



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
عمادة الدراسات العليا
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

بناء أنموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية

إعداد الطالب

شاهر بن فهد الحارثي

٤٢٩٨٠٣٦٦

إشراف

أ.د. محمد الأصمعي محروس سليم

أستاذ التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم

دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط

بكلية التربية جامعة أم القرى

الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣١هـ، ١٤٣٢هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا
أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا
أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا أَوَدَىٰ سَمْرًا

وَأَنْ أَعْمَلُ صَالِحًا تَرْضِيهِ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
كُتِبَ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الصَّالِحِينَ

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة : بناء نموذج لمكاة لحاسب الآلي كمدل لإدارة الأزمات المدرسية

اسم الباحث / شاهر ن فهد إبراهيم الحارثي. المشرف / الأستاذ / أكتور: محمد الأصعي محروس سليم.

السنة الدراسية/ ١٤٣١-١٤٣٢ هـ. الدرجة العلمية/ ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط

الجهة العلمية/ قسم الإدارة التربوية والتخطيط- كلية التربية- امعة أم القرى.

أهداف الدراسة: ١- أكشف عن الأزمات الأكثر انتشاراً دال مدارس التعليم العام بمافظة الطائف.

٢- إراء مدري المدارس لمفاهيم والمعارف الأساسية لإدارة الأزمات.

٣- تدريب مدري المدارس لى بعض الأنماط الناجحة والنفا في إدارة الأزمات.

٤- تحديد أر البرمج التدريبي لى إدارة الأزمات المدرسية.

٥- بناء نموذج لمكاة لحاسب الآلي لإدارة الأزمات المدرسية.

منهج وأداة الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج التجريبي ، أد استبان ورمج تدريبي اص لتحقق أهداف اراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:كون مجتمع اراسة من-٦٠٣- مدر مدرسة موزين لى مرال التعليم العام الثلاث، ملت المر بتدائية سبة ٤٥.٥% ، والمر المتوسطة ٢٧.٣%، والمر الثانوية ١٨.٢%.

المعالجات الإحصائية: استدم رمج النظم الإحصائية (SPSS) وتمثلت المعالجات في إستدام الأساليب الإحصائية التالية: السب المعوية، المتوسطات الحسائية، نحرافات المعيارية، تحليل التبان الأدي(Anova)، معاملات رتباط بيرسون.

أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١- الأزمات الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمافظة الطائف هي انشار سبة إصابة طالب وعتداء لى معلم ودموث حريق واعتداء عضو من ارج المدرسة.

٢- الإجراء الإداري الأكثر إتباً في إدارة الأزمات بمدارس التعليم العام هو إبلاغ الشرطة يليه إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

٣- وجود فروق ذات دلا إحصائية عند مستوى الا (0.01>d) بين موسطات استابة أفراد اتجع حول مدى انشار الأزمات يعزى إلى المر اراسية التي يقومون بإدارتها.

٤- لا تود فروق ذات دلا إحصائية بين موسطات استابة أفراد اتجع حول مدى انشار الأزمات تعزى إلى المؤهل العلمي.

٥- أظهرت النتائج مدى تأثير البرامج التدريية عن طريق المحكاة لى مستوى إدارة الأزمات المدرسية.

٦- يقوم التدريب ومحكاة الأزمات اقتراضياً بمنح فرصة لفريق إدارة الأزمات لمواة الأزمات شكل أفضل.

أبرز التوصيات: ١- ضرورة عقد رامج تدريية كفة استخدام المحكاة في إدارة الأزمات دال المدارس.

٢- تدريب العاملين لمدرسة لى خطط الطوارئ والإلاء الوهية.

٣- توفيق التارب التي مرت بها المدرسة في إدارة الأزمات بواسطة الحاسب الآلي وإدراا ضمن نماذج المحكاة.

Abstract Of The Search

The Title: Build computerized simulation model as input for school crisis management

The researcher: Shafer Fahd Al-Harthey

The Year:1431-1432Ah

The Degree: Master's Degree In Educational Management & Planning.

The Scientific Authority: Division of Educational Management & Planning- Educational College- Um Al-Qura university.

The OBJECTIVES of Search:

1- Detect the most widespread crisis within the general education schools in Taif.

2-enriching the principals with concepts and basic knowledge of crisis management.

3- training of principals on some successful patterns and effective crisis management.

4- Determine the impact of the training program for crisis management school.

5- Build computer simulation model for school crisis management.

Research Methodology and research tool: use the descriptive approach and analytical scanning & Experimental method, therefore a questionnaire and a special training program for achieving the objectives of the study.

Society and sample search: search consisted of

-603- head at three stages of public education has been selected a random sample of society represented 27.37% original

Statistical treatments: used statistical systems (SPSS) and was as follows: percentages, arithmetic averages, standard deviations, variance analysis unicast (Anova), Pearson correlation coefficients.

Research Results:1-The spread of infection rates for students , the attack on teacher, occurrence of fire, Assaulted a member of the out of school, Axes of the most widespread crisis in the schools of general education in Taif.

- 1- There are differences of statistical significance at the level of significance
- 2- ($\alpha = 0,01$) between the mean response members of the community about the extent of the spread of crises due to the grade that they manage.
- 3- No statistically significant differences between the mean response members of the community about the extent of the spread of crises due to the qualification.
- 4- The impact of training programs through the simulation at the level of crisis management school.
- 5- Featured recommendations: 1-The need to hold training programs for how to use simulation in crisis management in schools.
- 6- training school staff on emergency plans and evacuation phantom.
- 7- documenting the experiences of the school in crisis management by computer and included in the simulations.

الإهداء

, *) (' & % \$ # " ! M8 7
= < ; : 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 . -
N M L J I H G F E D C B A @ ? >
LRQ PO الأحقاف: ١٥

إني لمؤمن وأنا أكتب كلمات هذا الإهداء بأن النجاح إنما هو ثمرة لشجرة أثبتت جذارتها بفضل الله في إنتاج أطيب الثمار مبتغية بذلك وجه الله تعالى وإعداد أبناء وأجيال صالحة تحفظ لها الود والفضل فيما قامت به من عمل تجاه تلك الثمار.

إلى والدي ووالدتي اللذان لهما كل الفضل فيما أنا عليه بعد الله عز وجل فهما المنارة التي كنت استهدي بأنوارها طيلة حياتي.

إلى أم فراس الغالية التي لم تبخل علي بشيء أو تحاول تعطيل هذا الطموح الذي تراه أمامها. إلى أم فهد التي زرعت بذرة العلم في نفوس أبنائها وأحفادها، لا أعلم هل أقول لها أمي أم جدتي. إلى أعمامي ناصر، سالم، منصور وخالد أصحاب الرأي المخلص والمشورة الصادقة في دعم مسيرة هذا الطموح العلمي.

إلى أخواني وأخواتي وإلى أبنائي فراس وهند اللذان سيجنيان ثمرة العلم وثمره هذا البحث العملي. حفظهم الله جميعاً من كل مكروه وأسبغ عليهم نعمه وفضله. وجعل عملنا هذا شافعاً لنا يوم القيامة لاجحة علينا.



G F E D B A @? > = M: الحمد لله القائل:

Z Y X W V U M إبراهيم: ٧ والقائل أيضاً في كتابه الكريم

[البقرة: ١٧٢. الحمد له أن علمنا أن الشكر دليل العبادة فلا فوز ولا نجاح إلا في طاعته ولا عز إلا في الافتقار إلى رحمته ولا هدى إلا في الاستهداء بنوره ولا صلاح للقلب والعمل إلا في الإخلاص له. والصلاة والسلام على نبينا محمد معلم البشرية وهادي الإنسانية القائد القدوة القائل على المنبر كما روى النعمان بن بشير قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر القليل لم يشكر الكثير ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله والتحدث بنعمة الله شكر وتركها كفر والجماعة رحمة والفرقة عذاب " أخرجه الإمام أحمد في المسند، حديث حسن.

يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته إعداد هذه الرسالة أن أتقدم بالشكر والتقدير لكل من كان له الفضل بعد الله عز وجل في إتمام هذا الدراسة العلمي المتواضع من أساتذة وعلماء أفاضل أناروا لي سبيل العلم وأرشدوني إلى الطريق الصواب.

كل التقدير والعرفان إلى الصرح الشامخ ومنبع العلم والمعرفة جامعة أم القرى التي تفضلت بقبولي وتعلمت في رحابها.

إلى من منحني الرعاية الصادقة، والتوجيه المخلص، والذي أعطى من وقته وجهده الكثير، وقدم لي التوجيهات السديدة والمقترحات القيمة وساعدني على تخطي المشكلات التي اعترضتني منذ بداية فترة هذه الدراسة وحتى تمامها، سعادة الأستاذ الدكتور/ محمد الأصمعي محروس سليم. أسأل الله له خير الجزاء عني لإشرافه على هذه الدراسة.

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة اللذين تقبلوا بصدر رحب مناقشة هذه الرسالة العلمية وتعديلها لتخرج بأزهى حلة وأفضل صورة وهم كل من :

الدكتور/ عبد القادر بن صالح عبد القادر بكر - الأستاذ المساعد - عضو هيئة التدريس بقسم الإدارة التربوية والتخطيط - كلية التربية - جامعة أم القرى.

والدكتور/ تركي بن كديميس العتيبي - الأستاذ المشارك - عضو هيئة التدريس بكلية التربية
جامعة الطائف ووكيل عمادة القبول والتسجيل بالجامعة.

أقدم أيضاً أرق وأجمل عبارات الشكر والتقدير للدكتور/ عوض الله سليمان محمد. عضو هيئة
التدريس بجامعة الطائف كلية التربية بالخرمة. لما تقدم به من دعم هائل ومساندة علمية ونفسية
لإتمام هذه الدراسة.

أتوجه بالشكر أيضاً لكلية التربية ممثلة في عميدها الدكتور/ زايد بن عجير الحارثي. وكذلك
قسم الإدارة التربوية والتخطيط ممثلاً في رئيسه الدكتور/ محمد بن معيض الوديناني.

أتوجه بالشكر أيضاً لأعضاء هيئة التدريس الذين قاموا بتحكيم خطة الدراسة وأدواتها.

ولا أنسى رفاق الدراسة الذين صحبوني خلال هذه المسيرة منذ البداية وحتى آخر لحظة فيها
وهم (أحمد بن حسن الوزاب، حسين صالح الزهراني، تركي جمعان الغامدي، صالح حسن الزهراني،
خالد شعيل الشبيتي).

أخيراً أتوجه بالشكر لكل من قدم لي عوناً أو أسدى لي نصحاً أو أسهم بكلمة أو دعوة مخلصنة
لإنجاح هذه الدراسة ولم يتسع المقام لذكره.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	البسملة
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
د	الاهداء
هـ	شكر وتقدير
ز	فهرس الموضوعات
ط	فهرس الجداول
ي	فهرس الاشكال
ك	فهرس الملاحق
الفصل الأول: خطة الدراسة	
٢	مقدمة الدراسة
٤	مشكلة الدراسة
٥	أسئلة الدراسة
٥	أهداف الدراسة
٥	أهمية الدراسة
٦	حدود الدراسة
٦	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: أدبيات الدراسة	
	الإطار النظري
١١	المحور الأول: التعريف بالأزمات وأسبابها ومراحل إدارتها.
١١	مفهوم الأزمة وخصائصها
١٣	ملامح الأزمة
١٣	تصنيف الأزمات
١٥	أسباب الأزمات المدرسية

الصفحة	الموضوع
١٨	مراحل تطور الأزمة
١٩	نماذج لبعض الأزمات المدرسية
٢٠	مفهوم إدارة الأزمات
٢١	مبادئ أساسية في مواجهة الأزمة
٢٣	عوامل النجاح في مواجهة الأزمات
٢٣	العوامل التي تؤثر في مواجهة الأزمة
٢٦	مراحل التعامل مع الأزمة
٣٠	فريق إدارة الأزمة
٣٢	المحور الثاني: مفهوم المحاكاة وخصائصها وأهم سيناريوها
٣٢	مفهوم المحاكاة
٣٤	أهداف وأهمية المحاكاة
٣٥	خصائص المحاكاة
٣٧	دوافع وأسباب استخدام المحاكاة بالحاسب الآلي في العمليات التربوية
٣٨	أنواع المحاكاة
٤١	خطوات تنفيذ أسلوب المحاكاة
٤٣	معوقات استخدام أسلوب المحاكاة وعيوبه
٤٥	المحور الثالث: المحاكاة وإدارة الأزمات المدرسية
٤٦	خطوات عملية محاكاة الأزمة المدرسية
٤٧	المراحل الأساسية لمحاكاة الأزمة المدرسية بالحاسب الآلي
٤٩	خطوات بناء السيناريوهات
٥٠	العوامل التي تؤثر في محاكاة مواجهة الأزمة المدرسية
٥١	تقويم محاكاة مواجهة الأزمة المدرسية
٥٤	الدراسات السابقة
٥٤	الدراسات العربية
٦٠	الدراسات الاجنبية

الصفحة	الموضوع
٦٦	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثالث إجراءات تطبيق الدراسة
٦٨	منهج الدراسة
٦٨	مجتمع الدراسة
٦٩	وصف عينة الدراسة
٧٠	أدوات الدراسة
٧٣	صدق الأداة وثباتها
٧٦	الأساليب الإحصائية
٧٨	الفصل الرابع عرض وتحليل بيانات ونتائج أدوات الدراسة
٨١	تحليل بيانات و نتائج المرحلة الابتدائية
٨٦	تحليل بيانات و نتائج المرحلة المتوسطة
٩٤	تحليل بيانات و نتائج المرحلة الثانوية
١٠٢	تحليل بيانات و نتائج جميع المراحل
١٠٩	تحليل بيانات نتائج التساؤل الثالث والرابع.
	الفصل الخامس مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
١١٧	ملخص النتائج والتوصيات
١٣٢	قائمة المصادر والمراجع
١٣٩	الملاحق

فهرس الجداول

ص	عنوان الجدول	م
٦٩	توزيع مجتمع الدراسة نوع المدرسة	١
٦٩	وصف عينة الدراسة، المرحلة الدراسية	٢
٧٠	وصف عينة الدراسة نوع المؤهل	٣
٧٥	معامل ألفا كرونباخ	٤
٧٥	الاتساق الداخلي ومدى ارتباط الفقرة بمجموع المحور الخاص بها	٥
٧٩	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة الابتدائية) بمحافظة الطائف	٦
٨٠	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الابتدائية)	٧
٨٦	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة المتوسطة) بمحافظة الطائف	٨
٨٨	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة المتوسطة)	٩
٩٤	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ثانوي) بمحافظة الطائف	١٠
١٠١	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الثانوية)	١١
١٠٢	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ابتدائي، متوسط، ثانوي) بمحافظة الطائف	١٢
١٠٣	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (جميع المراحل الدراسية)	١٣
١٠٩	الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في استجابة عينة الدراسة لمخاور الدراسة.	١٤
١١١	نتائج اختبار شيفيه	١٥
١١٣	نتائج اختبار انوفا	١٦
١١٥	نتائج اختبار الفروق بين المجموعتين	

فهرس الرسوم البيانية

ص	عنوان الرسم البياني	م
٨٤	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة الابتدائية) بمحافظة الطائف	١
٨٥	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الابتدائية)	٢
٨٨	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة المتوسطة) بمحافظة الطائف	٣
٩٢	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة المتوسطة)	٤
١٠٠	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ثانوي) بمحافظة الطائف	٥
١٠١	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الثانوية)	٦
١٠٧	إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ابتدائي، متوسط، ثانوي) بمحافظة الطائف	٧
١٠٨	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (جميع المراحل الدراسية)	٨

فهرس الملاحق

الصفحة	موضوع الملحق	م
١٣٩	قائمة بأسماء أعضاء هيئة التدريس محكمي أدوات الدراسة	١
١٤٠	الاستبانة في صورتها الأولى	٢
١٤٥	الاستبانة في صورتها النهائية	٣
١٥٠	خطاب عميد كلية التربية بالموافقة على تطبيق أدوات الدراسة	٤
١٥١	خطاب وحدة التخطيط والتطوير بإدارة التربية والتعليم بالطائف بتطبيق أدوات الدراسة	٥
١٥٢	خطاب مدير التربية والتعليم بالموافقة على إقامة البرنامج التدريبي	٦
١٥٣	مشهد إقامة برنامج تدريبي من مركز مديري المدارس	٧
١٥٤	مشهد إقامة برنامج تدريبي من إدارة التدريب التربوي والابتعاث	٨
١٥٥	مشهد إقامة برنامج تدريبي من مدرسة الجزيرة المتوسطة	٩
١٥٦	لقطات من البرنامج التدريبي لمحاكاة مواجهة الأزمات المدرسية	١٠
١٥٩	أسطوانة البرنامج التدريبي لمحاكاة مواجهة الأزمات المدرسية	١١

الفصل الأول : خطة الدراسة

مقدمة الدراسة	✓
مشكلة الدراسة	✓
أسئلة الدراسة	✓
أهداف الدراسة	✓
أهمية الدراسة	✓
حدود الدراسة	✓
مصطلحات الدراسة	✓

مقدمة :

الحمد لله القائل في محكم التنزيل M { z y x w v u t s |
} ~ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا © الْكَذِبِينَ ﴿٣﴾ L

(العنكبوت: ٢ - ٣)

وجدت الأزمات بوجود الإنسان جعلها الله عز وجل لعباده اختباراً حقيقاً لثباتهم وتمحيصاً لذنوبهم ورفعة لدرجاتهم، وفي ركب الحياة الدنيوية يخوض الإنسان العديد من التجارب والمتاعب والمشاكل التي يحاول جاهداً أن يجد لها الحلول المثلى ويتخذ الأسباب لتجنب الوقوع فيها، وبالنسبة للمجال الإداري فإن علماء الإدارة يؤكدون أن أي إدارة لا تختبر اختباراً جيداً إلا في وقت الأزمات.

