات الصعبة، التي ينتج عنها تغيير كبير في الأوضاع وتساءل فيها الأمور ومن ثم قد تبدأ في التحسن.

(Oxford word power, 2011: 190)

ويمكن تعريفها بأنها تهديد أو خطر متوقع أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمؤسسات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار، أو هي موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدراً من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة وأيضاً توقف الأحداث في المؤسسة واضطراب العادات ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن. (عبد الرحمن، ٢٠١٠: ٧)

وتعرف أيضاً بأنها موقف صعب يؤثر في المجتمع في ظل وجود نقص في الإمكانيات المتاحة، مما يستدعي مضاعفة الجهود والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والبحث عن أفضل البدائل لمواجهة ذلك الموقف الصعب. (الهاجري، ٢٠٢٠: ٢٢٠)

وإدارة الأزمات هي إدارة خاصة متكاملة للتعامل مع الأزمات بشكل كامل وفق نظرية علمية يقوم بها أعضاء فريق إدارة الأزمة، ومن ثم تطبيق الحل الصحيح بكل ثقة وفق خطة مرسومة". (الحري، ٢٠١٣: ٤٣)

كما يعرفها قاموس أكسفورد على أنها كل ما يجب توافره وتنفيذه على المستوى المادي والمستوى الإداري والمستوى البشري وذلك من أجل تأكيد نجاح إدارة الأزمات داخل المؤسسة. (Oxford, 1995: 357)

وتعرف إدارة الأزمة على أنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمة، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع الأزمة أو التعامل معها بأكثر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وأخيراً دراسة القوى والعوامل التي تقف وراء الأزمة لمنع حدوثها مرة أخرى في المستقبل". (العجمي، ٢٠٠٨: ٢٤٤)

ومن خلال التعريفات السابقة يعرف الباحث إدارة الأزمات التعليمية بأنها الأسلوب الإداري الذي تنتهجه إدارة المؤسسات التعليمية والذي يعتمد على عمليات التخطيط المسبق والتنظيم الفعال لمواجهة الأزمات التي تواجه تلك المؤسسات للتقليل من الأضرار الناجمة عنها، والتي تؤثر سلباً على الأداء داخل هذه المؤسسات وعدم تحقيق الأهداف المنشودة منها.

الأزمات في القطاع التعليمي، خاصة في السياق المحلي لمنطقة الرياض.

- تحقيق استقرار واستمرارية العملية التعليمية: يساعد البحث في تقديم توصيات يمكن أن تساهم في استقرار العملية التعليمية واستمراريتها خلال الأزمات، من خلال توفير إطار عملي يمكن تطبيقه في المؤسسات التعليمية لضمان التكيف مع الظروف الطارئة.

- توجيه صناع القرار: يوفر البحث معلومات ومعطيات تساعد صناع القرار في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية لتحسين إدارة الأزمات، وبالتالي تعزيز فعالية الإدارة العامة للتعليم في التعامل مع الأزمات المختلفة.

منهج البحث:

لكي يحقق البحث أهدافه ويحجب عن أسئلته العلمية استخدم المنهج الوصفي لاستعراض الملامح النظرية لإدارة الأزمات والكشف عن واقع إدارة الأزمات التعليمية في وزارة التعليم

مصطلحات البحث:

- منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض: هم جميع الأفراد العاملين في هذه الإدارة، بدءاً من القيادات العليا وصولاً إلى المعلمين والمعلمات والموظفين الإداريين والفنيين. يشمل ذلك:

القيادات التربوية: المدير العام للتعليم، المساعدون، مديرو المدارس، القادة الأكاديميون.

المعلمون والمعلمات: هم خط الدفاع الأول في العملية التعليمية، ويتولون مهمة نقل المعرفة والمهارات للطلاب. الموظفون الإداريون: يعملون في مختلف الأقسام الإدارية والمالية والشؤون التعليمية، ويساهمون في تسيير العمل اليومي للإدارة.

الموظفون الفنيون: يقدمون الدعم الفني والإداري للمدارس والمكاتب التابعة للإدارة.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم إدارة الأزمات التعليمية:

مر استخدام كلمة أزمة في الكثير من التطورات بداية من القرن السادس عشر (أبوفارة، ٢٠٠٩: ٢١)، فكلمة أزمة في معاجم اللغة تعني الشدة والقحط، و (أزم) عن الشيء أمسك عنه، كما تدل كلمة الأزمة وجمعها أزمات على الشدة والضيق كالحديث عن أزمة اقتصادية أو أزمة سياسية، وهي تشير إلى حالة طارئة وموقف استثنائي مغاير ومخالف لمجريات الأمور الاعتيادية، كما يأتي المصطلح "مأزوم" وهو الطريق الضيق بين جبلين. (المنجد، ١٩٩٤: ١٠)

وأزم: عض عليه وأزم أزمأً: أمسك عن المطعم والمشرب، وأزم الزمان اشدت بالقحط والأزمة اسم منه والمأزوم الطريق

ثانياً: أهداف إدارة الأزمات التعليمية.

توجد لإدارة الأزمات التعليمية مجموعة من الأهداف والتي يمكن عرضها على النحو التالي: (الصيرفي، ٢٠١٥: ٤١)

أهداف ما قبل وقوع الأزمة:

- تحقيق درجة استجابة سريعة وعالية وفعالية للظروف والمتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء أخطارها قبل وقوعها.

- وضع خطة لتحقيق تلك الأهداف.

- محاولة منع التهديد وإعادة النظام والاستقرار.

- تحليل أنواع الأزمات والمخاطر لتصنيفها: (الكوارث "القدرية" ويتم التعامل معها بإستراتيجية رد الفعل، والكوارث التي من صنع الإنسان فإنه يمكن الحيلولة دون وقوعها وإتباع سياسة المبادرة).

- وضع تصور عام ومبدئي لكيفية مواجهة الأزمات.

- محاولة وضع آلية للتنبؤ بالأزمة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

أهداف أثناء حدوث الأزمة:

- التحكم واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليل أضرارها.

- تنظيم الجهود والتنسيق بين محاور الأزمة، للتغلب عليها ومواجهتها بأقل خسائر ممكنة وفي أسرع وقت ممكن بكفاءة عالية.

- تحسين عملية الاتصال ومحاولة إيصال الرسائل في الوقت المحدد.

- تدعيم التعاون بين فرق إدارة الأزمات ومركز إدارة الأزمة.

- التغلب على أي مشكلة أو سبب من شأنه تعطيل العمل وإنجاز المهام.

أهداف ما بعد الأزمة:

- توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.

- توثيق كل ما يتعلق بالأزمة بدأ من بداية ظهورها مروراً بطريقة التعامل معها انتهاء باختفائها.

- إعداد التقارير حول ما تم إنجازه وبيان نقاط القوة والضعف في المواجهة.

- تضمين المقترحات في الخطط المستقبلية ضماناً لفعاليتها.

كما توجد مجموعة أخرى لأهداف إدارة الأزمات التعليمية وهي: (هيكل، ٢٠١٦: ١٧)

- منع حدوث الأزمات مستقبلاً من خلال أجهزة الإنذار المبكر.

- الاستعداد للمواجهة الأزمية من خلال وضع سيناريوهات للمواجهة السريعة والتدريب عليها.

- تقليل واحتواء الأضرار والآثار الأزمية لتقليل الخسائر المادية والمعنوية.

- استعادة القوى الضاربة للكيان الإداري والمالي للمؤسسة من أجل العودة للعمل الطبيعي لأداء الأنشطة بالفاعلية المنشودة.

- الاستفادة والتعلم من المواجهات الأزمية للوقوف على مناطق الضعف في المرحلة المستقبلية للمؤسسة.

- توفير الوقت والجهد والتكلفة بما يحقق كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة وعدم إضاعة هذه الموارد في التعامل مع الأزمات.

- تأمين الأدوات والممتلكات بما يساعد على تجنب وقوع الأزمة.

كما تهدف إدارة الأزمات إلى منع وقوع الأزمة كلما أمكن ذلك، ومواجهة الأزمة بكفاءة وفاعلية، وتقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن، وتخفيض الآثار السلبية الناجمة عن الأزمة، وإزالة الآثار النفسية التي تخلفها لدى الموظفين وحتى أسرهم، وتحليل الأزمات والاستفادة منها في منع وقوع الأزمات المشابهة وتكرار حدوثها مرة أخرى.