وعلى المستوى الدولي فإن العالم بعد أن أصبح وحدة متقاربة سياسياً واقتصادياً وثقافياً واجتماعياً بات أي من كياناته أو مؤسساته عرضة للأزمات التي تعصف به من وقت إلى آخر وتؤثر في مجتمعاته تأثيرات متفاوتة لذلك أصبح استخدام المنهج العلمي في مواجهة الأزمات ضرورة ملحة ليس لتحقيق النتائج فحسب وإنما لتجنب نتائجها المدمرة أيضاً. (العساف، ٢٠٠٩م، ص ٨٣).

والمؤسسات التربوية هي جزء من كيان الدول ومن أكبر المرافق حجماً وخدمة ولا تخلو من الأزمات التي تؤثر على فئة كبيرة من الناس والمجتمع ولأن مایمر بالمدرسة يمثل نقطة حرجة وحاسمة في كيان المدرسة تختلط فيها الأسباب بالنتائج مما يفقد مديريها القدرة على التعامل معها واتخاذ القرارات المناسبة حيالها في ظل عدم التأكد وضيق الوقت ونقص المعلومات الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المدرسة عن تحقيق أهدافها وإحداث الخسائر المادية والبشرية. (اليحيوي، ١٤٢٦هـ، ص ٣).

والقدرة على إدارة الأزمات هي مهارة يحتاج لها معظم مديري المدارس للتدريب عليها بهدف تحقيق درجة استجابة عالية وفعالة أثناء الأزمة وأيضاً بهدف درءها قبل وقوعها واتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها وتقليل أضرارها، ولأن الاستشعار بالأزمات والتنبؤ بها قبل وقوعها ورصدها

ومعرفة عناصرها لإعداد سيناريو للتعامل معها يضع أمام الإداري بدائل وخيارات عديدة لقراراته ويتصرف معها بشكل هادئ. (الخصيري، ٢٠٠٣م، ص ٣٤).

وتتيح نماذج المحاكاة التعرف على الأخطاء وتصحيحها بشكل افتراضي قبل وقوعها لاسمح الله . حيث إن محاكاة الواقع بشكل افتراضي يعطي صورة واضحة لكيفية سير عملية إدارة الأزمة وطريقة عمل الفرق المشاركة فيها ودور كل فرد في هذا الفريق وطريقة تصرفه من خلال بناء نموذج يشارك في إعداده فريق إدارة الأزمة، وتعتبر المحاكاة من أهم استخدامات الحاسب الآلي في التعليم الفعال لأنها تنقل الطبيعة أمام المتعلم وتسمح له بالتجريب الآمن والاستمتاع بالتوصل إلى النتائج من خلال القيام بالتجارب والأنشطة المختلفة باستخدام الحاسب الآلي. وعادة تتم نمذجة أو محاكاة بعض المواقف أو المشكلات التي لا يمكن التعامل معها أو تنفيذها في الواقع بسبب الزمن أو التعقيد أو الصعوبة أو الخطورة إلى غير ذلك من الأسباب، وعندما يتم عمل نموذج على الحاسب الآلي لمشكلة ما فإنه يمكن دراستها، وتحليلها تحت ظروف ومتغيرات مختلفة لمعرفة ما يصاحب ذلك من نتائج وبدون خوف من هذه النتائج أو تكلفتها المادية أو المعنوية أي أن الفرد يدرس المشكلة على الحاسب الآلي ويتخذ حولها القرارات بدون خوف أو خجل أو خطورة، والحاسوب هنا يقوم بدور الوسيط بين المتدرب وبين النموذج الخفي للمشكلة الحقيقية ومن خلاله يمكن إعادة التدريب وتصحيح الأخطاء بشكل سليم يضمن سلامة المتدربين، ويجنب المؤسسة التكلفة العالية لإعادة التدريب، ويختصر الزمن المخصص للتدريب.

وحيث إن هذا ما توفره نماذج المحاكاة باستخدام الحاسب لها العديد من المميزات والخصائص فإن بناء أنموذج لإدارة الأزمات المدرسية بواسطة الحاسب الآلي لمحاكاة ما ستمر به المدرسة من أزمات أصبح مطلب يفرض نفسه في ظل تطور العلم وضيق الوقت أمام متخذي القرارات وسهولة التعامل مع هذه النماذج .



مشكلة الدراسة:

نتيجة للتغيرات العالمية المعاصرة التي يشهدها القرن الحالي والمتمثلة في الثورة المعلوماتية والانفجار المعرفي الذي فرض على إدارة المدرسة السعي لمواكبة تلك التغيرات، مما جعلها تواجه بالعديد من الأزمات داخل المدارس وتوجب على طاقمها الإداري مواجهتها، والتعامل معها للحد من أخطارها وأضرارها.

فالأزمة واقع حتمي تواجهه المدارس وسط التغيرات البيئية المتعددة، والمتسارعة التي تهدد كيان المدرسة، وقيمها، وسلامة أفرادها، وممتلكاتها. (الدهمان، ١٤١٠هـ، ص٦٩)

وفي ظل ضعف انتشار ثقافة الأزمات، والافتقار إلى وجود فرق متخصصة في إدارة الأزمات المدرسية. يتوقف التعامل مع الأزمات، والقدرة على احتوائها، والاستفادة منها كفرص للتعلم على اسلوب مديري المدارس في إدارتها. حيث يخضع بعض مديري المدارس تعاملهم مع الأزمة للعشوائية، وسياسة رد الفعل مما قد يتسبب في إحداث الخسائر المادية، والبشرية، ويهدد بقاء المدرسة في حين يخضع بعض مديري المدارس تعاملهم مع الأزمة للعمليات المنهجية العلمية السليمة لإدارة الأزمة مما يسهم في منعها والحد من آثارها السلبية (الزميع، ١٩٩٨م، ص١٥)

ومع تسارع وقع الحياة، واتساع نطاق الأزمات التي تمر بها المدارس، واختلاف أنواعها، وأسبابها توجب البعد عن العشوائية في اتخاذ القرارات، وعدم الانتظار حتى تحل الأزمة، وتوجب التنبؤ بها قبل حدوثها لبناء قاعدة معلومات، ومعارف تحمي المدرسة وأعضائها، وتنمي مهارات أفرادها وتدريبهم على التعامل مع الأزمات لأن التنبؤ، والتدريب، والتخطيط من العناصر الرئيسية في نجاح إدارة الأزمات، وتمكن من التحكم بها وتجنب إحداث الأضرار وتقلل أو تمنع حدوث الأزمة .

وهكذا فإن التعامل مع الأزمات ورفع مستوى أداء مديري المدارس في إدارة الأزمات وكذلك اعضاء الفرق المشاركة يحتاج إلى أساليب متطورة تتماشى مع التقنية التكنولوجية التي تسود حالياً المهام المدرسية المعاصرة . ويعد اسلوب المحاكاة باستخدام الحاسب الآلي أحد الأساليب الجوهرية لإدارة الأزمات المدرسية لما فيه من اختبار لمدى دقة الخطة المقترحة، وأساليب مواجهتها، ومتطلبات وآليات تنفيذها. وللإستفادة من عامل الوقت والجهد والتكلفة والخطورة فإن بناء نموذج للمحاكاة باستخدام الحاسب الآلي قد يوفر معرفة الطرق الأفضل، والأساليب الأنجع . ومن هنا نبعت مشكلة الدراسة الحالية في ضرورة بناء نموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية.

أسئلة الدراسة :

يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة الحالية في :

ما أنموذج المحاكاة المقترح بناؤه بالحاسب الآلي لإدارة الأزمات المدرسية ؟ .

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ١ - ماهي المحاكاة وماهي أهم سيناريوها؟
- ٢ - ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.
- ٣ - ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف؟.
- ٤ - هل يوجد تأثير لمدى انتشار الأزمات المدرسية وكيفية إدارتها راجع إلى متغيري (المرحلة الدراسية والمؤهل)؟
- ٤ - هل يوجد تأثير لنماذج المحاكاة بالحاسب الآلي على مواجهة الأزمات المدرسية؟

أهداف الدراسة :

في ضوء ما يتصف به العصر الحالي من تراكم معرفي ومتغيرات عديدة وكوارث طبيعية وأزمات متنوعة جاءت أهداف الدراسة كما يلي:

- ١ - الكشف عن الأزمات الأكثر انتشاراً داخل مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف .
- ٢ - إثراء مديري المدارس بالمفاهيم والمعارف الأساسية لإدارة الأزمات .
- ٣ - تدريب مديري المدارس على بعض الأنماط الناجحة والفعالة في إدارة الأزمات .
- ٤ - بناء أنموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي لإدارة الأزمات المدرسية .

أهمية الدراسة :

تتضح أهمية الدراسة الحالي في توضيح أهمية استخدام المحاكاة بالحاسب الآلي في تطوير مهارات مديري المدارس لإدارة الأزمات المدرسية وتنبع هذه الأهمية من الأمور التالية:

- ١ - انتشار الأزمات والكوارث في الآونة الأخيرة .
- ٢ - افتقار إدارات المدارس إلى ثقافة إدارة الأزمات .
- ٣ - نشر التوعية والثقافة بإدارة الأزمات في المدارس .

٤ - إن بناء نماذج المحاكاة في إدارة الأزمات يساعد المديرين والمشرفين ويزيد معارفهم ومهاراتهم من خلال المحاكاة في دراسة الحالات.

٥ - مجارة التغيرات العالمية المعاصرة باستخدام الحاسب الآلي.

٦ - إن التأمل في القضايا الرئيسية التي تواجه مديري المدارس تتم من خلال المحاكاة في المجالات التالية: إدارة الصراع، مواجهة التحديات، القيادة ومشاكل الطلاب.

حدود الدراسة :

١ - الحدود الموضوعية: استخدام الحاسب الآلي للتدريب على محاكاة الأزمات وعناصرها.

٢ - الحدود البشرية: مديري مدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف.

٣ - الحدود المكانية: مدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف.

٤ - الحدود الزمنية : العام الدراسي ١٤٣١هـ / ١٤٣٢هـ.

مصطلحات الدراسة

١ - المحاكاة:

تعرف كلمة محاكاة من الناحية اللغوية المشابهة. يقال: فلان يحكي الشمس حسناً ويحاكيها (الصّحاح في اللغة).

تعرف المحاكاة من الناحية العلمية على أنها تمثيل الحقيقة من خلال استخدام نموذج أو وسيلة أخرى في ظل مجموعة افتراضات معطاة. (هدى، ١٩٩٣م، ص ٤٨٣).

وغالباً ما تكون المحاكاة في شكل نموذج مائل أو ما يطلق عليه نموذج المحاكاة، وفي نماذج المحاكاة يتم إحلال المجتمع الحقيقي من الوحدات بمجتمع نظري ممثل بتوزيع احتمالي معين، وبذلك تكون المحاكاة عبارة عن محاولة وضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به كإجراء محاكاة للتجارب والاقتراحات على الورق دون إحداث أي تغيير في النظام موضوع الدراسة، أو بمعنى آخر إيجاد صورة طبق الأصل من نظام أو نشاط دون أن نحاول الحصول على النظام الحقيقي نفسه وعمل هذه الصورة قد يستلزم استخدام الورق والقلم أو الحاسب الإلكتروني أو رموز أو كلمات للظاهرة الحقيقية. (عبد الحميد، ١٩٩٦م، ص ٧٩).

وذكر رمضان (١٤٢٣.ص ٢٠٦) أن نموذج المحاكاة هو عبارة عن تمثيل لمكونات النظام الثابتة والعلاقات التي تربط بعضها ببعض بالإضافة إلى تمثيل منطقي لسلوكيات، وخصائص النظام الديناميكية وعلى فترة مراقبة زمنية محددة وتحت فرضيات معينة تتعلق بعمل النظام ومكوناته .

كما أنها تعني: بناء نموذج يتضمن الخصائص الرئيسية لنظام حقيقي لمحاكاته عند ظروف مختلفة والتنبؤ بما سيكون عليه النظام عند تغير أحد مكوناته أو متغيراته الداخلية والخارجية. (الحناوي وماضي، ٢٠٠١، ص ٩١).

كما تعرف المحاكاة بأنها وضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به كإجراء محاكاة للتجارب والاقتراحات على الورق دون إحداث أي تغيير في النظام موضع الدراسة وبذلك فهي عبارة عن أسلوب كمي لوصف عملية وذلك بتكوين نموذج لتلك العملية ثم عمل مجموعة منتظمة من محاولات التجربة والخطأ، بعد ذلك للتنبؤ بسلوك تلك العملية عبر الزمن وذلك دون المساس بالواقع الذي تمثله هذه العملية. (حسين، ٢٠٠٥، ص ١٤١-١٤٢)

وتبني الدراسة الحالية مفهوماً للمحاكاة يتمحور حول بناء شبيه للواقع دون أن يتطابق تماماً مع البناء الأصلي ، وسوف تعرض الدراسة - في جزئها النظري - مزيداً من التوضيح حول هذا المفهوم .

٢- الحاسب الآلي:

عرف **Gage Gredlen** الحاسوب من الناحية التربوية على أنه: " آله تمنح المتعلم الفردية في التعلم، وتساعده على أن يتحكم في الانتقال من خطوة إلى خطوة في دراسته وتحتة على التعمق فيها، كما تساعد في اكتساب استجابة مستقلة في تعلمه الخاص " (الهاشمي، ٢٠٠١، ص ١٥٥)

تعريف **Luehrmann** المشار إليه في بركاوي (٢٠٠٤، ص ٣) حيث يعرف الحاسوب بأنه: " آله الاتصال الوحيدة التي تتجاوب وتتفاعل مع طالب العلم بذكاء ، ويمكن استعماله بطريقة بناءة ومبدعة كوسيلة للتفكير بالمسائل وحلها " .

وبناء على ما سبق فالحاسوب هو وسائط التكنولوجيا التي توفر للإنسان فرصة التفاعل مع إمكانات الآلة من استقبال للمعلومات وتخزينها، وإجراء عمليات بسيطة ومعقدة ، والحصول على نتائج دقيقة وبسرعة فائقة، واتخاذ قرارات سليمة ومبنية على معلومات يمكن الحصول عليها بسهولة ويسر، وكذلك القدرة على التعامل مع برامج متعددة الأنماط والنماذج ، وبه يمكن محاكاة

مختلف المظاهر العلمية والحياتية كما لو كانت حقيقية، مما يسهل على المتعلم إدراكها عندما تعرض عليه .

٣- أنموذج للمحاكاة بالحاسب الآلي:

تعرف الدراسة أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي بأنه: بناء شبيه للواقع باستخدام الحاسب الآلي يحث المتعلم على التفكير ويولد لديه الدافعية للتعلم ، كما يمكنه من تعلم ومواجهة ما قد يكون خطراً عليه عند مواجهته مباشرة كالتجارب الخطرة، وتعلم تلك العمليات المكلفة مادياً، أو التي تتطلب فترة زمنية طويلة لدراستها، كما يزود هذا الأنموذج باستخدام الحاسوب المتعلم بالتعزيز المناسب والتغذية الراجعة في مكانها الصحيح وجعل التعلم أكثر إثارة وتشويقاً للمتعلم من التعلم التقليدي كما أنه يشجع التعلم القائم على الاكتشاف .

٤- إدارة الأزمات المدرسية:

عرف عبد الهادي (١٩٩٥م، ص٤٢) الأزمة بأنها: " شعور العاملين في المنظمة، وإدراكهم أنهم غير قادرين على الحصول على الموارد المطلوبة، وغير قادرين على إنجاز الأهداف المطلوبة، وأن الوقت متاح غير كافٍ لاتخاذ ما يلزم لتلافي الخسائر أو لمنع استمرارها وتفاقمها".

أما الرازم (١٩٩٥م، ص٩٥) فقد عرف الأزمة بأنها: " عبارة عن حالة غير عادية تترك أثراً قاطعاً على مجريات الأمور العادية، فتربك روتين الحياة، والعمل، وتخل بالقواعد، والنظم، والبنیان الأساسي للعمل".

عرف كامل (٢٠٠٣م، ص٢١) الأزمة على أنها: " صدمه شديدة لها جميع خصائص المشكلة ولكن بارتفاع درجة وشدة الصدمة، والخلل الوظيفي الذي يصيب الفرد أو لأسرة أو المؤسسة يرفعها إلى مستوى ما يعرف بالأزمة حيث يصاب النظام (فرد، مجتمع، مؤسسة) بالعجز والقصور الذاتي ومن الضرورة الحتمية أن يتم للجوء إلى طلب المساعدة والمعونة طبقاً لنوع الأزمة".

وعرف الزاملي (٢٠٠٧م، ص٧٠) الأزمة المدرسية: بأنها الحالات الطارئة والمفاجئة التي تواجه المدرسة وتؤثر سلباً على عملها سواء تعلق الأمر بالطالب، أم المعلم، أم المجتمع المحلي الذي تقع فيه المدرسة، وكما يدركها غالبية المديرين.

عرف أبو قحف (٢٠٠٢م، ص٣٤٦) إدارة الأزمة "عملية الإعداد، والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة، وربحياتها أو بقائها في السوق"

وعرف الخضيرى (١٩٩٠م، ص٢٠) إدارة الأزيمة: "إدارة علمية رشيدة تبني على العلم والمعرفة وتعمل على حماية ووقاية المؤسسة، والارتقاء بأدائها والمحافظة على سلامة المشتغلين بها، ومعالجة أي قصور أو خلل يصيب أحد قطاعاتها، أو معالجة أي سبب قد يكون من شأنه إحداث بوادر أزيمة مستقبلية.

أما أحمد (٢٠٠٢م، ص٣٥) فقد عرف إدارة الأزمات "نشاط هادف يقوم على الدراسة والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزيمة المتوقعة، وتهيئة المكان المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

وتقدم الدراسة الحالية مفهومها لإدارة الأزمات المدرسية بأنها محاولة السيطرة أو المنع لما يهدد بقاء تلك المؤسسة التعليمية ، والتي نعتها المجتمع باسم " المدرسة " ، بحيث يتم ضمان أن تؤدي هذه المدرسة رسالتها وأهدافها في تربية أفراد المجتمع ، وتنشئتهم التنشئة المجتمعية السوية ، وتعمل على نقل الثقافات المجتمعية، إلى جانب إعداد هؤلاء الأفراد للمشاركة في فعاليات سوق العمل .



الفصل الثاني : أدبيات الدراسة

أولاً: الإطار النظري

ويتضمن المحاور الرئيسة التالية:

- ١- المحور الأول: التعريف بالأزمات وأسبابها ومراحل إدارتها**
- ٢- المحور الثاني: مفهوم المحاكاة وخصائصها وأهم سيناريوهاتها**
- ٣- المحور الثالث: المحاكاة وإدارة الأزمات المدرسية**

ثانياً: الدراسات السابقة

المحور الأول: التعريف بالأزمات وأسبابها ومراحل إدارتها

تعد الأزمات جزءاً هاماً وأساسياً من حياة أية مدرسة بغض النظر عن حجمها وطبيعة العمليات التي تؤديها بعيدة عن الأزمات ، وإن لم تكن الآن في أزمة فهي في مرحلة ما قبل حدوث الأزمة وعليها أن تستعد لمواجهةها عندما تظهر في أي وقت .

ويتناول هذا الجزء من الدراسة تحديد مفهوم الأزمة وخصائصها ، وأسبابها ، مراحل تطورها ، نماذج لبعض الأزمات المدرسية ، كما يتناول مفهوم إدارة الأزمة ومبادئها، والعوامل المؤثرة فيها ومراحلها، وذلك فيما يلي :

١- مفهوم الأزمة وخصائصها :

قبل البدء بتوضيح مفهوم الأزمة ، ينبغي التمييز بين مفهوم الأزمة ، وبعض المفاهيم الأخرى الشائعة ، والتي قد تتشابه مع الأزمة في خصائصها ، ولكنها في واقع الأمر ليست أزمة ، وهي :

أ- مفهوم المشكلة: هي عبارة عن عائق يحول دون تحقيق الأهداف التي تسعى المدرسة لتحقيقها، وتعتبر عن حدث له شواهد وأدلة، تنذر بوقوع مشكلة بشكل تدريجي غير مفاجئ. مما يجعل من السهل إمكانية التوصل إلى أفضل حل بشأنها من بين عدة حلول ممكنة . والعلاقة بين المشكلة والأزمة وطيدة الصلة، فهي قد تكون سبباً في حدوث الأزمة، ولكنها ليست الأزمة في حد ذاتها (هلال، ١٩٩٦م، ص ١٠).

ب- مفهوم الكارثة: تعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلاً، ونجم عنها ضرر في العناصر المادية والبشرية أو كليهما. وهي أكثر التصاقاً بالأزمة ، وقد ينجم عنها أزمة، ولكنها ليست أزمة بحد ذاتها (عليوة، ٢٠٠١م، ص ١٢).

ج- مفهوم الأزمة في اللغة :

تفيد الأزمة في اللغة معنى الضيق والشدة ، يقال أزمّت عليهم السنة أي: اشتد قحطها . وتأزم أي: أصابته أزمة. (المعجم الوسيط)

عرف معجم ويبستر (Webster) الأزمة بأنها: نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ. وهي لحظة حاسمة، أو وقت عصيب، أي وضع وصل إلى مرحلة حرجة (Webster-1981-p583).

وتستخدم الأزمة باللغة الصينية في كلمتين هما : (Wet - Ji) تعبر الأولى Wet عن الخطر، والثانية Ji عن الفرصة التي يمكن استثمارها ، من خلال تحويل الأزمة وما تنطوي عليه من مخاطر إلى فرص لإعادة الظروف لوضعها الطبيعي ، وإيجاد الحلول البناءة (الطيب، ١٩٩٠م، ص٥٥).

تعتبر الأزمة حدث مفاجئ غير متوقع له نتائج سلبية حيث يرتبط به حدوث خسائر في الموارد البشرية والأموال والثروات الخاصة بالنظام موضوع الأزمة، وهذا الحدث تتلاحق فيه الأحداث بسرعة كبيرة ويكون هناك درجة من الجهول وتطورات قد تحدث مستقبلاً، وتجعل متخذ القرار في حيرة من أي قرار يتخذه، وتتفاقم الأزمة في حالة كون المعلومات الدقيقة غير متاحة للأطراف المتورطة فيها والنتائج المترتبة على الأزمة والتي تكون في معظمها سلبية إلا أنها لا شك تحوي في طياتها على آثار إيجابية .

وتعتبر الأزمة عن لحظة حرجة وحاسمة يصاب بها الفرد مكونة بذلك صعوبة حادة في التصرف وتجعله في حيرة بالغة، وغير قادر على اتخاذ قرار صحيح، وذلك مما يسبب له قصوراً في المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج ويزيد من درجة الجهول عن تطورات ما قد يحدث مستقبلاً من الأزمة وفي الأزمة ذاتها (أحمد، ٢٠٠١م، ص٢٥) .

وتعرف الأزمة بأنها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركاً سريعاً واهتماماً فورياً ، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتماداً على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمدرسة (أبو الفتوح، ٢٠٠١م، ص ص٥٢-٥٣) .

وتقوم الأزمة بتحول فجائي في نمط السلوك أو التفاعل المعتاد نتيجة لتفاعل مجموعة من المتغيرات أو التفاعلات التي يترتب عليها موقف مفاجئ ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية ، مما يستلزم ضرورة اتخاذ قرارات سريعة تحت وطأة ضغوط حادة هي ضيق الوقت ونقص المعلومات (غنيم، ٢٠٠٤م، ص ص٧٦-٧٧) .

ومن هنا فإن الأزمة هي نقطة تحول فجائي في سير الأحداث تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على احتوائها .

٢- ملامح الأزمة:

تأتي الأزمات المدرسية في أشكال عديدة وبغض النظر عن المجال فالأزمات تشترك دائماً في أربعة ملامح هي:

٢-١/ عدم التأكد : ينتج عدم التأكد من البداية السريعة للأزمة ، والتعقد الدائم وعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث التي تشكلها ، وهناك العديد من المصادر التي تؤدي إلى عدم التأكد فالمشكلة ومداهها ومدتها ربما تكون مجهولة أو لا يمكن معرفتها في وقت الحدث .

٢-٢/ البداية السريعة: تستغرق الأزمة وقتاً طويلاً في التكوين ، إلا أن المرحلة التي عندها يكون هناك إجماع على وجود أزمة هي مرحلة تتميز بالنمو السريع للأحداث .

٢-٣/ خسائر حادة مدركة: من الواضح أن هناك شيئاً ما ذا قيمة مفقودة، أو سوف يتم فقده نتيجة الأزمة، والاستجابة هي منع أو خفض العواقب السلبية، والأحداث المفاجئة التي من الصعب التأثير عليها.

٢-٤/ نقص القدرة على السيطرة : يعتبر العمل الفعال هو أمر صعب ، والخسائر لا يمكن تغييرها ، وإلى حد ما لا يمكن منعها ، وعلى الرغم من أن أحداث الأزمة لا يمكن السيطرة عليها بشكل كامل ، إلا أنه يمكن التأثير عليها بشكل جزئي ، ومن خلال مجموعة من الأعمال التي تتخذ لبذل السيطرة على أحداث الأزمة من أجل تقليل الخسائر .

(Eby & Wallender, 2002,P 18 & Everly, 2000,PP 20-22)

٣- تصنيف الأزمات :

تُصنّف الأزمات طبقاً لعدة أسس في شكل مجموعات ، لأن التصنيف يفيد في أمران ذكرهما البريدي(١٤٢٠هـ، ص٢٣) :

- تعميق التفكير في الأزمة، ولفت الانتباه إلى بعض القضايا المهمة، التي تخص الأزمة حسب نوعها.

- توضيح المفاهيم الرئيسة المتعلقة بالأزمة حسب نوعها التي تعد أداة توصيل الأفكار ، مما

يساعد على الاتفاق في منطلقات النقاش ، والحوار حول الأزمة.

إلا أن التصنيف لا يمنع من وجود تداخل بين هذه المجموعات ، ويمكن تصنيف الأزمات وفقاً للأسس التالية :

أ- معدل تكرار الأزمة (البعد الزمني): وتصنف الأزمة تبعاً لمعدل تكرارها إلى:

أ- ١ / أزمة متكررة (دورية): وهي التي تأخذ طابع التكرار والتوقع أحياناً، وإن كان مدى وحجم وشدة الأزمة لا يمكن توقعها بشكل دقيق وكامل. ويُعالج هذا النوع من الأزمات بمعالجة الأسباب التي أدت إلى حدوث الأزمة .

أ- ٢ / أزمة غير متكررة (غير دورية) : وهي التي تحدث فجأة دون مقدمات ، ولا ترتبط في حدوثها بأسباب متكررة ، ومن ثم لا يسهل توقعها ، وتكون شديدة التأثير في الغالب . ويُعالج هذا النوع من الأزمات بمعالجة النتائج التي أفرزتها الأزمة (آل مانعة، ٢٠١٠م، ص٨٧).

ب- شدة تأثيرها وعمقها : وتصنف الأزمة من حيث شدة تأثيرها إلى :

ب- ١ / أزمة ظرفية هامشية محدودة التأثير : وهي الأزمة وليدة الظروف ، التي تحدث عادة دون أن تترك نتائج واضحة ، وتنتهي بسرعة التعامل مع أسبابها لأنها أزمة بدون جذور ، وتُعالج بتعديل السياسات وأساليب العمل المدرسية المستخدمة .

ب- ٢ / أزمة جوهرية هيكلية التأثير : وهي التي تؤثر على كيان المدرسة بجميع جوانبه المادية والبشرية ، وتجعلها تؤدي إلى إفراز نتائج خطيرة ، قد تصل إلى تقويض كيان المدرسة (شومان، ١٤٢٣هـ، ع١٠٣٢٥).

ج- شمولية الأزمة (المستوى): تصنف الأزمة من حيث شموليتها إلى:

ج- ١ / أزمة جزئية: وهي التي تحدث على مستوى الوحدات في المدرسة، وبالتالي فإن حجم تأثيرها في الغالب لا يمتد إلى خارج الوحدة. وهذا النوع من الأزمات متنوع ومتعدد الأسباب والنتائج نظراً لأن الوحدات بطبيعتها متعددة ومتنوعة.

ج- ٢ / أزمة شاملة: وهي التي تحدث على مستوى الكيان المدرسي ككل، ويتأثر بها جميع عناصر العملية التعليمية بالمدرسة، وهي أزمات شاملة عامة في أسبابها، والنتائج التي أفرزتها (اليحيوي، ١٤٢٦هـ، ص ٩).

د- موضوع (مجال) الأزمة: تصنف الأزمة تبعاً لموضوعها إلى:

د- ١ / أزمة مادية: وهي التي تدور حول شيء مادي ملموس يمكن التحقق منه ودراسته، والتعامل معه، وقياس مدى توافق أدوات التعامل معه، والنتائج المترتبة عليه.