(Fredricka, ٢٠١٣: ١٦٧)

وهنا نجد أن إدارة الأزمات التعليمية الهدف منها هو الاستفادة من الطاقات والإمكانات المتوفرة للحد من وقوع الأزمات التعليمية، ومحاولة التدخل بشكل فوري في حال وقوعها، ودعم إدارة المؤسسة التعليمية لتتمكن من تحديد الأزمة تحديداً صحيحاً وقياس تأثيرها على مختلف أركان العملية التعليمية وبالتالي الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح على مستوى المؤسسة ككل، كما تهدف إلى التأكد من استيفاء كافة المتطلبات القانونية المتعلقة بإدارة الأزمات وحصر الخسائر التي نتجت بعد التعرض للأزمات، وقدرة الكوادر الفنية في المجال التربوي على تعويض خسائر تلك الأزمة التعليمية.

ثالثاً: أهمية إدارة الأزمات التعليمية.

تأتي أهمية إدارة الأزمات التعليمية من دورها في تحقيق النظام والاستقرار، وتهيئة المناخ الصحي للملائم للعمل في المؤسسات التربوية أثناء حدوث الأزمات، من خلال التخطيط والتنظيم وتنسيق جهود العاملين واتخاذ القرارات المناسبة للأزمة وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة من قيام العملية التعليمية (Gentileschi, ٢٠٠٧: ٥٦).

وتتلخص أهمية إدارة الأزمات والكوارث للأسباب التالية: (الحري، ٢٠١٣: ٥٣)

- تعمل إدارة الأزمات على وقف الهدر في الجهود واستغلال الفرص وتنظيم الأوقات بشكل يتناسب مع العمل داخل المؤسسات التعليمية.

- القضاء على الأزمات التعليمية من خلال تطبيق أسلوب علمي جديد دون حدوث

- مضاعفات أو خسائر فادحة. - تحقيق التناسق والتكامل بين مستويات الإدارات والمناطق التعليمية والمدارس،

من يدبر الأزمة أن يعيها جيداً عند التعامل مع أي أزمة تواجهه من أهم هذه المبادئ (الهدمي ومحمد، ٢٠٠٨: ٤٦)
التركيز على الهدف:

يتعين على مدير إدارة الأزمة أن يركز على الهدف حيث كثيراً ما يكون الهدف غامضاً أمام متخذ القرار، خاصة وأن ضغط الأزمة واشتدادها يجعلان بعض متخذي القرار عاجزين على التحرك في الاتجاه الصحيح الذي يساعده على التغلب عليها والوصول إلى الحلول الصحيحة لحلها.

الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة:

يحتاج مدير الأزمات الناجح إلى الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة حتى يستطيع التعامل بنجاح مع الأزمات، خاصة وأن قوى صنع الأزمة كثيراً ما تمارس عمليات صنع الأزمة في إطار معرفتها أن هناك قيود حاکمة ومتحكمة في رد فعل مدير الأزمات، ومن ثم فإن تمتع مدير الأزمات بحرية الحركة يساعده على معالجة الأزمات بصورة سريعة وناجحة. (المخامرة، ٣٩: ٢٠١٠)

الحشد:

يقصد بالحشد جمع القوة المناط بها معالجة الأزمة في الزمان الذي يهيئ الوفرة الفنية للقوة والمكان المناسب لتأمين تنفيذ عملية مواجهة الأزمة، والقضاء على الأزمة وأسبابها وعناصرها، والقوى تتضمن عناصر متعددة يرتبط بالمكان الذي حدثت فيه الأزمة، والذي سيتم مواجهتها فيه، وبعضها يرتبط بالزمن والمرحلة التي حدثت فيها الأزمة، وبعضها الآخر يرتبط بما يمكن لمدير الأزمة حشده وتعبئته مادياً ومعنوياً من أجل مقاومة الأزمة عليها، ومن هنا فإن القوة هي نتاج تفاعل ما بين المكان والزمان الذي حدثت فيه الأزمة من جهة، وبين ما يمكن إيجاده وحشده من الموارد والإمكانات والتقنيات والخبرات البشرية القادرة والراغبة في معالجة الأزمة من جهة أخرى.

المشاركة والتعاون:

يحتاج مدير الأزمات إلى تعاون الجميع معه وتكاتفهم وتلاحمهم لمعالجة الأزمة التي يواجهها، خاصة عندما يكون هناك حاجة ودور لكل منهم يؤديه سواء لوقف تصاعد الأزمة، أو لحرمان تيار الأزمة من تلاقي مصادر دعم روافد معينة أو من قوى جديدة، فالكيان الإداري وحده لا يكون قادراً على التعامل مع الأزمة التي تعترضه، والتي جاءت له فجأة، وفي الوقت ذاته هناك ضغط مكثف لعودة الكيان الإداري للانتظام في تأدية وظيفته بشكل مناسب، ومن هنا فإن على متخذ القرار أن يعمل بسرعة على دفع كافة قدراته وإمكاناته إلى ميدان الأزمة والوقوف بنفسه في ميدانها، وفي ذات الوقت يتطلب معاونة كل الأطراف التي تساعده للتغلب على الأزمة. (المساعدة، ٢٠١٢: ٥١).

بحيث يتحدد دور كل منها تفصيلاً في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمة.

- تحقيق الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة ومنع الازدواجية والتداخل الذي يبديد الطاقات.

- تحقيق درجة عالية من الفعالية، لما لها من إمكانيات وصلاحيات تمكنها من التنسيق بين جميع المستويات.

- التنسيق بين المناطق التعليمية المختلفة والمدارس بما يضمن تنفيذ الإجراءات الواجب إتباعها في كافة مراحل الأزمات. ضمان السيطرة على زمام المبادرة في جميع مراحل الأزمة من قبل جهة واحدة مما يحد من كثرة الآراء والاجتهادات التي تضيق الوقت.

- إيجاد مركز للمعلومات والخبرة، بما يركز على الاهتمام بالتحديث المستمر للخطط والبدائل التي يمكن من خلالها مواجهة الناجمة في مراحل الأزمة.

كما أن المؤسسات التعليمية القادرة على التنبؤ بالأزمات ووضع توقعات لها والإعداد لمواجهتها هي الأقدر على تجاوز الأزمات بكفاءة وفعالية وسرعة أكثر من غيرها حيث تمثل المؤسسات التعليمية بواقعها الحالي في الوقت الحاضر أرضاً خصبة لواقع الأزمات والكوارث نتيجة الآثار السلبية لأنشطتها أو التغيرات المفاجئة والمتلاحقة مع صعوبة التكيف معها، لذا أصبح من المهم عليها أن تطور قدرتها وإمكانياتها لمواجهة الأزمات والكوارث التي تتعرض لها. (الرشدي، ٢٠١٠: ١٦) كما يعتبر علم إدارة الأزمات والكوارث من أهم العلوم الحديثة التي تساعد المؤسسات على الوقاية من الأزمات أو الكوارث التي قد تسبب خسائر بالأرواح أو خسائر مادية تؤثر على خطط التنمية في المؤسسات التي تتعرض لها، كما تساعد تكوين فرق مدربة قادرة على التعامل مع الأزمات للحد من الخسائر الناجمة عنها. (Charles, ٢٠١٣: ١٨)

وبالتالي فإن إدارة الأزمات التعليمية تعتبر أداة تبنى على أسس علمية ومعرفية، تعمل على حماية الكيان التربوي والارتقاء بأدائه، والمحافظة على سلامة جميع أفرادها من متعلمين وهيئة تعليمية وإدارية وموظفين)، ومعالجة أوجه القصور التي قد تكون بؤادر الأزمة مستقبلية كما تتضمن محاولة تفادي الأزمة المتوقع حدوثها وذلك من خلال إتباع الأساليب العلمية والإجراءات الضرورية لمنع حدوثها أو تقليل آثارها السلبية في حال حدوثها.