د- ٢ / أزمة معنوية: وهي التي ترتبط بذاتية الأفراد المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة والولاء. لذلك يصعب التعامل مع هذا النوع من الأزمات، نظراً لأنه غير ملموس. وإنما يتم التعامل معه من خلال إدراكه المضموني. وغالباً ما تضم الأزمة الواحدة النوعين سابقين الذكر.

وكما تتباين أنواع الأزمة ، تتباين أسباب الأزمة ما بين كوارث إلهية تتعلق بالبيئة، وظروف العمل المادية، والقيادة الإدارية المستبدة ، وعدم وضوح الأهداف، والخوف الوظيفي، وسوء الفهم، والشائعات (الخصيري، ٢٠٠٣م، ص ص ٧١-٨٧).

٤- أسباب الأزمات المدرسية :

نجد مما تقدم على أن الأزمة تعبر عن فشل في اتخاذ القرار نتيجة لحدوث خلل معين أو عدم خبرة، ولكل أزمة مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها، فحينما تتعرض المدرسة لبعض المشاكل فإنها يمكن أن تتوقف وتأخذ فرصتها في علاج هذه المشاكل ولكن حينما يستفحل الأمر وتصبح هناك خسائر فادحة يمكنها أن تهدد سلامة المدرسة وأفرادها وسير العملية التربوية بداخلها، فعلى الإدارة أن تسعى إلى دراسة حقيقة وعمل جدي لمواجهة الأزمات بالدراسة عن المسببات، وأياً ما كان فإن هناك أسباباً مختلفة لحدوث الأزمات. وقد أفاد الباحثون في تصنيف وتعديد أسباب الأزمات ونعرض فيما يلي أهم آراء الباحثين في ذلك الأمر:

ف نجد سليمان (٢٠٠١م، ص ص ٣٨-٣٩) وحواش (١٩٩٩م، ص ص ٢١٣-٢١٨)

يقسمان أسباب حدوث الأزمات المدرسية إلى سببين أساسيين هما:

أ- الأسباب الخارجية: أسباب خارجة عن قدرات الإنسان، وبالتالي لا يمكن التحكم فيها، ولا التنبؤ بحدوثها مثل الزلازل والبراكين و الأعاصير والتقلبات الجوية الحادة وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهن بها و التحكم في أبعادها.

ب- الأسباب الداخلية: أسباب ناتجة عن المدرسة والعاملين فيها وتمثل فيما يلي:

ب-١/ ضعف الإمكانيات المادية و البشرية للتعامل مع الأزمات مما يؤدي إلى تفاقمها أو تحويلها إلى كوارث ومضاعفة الخسائر الناجمة عنها.

ب-٢/ تجاهل إشارات الإنذار المبكر التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة.

ب-٣/ عدم وضوح أهداف المدرسة وما يترتب على ذلك من عدم وضوح الأولويات المطلوب تحقيقها، وعدم موضوعية تقييم الأداء، وعدم معرفة العاملين للأدوار المطلوبة منهم، وعدم وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل، والتباطؤ في التعامل مع الأزمات بمجرد ظهورها.

ب-٤/ الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من عدم تشجيع العاملين على إبداء آرائهم ومقترحاتهم، وعدم مشاركة العاملين في صنع القرارات، وعدم اعتراف العاملين بأخطائهم، وانعدام الثقة بينهم.

ب-٥/ صراع المصالح بين العاملين وما يترتب عليه من : انهيار نظام الاتصال داخل المدرسة، عدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا ، والتزاع الهدام أي التنافس السلبي الذي يؤدي بدوره إلى مجموعة من الأزمات.

ب-٦/ ضعف نظام المعلومات وما ينتج عنه من عدم وجود المعلومات السليمة التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب ومشاركة أفراد غير مؤهلين في صنع القرارات.

ب-٧/ القيادة الإدارية غير الملائمة وما يترتب على ذلك من عدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية وعدم تمتع المديرين بالقدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ووضع الأحداث السابقة في بؤرة اهتمامهم وسوء توزيع المديرين للعاملين.

ب- ٨ / ضعف التنمية المهنية للعاملين بالمدارس يؤدي إلى إيجاد أزمات عارضة أو مشكلات دائمة ، ومن صور المشكلات والأزمات التي تنتج هي عدم وجود فرص كافية للتنمية والتقدم وعدم مساعدة المديرين في تعليم مرءوسيههم، وعدم وجود تناول وظيفي، وعدم استغراق الوقت الكافي لمساعدة الأفراد على التطور.

واتفق كل من السيد (١٩٩٧م، ص ص ١٦٥-١٧٠) ومحمد (٢٠٠٢م، ص ٨٩) وعبد المطلب (١٩٩٧م، ص ١٠٣) على وجود خمسة أسباب أساسية تؤدي إلى ظهور الأزمات وهي:

أ- الفشل في تحديد العلاقات بين المتغيرات : حيث إن إدارة المدرسة يمكن أن تؤدي إلى وجود أزمة دون أن تشعر لعدم فهمها وفشلها في التعرف على ديناميكية النظام الذي تعمل فيه فالفشل في تحديد العلاقات بين المتغيرات يمكن أن يسهم في خلق العديد من الأزمات وذلك من خلال اختيار قرار غير مناسب ، وعدم انتباه المدير لأي معلومات قد تكون هامة ومع ذلك يعتبرها غير ضرورية للحالة التي أمامه كما يتصور هو .

ب- الفكر الجماعي السائد في المدرسة: يمكن أن يؤدي إلى خلق أزمات لها العديد من المصادر والتي يمكن أن نتناول منها ما يلي:

ب- ١ / المناعة الوهمية: وهي أن كثيرا من أعضاء وحدات اتخاذ القرار في المدرسة يرون أنفسهم غير قابلين للفشل ولذلك يخفون استجاباتهم لعلامات الإنذار والخطر.

ب- ٢ / التقليل من أهمية المعلومات السلبية : يميل أعضاء وحدات اتخاذ القرار إلى التقليل من أهمية المعلومات التي تتعارض مع تصرفاتهم الحالية .

ب- ٣ / الضغط الجماعي من أجل الموافقة والتوافق معهم لذلك يمارس أعضاء وحدات اتخاذ القرار مجموعة من الضغوط على أولئك الأفراد الذين يعبرون عن وجهة نظر معارضة .

ب- ٤ / الإجماع الوهمي: وهو أن يؤخذ السكوت والصمت على انه موافقة على رأي الجماعة، ومن ثم لا يتم توصيل أي معلومات تكون مخالفة للجماعة.

ج- تشتت وتشوه المعلومات: تتعدد مصادر الحصول على المعلومات لدى المدرسة، وتساعد ظاهرة تشتت وتشوه المعلومات، في ضيق ومحدودية وجهة نظر الأفراد في المدرسة، حيث نجد أنهم يميلون للتركيز على المعلومات التي تتصل بهم بينما يرفضون ويتجاهلون أي معلومات لا تخصهم ، وأهم أسباب تشويه المعلومات ترجع إلى ثقافة المدرسة السائدة ، حيث يتم من خلالها تحديد المعلومات اللازمة لمتخذ القرار، وكيف سيفسر تلك المعلومات، وماذا سوف يفعل متخذ القرار بتلك المعلومات. فإذا ما كانت تلك المعلومات متناقضة مع ثقافة المدرسة والمعتقدات السائدة فسوف يتم تجاهل تلك المعلومات، ويمكن أن يسهم ذلك في خلق أزمة محتملة.

د- الإجراءات النمطية للأزمة: تتصف الإجراءات النمطية في العمل بالجمود وعدم المرونة بما يؤدي في كثير من الأحيان إلى حرمان المدرسة من التكيف، ويشجع ذلك على جعلها تربة صالحة لظهور الأزمات.

هـ- التفاؤل الخاطي : يمكن أن يؤدي إلى حدوث أزمات ويتضح هذا التفاؤل من خلال وضع تقدير مبالغ فيه لقدرات وإمكانيات المدرسة أو من خلال وضع تقدير ضئيل للخطر أو الموقف الذي يمكن أن تتعرض له المدرسة .

٥- مراحل تطور الأزمة :

كظاهرة اجتماعية مثل باقي الظواهر تمر الأزمة بمراحل وخطوات معينة، ويكون لها دورة حياة مثل أي كائن، وتمر الأزمة في دورة نشأتها واکتتمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث عارض بل وحتى قبل ظهورها على السطح وحتى مواجهتها وبدء التعامل معها.

وتبدو أهمية تحديد مراحل نشأة الأزمة ومتابعة دورتها في الوقوف على بدايات ظهور الأزمة أو بتكوين عواملها ، مما يسهل السيطرة عليها والتعامل معها بكفاءة، والحد من تداعياتها وآثارها.

٥-١ / مرحلة ميلاد الأزمة (التحذير أو الإنذار) : وتسمى بمرحلة ما قبل الأزمة ، حيث يكون هناك شيئاً ما يلوح في الأفق وينذر بموقف غير محدد المعالم أو الاتجاه أو المدى الذي يصل إليه.

٥-٢ / مرحلة نشوء الأزمة : عندما لا ينتبه المدير إلى خطورة الأزمة وهي مازالت في مرحلة التحذير، أو الإنذار، أو يخفق في التعامل معها واحتوائها، فإنها تنمو وتتسع وتتعاظم آثارها وتهدداتها المتسارعة، ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها نظراً للضغوط المباشرة التي تسببها الأزمة.

٥-٣ /مرحلة نضج الأزمة (انفجار وتفاقم) : تحدث عندما يخفق المدير في التعامل مع العوامل التي حركت الأزمة أو في السيطرة على متغيراتها المتسارعة، لتصل إلى هذه الدرجة من القوة والعنف منذرة بخطر محقق على مستقبل المدرسة أو العاملين فيها، وتصل الأزمة إلى مرحلة متقدمة حيث تزداد القوى المتفاعلة والتي تغذي الأزمة بقوى تدميرية بحيث يصعب السيطرة عليها.

٥-٤ /مرحلة انحسار الأزمة: وهذه المرحلة تأتي بعد مرحلة مجاهدة الأزمة مباشرة، وفيها تنحسر الأزمة وتتلاشى بفقدائها بشكل شبه كامل لقوة الدفع أو العوامل المحركة لها، وتعود المدرسة إلى الوضع الطبيعي قبل وقوع الأزم (آل مانعة، ٢٠١٠م، ص ص ٩١-٩٨) (عبد العزيز، ٢٠٠٤م، ص ٢٢٨)

٦- نماذج لبعض الأزمات المدرسية :

نتناول فيما يلي بعض النماذج للأزمات المدرسية التي يمكن أن تحدث داخل المدرسة من خلال الخبرات المعاشة في الحياة المهنية ومن خلال ما تناولته الصحف المحلية بشكل متكرر ومنها:

- أزمة العنف في المدارس: تعد عملية العنف في المدارس من أهم الظواهر التي تحدث حالياً حتى أصبحت حوادث الطلاب والمعلمين شبه يومية في صفحات الحوادث فذلك طالب حاول قتل زميله أمام باب المدرسة، وطالبان يحرقان مدرستهما ، وتلميذ مشاغب يقفز من نافذة الفصل، وطلبة يلقون على زملائهم ومعلميهم ماء الأسيد، بالإضافة إلى حوادث المدرسين وإصابتهم للطلبة جراء تعسفهم الشديد . فهل أصبح العنف ظاهرة تسود المدارس أم سلوكاً عاماً بين الأطفال والشباب؟! وهناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى انتشار العنف في مدارسنا، وهي أسباب هامة ، ولن نستطرد فيها فمجاله بحث آخر .

• أزمة الحريق في المدارس: قد يحدث داخل جدران المدارس حريق نتيجة ماس كهربائي أو انفجار أنبوبة غاز ويؤدي ذلك إلى حدوث فرع بين التلاميذ والمعلمين والعاملين بالمدرسة ، وقد تكون هذه الأسباب مفتعلة أو لا إرادية ، وتؤدي بالتالي إلى إحداث تأثير على حياة الأفراد من جهتين:

- التأثير المادي على حياة الأفراد وممتلكاتهم ، فالكوارث بطبيعتها ينتج عنها العديد من الضحايا(قتلى، مصابين)، كما قد تؤدي إلى خسائر مادية ضخمة في الممتلكات والأموال .

- التأثير المعنوي على الأفراد ، فالكوارث أو النكبات تترك آثاراً مؤلمة وعميقة على السكان ، كما أن الباقين على قيد الحياة يعانون العديد من المشاكل التي تسبب لهم الاضطرابات والتشويش في عملهم، فالكارثة أو الأزمة عادة ما تكون مصحوبة بالفزع الجماعي، وانتشار الفوضى، واختلاط الحابل بالنابل، والسلب والنهب، والاضطرابات النفسية الواضحة بما يشمل القلق النفسي والحزن العميق والهوس العقلي بدلاً من التصرف المسؤول على نحو متماسك .

• أزمة الموت : إن أسوأ مواقف الأزمة داخل المدرسة هو موت طالب ، فعندما يموت طالب ما، فإن الصدمة العاطفية هي حدث طبيعي لدى الطلاب وهيئة التدريس وأعضاء الإدارة المدرسية، فموت طالب داخل الحرم المدرسي، وخاصة إذا كان نتيجة لعنف مدرسي يسبب حالة من الصدمة البالغة للأسرة والمجتمع المدرسي .

وبالطبع ليس هناك إجراء واحد يتناسب للتعامل به مع كل أزمة ، فكل حالة تستلزم نمطاً معيناً من الاهتمام الفردي والجماعي ، وتقضي اتخاذ إجراءات محددة تتفق مع طبيعة الأزمة.

٧- مفهوم إدارة الأزمات :

تعددت مفاهيم إدارة الأزمات بتعدد الكتاب والباحثين، واختلاف وجهات نظرهم حول كيفية تناولهم لإدارة الأزمات، وإن كانت توجد بينها سمات مشتركة. ويمكن عرض عدة مفاهيم لإدارة الأزمات، على النحو التالي :

عرف (Little, 1983, P8) إدارة الأزمات بأنها : نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات، من أجل تجنب وقوعها، والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها، بهدف التحكم في النتائج، والحد من الآثار السلبية.

كما عرف (Chase, 1999, PP5-4) إدارة الأزمة بأنها : الخطوات التي تتخذ لتقليل مخاطر حدوث الأزمة.

في حين عرف أبو قحف (٢٠٠٢م، ص ٣٥٢) إدارة الأزمة بأنها : مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة.

وعرف عثمان (٢٠٠٤م، ص ١٢٢) إدارة الأزمات بأنها: العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالإحساس بالأزمات المحتملة، عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة، لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، بما يحقق أقل قدر من الضرر للمنظمة والبيئة والعاملين. مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت، وبأقل تكلفة ممكنة، ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها، وتحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، ومحاولة الإفادة منها إلى أقصى درجة ممكنة.

وعلى الرغم من تعدد مفاهيم إدارة الأزمات، نتيجة الاستخدام والسياق المطبق، إلا أن ذلك التعدد والتباين شكلي في تحديد المفهوم وليس في مضمون إدارة الأزمات، فهي تتفق على أن إدارة الأزمات هي أسلوب إداري للتعامل مع الأزمات باستخدام أساليب منهجية علمية سليمة تتمثل في : التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمتابعة، وتشكيل أعضاء فريق الأزمات، والقيادة، ونظام الاتصال، ونظام المعلومات، والتقييم.

٨ مبادئ أساسية في مواجهة الأزمة :

يمكن النظر إلى مواجهة الأزمة على أنها تلك الجهود والممارسات التي تسعى من خلالها إدارة المدرسة والعاملون بها إلى حل مشاكلها دون الوصول بها إلى حالة التعقد ومحاولة تجنب وقوع تحول

جذري إلى الأسوأ والاستعداد لمواجهة الطوارئ، والأزمات حالة وقوعها، وهدفها تحقيق درجة استجابة سريعة عالية وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة.

وتعنى مواجهة الأزمة كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ، وإتمام عملية مواجهة الأزمة لا بد من وجود منهج متكامل يقدم عدة مراحل منطقية هي مرحلة الاختراق بجدار الأزمة ومرحلة التمركز وإقامة قاعدة للتعامل مع عوامل الأزمة بعد اختراقها ، ومرحلة توسيع قاعدة التعامل مع عناصر الأزمة وشل حركتها ودفعها عن أماكن السيطرة ، ومرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة ثم مرحلة التوجيه لقوى الفعل الإداري الصانعة للأزمة إلى مجالات أخرى (محمد، ٢٠٠٢ م ، ص١١٨).

يتطلب التعامل الأمثل مع الأزمة ضرورة توافر مجموعة من المقومات أو العوامل أهمها كما ذكر أبو الفتوح (٢٠٠١ ، ص٥٤ ، ص٥٥) وصلاح الدين (١٩٩٧ م، ص١٢٢ - ١٢٣) كما يلي:

- أ- التخطيط للأزمات وهو جزء هام من التخطيط الاستراتيجي وعنصراً رئيسياً من عناصر الخطة العامة للمدرسة.
- ب- ضرورة وجود نظام فعال للإنذار المبكر في المدرسة، من أجل الوقاية من الأزمات، والاستعداد للتعامل مع الأزمات التي لا يمكن تجنبها وقت وقوعها.
- ج- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكن المدرسة من التعرف على المشكلات وتحليلها وإيجاد الحلول لها بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المختصة.
- د- ضرورة إنشاء فريق مدرب لإدارة الأزمات للعمل خلال مراحل الأزمة، بحيث يتم استغلال الأزمة وتحويلها إلى فرصة إيجابية لصالح المدرسة.
- هـ- ضرورة عقد برامج تدريبية في مجال إدارة الأزمات، وتدريب الموظفين على كيفية الدراسة عن إشارات الإنذار، وتعقبها، وتحليلها، واتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث الأزمات.
- و- تبني نظام تنظيم المصفوفة أو التنظيم الشبكي كأفضل أسلوب تنظيمي لإدارة الأزمات، وبموجب هذا النظام يكون لمدير الأزمة وحدة إدارية تستعين بالأفراد العاملين.

ز - ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط التعامل مع الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات الفعلية التي يمكن مواجهتها.

٩- عوامل النجاح في مواجهة الأزمات:

يتوقف النجاح في مواجهة الأزمة والقضاء عليها حسب ما ذكر (حجي، ١٩٩٨م، ص ٤١٢-٤١٣) أن تكون هذه المواجهة:

أ_ مواجهة شاملة تأخذ في اعتبارها أن التعليم منظومة مجتمعية وأن هناك منظومات فرعية تابعة له وبينهما اعتماد متبادل.

ب_ تسير وفقاً لبرنامج عالمي للأولويات.

ج_ قائمة على أساس من الكفاءة العالية في الأداء والمتابعة.

د_ أخذه في الاعتبار ما يحتاجه التعليم من تلاميذ ومعلمين إلى تدابير وعلاجات واهتمامات.

هـ_ قائمة على أساس تشاركي، يضع الآراء المختلفة في الاعتبار، وتسعى جاهدة إلى اجتذاب الطوائف المختلفة تعليمية وغيرها للقيام بدور إيجابي.

و_ مخططة للإفادة من الإمكانيات البيئية المختلفة مركزية ومحلية، ومحفزة للهيئات والمؤسسات المختلفة للإسهام في مواجهة الأزمة.

ز_ مهمة بالإعلان عن واقع التعليم وواقع الأزمة وتفسيرها، وما يتخذ من تدابير لمواجهتها والخطوات التي يتم تنفيذها بالفعل. وقد يقصد الكاتب بذلك الجانب الإعلامي الذي يكون من فريق إدارة الأزمة وما ينبغي عليه فعله من نشر وإعلان لما قام به الفريق نحو الأزمة.

١٠- العوامل التي تؤثر في مواجهة الأزمة :

الأزمات لا تهدد استمرار عمليات المدرسة فقط بل تهدد حياتها واستمرارها ، فالأزمات يمكن أن تحدث بسبب العديد من العوامل كما بينت الدراسة مسبقاً، ومواجهة الأزمة تتأثر بمجموعة من العوامل منها:

١٠-١ / الثقافة التنظيمية: لا شك أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في مجال إدارة الأزمات حيث يتم في بعض الأحيان التفاوض عن أو إغفال قضايا هامة بسبب الثقافة التنظيمية السائدة سواء داخل المدرسة أو في المجتمع ككل.

وهناك نوعان من الثقافات التنظيمية في التعامل مع الأزمات هما كما ذكر كل من:

Eder(1993.PP178-179)&Everly(2000,PP52-53)

أ- ثقافة تنظيمية متجنبة للأزمات أو مستعدة لمواجهةها : وهي ثقافة قوية تقوى العاملين وتدفع المدرسة نحو مواجهة الأزمات. فالقيادات الإدارية بالمدارس التي تسود بها هذه الثقافة البناء لديهم قدرة على تحمل المسؤولية تجاه أنفسهم والعاملين بالمدرسة والبيئة المحيطة، ويستخدمون أساليب إدارية وقائية تحقق الاستجابة السلسة للأزمة في حالة وقوعها، كما أنهم يشجعون العاملين دائماً على الإبلاغ عن الأخبار السيئة ومكافأهم إذا ثبت صحة هذه الأخبار، والكشف عن الأخطاء والمشاكل المحتملة أولاً بأول حتى لا يتسع حجمها ويصعب حلها، وفتح قنوات معلومات واضحة بينها وبين العاملين في مختلف المستويات الإدارية، ويشجعون العاملين على المشاركة في حل مشكلات العمل وتمكينهم من السلطة المناسبة التي تساعد في تحمل مسؤولياتهم. والمدارس التي تسود بها هذه الثقافة يتوافر بها نظام متكامل للإدارة الفعالة للأزمات.

وتتسم الثقافة التنظيمية المستعدة للأزمات بعدة خصائص أهمها: التفاعل بين الإدارة والعاملين، مشاركة العاملين وتمكينهم من السلطة، عدم التحفظ في عرض المشاكل، وسيادة العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين.

ب- ثقافة تنظيمية مستهدفة أو معرضة للأزمات: وهي ثقافة ضعيفة لا تشجع على اكتشاف مؤشرات حدوث الأزمات، بل إنها تقوم بالحيلولة دون وصول إشارات التحذير والإنذار المبكر لمنع وصولها إلى المسؤولين بالمدرسة، وتستخدم أساليب دفاعية تؤدي إلى مزيد من الأزمات.

فالقيادات بهذه المدارس ترى أن مجرد ذكر الأزمات الماضية التي تعرضت لها المدرسة يعني صراحة أن المدرسة لديها نقائص وعيوب ، فهم لا يعترفون بأي خطأ ، وليس هناك ضرورة

لإحداث تغيير من وجهة نظرهم، وغير قادرين على الإحساس بالغير، وليس لديهم القدرة على إدارة الأزمات التنظيمية أو البيئية لانهماكهم في أزمات شخصية، وبالتالي فالمدارس التي تسود بها هذه الثقافة لا يتوافر لها نظام فعال لإدارة الأزمات، بل إن جهود إدارة الأزمات هي جهود علاجية ورد فعل في معظم الأحيان لما يحدث من أزمات مختلفة (Flin,1996,P281).

١٠-٢ / الإدارة العليا : عدم اقتناع الإدارة العليا بأهمية الإعداد للتعامل مع المخاطر والأزمات يعتبر من أكبر المعوقات التي يمكن أن تحد من الجهود المبذولة في هذا المجال ، إذ أن هذا الاقتناع جزء أساسي وحيوي لبناء أسلوب علمي سليم من حيث التنبؤ بالأزمات، وإقامة نظم للإنذار ، والإعداد للمنع أو الاستعداد لمواجهة الأزمة بأسلوب الإدارة المبادرة للأزمات، وكذلك إعداد خطط الطوارئ، واستعادة النشاط، وأخيراً الاستفادة والتعلم من الأزمة (Daft,2003,P291).

١٠-٣ / السمات الشخصية للمديرين: تؤدي السمات الشخصية لبعض المديرين والعاملين بالمدرسة مثل التعالي والقسوة وحب السيطرة ، عدم تقبلهم لسماع الأخبار السيئة أو المعارضة أو الانتقاد من قبل الآخرين ، وفي الغالب عند حدوث أزمة يتجهون إلى إنكارها والتقليل من أهميتها كما يتوافر لديهم شعور زائد وزائف بالقوة وأن مدارسهم محصنة ضد الأزمات. وإدارة الأزمات تتطلب نوعية معينة من القيادات التربوية تتوافر لديهم السمات والخصائص الشخصية والنفسية المناسبة لتحمل الضغوط التي تفرزها الأزمة، والقادرين على قيادة الأزمة والتعامل مع الاختلافات الفردية والسلوكية للأفراد والاحتفاظ بتماسك الجماعة (Thart,1997,P139).

١٠-٤ / فلسفة المدرسة : لاشك أن تكوين اتجاهات إيجابية نحو إدارة الأزمات يستلزم في معظم الأحيان إحداث تغيير في الفلسفة التنظيمية السائدة في المدرسة من حيث القيم والمعتقدات والقواعد المرشدة للتصرفات بحيث تكون أكثر استقراراً ووضوحاً وتبني معتقدات جديدة أكثر ملائمة لفلسفة إدارة الأزمات (Flin,1996,P270).

١٠-٥/الموارد البشرية: من اللازم توفير موارد بشرية ذات ثقافة قادرة على إدارة الأزمة ، بالإضافة إلى الاهتمام بنوعية العاملين ومستواهم الفني والثقافي ، ووضع نظم حوافز عادلة ومجزية مرتبطة بالأداء والإنتاجية، ولكن يجب ملاحظة أن إحداث تغيير في هيكل العمالة قد يؤدي لحدوث أزمات فبعض محاولات خفض العمالة الزائدة أو تغيير هيكلها من حيث التخصصات المستخدمة عن طريق إجراء برنامج تدريب تحويلي، يلاقي مقاومة شديدة من جانب العاملين وتؤدي في بعض الأحيان لحدوث مظاهرات واضطرابات (Zaraza,2001,P81).

١١- مراحل التعامل مع الأزمة:

نظراً لوجود قاسم مشترك بين الأزمات المختلفة، فقد أضحى لزاماً علينا تحديد ملامح ومقومات نموذج للتعامل مع الأزمات وفق منظور متعدد الأبعاد يحقق الإعداد الجيد والمواجهة الناجحة، ويمر النموذج المتكامل لمواجهة الأزمة بمجموعة من المراحل، بغية تحقيق مجموعة من الأهداف النهائية والمرحلية وصولاً إلى التغلب على الأزمة، وإدارتها بشكل فعال ويتكون النموذج من ثلاث مراحل أساسية تمر بها معظم الأزمات، وإذا فشلت المدرسة في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنها تصبح مسئولة عن وقوع الأزمة وتفاقم حدتها، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى: التلطيف والتحضير (ما قبل الأزمة) وتتضمن هذه المرحلة خطوتين هي:

أ- التحذير والوقاية (اكتشاف إشارات الإنذار): تتضمن هذه الخطوة كل التدابير الوقائية والأنشطة التي تعمل على تلافي حدوث الأزمة، أو على الأقل تخفيف حدة آثارها إذا وقعت بالرغم من الجهود المبذولة لمنعها من الحدوث. ويطلق على هذه المرحلة ما قبل الأزمة حيث يكون هناك شيئاً ما (واضحاً - أو مبهماً) يلوح في الأفق وينذر بموقف غير محدد المعالم أو الاتجاه أو المدى الذي يصل إليه، ولكل أزمة مقدمات وأعراض تنبئ عن احتمال وقوع أزمة، واكتشاف هذه الإنذارات المبكرة لحدوث الأزمة يعني اكتشاف الأزمة قبل وقوعها، وهذا يؤدي إلى الاستعداد لها، فعادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة إشارات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة.

وتمثل هذه المرحلة مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام المدرسة برصد وتحديد المؤشرات أو الأعراض التي تنبئ باحتمال حدوث أزمة وكذلك مدى قيامها بتوفير الاستعدادات والأساليب اللازمة للوقاية من الأزمات، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها (أبو الفتوح ، ٢٠٠١م، ص٥٦).

ب- الاستعداد والوقاية: وهذه الخطوة تمثل الأنشطة الهادفة في تغطية الإمكانيات والقدرات وتدريب الأفراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الأزمة، ويجب أن يتوافر لدى المدرسة استعدادات وأساليب كامنة للوقاية من الأزمات. ويتلخص الهدف من الوقاية واكتشاف نقاط الضعف في المدرسة، ومعالجتها قبل أن تستفحل ويصعب علاجها، والسعي من أجل منع الأزمة من الوقوع أو إدارتها بشكل أفضل. ويتطلب ذلك إعداد مجموعة من السيناريوهات البديلة لمقابلة جميع الاحتمالات وتوقع المسارات التي يمكن أن تتخذها الأحداث، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد واضحاً (أحمد، ٢٠٠١م، ص٣٩-٤٠).

ويتم في هذه الخطوة رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمة بصورته الحالية مع إجراء كافة التعديلات للسيناريوهات وحشد وتعبئة القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها ثم تحديد بؤر التوتر وأماكن الصراع ومناطق العمليات ، ومن خلال هذه الرؤية لأبعاد الأزمة يتم رسم خريطة للتحرك على النحو التالي كما ذكر كلا من صلاح الدين (١٩٩٨م، ص٧٣-٧٦) و أحمد (٢٠٠١م، ص٣٩-٤٠):

- ١- تحديد الأماكن الأكثر أمناً والمحصنة للارتكاز عليها كنقطة انطلاق لمواجهة الأزمة .
- ٢- تحديد أسباب الأزمة المتصلة بالمدرسة .
- ٣- تحديد خطة امتصاص الضغوط المتعلقة بالأزمة الحالية عن طريق الاستجابة لبعض المطالب والتوافق مرحلياً مع قوى صنع الأزمة .
- ٤- توزيع الأدوار على فريق إدارة الأزمة المكلفين بالتدخل المباشر في الأزمة .

- ٥ - التأكد من استيعاب كل فرد للخطة الموضوعية وفقاً للسيناريو الموضوع لمعالجة الموقف بشكل فعال.
- ٦ - تدريب الأفراد على هذه السيناريوهات حتى إذا ما وقعت الأزمة كان الكل مستعد لها وتقوم المدرسة في هذه الخطوة بتطوير خطة المواجهة، وتدريب العاملين على تنفيذها بهدف تخفيض حجم الأضرار المتوقعة.
- ٧ - حشد كل ما تحتاجه عملية التعامل المتعلقة بالأزمة وتزويد فريق المهام باحتياجاته من الأدوات، والمعدات التي يتطلبها الموقف .
- ٨ - تحديد ساعة التوقيت الحاسمة لتنفيذ المهمة المحددة.
- ٩ - متابعة ما يحدث أولاً بأول ورود أفعال الأطراف الأخرى، مع الوضع في الاعتبار ما قد يحدث من تعديل طفيف في السيناريوهات الجاهزة تبعاً لتجريات الأمور في مواجهة الأزمة.
- وأكد (Daft(2003,PP224-225 على وجود ثلاث عناصر أساسية أثناء الاستعداد للأزمة وهي:
- ١ - تصميم فريق إدارة الأزمة والمتحدث الرسمي : وهو مجموعة من الأشخاص المعنيين للعمل عند حدوث الأزمة وهم يكلفون بتكوين خطة لمواجهة الأزمة ، ويتم استدعائهم لتنفيذ الخطة إذا حدثت أزمة ، وينبغي على المدرسة أن تعين المتحدثاً رسمياً والذي سوف يكون لسان وصوت المدرسة أثناء الأزمة والمتحدث الرسمي.
- ٢ - تكوين خطة مفصلة للتعامل مع الأزمة : تكون مكتوبة وتفصيلية وتحدد الخطوات التي سيتم اتخاذها عند حدوث الأزمة وينبغي أن تضع هذه الخطة قائمة بمعلومات الاتصال الكاملة بالنسبة لأفراد فريق إدارة الأزمة، وتشمل ضمان الأمان للعاملين، والطلاب، وإجراءات للدعم، وحماية المدرسة .
- ٣ - بناء نظام اتصال فعال، وذلك عن طريق تحديد مكان لاجتماع فريق إدارة الأزمة وجمع البيانات ومراقبة المعلومات القادمة.