رابعاً: مبادئ إدارة الأزمات التعليمية:

إن عملية مواجهة الأزمات تحتاج إلى إدارة واعية، وإلى إدارة صلبة لديها القدرة على الاستجابة وعلى التحدي، فعند التعامل مع الأزمات يجب على متخذ القرار أن يحدد الاختيارات التي يجب أن يسلكها ليتعامل مع الحدث ومعرفة فنون المواجهة ونظريات التعامل معها والالتزام بعدة مبادئ رئيسية والتي تمثل الدستور الإداري الذي يتعين على كل

تقبل الواقع واغتنام الفرصة:

عندما تشتد المواقف وتكشر الأزمة عن أنيابها فليس أمامنا إلا أن نتقبل ما حدث بسرعة، فإضاعة الوقت في الدهشة والاستغراب والندم ولوم الآخرين ليس هو المطلوب، ولكن المطلوب التعامل مع الحدث، وفي هذه الحالة يكون الابتكار ضروري وليس عملاً ترفيهاً، فالطرق والوسائل القديمة التي كانت متبعة أدت إلى المواقف التي نعشها مع الأزمة، وهذا يعني أننا في حاجة إلى طرق ووسائل جديدة حتى نستطيع التعامل مع الأزمة، والنجاح في خلق الفرصة المناسبة للسيطرة على الأزمة يعني الهروب من السقوط في قاع المستحيل والاستسلام والانهيال التام.

المرونة:

هناك الكثير من العوائق التي يمكن أن تقف حائلاً أمام تحقيق المرسوم والمطلوب الوصول إليه للسيطرة على الأزمة، والمشكلة الحقيقية في إدارة الأزمات هي تلك العوائق والحواجز التي تستهلك الكثير من الوقت والجهد في التعامل معها، والخطأ الكبير هو الإصرار على اجتياز جميع العقبات بغض النظر عن نوعها ومدى تأثيرها على الأمور والإصرار على استخدام الإجراءات الصارمة لتحقيق الهدف، والمرونة هي إحدى علامات القائد الناجح في إدارة الأزمة.

التفاوض مع الأزمة:

التفاوض مع أطراف الأزمة يعني أن كلاً من الأطراف يسعى لتحقيق هدفه، وتنشأ الأزمة وتنمو وتتطور في ضوء العوامل والظروف المسببة والمحيط بها، وتختلف استراتيجيات مواجهة الأزمات من التعامل بقوة أو بعنف بهدف القضاء عليها أو الانسحاب، وتحتاج الأزمة إلى التفاوض مع أطرافها دون الاعتماد على العواطف أو الصدفة أو الظروف، ولكنها تحتاج إلى التخطيط والأسلوب المناسب للقضاء عليها.

مركزية اتخاذ القرار:

المركزية في اتخاذ القرار تعني أن يكون هناك جهة واحدة لها سلطة اتخاذ القرارات والسيطرة على حركة الأدوات والقوى التي يستخدمها، وعندما ينجح القائد في السيطرة على حركة الأفراد فإن ذلك سيساعده على التتابع السريع والمتزايد لأثار الأزمة، ووقف تدهور الأمور، وعدم السيطرة على الأزمة بالسرعة المناسبة يعني خلق أدوات ضغط جديدة تزيد من تعقيد الأمور، ويكون المطلوب مواجهة أزمات أخرى أو مواجهة أثار أكثر شدة ويصعب على الإمكانات المتاحة التعامل معها (جاد الرب، ٢٠١٠ ص ١١٣) وتوجد مجموعة من المبادئ العامة لإدارة الأزمات والتي ينبغي لأى مؤسسة أن تتبعها وهي:

(Charles ٢٠١٣: ٧٥)

- عدم نشر جميع الحقائق أمام الناس وعدم الكذب.

- المركزية في صناعة القرار وعدم إهمال آراء أصحاب الخبرات والعقول الراجحة.
- فتح قنوات اتصال مع المؤيدين وكذلك المنافسين لتوسيع دائرة المنافسة.
- عدم التهاون في التعامل مع جميع الأزمات حتى الصغيرة منها.
- تبني منهج المبادرة لا منهج رد الفعل في التعامل مع الأزمة.
- تعتبر إدارة الأزمات في المقام الأول إدارة للمحافظة على سمعة المؤسسة.

ومما سبق نجد أن إدارة الأزمات التعليمية تركز على مجموعة من المبادئ والتي يجب على القائمين على إدارة المؤسسات التعليمية والمعنيين في اتخاذ القرارات التنظيمية في مختلف مراحل الأزمات مراعاتها عند التعامل مع الأزمة للاستفادة منها فيجب تحديد الهدف وترتيب الأولويات، والعمل بمبدأ التخصص، وتقسيم العمل، وتعزيز العلاقات وفتح قنوات الاتصال، وتوسيع دائرة المساندة، كما يجب على القائمين على إدارة الأزمات التعليمية تبني مبدأ المبادرة وليس منهج رد الفعل وتوفير المعلومات الصحيحة والكافية اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة، والعمل بمبدأ تكافؤ السلطة مع المسؤولية ومبدأ الثواب والعقاب ولا بد من تحليل وتقييم الأزمات السابقة وكشف أي قصور أو خلل في عملية مواجهتها والإعداد لها وذلك لمنع تكرارها مرة أخرى لتحسين أسلوب المواجهة والتعامل مع الأزمات.

خامساً: مراحل إدارة الأزمات التعليمية:

تعتبر الأزمة ظاهرة مثل باقي الظواهر، وبالتالي فإن إدارة الأزمات التعليمية تمر بمراحل وخطوات أساسية منذ بداية تطورها وتلمس أثارها كحدث طارئ، ومن ثم العمل بمواجهتها والتصدي لها ومحاولة التعامل معها، وإذا فشلت الإدارة في مواجهة أي من مراحل فإنها سوف تتفاقم وتتزايد بصورة سريعة ومعقدة فلا بد أن تتم إدارة الأزمات التعليمية وفق نهج التعامل العلمي مع الأزمات ومواجهتها وإدارتها إدارة سلسلة وعلمية رشيدة تتكامل وتتربط فيها المراحل المنهجية المتتابعة، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى : الحشد والاستعداد والوقاية: ليس هناك طريقة لمنع كل الأزمات، ولكن النظام الوقائي يمكن أن يمنع امتداد أو انتشار الأزمة لباقي أجزاء المؤسسة، كما أن تصميم الخطط ووضع السيناريوهات وتحديد دور كل فرد وقت الأزمة يزيد من كفاءة مواجهة الأزمة، والهدف من هذه المرحلة يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في المؤسسة والقدرة على التنبؤ بالأزمات القادمة ومحاولة منع وقوع الأزمة أو انتشارها بعد وقوعها، ومن أمثلة الاستعداد والوقاية توفير أدوات الإطفاء في المؤسسة والتدريب عليها

وتحول دون تحقيق أهدافها، ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى: (الحضرمي، ٢٠٢٢: ٦٤٢)

المعوقات البشرية : وهي التي تتعلق بالعاملين في المؤسسة، وتعود لتباين طبيعتهم الإنسانية في كافة المستويات الإدارية، وكذلك للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، بسبب ما يحملونه من قيم واتجاهات وما يعتقدونه من معتقدات، وما يتصفون به من سمات وقدرات ضمن بيئة العمل التي يعملون بها، وتتمثل في غياب الفهم والإدراك من قبل بعض العاملين لمخاطر الأزمة، المبالغة في الاعتماد على الآخرين، التعامل مع كافة الأزمات بنفس المنهجية، القصور في فهم مكامن الخطر من قبل الأشخاص الذين يديرون الأزمة، عدم مراعاة الفروق الفردية والثقافية بين العاملين افتقار فريق العمل بالأزمات إلى المؤهلات العلمية المناسبة، عدم التحقق من دقة ومصداقية البيانات والمعلومات من قبل العاملين ضعف اهتمام العاملين بالجهود التي يبذلها متخذو القرار نحو إدارة الأزمات، عدم القيام بتنمية قدرات واستعدادات العاملين على تحمل الضغوطات.