المرحلة الثانية: المواجهة (أثناء الأزمة):

وتعنى تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليل الأضرار الناجمة عن الأزمة، والهدف منها إيقاف سلسلة التأثيرات الناتجة عن الأزمة ، ويتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها، وتعتبر مهمة أساسية من مهام إدارة الأزمات التي تهدف في المقام الأول إلى تقليل الخسائر لأدنى حد ممكن. ولا شك أن كفاءة هذه المرحلة وفعاليتها تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي يتم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة.

حيث يتم التدخل لمعالجة الأزمة من خلال المعرفة والإحاطة الشاملة والكاملة والدراية بالسيناريوهات البديلة والسيناريو المتعمد للتدخل في الأزمة، وإسناد المهام، وتوزيع الأدوار، ووضع الاحتمالات لكل عنصر، وتتم معالجة الأزمة من خلال مجموعة المهام الأساسية، والمهام الثانوية، والتكميلية (أحمد، ٢٠٠١م، ص ٤٠).

ومن الضروري عزل الأزمة لمنعها من الانتشار في بقية أجزاء المدرسة ، كما يجب أن يتفرغ المديرين للتعامل مع الأزمة وترك الأمور العادية واتخاذ القرارات الروتينية لمن يمكن إنابتهم، ويجب في هذه المرحلة إعداد وسائل للحد من أضرارها ومنعها من الانتشار (عبد المطلب، ١٩٩٧م، ص ١٣٦).

وتقوم الإدارة بتوفير الخدمات الضرورية والسعي لتقليل دائرة الضرر والاهتمام بتفسير عملية المجاهدة بالشكل الذي يضمن تخفيف حدة المشاكل التي تنشأ بعد انتهاء الأزمة وبدء مرحلة إعادة التوازن.

المرحلة الثالثة : إعادة الأوضاع (ما بعد الأزمة):

وتتضمن هذه المرحلة خطوتين هما :

أ- إعادة التوازن: إن مهمة إدارة الأزمة لا تنتهي بمجرد مواجهة الأزمة والتوازن، وإنما تمتد إلى مرحلة ما بعد الأزمة، وهي المرحلة التي يتم خلالها اتخاذ كافة التدابير اللازمة لإعادة التكيف

مع ما تمخضت عنه الأزمة من الآثار، وذلك في النواحي السلوكية، والنفسية، والتنظيمية، والمالية (أبو الفتوح، ٢٠٠١م، ص ٥٧).

وتتركز مهمة الإدارة في توفير الدعم الضروري خلال الفترة الأولية من إعادة التوازن بغرض إعادة الحيوية إلى الأنظمة التي تغيرت طبيعتها خلال مرحلة المجابهة لكي تعود المدرسة للعمل بشكل تدريجي وطبيعي، وحتى يعود الوضع ككل إلى حالته الطبيعية، وتتم في هذه الخطوة تنفيذ برامج جاهزة ثم اختبارها والتدريب عليها للتأكد من تحقيقها للدور المرجو منها وهذا يتطلب وجود نظام جيد للاتصالات يمد صانعي القرار بالمعلومات اللازمة بسرعة.

وهنا ثلاثة اعتبارات أساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في عملية إعادة التوازن وهي: الرغبة والحرص على إعادة التوازن، المعرفة بما ينبغي تحقيقه في مرحلة إعادة التوازن، القدرة على إنجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن وهو جانب يستوجب قدرات فنية وإدارية وإمكانات كبيرة ودعمًا ماليًا.

ب- التعلم: وتتضمن دروساً هامة تتعلمها المدرسة من خبراتها السابقة وكذلك من خبرات المدارس الأخرى التي مرت بأزمات معينة يمكن أن تمر بها، ويتم من خلال تقييم ما تم إنجازه في المراحل المختلفة لمواجهة الأزمة، واستخلاص الدروس المستفادة منها.

ويطلق عليها التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي ووضع الضوابط والاستعدادات لعدم تكرار ما حدث من أزمات في المستقبل واستخلاص الدروس والحد من الأزمات التي واجهتها سابقاً للاستفادة منها في تطوير وتحسين المدرسة، وأن الأزمات التي مرت بها تزيدها خبرة وقدرة واستعداداً في مواجهة الأزمات اللاحقة.

١٢- فريق إدارة الأزمة:

إن فريق إدارة الأزمات هو مجموعة من الأفراد يتم اختيارهم بعناية تامة وبصورة دائمة أو مؤقتة، ويكونون ذوي إمكانيات أو خبرات تؤهلهم للتعامل مع الأزمة، وتكون مهمتهم هي استشعار إشارات الإنذار والتخطيط لمواجهة الأزمات المتوقعة، ومواجهة وتتبع آثار الأزمة وردود

أفعال الرأي العام والصحافة والجهات المعنية وأخيراً استخلاص الدروس المستفادة من الأزمة (عامر، ١٩٩٦م، ص ١٧).

ويتصدى فريق إدارة الأزمات بما تتوفر لديه من إمكانيات التفكير والابتكار لإفرازات الأزمة الجديدة والمتغيرة في كل مرة، ويمثل ذلك نقطة انطلاق في التعامل مع الأزمات وإتاحة الفرصة ليس للسيطرة عليها فقط بل واستثمارها لصالح الكيان المتأثر بالأزمة (هلال، ٢٠٠١م، ص ٤٩).

ومعظم الباحثين في مجال إدارة الأزمات المدرسية يتفقون على مجموعة من المواصفات التي يجب توافرها عند اختيار أعضاء فريق إدارة الأزمة وهي على النحو التالي:

أ- الإبداع والابتكار : من خلال وضع قائمة ماذا لو ؟ ، وضع سيناريوهات تفصيلية للأزمة و التفكير في كل الجوانب، وتقديم بدائل.

ب- الخبرة الداخلية والخارجية: من خلال معايشة التفاصيل الفنية للعمل على المستوى الفعلي، وامتلاك منظور يمتد إلى خارج المدرسة لمعايشة العوامل الخارجية بحيث يتوافر له معارف وأساليب منهجية متعددة.

ج- القدرة على التواصل: يتحقق للفريق مستوى عال من الاتصالات الأفقية والرأسية ، ولديهم المهارات والفرص والشفافية التي تمكنهم من التواصل مع أنفسهم ومع الآخرين وبما يمكنهم من تحقيق المصادقية مع العاملين بالمدرسة.

د- المرونة التنظيمية: يجب أن يتسم الفريق بالمرونة والعلاقات الديمقراطية القائمة على المشاركة والتعاون، واستخدام الطرق العلمية في حل المشكلات، وتحليل البيانات.

هـ- رئيس الفريق : يكون شخصاً مقنعاً ، يتمتع بسلطة تخصيص الموارد المالية والبشرية بالإضافة إلى توافر الإبداع ، والخبرة والتدريب.

(العمادي، ١٩٩٣م، ص ١١٤)، (الحواري، ١٩٩٨م، ص ٤٧)، (Johnstance&Stepanovich,2001,P13)

المحور الثاني: مفهوم المحاكاة وخصائصها وأهم سيناريواتها

المحاكاة مصطلح لاتيني تعني النسخة المصغرة أو الصورة الانعكاسية المصغرة، والمحاكاة مصطلح واسع بطبيعته وذو معان ومفاهيم متعددة تدور حول عملية التقليد والاستنساخ لنظام معين، والبديل الأفضل للمستخدم عن التجريب الفعلي، وخلق عالم افتراضي يقارب العالم الحقيقي. والمحاكاة ليست شيئاً مادياً ملموساً لكنها شيء حسي، لأنها قائمة على التنبؤ. لذلك لا يمكن اعتماد مخرجاتها كحقائق واقعية لما قد يحدث في الحقيقة ولكن يمكن اعتمادها كمسار عام لتحديد التوجهات المستقبلية. وقد أسهمت المحاكاة في دعم قرارات الإداريين لحل المشكلات الإدارية وتطوير السياسات المستقبلية (الراشد، ٢٠١٠م، ص٣). يناقش الباحث في هذا المحور مفهوم المحاكاة وأهدافها وأهميتها وخصائصها وأنواعها ودوافع استخدامها وكيفية استخدام المحاكاة في إدارة الأزمات المدرسية عن طريق الحاسب الآلي.

١- مفهوم المحاكاة:

تعد المحاكاة من الأساليب الحديثة التي يمكن استخدامها في تقليد الواقع الفعلي لبعض الأعمال التي يصعب تكرارها أو إجرائها عملياً من أجل رفع كفاءة العاملين داخل المؤسسات، ويمكن تحديد مفهوم المحاكاة من خلال استعراض التعريفات الآتية:

- تعرف المحاكاة في قاموس أكسفورد بأنها أسلوب لتقليد بعض المواقف أو النظم عن طريق استخدام نموذج مشابه، وذلك إما لجمع المعلومات الملائمة عن النظام أو تدريب أشخاص على هذا الموقف (Render&Stair,1997,P39).

- المحاكاة من الناحية العلمية تعني بناء نموذج يتضمن خصائص نظام حقيقي لمحاكاته عند ظروف مختلفة، والتنبؤ بما سيكون عليه عند تغير أحد عناصره أو متغيراته الداخلية والخارجية (Karjewski&Ritzman,1993,P38).

- المحاكاة هي أسلوب لتحليل نظام أو عملية من خلال تقليد سلوكه وهذا الأسلوب مفيد من الناحية الإجرائية عندما تكون عمليات النظام معقدة لدرجة أن الحل الرياضي يكون صعباً أو مستحيلاً (هدى، ١٩٩٣م، ص١٣٢).

• المحاكاة عبارة عن محاولة وضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به كإجراء محاكاة للتجارب والاقتراحات على الورق دون إحداث أي تغيير في النظام موضع الدراسة " أو بمعنى آخر إيجاد صورة طبق الأصل من نظام أو نشاط دون أن نحاول الحصول على النظام الحقيقي نفسه، وتتناول المحاكاة نظاماً حقيقياً سواء كان تكنولوجياً أو إنسانياً أو اقتصادياً ثم نحاول عمل صورة لأداء هذا النظام (المعزوي ، ١٩٩١م، ص ٦٢١) .

• المحاكاة هي عبارة عن أسلوب كفي لوصف عملية، وذلك بتكوين نموذج لتلك العملية، ثم عمليات منتظمة من محاولات التجربة والخطأ بعد ذلك للتنبؤ بسلوك العملية عبر الزمن وذلك دون المساس بالواقع الذي تمثله هذه العملية (Littlechild&Shutler,1991,P39).

• وتعرف على أنها عملية إنشاء نموذج لنظام حقيقي وإعطاء هذا النموذج بعض التغيرات ، ومحاولة التنبؤ بسلوك هذا النظام نتيجة لهذه المؤثرات (شريف ، ٢٠٠٢م، ص ١٧) .

• وتعرف المحاكاة بأنها هي : إجراءات كيفية تصف سلوك نظام واقعي ما عن طريق إجراء سلسلة من العمليات على الحاسب الآلي ، أو إجراء التجارب التي تمكن من دراسة سلوك نموذج المحاكاة (أحمد، ١٩٩٧م، ص ١٣) .

• وتعرف المحاكاة بأنها عمل نموذج للنظام أقل تفصيلاً من النظام الفعلي، ولكنه يحتوي على عدد كاف من العلاقات الأساسية ، تجعل نتائج النموذج مطابقة للنظام الفعلي ، أي أنها محاولة لوضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به، ثم تطوير هذا النموذج خلال الوقت (عبد الحميد، ١٩٩٦م، ص ٦١).

وفي ضوء هذه التعريفات فإن المحاكاة تتصف بالملامح الآتية :

__ أنها تقليد لواقع نظام ما أو عملية أو بيئة.

__ أنها تبسط الحقيقة وتؤكد على الجوانب الأساسية لها .

__ أنها تستند بصفة أساسية على المشاركة والتعلم بالممارسة .

٢- أهداف وأهمية المحاكاة:

أ- أهداف المحاكاة:

إذا أردنا أن نحكي أي نظام فإنه يلزم أن يكون لدينا قدر من المعلومات عن أجزاء وخصائص هذا النظام. والغاية من ذلك هي أن نفهم وبدقة. ومنتبأ بالطريقة التي يعمل بها هذا النظام، وعادة تستهدف المحاكاة كما ذكر (Littlechild & Shutler, 1991, P241) ما يلي:

أ- ١/ وصف خصائص النظام القائم في ظل ظروف متنوعة وعلى نطاق واسع.

أ- ٢/ شرح خصائص نظم جديدة مقترحة.

أ- ٣/ تحسين جودة الأداء في الأزمات.

أ- ٤/ القدرة على بحث البدائل والتمييز بينها.

أ- ٥/ القدرة على التخطيط الفعال.

أ- ٦/ القدرة على التنبؤات الأكثر دقة.

أ- ٧/ تقييم التغيرات التي تطرأ على النظام المقترح.

أ- ٨/ الوصول إلى حل مشكلة قد يصعب التوصل إلى حلها رياضياً.

ب- أهمية المحاكاة:

وتكمن أهمية المحاكاة في تحقيقها للعديد من الأغراض التي تساعد العاملين داخل نظام واحد في مجموعة من الأمور أهمها ما يلي كما ذكر عبد الله (١٩٩٦م، ص ٦٦-٦٧)

و (Presnsky, 2001, P312)

ب-١/ بناء نماذج للنظم والعمليات تتصف بالاستمرارية والدينامكية وتشمل جميع المتغيرات الأساسية المؤثرة في حل المشكلة ، بحيث تعبر عن العلاقة بين هذه المتغيرات سواء كانت خطية أو غير خطية .

ب-٢/ يعبر أسلوب المحاكاة عن معاني العمل الجماعي، وعن ضرورات التعدد وحقائق التعايش مع متغيرات النموذج داخل خطوات العمل .

ب-٣/ تستند المحاكاة على دراسة التفاعلات بين النظم الفرعية التي يتكون منها النظام الكلي حتى يمكن التنسيق والتكامل بينها لتحقيق الأهداف .

ب-٤/ تقوم المحاكاة بدراسة أثر المتغير الجديد على متغيرات المشكلة أو النظام أو العملية حتى يمكن إعادة النظر في السياسات والقواعد التي تحكمه.

ب-٥/ تدريب العاملين الجدد في وقت قصير لأن النماذج توضح لهم كيف تعمل وتتفاعل النظم الفرعية التي تتكون منها المدرسة لتحقيق أهدافها.

٣- خصائص المحاكاة:

تعمل المحاكاة على إعادة إنتاج سلوك نظام ما ، ومن خلال تطوير نموذج وصفي للنظام بحيث يتم معالجة متغيرات معينة لقياس فعاليتها بالنسبة للخصائص الرئيسة ، ويستند النموذج الوصفي على وصف النظام ، ويمكن استخدامه في تقييم الخصائص العامة للنظام قيد الدراسة من أجل حلول بديلة للمشكلة ، فيتم استخدام البدائل في النموذج ويتم تسجيل الخصائص العامة المناسبة ، وبعد تجربة كل البدائل يتم اختيار البديل الأفضل بناء على المحاكاة وسوف يعرض الباحث فيما يلي أهم هذه الخصائص كما ذكر كل من: سعد (٢٠٠٢م، ص ١٥٢-١٥٣) و

: Shafer&Meredith(1998,P231)

٣-١/ تعتبر المحاكاة أحد أساليب بحوث العمليات المتطورة نسبياً، وتستخدم في حل المشاكل الإدارية المعقدة والتي يكون بها عدد كبير من المتغيرات ذات العلاقات المتشابكة، وتستخدم

المحاكاة عندما يصعب استخدام أساليب بحوث العمليات الأخرى أو تكون تكلفة استخدامها مرتفعة.

٣-٢/ تقوم المحاكاة على تطبيق مفاهيم ومبادئ نظرية النظم في تصميم وتحليل النظم المعقدة .

٣-٣/ تعتمد المحاكاة على النمذجة - عمليات بناء النماذج الرياضية - حيث إن المحاكاة تبدأ عادة ببناء نموذج رياضي يركز على تمثيل المتغيرات والعلاقات الأساسية للنظام الحقيقي وذلك يساعد على فهم النظام الحقيقي والتنبؤ بسلوكه، واستخلاص النتائج التي تساعد على اختيار البديل الأمثل.

٣-٤/ تعتبر تكلفة استخدام نماذج المحاكاة ليست مرتفعة بالمقارنة مع العائد وخاصة في حالة النظم والمشاكل المعقدة.

٣-٥/ تتسم نماذج المحاكاة بالمرونة حيث يمكن تعديل أو إضافة أو استبعاد أي متغيرات من النموذج بسهولة وبدون تغيير الإطار العام للنموذج.

٣-٦/ تمكن نماذج المحاكاة من الوصول إلى مجموعة من الحلول البديلة المرضية بعكس النماذج الأصلية التي تهدف إلى التوصل إلى الحل الأمثل.

٣-٧/ تتميز المحاكاة بالقدرة على التفاعل والتكامل مع أساليب البحوث الأخرى لتطوير عملية تحليل المشاكل والأزمات التربوية .

٣-٨/ تنفرد المحاكاة بخاصية التجريب على الحاسب الآلي، حيث تعتمد على إجراء التجارب باستخدام الحاسب الآلي.

٣-٩/ يختلف أسلوب المحاكاة عن غيره من الأساليب الكمية في مجال بحوث العمليات، حيث أن المحاكاة ليست نموذجاً في ذاتها، ولكنها طريقة تجريبية يمكن تطبيقها باستخدام أي نموذج آخر.

٣-١٠/ وقد تكون المحاكاة يدوية عندما تكون متغيرات المشكلة محدودة العدد وغير معقدة، وقد تتم من خلال الحاسب الآلي عندما تكون بصدد متغيرات عديدة متداخلة، بحيث يصبح حجم العمليات الحسابية من الصعب حسابها يدوياً.

٤- دوافع وأسباب استخدام المحاكاة بالحاسب الآلي في العمليات التربوية:

دوافع و أسباب استخدام المحاكاة بالحاسب الآلي كما ذكر (الحناوي وماضي، ٢٠٠١م، ص ٢١٦):

- أ- التكلفة: فالمحاكاة بالحاسب الآلي يمكن أن تكون أرخص لأنه لن يكون هناك إمكانية الضرر أو التلف للنظام نفسه، وتكلفة المحاكاة تصل إلى تدبير كمبيوتر مناسب وبعض البرامج لتقليد النظام الذي نريد محاكاته.
- ب- السيطرة على قاعدة الزمن: فيتم محاكاة العديد من الأنظمة لأن المصمم يريد تعجيل أو تبطئ التجربة، ولأن الحاسب الآلي يعمل بسرعة كبيرة فيمكن إجراء التجربة في وقت أقل مما يحدث في النظام الحقيقي.
- ج- الأمان: فبعض التجارب خطيرة للغاية وخاصة إذا أجريت بصورة خاطئة، فالطائرة النموذج التي تم تصميمها لتجارب المحاكاة تسبب ضرراً أقل عندما تقع من السماء عن الطائرة الأصل التي لو وقعت سوف تسبب أضراراً بالغة.
- د- الشرعية: أحياناً يكون من المهم إجراء تجربة قد تؤدي إلى وقائع قانونية، أما التجربة التي تتم عن طريق المحاكاة بالحاسب الآلي فلا تخترق القانون.
- هـ- إمكانية التكرار: إن الهدف من التجربة هو إيجاد أفضل طريقة لفعل شيء ما وهذا يعني مقارنة الخيارات في ظل نفس الظروف.
- و- إمكانية التغيير: نموذج المحاكاة ربما يكون الأفضل لأنه من الممكن تغيير المتغيرات حتى تتناسب مع الظروف الجديدة للموقف الحقيقي.

أما عن الدوافع التي تؤدي إلى استخدام المحاكاة في العمليات التربوية ومنها كما ذكر (Stevenson(1996,P412) و (Teale et al(2003,P19):

أ- صعوبة حل العديد من المشكلات العملية بالوسائل العادية ، فرمما تكون العلاقة بين المتغيرات غير خطية ومعقدة للغاية ، وربما يكون نموذج المحاكاة هو الطريقة الوحيدة لتقييم الخصائص العامة أو القيم المحددة للوظيفة.

ب- يمكن استخدام المحاكاة لأغراض تدريبية، فرمما توضح نموذج أو تسمح بفهم أفضل لعملية ما.

ج- تميل المحاكاة إلى أن تكون دقيقة نسبيا ومباشرة فمن السهل أن يفهمها العاملون بالمدرسة وخاصة عند مقارنتها بالوسائل الأخرى المعقدة.

هـ. أنواع المحاكاة:

يوجد العديد من التصنيفات لأنواع المحاكاة والتي اتفق واختلف حولها العديد من الباحثين والتي يحكمها العديد من الأسباب والعوامل التي أدت إلى الاتفاق والاختلاف.

ويمكن التمييز بين نوعين من المحاكاة، فالأولى تسمى المحاكاة التجريبية، وفيها تحدد طبيعة وتوقيت الأحداث التي يتم محاكاتها من خلال الباحث. والأخرى تسمى المحاكاة الحرة، وتكون فيها دورة الأنشطة محكومة بشكل جزئي بردود أفعال المشاركين تجاه المتغيرات المتعددة عند تفاعلها معها، وتتأسس علاقات السبب والأثر بشكل أفضل في المحاكاة التجريبية حيث يمارس الباحث قدر كبير من السيطرة والمراقبة. وكلا النوعين من المحاكاة ذا تكلفة عالية لان إيجاد ظروف واقعية من مكان صناعي وجمع بيانات على فترات ممتدة من الوقت يحتاج إلى كثير من الموارد المختلفة، ويمكن عمل المحاكاة في أماكن مختلفة باستخدام مثل هذه الموارد.

ومن المفيد استعراض تحديد الأنواع عند بعض الباحثين فذلك قد يوضح أن كل نوع من المحاكاة إنما يصلح لأغراض معينة، وذلك كما يلي:

تصنف أنواع المحاكاة كما ذكر طه (١٩٩٦م، ص ص ٢١٣-٢١٩) و (Selia&Miller) فيما يلي: (1999,PP123-131)

أ- أسلوب النظم : وطبقا لهذا الأسلوب يتم اختيار نظام يتكون من مجموعة أو سلسلة من المعادلات الرياضية وذلك لتوضيح استجابة النظام لتغيرات معينة ، ويختص هذا الأسلوب بتطبيق مفاهيم نظرية النظم بهدف تحليل النظم الاقتصادية والاجتماعية لفهم كيف تؤثر العلاقات السببية في ردود الفعل تجاه التغيرات المفاجئة في أحد عناصر النظام ، وأثر ذلك على سلوكه واستقراره خلال الزمن ، بحيث يساعد على بيان التعديلات المطلوبة في السياسات والقرارات لتحسين السلوك وتحقيق الهدف المنشود .

ويطلق على هذا الأسلوب اسم منهج ديناميكية النظم ، وقد يطلق عليه أيضا منهج المحاكاة الديناميكية .

ب- أسلوب المباريات: وهي تشير إلى برنامج محاكاة يتضمن لاعبين متنافسين أو أكثر، وتفيد هذه الطريقة في مجال المباريات الحربية.

ج- أسلوب السيناريو : يهدف هذا الأسلوب إلى رسم وتصوير حالة المستقبل الممكنة بطريقة منطقية ومقبولة تعتمد على العناصر والمتغيرات المتداخلة والمؤثرة التي تصور ذلك المستقبل ، ويعرف السيناريو بأنه عبارة عن مجموعة متتابعة من الأحداث التي تفسر الكيفية التي يمكن أن يكون عليها المستقبل، وكذلك وصف الظروف التي تسبق أو تتسبب في الحالة التي يمكن أن تحدث في المستقبل.

أما شوفيلد(١٩٩٥م ، ص ١٧)فتناول المحاكاة من خلال أربعة أنواع وهي:

أ- المحاكاة التجريبية : وتعتمد على الطريقة التقليدية في التجريب العلمي لضبط ومعالجة المتغيرات لاختبار الفرضيات وتستخدم دائما في الاختبارات النفسية.

ب- المحاكاة التوقعية: وتعتمد عادة على نماذج من النظم تسعى إلى توقع النتائج أكثر من تدقيق البيانات، ويستخدم الباحثون النماذج الاقتصادية لمحاكاة بعض النماذج العالمية.

ج- المحاكاة التقييمية : وتستخدم عادة في التدريب الإداري بهدف توضيح استجابات الفرد أو المجموعة أو المؤسسة تجاه المشكلات الواقعية التي تم محاكاتها.

د- المحاكاة التعليمية: وهي تعتبر عاملاً رئيسياً في عملية تعليم وتعلم الفرد والجماعة. وتؤدي إلى تفسير السلوك والمواقف المصاحبة لعملية التعلم، وتستخدم في هذه المحاكاة أساليب نموذجية تتضمن لعب الأدوار وبعض التمارين الجماعية، ويرتبط هذا النوع بوضوح مع المحاكاة التقييمية ومن ثم يصعب التمييز بينهم بسهولة.

ولقد حدد Dilworth(1996,PP196-199) ثلاثة أنواع من المحاكاة كما يلي :

أ- محاكاة القرارات التكتيكية : وفيها يقوم المشاركون باستخدام مهاراتهم في تفسير المعلومات وتنظيم نتائجها وإيجاد الحل المناسب للمشكلة التي يواجهونها. وتتطلب محاكاة القرارات التكتيكية العديد من المهارات التي تتمثل في إختيار المعلومات الضرورية والتي تؤدي لحل المشكلة أو الأزمة، وترجمة وتفسير المعلومات، وتنفيذ الخطة اللازمة للموقف وتحديدها وضبطها إذا لزم الأمر.

ب- المحاكاة التشخيصية : وتتم وفقاً للإجراءات التالية :

ب-١/ تقدم للأفراد المشاركين في المحاكاة وصف تخطيطي للمشكلة والأدوار المحددة لهم .

ب-٢/ يبحث الأفراد عن المعلومات الضرورية لتحديد طبيعة المشكلة وإنجاز الخطة اللازمة للحل لإنجاز تلك الأدوار .

ب-٣/ يقوم المشاركون بتحديد طبيعة المشكلة وطرح الحل المناسب لها استناداً على المعلومات المتاحة التي تتماشى مع دور الشخص وتحليل تلك المعلومات وتفسيرها تبعاً لذلك .

ج- محاكاة الأزمات : تستند محاكاة الأزمات على استخدام السيناريوهات في عمل نماذج للمواقف التي يراد محاكاتها في مواقع العمل بطريقة طبيعية، سواء كان ذلك على مستوى المدرسة ، والمجتمع أو على النطاق المحلي أو القومي، وتركز محاكاة الأزمات على تفسير البيانات وتوفير

الموارد اللازمة لمحاكاة مثل هذا الموقف. وتعتمد أنشطة وإجراءات عملية المحاكاة للأزمة على شمولها للسبل والاتجاهات الثلاث الآتية :

- ينبغي أن تمثل هذه الأزمات عنصر قديد لصانعي القرارات أثناء عملية المحاكاة.
- يجب أن تواجه نقص المعلومات ، وضيق الوقت لإتمام عملية المحاكاة واتخاذ الإجراءات الأزموية.
- ينبغي أن توفر الأحداث والأنشطة الخاصة بعملية المحاكاة الانطباع بأن في حالة عدم القدرة على اتخاذ القرارات المصيرية ، فإن الموقف يجب محاكاته في ضوء ما هو متاح من موارد.

ولعل التصنيفين الآخريين لأنواع المحاكاة - عند كل من (شوفيلد) و(Dilworth) هما التصنيفان الأقرب لنوع المحاكاة المستخدمة السيناريوهات الحالية والأكثر ملائمة لموضوع الدراسة . فالمحاكاة التي يستخدمها الباحث محاكاة تجريبية تعليمية لأزمة يتوقع حدوثها ويستخدم فيها جمع المعلومات والبيانات وأسلوب السيناريوهات .

٦- خطوات تنفيذ أسلوب المحاكاة:

يتطلب تنفيذ أسلوب المحاكاة الخطوات التالية:

أ- معرفة النظام الذي يتم محاكاته: تسعى المحاكاة إلى فهم النظام القائم وكل ما يخصه بقدر المستطاع أو تقديم نظام جديد، ويعتبر وضوح الهدف من الأمور الهامة في نجاح المحاكاة حيث يتم التحكم فيما يتم اعتماده من متغيرات وما يتم استبعاده منها كمدخلات للتجربة، وتصميم التجربة سيعتمد على هذه الأهداف.

ب- بناء نموذج للنظام: ينبغي تقسيم النظام إلى مكونات يمكن صياغتها كقطع منفصلة، وبعد صياغة كل المكونات يمكن ربطها معاً بناء على العلاقات المحددة ويلزم تحديد المدخلات والتميز بين المتغيرات الخاضعة وغير الخاضعة للتحكم، وتعيين التوزيعات الاحتمالية للمتغيرات، وتحديد الثوابت ومتغيرات الموقف الحالي، وتعيين طبيعة المخرجات، وخطوة بناء

النموذج تعتمد على أعمال الجانب الفني للقيادة التربوية، حيث يكون التفكير المنطقي من الأمور الحيوية هنا، وتتم المحاكاة من خلال حلقات متتابعة.

ج- اختبار النموذج وتصحيحه : وهذه الخطوة من أهم الخطوات في المحاكاة ، وعادة ما تكون مهمة غير يسيرة ، وفي تلك الخطوة نسعى للإجابة على السؤال التالي :هل النموذج الذي تم بنائه يمثل فعلا المشكلة محل الدراسة ؟ ويجب أن يتصف النموذج بالبساطة، ويعتبر النموذج صحيح إذا كانت نتائج المحاكاة يمكن مقارنتها مع تلك النتائج الخاصة بالنظام الحقيقي.

د- تخطيط التصميم التجريبي: وهي خطوة لاحقة لبناء النموذج، حيث إنه إذا تم القيام بالمحاولات التجريبية قبل بناء النموذج، فسيكون هناك إهدار كبير للوقت والجهد والمال، وتدور تلك الخطوة حول تحديد زمن الدورة الواحدة، وبيان يوضح كيفية تحليل التجربة، وعادة ما يبنى تصميم المحاكاة على بعض المفاهيم الإحصائية.