المعوقات التنظيمية : هي المعوقات التي تتعلق بالنواحي التنظيمية التي تخص واقع وسياسات التنظيم ومنها عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية في المؤسسة، عدم وجود اهتمام من قبل الإدارة العليا بإدارة الأزمات، ضعف التالف والتنسيق بين الإدارة العليا والأقسام، تحجيم دور القيادات الإدارية أثناء حدوث الأزمات، نزوع المؤسسات إلى المركزية في اتخاذ القرارات أثناء حدوث الأزمة، ضعف سياسات التأهيل والتدريب المقدمة في مجال إدارة الأزمات، محدودية فهم واستيعاب القيادات لأساليب إدارة الأزمات، عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية أثناء حدوث الأزمات النمط القيادي المتبع، أو السياسات المتبعة.

المعوقات المتعلقة بالمعلومات والاتصالات: هي تلك المعوقات الخاصة بتوفير المعلومات وسرعة نقلها وإيصالها بين المستويات الإدارية المختلفة في الكيان الإداري للمؤسسة وأهم المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات التعليمية في مجال المعلومات والاتصالات هي:

- ضعف القدرة في تشخيص دقة المعلومات وضمان مصدرها في الظروف المتعلقة بالأزمات.
- حجب جزء من المعلومات المطلوبة من مركز اتخاذ القرار، المبالغة في عرض المعلومات، أوشحها وخاصة في أوقات الأزمات، صعوبة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المؤسسة، محدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات.

يتضح أن المعوقات تؤدي دوراً محورياً في تعطيل الأهداف التي تسعى إدارة الأزمات إلى تحقيقها، وبالتالي هناك ضرورة قصوى بمراعاة المبادئ والأساليب التي من شأنها القضاء على المعوقات أو التخفيف من مخاطرها

بحيث يكون كل فرد مستعداً لساعة الصفر . (الطراونة، ٢٠١١: ٦٦)

المرحلة الثانية: احتواء الأضرار أو الحد منها. في هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها عن طريق قيام الإدارة بتنفيذ الخطط التي وضعتها لمواجهة الأزمة، عن طريق استخدام الموارد المتوفرة لديها وبأقل الأضرار، وتهدف هذه المرحلة في المقام الأول إلى تقليل الخسائر لأقصى حد ممكن حيث يتم عزل الأزمة لمنعها من الانتشار في باقي أجزاء المؤسسة أو المنظمة. (عبد الرحمن، ٢٠١٠: ٢٠٢)

المرحلة الثالثة: استعادة النشاط. يجب أن يتوافر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهذه المرحلة تمثل عملية ترميم ما حدث، والهدف من هذه المرحلة هو إعادة الأوضاع الطبيعية والعادية لما كانت تسير عليه المؤسسة قبل الأزمة وإعادة التوازن لها داخلياً وخارجياً عمليات، أفراد، أنشطة، أجهزة)، ولا شك أن هذه المرحلة تتوقف على عنصرَي الرغبة والقدرة التي تتوفر في قادة المؤسسة. (جاد الله، ٢٠١٥: ٣٣)

المرحلة الرابعة: مرحلة التقييم والتعليم. وهي تنصب على استرجاع ودراسة وتحليل الأحداث واستخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المؤسسة أو من تجارب المؤسسات الأخرى وكيفية تحسين القدرات المستقبلية، ويقصد بالتقييم هو التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية ونقاط القوة والضعف في المؤسسة وسد الثغرات وعلاجها، وليس البحث عن كبش الفداء، ويقصد بالتعليم الوقوف على الدروس المستفادة من تجربة الأزمة لدى المؤسسة والمؤسسات الأخرى. (العنوان، ٢٠١٣: ٩٣)

ومما سبق يتضح أن كفاءة وفعالية قادة المؤسسات التعليمية تظهر في مدى الوقوف على أهمية كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمة والمرحلة التي تسبقها، بمعنى أن عدم الاهتمام بمرحلة معينة من هذه المراحل سيؤدي إلى تداعيات أسوأ في المرحلة التي تليها أو التي قبلها، وخلاصة القول أن إدارة الأزمات تتكون من مجموعة مراحل مترابطة ومتكاملة، لا يمكن الفصل بينها، فلا يمكن لإدارة الأزمات استخدام مرحلة دون أخرى، لأنه إذا حدث ذلك لتحولت إدارة الأزمات بهذا الشكل إلى إدارة عشوائية تقليدية تعتمد على عنصر الانتقاء، وهو ما يتنافى مع أبسط قواعد وأسس إدارة الأزمات والتي تشير إلى مبدأ التفاعل في الحل.

سادساً: معوقات إدارة الأزمات التعليمية:

عند النظر لمعوقات إدارة الأزمات والتي تعرقل مسيرة المؤسسات نحو تحقيق أهدافها نجد أن هناك العديد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه المؤسسات التعليمية

يتم فتح قنوات الاتصال مع المعنيين خارج أسوار المؤسسة، فالمؤسسات التعليمية عليها الاحتفاظ ببيانات أولياء أمور الطلبة والإبقاء على اتصال دائم بهم خلال مراحل الأزمة. **تفويض السلطة:** إن التفويض هو القلب النابض في عملية إدارة الأزمات، والتفويض يكون مرتبطاً بتحديد المهام المطلوبة، ويتيح للأفراد أو فريق إدارة ومواجهة الأزمة حرية التصرف وفقاً للموقف الذي يواجهه.

تكوين فرق إدارة الأزمات: والفريق يحتوي على متخصصين في مجالات مختلفة، وتبعاً لنوع الأزمة تتعدد التخصصات في الفريق، ويتم تدريب أعضاء الفريق وتفقده وتحديثه باستمرار، مع الاستفادة والتعلم المستمر من الأزمات الداخلية والخارجية، وعمل الفرضيات المسبقة، وتفعيل نظام الاكتشاف المبكر.

ومما سبق يتضح أنه لا بد من توافر العديد من المتطلبات لكي يتم تفعيل وإنشاء مركز لإدارة الأزمات التعليمية هذه المتطلبات تساعد القائمين على الإدارة في تحقيق أهدافها ومن أهم هذه المتطلبات تحديد الأهداف بوضوح وفتح قنوات الاتصال بين جميع العاملين بالوزارة والمناطق التعليمية والمدارس التابعة لها وتفويض السلطة للقائمين على إدارة هذه المراكز والوحدات التابعة لها لاتخاذ القرارات المناسبة وقت حدوث المواقف التأزيمية، والاهتمام بتكوين غرف عمليات وفرق لإدارة الأزمات كما لا بد من ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للعاملين في مجال إدارة الأزمات وطرق التعامل معها واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة والمعاصرة حيث تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة وتوافر قاعدة بيانات تساعد متخذي القرار على اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب حتى لا تتفاقم الأزمة وبالتالي يستطيع الحد من الأخطار التي قد يسببها الموقف المتأزم.

الدراسات السابقة:

دراسة العجمي، (٢٠٢١): درجة ممارسة مديري المدارس المتوسطة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض لإستراتيجيات إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا.

هدفت الدراسة تعرف درجة ممارسة مديري المدارس المتوسطة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض لإستراتيجيات إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المدارس فيها، والكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات المعلمين وفقاً لمتغيرات (الجنس وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٤) معلماً ومعلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة تكونت من جزأين؛ اشتمل الجزء الأول منها على بعض المتغيرات الديموغرافية، واشتمل الجزء الثاني

وتأثرها في الموقف الأزمو، حيث يمكن الاستفادة من التصنيفات السابقة للمعوقات بما تحمله من أبعاد إنسانية وتنظيمية أو تتعلق بالمعلومات والاتصالات، والعمل على إزالة أسبابها أو تجاوزها، خدمة للمؤسسة التي تدل المؤشرات على أنها تتعرض للأزمات.

سابعا: متطلبات إدارة الأزمات التعليمية.

يتطلب التعامل مع الأزمات استخدام عدة أساليب متقدمة متوافقة مع الأساليب المعاصرة حيث تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة، ولكل أزمة أسلوب مناسب للتعامل فما يصلح لأزمة لا يصلح لأزمة أخرى، ولكن المتطلبات تقريباً متماثلة، وفيما يلي عرض لأهم المتطلبات: (المذكور، ٢٠١١: ٢٩)

إخضاع إدارة الأزمات للمنهج الإداري: من خلال القيام بالعمليات الإدارية التالية: التخطيط ويعنى التحديد المسبق لما يجب عمله، والكيفية التي يتم بها هذا العمل، والوقت المحدد لها، ثم التصور الدقيق للواقع والمستقبل، إضافة إلى توقع الأحداث التي من الممكن أن تتوافق مع ذلك الواقع والإعداد للطوارئ.

التنظيم: توفر نوع من التناسق والتنسيق والتكامل بين الجهود المختلفة (الجهد الجماعي)، كما يجب تحديد المساعدين والمسؤولين وسبل الاتصال وأماكن المواجهة والتعرض والتنفيذ. وتحديد الواجبات والوظائف واعتماد وحدة الأمر والقيادة وتسلسل السلطات.

التوجيه: حيث تعتمد إدارة الأزمات على فن المواجهة الجريئة والسريعة والصحيحة، وهي عملية تحتاج إلى معرفة إمكانيات الأفراد القائمين عليها والظروف المحيطة، وإحاطة الأفراد بالمعلومات الضرورية والتوجيهات التي تضمن لهم فاعليتهم.

المتابعة: إن نتائج الأزمة ليست نهائية بل مرحلية، وعليه تكون معالجتها هي الأخرى مرحلية، إضافة إلى أن بعض الأزمات تأتي من أسباب غير مهمة أو صغيرة، لذا لا بد من المتابعة والتحري باستمرار.

الوفرة والحضور الدائم: وهي مقدار الاستعداد وتوفير الطاقات والوسائل المناسبة للتدخل في الأوقات الضرورية لمقاومة أي عجز أو قصور يمكن أن يواجهه متخذ القرار والمسئول أثناء عملية إدارة الأزمة ومعالجتها.

حسن اختيار القيادات الإدارية: ويتم اختيارها من حيث كفاءتها ومهارتها وسماتها وتفاعلها مع الأحداث ومع بقية التنظيمات الرسمية والاجتماعية.

فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها: تحتاج إدارة الأزمات إلى توفير قاعدة من المعلومات التي هي الأساس في صنع القرارات، وتحتاج إلى متابعة فورية للأزمة وسلوكيات الأطراف، وذلك يحتاج إلى سياسة الباب المفتوح الذي يسهل عملية زيادة المعلومات وتوفيرها بالقدر المناسب، ومن ثم

التوازن والنشاط التعليم وتقييم التجربة، وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (٣٣٣) معلماً ومعلمة، وبعد تجميع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن درجة استخدام مديري المدارس استراتيجية إدارة الأزمة من وجهة نظر المعلمين في مديرية جنوب نابلس جاء بدرجة مرتفعة فقد بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (3.70). لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجة استخدام مديري المدارس لاستراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين في مديرية جنوب نابلس تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمرحلة التعليمية.

دراسة الحضرمي، (٢٠٢٢): معوقات إدارة الأزمات في جامعة تبوك وسبل التغلب عليها

هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التنظيمية والمادية والبشرية في إدارة الأزمات في جامعة تبوك وسبل التغلب عليها، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة مكونة من (٥٢) عبارة موزعة على محورين الأول لقياس معوقات إدارة الأزمات في جامعة تبوك، والمحور الثاني لقياس السبل والمقترحات للتغلب على معوقات إدارة الأزمات في جامعة تبوك، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الأكاديمية وكلاء الجامعة، والعمداء، ووكلائهم بجامعة تبوك، والبالغ عددهم (١٠٢) قائد وقائدة، وبعد تجميع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود معوقات الإدارة الأزمات في جامعة تبوك بمستوى مرتفع، وذلك بشكل عام؛ حيث جاءت بمتوسط حسابي (٣,٦٦)، وانحراف معياري (٠,٧٣). جاءت الأبعاد الثلاثة لمعوقات إدارة الأزمات ضمن المستوى المرتفع؛ حيث جاءت المعوقات البشرية في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (٣,٧٨)، وانحراف معياري (٠,٨٧) تلتها في الترتيب الثاني المعوقات التنظيمية، بمتوسط حل حسابي (٣,٧٣)، وانحراف معياري (٠,٧٦)، وجاءت المعوقات المادية والتقنية في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي (٣,٤٤)، وانحراف معياري (٠,٨٦).

دراسة القباطي (٢٠١٨): واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت. المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي. وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وكانت عينة الدراسة شملت جميع مديري المدارس الثانوية وعددهم ٥ مديرين، بالإضافة إلى عينة من مديري المدارس الأساسية بلغ عددهم ١٣١ مديراً. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت كانت متوسطة.

منها على (٤٦) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: التخطيط، نظام الاتصالات، المهارات القيادية، فريق العمل) وبعد تجميع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن درجة ممارسة مديري المدارس المتوسطة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض لإستراتيجيات إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا جاءت بدرجة متوسطة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغيرات (الجنس) في جميع المجالات عدا التخطيط)، والمؤهل العلمي في جميع المجالات عدا المهارات القيادية)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر سنوات الخبرة في جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء التخطيط.

دراسة العدواني، (٢٠٢٢): واقع التخطيط لإدارة الأزمات التي تواجه إدارات التعليم خلال جائحة كورونا في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين"

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع التخطيط لإدارة الأزمات التي تواجه إدارات التعليم خلال جائحة كورونا في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من وجهة نظر المعلمين، لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة مكونة من (٣٠) عبارة موزعة على ثلاثة محاور الأول هي: خطة استشعار الأزمة، خطة الوقاية من الأزمة، خطة التعامل مع الأزمة؛ وتم توزيعها على عينة مكونة من (١٥٠) معلم ومعلمة في المدارس الثانوية الحكومية تابعين لوزارة التربية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، وبعد تطبيق الاستبيان وتجميع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى: أن واقع التخطيط لإدارة الأزمات في المدارس الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من وجهة نظر المعلمين حقق درجة مرتفعة. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث، ولمتغير المؤهل الأكاديمي لصالح حملة الدكتوراه.

دراسة أبوكرش، (٢٠٢٢): درجة استخدام مديري المدارس لاستراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين في مديرية جنوب نابلس"

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة استخدام مديري المدارس استراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين في مديرية جنوب نابلس، الكشف عن دلالات الفروق في درجة استخدام مديري المدارس لاستراتيجية إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين في مديرية جنوب نابلس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق هدف الدراسة جرى تطوير استبانة مكونة من (٣٧) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي الشعور باحتمال حدوث الأزمة، الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الأضرار، استعادة

الدراسة الميدانية:

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهجية الدراسة وإجراءاتها تعد جزءاً حاسماً في أي بحث أكاديمي، حيث توضح الخطوات التي تتبعها الباحثة لجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج. بناءً على طلبك وموضوع الدراسة المتعلق بـ "إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية"،

المنهج المستخدم:

- المنهج الوصفي التحليلي: استخدم هذا المنهج لأنه يساعد في وصف واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية وتحليل المعطيات المتعلقة بها، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات اللازمة لتعزيز المرونة والتكيف في هذه المؤسسات.

مجتمع الدراسة:

- يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي الإدارة العامة للتعليم في منطقة الرياض، بما في ذلك الإداريين والمعلمين والمُشرفين التربويين.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، شملت ١١٤ فرداً من منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. تمثل هذه العينة نسبة معبرة عن المجتمع الكلي، مما يضمن تمثيلاً دقيقاً للفئات المستهدفة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. صُممت الاستبانة لتتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية، متطلبات إدارة الأزمات، ومدى استعداد المنسوبيين للتعامل مع الأزمات.

- تضمنت الاستبانة مجموعة من الأسئلة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتراوح بين (١) غير موافق بشدة إلى (٥) موافق بشدة.

صدق وثبات الأداة:

- تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات، الذين قاموا بمراجعتها والتأكد من شمولها وصحة صياغتها.

- تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وبلغت قيمة معامل الثبات (٠,٨٥)، مما يدل على مستوى عالٍ من الثبات والاتساق الداخلي بين الفقرات.

إجراءات الدراسة:

- جمع البيانات: تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة إلكترونياً وتم جمعها بعد استكمال الإجابة عليها.

- تحليل البيانات: تم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS، حيث تم إجراء التحليل الوصفي للبيانات لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى حساب معاملات الارتباط بين الفقرات والمجموع الكلي.

تحليل البيانات وتفسيرها:

تمثل البيانات توزيعاً ديموغرافياً ووظيفياً لعينة مكونة من ١١٤ فرداً. سنقوم بتحليل كل متغير على حدة ثم نربط بينها للاستخلاصات النهائية.

جدول (١) يوضح متغير الجنس لأفراد عينة البحث

م	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	68	59.65
2	أنثى	46	40.35
	الإجمالي	114	100%

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور: تشير النسبة المئوية الأعلى للذكور (٥٩,٦٥٪) إلى أن العينة بها تمثيل أكبر للذكور مقارنة بالإناث.

جدول (٢) يوضح متغير العمر لأفراد عينة البحث

م	العمر	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من ٢٩ سنة	25	21.93%
2	من ٣٠ سنة - ٤٠ سنة	59	51.75%
3	من ٤١ سنة إلى ٥٠ سنة	30	26.32%
	الإجمالي	114	100%

كان التركيز على الفئة العمرية الوسطى: تتركز غالبية المشاركين (٥١,٧٥٪) في الفئة العمرية بين ٣٠ و ٤٠ سنة، مما يشير إلى أن العينة تمثل بشكل كبير الفئة العمرية العاملة النشطة.

جدول (٣) يوضح متغير المؤهل العلمي لأفراد عينة البحث

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
1	دبلوم عالي	13	11.40%
2	بكالوريوس	96	84.21%
3	ماجستير	5	4.39%
	الإجمالي	114	100%

الغالبية العظمى من المشاركين (٨٤,٢١٪) يحملون درجة البكالوريوس، مما يشير إلى مستوى تعليمي مرتفع نسبياً للعينة.

جدول (٤) يوضح متغير الوظيفة الحالية لأفراد عينة البحث

م	الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة
1	موظف إداري	15	13.16%
2	مشرف	7	6.14%
3	رئيس قسم	6	5.26%
4	مدير إدارة	5	4.39%
5	معلم	81	71.05%
	الإجمالي	114	100%

تشكل فئة المعلمين النسبة الأكبر (٧١,٠٥٪) من العينة، مما يشير إلى أن الدراسة ركزت بشكل كبير على هذا القطاع.

جدول (٥) يوضح متغير سنوات الخدمة لأفراد عينة البحث

م	سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
1	من ١ سنة - ٥ خمس سنوات	44	38.60%
2	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	58	50.88%
3	من ١١ إلى ١٥ سنة	8	7.02%
4	أكثر من ١٥ سنة	4	3.51%
	الإجمالي	114	100%

خبرة متنوعة: تتوزع سنوات الخدمة بشكل واسع، مع تركيز طفيف على الفئة العمرية من ٦ إلى ١٠ سنوات (٥٠,٨٨٪).

جدول (٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الإدارة العامة للتعليم تقدم تدريبات كافية حول إدارة الأزمات.	4.05	0.97
2	تمتلك إدارة التعليم خطة واضحة للتعامل مع الأزمات.	4.12	0.86
3	أشعر بالثقة في قدرة مؤسستنا على التعامل مع أي أزمة قد تحدث.	3.41	1.14
4	هناك تواصل فعال بين الإدارات المختلفة في المدرسة أثناء الأزمات.	4.14	1.01
5	الإدارة العامة للتعليم تقدم الدعم اللازم للمدارس أثناء الأزمات.	4.5	0.8
6	يتم تزويدنا بالأدوات والموارد الضرورية للتعامل مع الأزمات.	4.19	0.93
7	يتم تقييم أداء الإدارة بانتظام فيما يتعلق بإدارة الأزمات.	4.14	0.97
8	يتم تقييم أداء الإدارة بانتظام فيما يتعلق بإدارة الأزمات.	4.07	0.94
9	أشعر أنني مستعد بشكل كافٍ للتعامل مع الأزمات بفضل التدريب المقدم.	4.1	0.91
10	تشجع الإدارة العامة للتعليم على تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين إدارة الأزمات.	4.17	0.88
	متوسط جميع الفقرات	4.089	0.941

يتضح من الجدول السابق أن:

العبرة ١: الإدارة العامة للتعليم تقدم تدريبات كافية حول إدارة الأزمات (متوسط ٤,٠٥، انحراف معياري ٠,٩٧)

- يشير المتوسط المرتفع (٤,٠٥) إلى أن غالبية المشاركين يرون أن التدريب المتوفر حول إدارة الأزمات كافٍ. ومع ذلك، فإن الانحراف المعياري المرتب (٠,٩٧) يشير إلى وجود تباين كبير في الآراء حول هذا الأمر. قد يكون هذا التباين ناتجاً عن اختلاف الاحتياجات التدريبية بين الأفراد، أو اختلاف تقييمهم لفعالية التدريب الذي تلقوه.

العبرة ٢: تمتلك إدارة التعليم خطة واضحة للتعامل مع الأزمات (متوسط ٤,١٢، انحراف معياري ٠,٨٦)

- يشير المتوسط المرتفع (٤,١٢) إلى وجود اتفاق عام على أن الإدارة تمتلك خطة واضحة للتعامل مع الأزمات. هذا يشير إلى أن هناك استعداد مسبق للتعامل مع الأزمات المحتملة. ومع ذلك، فإن الانحراف المعياري (٠,٨٦) يشير إلى وجود بعض التباين في تقييم وضوح هذه الخطة.

العبرة ٣: أشعر بالثقة في قدرة مؤسستنا على التعامل مع أي أزمة قد تحدث (متوسط ٣,٤١، انحراف معياري ١,١٤)

- على الرغم من أن المتوسط (٣,٤١) يشير إلى وجود مستوى معقول من الثقة، إلا أن الانحراف المعياري المرتفع (١,١٤) يشير إلى وجود تباين كبير في الآراء. هذا التباين قد يكون ناتجاً عن عوامل مختلفة مثل طبيعة العمل، الخبرة الشخصية، أو تصور كل فرد لطبيعة الأزمات المحتملة.

العبرة ٤: هناك تواصل فعال بين الإدارات المختلفة في المدرسة أثناء الأزمات (متوسط ٤,١٤، انحراف معياري ١,٠١)

- يشير المتوسط المرتفع (٤,١٤) إلى وجود اعتقاد عام بوجود تواصل فعال بين الإدارات المختلفة أثناء الأزمات. هذا التواصل الفعال يعد أمراً حاسماً لنجاح إدارة الأزمات. ومع ذلك، فإن الانحراف المعياري (١,٠١) يشير إلى وجود بعض التباين في تقييم فعالية هذا التواصل.

العبرة ٥: الإدارة العامة للتعليم تقدم الدعم اللازم للمدارس أثناء الأزمات (متوسط ٤,٥٠، انحراف معياري ٠,٨٦)

- يشير هذا التقييم المرتفع إلى رضا كبير من جانب المشاركين حول الدعم الذي تقدمه الإدارة العامة للتعليم للمدارس عند حدوث الأزمات. هذا الدعم قد يكون على شكل موارد مادية، دعم تقني، أو دعم معنوي للموظفين.

- هذا الدعم الإداري له تأثير كبير على قدرة المدارس على التعامل مع الأزمات بفعالية والحد من آثارها السلبية.

العبرة ٦: يتم تزويدنا بالأدوات والموارد الضرورية للتعامل مع الأزمات (متوسط ٤,١٩، انحراف معياري ٠,٩٣)

- يشير هذا التقييم إلى أن المشاركين يعتقدون بشكل عام أنهم يتم تزويدهم بالأدوات والموارد اللازمة للتعامل مع الأزمات، ولكن هناك بعض التباين في الآراء. قد يكون هذا

التعامل مع جميع أنواع الأزمات، وتوفير المزيد من الأدوات والموارد.

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

١. دراسة العجمي (٢٠٢١):

- نتائج الدراسة الحالية أظهرت أن الإدارة العامة للتعليم في منطقة الرياض تمتلك خطة واضحة لإدارة الأزمات، وتوفر الدعم اللازم للمدارس أثناء الأزمات. هذه النتائج تتفق جزئياً مع دراسة العجمي، التي أظهرت أن درجة ممارسة مديري المدارس المتوسطة لاستراتيجيات إدارة الأزمات كانت متوسطة. هذا التوافق قد يشير إلى أن الخطط والإجراءات موجودة ولكن تحتاج إلى تحسين في التنفيذ على مستوى المدارس.

- بالإضافة إلى ذلك، كشف تحليل الفروق في دراسة العجمي عن تأثير الجنس والمؤهل العلمي على إدراك المعلمين لممارسات إدارة الأزمات. بينما لم تنطبق الدراسة الحالية على هذه الفروق بشكل مباشر، إلا أن نتائجها العامة تشير إلى الحاجة لتعزيز التدريب والدعم المقدم للموظفين، وهو ما يمكن أن يكون مرتبطاً بهذه الفروق الديموغرافية.

٢. دراسة العدوان (٢٠٢٢):

- أظهرت دراسة العدوان أن التخطيط لإدارة الأزمات في مدارس الرياض حقق درجة مرتفعة من وجهة نظر المعلمين، وهي نتيجة تتوافق مع نتائج الدراسة الحالية التي أظهرت وجود خطة واضحة ودعم جيد من الإدارة العامة للتعليم. ولكن، الدراسة الحالية أظهرت أن هناك تباين في مستوى استعداد الأفراد، مما يشير إلى أن التخطيط الجيد لا يكفي وحده لضمان استعداد الجميع.

- من ناحية أخرى، بينما أظهرت دراسة العدوان فروقاً دالة إحصائية بناءً على الجنس والمؤهل الأكاديمي، لم تنطبق الدراسة الحالية على هذه الفروق بشكل مباشر، ولكن نتائجها العامة حول الحاجة إلى تدريب إضافي تشير إلى أن هذه العوامل قد تكون مؤثرة.

٣. دراسة أبوكرش (٢٠٢٢):

- دراسة أبوكرش أظهرت أن درجة استخدام مديري المدارس لاستراتيجية إدارة الأزمات كانت مرتفعة، وهو ما يتماشى مع نتائج الدراسة الحالية التي تشير إلى وجود خطط وإجراءات جيدة في إدارة التعليم بالرياض. هذا يعزز الفكرة بأن التخطيط الجيد والقيادة الفعالة يمكن أن يسهما في نجاح إدارة الأزمات.

- علاوة على ذلك، لم تجد دراسة أبوكرش فروقاً دالة إحصائية بناءً على الجنس أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة، وهو ما قد يشير إلى أن الفروق الديموغرافية ليست دائماً عوامل حاسمة في إدارة الأزمات، وهو ما يمكن أن يكون متسقاً مع الدراسة الحالية التي ركزت أكثر على الاستعداد العام والتدريب.

التي نأتجاً عن اختلاف الاحتياجات بين المدارس المختلفة أو بين الأدوار الوظيفية.

- توفر الأدوات والموارد الكافية هي عامل حاسم في نجاح إدارة الأزمات.

العبارة ٧: يتم تقييم أداء الإدارة بانتظام فيما يتعلق بإدارة الأزمات (متوسط ٤,١٤، انحراف معياري ٠,٩٧)

- يشير هذا التقييم إلى أن المشاركين يرون أن هناك عملية تقييم منتظمة لأداء الإدارة في مجال إدارة الأزمات. هذا يشجع على التحسين المستمر والاستفادة من الدروس المستفادة من الأزمات السابقة.

- التقييم المنتظم يساهم في تعزيز الثقة في قدرة الإدارة على التعامل مع الأزمات المستقبلية.

العبارة ٨: الإجراءات الوقائية المتبعة في المدرسة فعالة في الحد من تأثير الأزمات (متوسط ٤,٠٧، انحراف معياري ٠,٩٤)

- تتناول هذه العبارة مدى فعالية الإجراءات الوقائية التي تتخذها المدرسة في الحد من تأثير الأزمات. وهي تسعى لقياس مدى ثقة المشاركين في أن هذه الإجراءات كافية لحماية المدرسة ومجتمعها من الآثار السلبية للأزمات.

العبارة ٩: أشعر أنني مستعد بشكل كافٍ للتعامل مع الأزمات بفضل التدريب المقدم (متوسط ٤,١٠، انحراف معياري ٠,٩١)

- يشير هذا التقييم إلى أن المشاركين يشعرون بشكل عام بالاستعداد للتعامل مع الأزمات بفضل التدريب الذي تلقوه.

هذا يدل على فاعلية برامج التدريب التي تقدمها الإدارة.

- الشعور بالاستعداد يزيد من الثقة بالنفس ويحسن الأداء في مواجهة الأزمات.

العبارة ١٠: تشجع الإدارة العامة للتعليم على تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين إدارة الأزمات (متوسط ٤,١٧، انحراف معياري ٠,٨٨)

- يشير هذا التقييم إلى أن المشاركين يشعرون بأن هناك بيئة عمل تشجع على المشاركة والابتكار في مجال إدارة الأزمات.

- تشجيع الأفكار الجديدة يساهم في تطوير استراتيجيات إدارة الأزمات وتحسينها.

- بشكل عام، هناك مستوى عالٍ من الرضا بين منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض حول استعداد المؤسسة لإدارة الأزمات.

بشكل عام، تشير النتائج إلى وجود مستوى معقول من الرضا بين منسوبي الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض حول استعداد المؤسسة لإدارة الأزمات. هناك نقاط قوة واضحة مثل وجود خطة واضحة، وتقديم الدعم اللازم، وتشجيع المشاركة. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مثل زيادة الثقة في قدرة المؤسسة على

٤. دراسة الحضرمي (٢٠٢٢):

- دراسة الحضرمي ركزت على معوقات إدارة الأزمات، ووجدت أن المعوقات البشرية والتنظيمية كانت الأعلى. هذه النتائج تعزز ما توصلت إليه الدراسة الحالية من أن هناك حاجة لتحسين التدريب والتواصل الداخلي، وهما عنصران يمكن أن يكونا مرتبطين بالمعوقات البشرية والتنظيمية المذكورة في دراسة الحضرمي.

- الدراسة الحالية لم تتطرق بشكل مباشر إلى المعوقات التقنية، ولكن الحاجة إلى موارد وأدوات إضافية قد تكون مؤشراً على وجود بعض التحديات في هذا الجانب، وهو ما يتماشى مع نتائج الحضرمي.

٥. دراسة القباطي (٢٠١٨):

- دراسة القباطي وجدت أن درجة واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية كانت متوسطة، وهو ما يعكس بعض جوانب نتائج الدراسة الحالية التي أشارت إلى أن هناك تبايناً في استعداد الأفراد. هذا يشير إلى أن رغم وجود خطط وإجراءات جيدة، إلا أن التنفيذ الفعلي على مستوى المدارس قد يكون متبايناً، مما يؤدي إلى درجة متوسطة من الاستعداد.

- نتائج الدراسة الحالية التي أظهرت الحاجة إلى تعزيز التدريب والتواصل قد تكون جزءاً من الحل لتجاوز هذه الدرجة المتوسطة التي أشارت إليها دراسة القباطي.

بالمقارنة مع الدراسات السابقة، تظهر الدراسة الحالية أن الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض تمتلك بنية جيدة لإدارة الأزمات، مع وجود خطط وإجراءات واضحة، ولكنها تواجه تحديات في مستوى استعداد الأفراد وفعالية التدريب والتواصل. هذه النتائج تتوافق جزئياً مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى الحاجة لتحسين ممارسات إدارة الأزمات على مستوى المدارس، مع الأخذ في الاعتبار العوامل الديموغرافية والمعوقات التنظيمية والبشرية.

نتائج البحث:

١. وجود خطة واضحة لإدارة الأزمات:

- أظهرت نتائج البحث أن الإدارة العامة للتعليم في منطقة الرياض تمتلك خطة واضحة ومحددة للتعامل مع الأزمات التعليمية. هذه الخطة تشمل الإجراءات الوقائية وخطط الطوارئ التي يمكن تطبيقها عند حدوث الأزمات.

٢. فعالية الدعم المقدم من الإدارة العامة للتعليم:

- تشير النتائج إلى أن الإدارة العامة للتعليم تقدم دعماً كافياً للمدارس أثناء الأزمات. هذا الدعم يتمثل في توفير الموارد اللازمة والتوجيهات المناسبة للتعامل مع الأزمات بشكل فعال.

٣. التواصل الداخلي الفعال:

- كشفت النتائج عن وجود تواصل فعال بين الإدارات المختلفة داخل المدارس أثناء الأزمات، مما يساهم في تنسيق الجهود والاستجابة السريعة للأحداث الطارئة.

٤. تفاوت في استعداد الأفراد للتعامل مع الأزمات:

- على الرغم من وجود خطة واضحة ودعم قوي من الإدارة العامة، إلا أن هناك تفاوتاً في استعداد منسوبي الإدارة للتعامل مع الأزمات. بعض الموظفين يشعرون بعدم كفاية التدريب والموارد المتاحة، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب والتطوير.

٥. الحاجة إلى تعزيز التدريب والموارد:

- أظهرت النتائج أن هناك حاجة ملحة لتعزيز برامج التدريب وتوفير المزيد من الموارد لتعزيز قدرة الأفراد على التكيف مع الأزمات. هذا يتطلب استثماراً أكبر في تدريب الموظفين وتوفير الأدوات اللازمة.

٦. تشجيع المشاركة والابتكار:

- تبين من خلال الدراسة أن الإدارة العامة للتعليم تشجع على تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين إدارة الأزمات. هذا النهج يساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية وملاءمة للظروف الطارئة.

٧. إجراءات الوقاية الفعالة:

- أشارت النتائج إلى أن الإجراءات الوقائية المتبعة في المدارس كانت فعالة في الحد من تأثير الأزمات، مما يدل على أن التخطيط المسبق والتدابير الوقائية تلعب دوراً حاسماً في إدارة الأزمات.

التوصيات والمقترحات:

استناداً إلى نتائج البحث:

١. تعزيز برامج التدريب على إدارة الأزمات:

- من الضروري زيادة الاستثمار في برامج التدريب المخصصة لإدارة الأزمات لجميع منسوبي الإدارة العامة للتعليم. ينبغي أن تشمل هذه البرامج تدريبات عملية ومكثفة تساعد الموظفين على التعامل مع الأزمات بكفاءة وثقة أكبر.

٢. تطوير خطط طوارئ شاملة ومحدثة:

- يوصى بتحديث الخطط الحالية لإدارة الأزمات بانتظام، وضمان شمولها لكافة السيناريوهات الممكنة. ينبغي أن تكون هذه الخطط مرنة وقابلة للتعديل بحسب طبيعة الأزمة.

٣. تعزيز التواصل الداخلي أثناء الأزمات:

- يجب تعزيز قنوات التواصل بين مختلف الإدارات والأقسام داخل المؤسسات التعليمية، خاصة أثناء الأزمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال وضع آليات تواصل فعالة تضمن نقل المعلومات بسرعة وبدقة بين جميع المعنيين.

٤. زيادة توفر الموارد والأدوات اللازمة:

- ينبغي توفير المزيد من الموارد والأدوات الضرورية للتعامل مع الأزمات، بما في ذلك المعدات الفنية والمواد

التوعوية. يجب أن تكون هذه الموارد متاحة بسهولة لجميع الموظفين.

٥. تفعيل دور المتابعة والتقييم الدوري:

- يوصى بإجراء تقييم دوري لخطط وإجراءات إدارة الأزمات للتأكد من فعاليتها. يجب استخدام نتائج هذه التقييمات لتحديث وتحسين الاستراتيجيات بشكل مستمر.

٦. تشجيع الابتكار وتقديم المقترحات:

- يجب تشجيع منسوبي الإدارة العامة للتعليم على تقديم أفكار ومقترحات لتحسين إدارة الأزمات. يمكن أن يشمل ذلك عقد ورش عمل أو إنشاء منصات تفاعلية لطرح الأفكار.

٧. تعزيز الوعي حول أهمية الاستعداد للأزمات:

- ينبغي العمل على زيادة وعي جميع العاملين في المؤسسات التعليمية بأهمية الاستعداد المسبق للأزمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال حملات توعوية ودورات تثقيفية.

٨. تشجيع ثقافة التكيف والمرونة:

- يوصى بتعزيز ثقافة التكيف والمرونة بين الموظفين، من خلال تحفيزهم على تبني مواقف إيجابية تجاه التحديات التي قد تواجههم أثناء الأزمات.

٩. إنشاء فرق عمل متخصصة لإدارة الأزمات:

- يمكن للإدارة العامة للتعليم التفكير في إنشاء فرق عمل متخصصة لإدارة الأزمات تكون مسؤولة عن تنسيق الاستجابة السريعة والإشراف على تنفيذ الخطط الطارئة.

١٠. تعزيز الشراكات مع الجهات الخارجية:

- يوصى بتعزيز التعاون مع الجهات الخارجية مثل الدفاع المدني، والمنظمات غير الحكومية، والمؤسسات ذات الخبرة في إدارة الأزمات، لضمان توفير الدعم الخارجي عند الحاجة وتحسين فعالية إدارة الأزمات.

الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تسلط الضوء على واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية بمنطقة الرياض، وبشكل خاص الإدارة العامة للتعليم. من خلال تحليل البيانات المستخلصة من عينة من منسوبي الإدارة، تبين أن الإدارة تمتلك خططاً وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات وتقديم الدعم اللازم للمدارس في أوقات الأزمات. ومع ذلك، أظهرت الدراسة وجود تباين في استعداد الأفراد للتعامل مع الأزمات، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز التدريب وتوفير المزيد من الموارد لتحسين جاهزيتهم.

بالمقارنة مع الدراسات السابقة، اتضح أن هناك جوانب قوة وضعف متشابهة في استراتيجيات إدارة الأزمات في السياقات التعليمية المختلفة، مما يعزز ضرورة التركيز على تحسين التنفيذ العملي للخطط الموجودة، وتطوير برامج تدريبية مستدامة تعزز من قدرة جميع أفراد المؤسسة على التكيف مع الأزمات.

ختاماً، توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير برامج التدريب والموارد المتاحة، مع التركيز على تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة، لضمان قدرة أفضل على التعامل مع الأزمات بشكل فعال ومتسق. كما ينبغي إجراء مزيد من البحوث في هذا المجال، لتحديد العوامل التي تسهم في تحسين استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات، وضمان مرونتها في مواجهة التحديات المستقبلية.

المراجع:

القباطي، خالد (٢٠١٨). "واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت". مجلة جامعة إب، ٣(١)، ٢٠٢-٢٠٣.

القحطاني، سهام (٢٠١٦). "تطبيق الصلاحيات الممنوحة للقيادات المدرسية في المدارس السعودية". مجلة التعليم والتربية، ٥(٣)، ٣٧٧-٣٧٨.

الزكي، على (٢٠١٨). "الدور المتوقع من الإدارة العامة للتعليم في محافظة الأحساء تجاه الأزمات المدرسية". مجلة الإدارة التعليمية، ٦(٢)، ٢٤٥-٢٨٦.

الفايز، عبد الرحمن، والحبيب، فايز (٢٠١٧). "تطبيق الصلاحيات الممنوحة للقيادات المدرسية في المدارس السعودية". مجلة التعليم والتربية، ٦(٣)، ٣٧٧-٣٧٨.

المري، أمل، والفضلي، أحمد (٢٠١٥). "مستوى تفويض الصلاحيات لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقته بالإبداع الإداري". مجلة كلية التربية، ٦(١)، ٢٤-٢٨.

عليقات، أحمد، والسرطان، محمد (٢٠١١). "واقع إدارة الأزمات في المدارس الأردنية". مجلة التربية والتعليم، ٤(٢)، ٦٢-٦٨.

- الحبيب، فايز (٢٠١٤). "تطوير أساليب إدارة الأزمات المدرسية". رسالة دكتوراه، جامعة الملك سعود، كلية التربية.