هـ- إجراء التجارب على النموذج : حيث يتم القيام بالتجربة وفقا للتصميم المقرر ومن خلال النموذج السابق اعتماده، ويتم القيام بالقياس السليم لأزمة المدخلات والعمليات والمخرجات، وتدوين الملاحظات المطلوبة، وتسجيل البيانات التي تسفر عنها عمليات التحليل.

و- تقييم النتائج : ويتم تقييم نموذج المحاكاة بمجرد الحصول على النتائج الأولية ويتم تقدير ما إذا كانت هناك حاجة للقيام بمزيد من التجارب أم لا، وهل تشير النتائج إلى الحاجة لإعادة بناء أو تحسين النموذج الأصلي.

ز- تنفيذ النتائج : حيث يتم إخضاع النتائج للتحليلات الإحصائية واستخراج المتوسطات والتوزيعات الاحتمالية، ومن ثم تمكين الخلل من اتخاذ القرارات الصحيحة وبناء الاستراتيجيات الضرورية لتنفيذ القرارات. (Gorton&Snowden,1993,P192) ، (Hakman,2003,P317)، (Chang&Radi,2001,P213)

□

٧- معوقات استخدام أسلوب المحاكاة وعيوبه :

إن نموذج المحاكاة هو مجموعة من الفروض عن كيفية عمل نظام حقيقي ، ولكي يكون ناجحاً فيجب أن يعطى النموذج صورة صادقة للنظام الذي يمثلها، وهناك مخاطر واضحة لاستخدام قرارات مبنية على فروض خاطئة، ونماذج المحاكاة يمكن أن تخفي العديد من الفروض الحيوية. ونماذج المحاكاة ودراساتها لا تضمن أنه سيتم إيجاد أفضل الحلول، وحتى مع النموذج الدقيق الصحيح فهناك خطر في أن الباحث لن يحاول أو يجرب البدائل التي يمكن أن تقدم منفعة كبرى.

والعيب الأساسي في المحاكاة هو الحاجة إلى الوقت والمال من أجل بناء النموذج، وكذلك فالمحاكاة لا تجد تصميماً أمثل، بل سوف تصف فقط نتائج التصميمات التي حددها المدير.

يمكن أن تكون المحاكاة مستهلكة للوقت ومكلفة، فأى محاكاة ربما تتصاعد بشكل سريع إذا لم تتم بحذر وعناية ، وبناء النموذج الخاص هو عملية مستهلكة للوقت. وهناك تعقيد آخر في المحاكاة وهي الطبيعة التجريبية للدراسة، فالتصميم التجريبي السيئ يمكن أن يتسبب في مسار سيء مع مرور الوقت، وتكاليف الميزانية الكثير عندما يتم حساب تكلفة الاستراتيجيات البديلة (طه، ١٩٩٦م، ص ٤٨).

يمكن استخدام المحاكاة في المشكلات الصعبة والمعقدة والتي يصعب حلها رياضياً، فربما لا يمكن الوصول إلى حلول تحليلية لبعض القضايا، وعلى أية حال فمحاكاة المحاولة والخطأ ربما تؤدي إلى حل قريب من الحل الأمثل، والمحاكاة يمكن أن تكون أداة تدريبية ذات قيمة، فمن خلالها نستطيع فهم أداء النظام بطريقة أفضل، وتسمح بدراسة النظام في ظل ظروف مضبوطة، فيستطيع الباحث اختيار المتغيرات التي سيتم تغييرها، ويحدد درجة تغييرها. والمحاكاة ربما تكون أقل تكلفة وأقل مخاطرة بالنسبة للأشخاص أو الممتلكات بالنظر إلى التجريب الحقيقي، ويمكن أن تمد أو تضغط الوقت لكي تقدم مراجعة أكثر تفصيلاً لأحداث معينة، وتبدأ ببساطة شديدة ثم تنمو في تعقد أكثر بطريقة واقعية.

وباختصار فإن ميزة هذا النموذج هي قدرته على توفير الوقت وتقديم قاعدة جاهزة، يمكن استخدامها في العديد من أنظمة التعليم المختلفة وتكييفه مع أي نظام تعليمي معين يتم بطريقة سهلة. (Levin,2003,P127).

وبالرغم من المميزات العديدة لأسلوب المحاكاة إلا أن هناك بعض الانتقادات التي توجه إليها وهي كما ذكرها (Murray,1995,P112) :

أ- المحاكاة ليست دقيقة، بمعنى أنها لا تعطي الحلول المثلى ولكنها تعطي استجابات النظام للظروف المختلفة.

ب- قد يكون نموذج المحاكاة الجيد مكلف جداً.

ج- تبني برامج المحاكاة في مسار منطقي يمثل في شكل مخطط، ويحتوي هذا المخطط على اختيارات حرة يختار منها الفرد وربما يكون اختيار الفرد غير ممكن الحدوث في الطبيعة.

د- ليست كل المواقف يمكن استخدامها نماذج المحاكاة فيها.

هـ- نماذج المحاكاة بالحاسب الآلي غير مرنة ولا تسمح للمعلم بضبطها لتناسب فلسفته الخاصة في التدريس.

و- هناك قضايا رئيسية معقدة تتعلق بتصميم النماذج وتصميم تجربة المحاكاة وإثبات صحتها وتقييمها.

ز- يمكن أن يكون هناك اعتماد زائد على المحاكاة في حين أن وسائل أخرى تكون أكثر ملائمة.

ح- عدم وجود خطة محددة لتوظيفها في المواقف التي يتم محاكاتها.

ط- عدم توفر المعلومات اللازمة لكيفية استخدامها في التعليم والتدريب.

ي- عدم توفر المعلمين المدربين تدريباً كافياً على الاستخدامات التربوية المتعددة للمحاكاة.

المحور الثالث: المحاكاة وإدارة الأزمات المدرسية

تستخدم المحاكاة كأداة بحثية، حيث تمكن من تحديد الأساليب الخاصة بسلوك الأزمة وبالتالي يمكن دراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وكذلك فإن الفرد يستطيع أن يستخدمها في إعادة تشكيل الرؤى العالمية والافتراضات المتعلقة بالأزمات المدرسية وكيفية إدارتها.

وأعتقد (Gredler,1992,P81): أن المحاولات الفعالة لإدارة الأزمات تشجع المشاركين على إدراك السيناريو، وينبغي أن تولد المحاكاة ردود أفعال ومشاعر متشابهة لدى المشاركين كما تحدث في أعراض الأزمات الحياتية الحقيقية، مثل التوتر، وعدم التأكد، وضغوط الوقت، والإحساس بالإحباط، والمعلومات الناقصة، ومن المؤكد أن خصائص الأزمات تختلف عن الطوارئ أو الكوارث، لذا ينبغي أن يترجم هذا الاختلاف إلى تصميم محاكاة، ومن ثم عدم إدراك الأزمة على أنها حدث أو تهديد مفاجئ والتي ربما تتفاقم على مدار فترة من الزمن.

ومع هذا ذكر (Loveluck (1994,P20): أن المسئولين يميلون إلى بناء تصميمات معقدة ومتربطة تميل إلى إظهار تعقد وظيفتهم الإدارية أو تنظيمهم، ومن الناحية العملية، فإن المحاكاة المعقدة صعبة الإجراء وربما تثبت أنها أداة تعلم سيئة، وبالتالي يتم التأكيد على أن المحاكاة ينبغي أن تتسم بالبساطة الخارجية والتي تخفي تعقدها الداخلي. ورأى أن المديرين يؤكدون بدرجة كبيرة على الحاجة إلى الواقعية في سياق إدارة الأعمال، وعلى حساب إجراء محاكاة جيدة، وإعطاء قيمة للاحتتمالية أكثر من الواقعية.

وتتكون المحاكاة من أربعة مكونات رئيسية هي: الأدوار المحددة، والمشهد الافتتاحي، والمعلومات الخفية ومثيرات التي يتجاوب معها المشاركون، وردود الأفعال تجاه أعمال المشاركين، وتحديد الأدوار مسبقا ووضعها في خطة الأزمات، والمعلومات الخفية والمثيرات تشكل بالطبع سيناريو تمرين المحاكاة، وينبغي توثيق كمية المعلومات والزمن في قائمة للأحداث (Taha,1997,P317)

ويتناول الباحث فيما يلي خطوات عملية محاكاة الأزمة، ومراحل المحاكاة باستخدام الحاسب الآلي، والعوامل المؤثرة فيها، وتقويمها :

أولاً- خطوات عملية محاكاة الأزمة المدرسية:

إن إجراءات مواجهة الأزمة ليست أمراً صعب التكوين ولكنها تخطيطاً وتنسيقاً لعملية المواجهة، ولذا هناك مجموعة من الخطوات التي يجب إتباعها لمحاكاة الأزمة وهي :

أ- اختيار سيناريو : إن الخطوة الأولى للمسئول هي اختيار موقف الأزمة والموقف ينبغي أن يكون ممثلاً لما يحدث في المدرسة، ويتطلب عملاً من كل فرد في فريق الأزمة ، واختيار السيناريو المناسب له، وينبغي أن يكون السيناريو مترابطاً بدرجة كافية لكي يجعل كل فرد في الفريق فعالاً .

ب- وضع خطة للتدريب : يجب تحديد موعد التدريب مقدماً وفي أول مرة لتطبيق البرنامج التدريبي ينبغي أن يتم الإعلان عنه للجميع بحيث لا يأتي فجأة، وذلك لأن عنصر المفاجأة لن يضيف شيئاً للبيانات التي تم جمعها بل ينبغي اختيار الفريق في مواقف تعطيهم الفرصة للنجاح لأن الممارسة هي جزء مهم من التدريب، وبعد التألف مع النظام يمكن إجراء تدريب مفاجئ في يوم محدد غير معلوم لفريق الأزمة الذي يراد تقويمه .

ج- اختيار نمط للتدريب: ربما يتم توجيه التدريب لفريق الأزمة ككل دفعة واحدة، أو ربما يتم توجيهه إلى الأفراد بالتسلسل أو أن يتم تدريب كل فرد على حده، فمثلاً: ربما يشاهد كل فرد أداء المتحدث الرسمي وهو ينفذ الدور، أو ربما تتم مراقبة هذا الدور في نفس الوقت الذي يقوم فيه آخرون بما هو مطلوب منهم .

د- الاستعانة بمراقبين أثناء عملية التدريب على الأزمة المدرسية: وعلى الرغم من أن المشاركين سوف يقيمون أنفسهم إلا أنه سيكون من المفيد وجود مراقبين لإعطاء انطباعات عن سير الأمور، وقد يضع المراقبون تصوراً لما يحدث بالفيديو لكي يقدموا تغذية راجعة لفريق الأزمة، وينبغي إعطاء المراقبين قوائم مراجعة مستمدة من مسؤوليات ودور كل عضو في فريق الأزمة ومكان لكتابة التعليقات والانطباعات، ويجب على المراقبين ألا يقدموا اقتراحات أثناء المحاكاة أو التدريب، وينبغي أن يكون هناك سجل مكتوب لكل تدريب من أجل أغراض المقارنة.

هـ- توفير بدائل لأعضاء فريق الأزمة المدرسية أثناء التدريب : ربما يكون من الضروري أن يكون هناك بديل للقيام بالمهام التي تخص المشاركين في فريق الأزمة المدرسية وخاصة عندما يحدث التدريب فجأة.

و- جعل المحاكاة حقيقية: يجب أن تتسم المحاكاة بالدقة قدر المستطاع لكي يعتاد عليها الفريق بالنسبة للجوانب المادية الخاصة بالأزمة المدرسية، ومن ثم ينبغي استخدام كل الأدوات السينمائية والملابس إذا لزم الأمر لكي يجعل ما يحدث يبدو أنه حقيقة، وإعطاء تعليمات دقيقة لمثلي الأدوار الذين سوف يتفاعلون مع فريق الأزمة المدرسية.

ز- جعل الأداء يتسم بالجدية: فالعديد من المشاركين في تدريب المحاكاة يمزجون القلق بالمرح وعلى الرغم من أن روح الدعابة هي إستراتيجية جيدة للتوافق، إلا أنه من الأفضل أن يبذل المشاركون قصارى جهدهم لكي يندمجوا في الدور وأن يتدخل المسئول عن التقويم إذا انحدر أداء التدريب.

ح- تخصيص وقت كاف للتغذية الراجعة بشأن الأداء: ينبغي أن يتم التخطيط بجدية منفصلة لتقديم تغذية راجعة وتعطي المسئول عن التقويم وقتاً لربط المعلومات التي تم جمعها وإعداد تقرير مكتوب، والتقرير مفيد في تقييم تقدم الأداء على مدار الوقت، وأن تحدث المناقشة أو استخلاص المعلومات في ظرف ثلاثة أيام من التدريب، وأن تؤكد جلسة التغذية الراجعة على ما كان صواباً وما كان خطأً (Mrok et al,1996,P243) و(-Marti et al,2003,PP128) (129).

ثانياً. المراحل الأساسية لمحاكاة الأزمة المدرسية بالحاسب الآلي :

هناك مجموعة من المراحل الأساسية لمحاكاة الأزمة بالحاسب الآلي وتتمثل كما ذكرها،

(Martinich (1997,PP73-74) و Adelsberger (2003,PP312-313) فيما يلي:

أ- تحديد خط قاعدة البيانات: وتتكون من جمع وترتيب بيانات قطاع التعليم والبيانات الخاصة بالإطار الاقتصادي، وهذه البيانات يمكن أن تكون بيانات مدرسية أو تعليمية، أو بيانات اقتصادية، أو بيانات ميزانية، وبيانات عن السكان الذين في عمر المدرسة، والهيئة التدريسية

وغيرها، والتوجهات التربوية، والمرافق المدرسية وموقف التنمية الاقتصادية، ونفقات التعليم القومي. ويقصد بها هنا البيانات الأساسية للمدرسة أو القطاع التعليمي والتي تمثل الأساس والقاعدة لبناء خطة ومن ثم على ضوءها يتم بناء نموذج للمحاكاة.

ب- تحديد خطوات السياسة: وتتضمن جمع كل أهداف وخطوات وخيارات السياسة التي تؤثر على التطوير التربوي من أجل تحويلها إلى معالم ومقاييس للفروض، وهذا يعني الخيارات التربوية والسياسية والتنظيمية حتى الاقتصادية التي تشكل المعالم التي تؤثر على تطوير التعليم، وتنقسم هذه المرحلة إلى : مرحلة ما قبل التحديد وفيها يقوم صانع السياسة بالتشاور مع صانع القرار بوضع التوجيهات العامة للتطوير التربوي، ومرحلة إقرارها. والسياسة المقصودة هنا هي سياسة التعليم بشكل عام وكيف يمكن الاستفادة من النقاط الموضوعية بها مع عدم التعارض لتنفيذ نموذج للمحاكاة يراعي هذه النقاط.

ج- تحليل النتائج وبناء السيناريوهات: وتتكون من:

ج- ١/ التحقق من النتائج واستخدامها: إن التنبؤات هي نتائج محاكاة فروض التطور بالنسبة لبيانات خط القاعدة، يقوم المخطط بإعداد وضمان ترابط وتماسك الصيغ الإحصائية اللازمة لمحاكاة عملية التطبيق.

ج- ٢/ بناء سيناريوهات: إن نموذج المحاكاة يجعل من الممكن بناء سيناريوهات موضوعية يستند عليها حوار السياسة وبالتالي تسهل تصور السياسة التربوية فعلى أساس التوجهات الرئيسية للسياسة التعليمية، يمكن بناء العديد من سيناريوهات التطوير التربوي.

وتصميم السيناريو يتم في مرحلتين: ففي المرحلة الأولى يتم تحليل توجهات السياسة من أجل تحديد أهداف وخيارات التعليم، وبعد تحديدها، يتم قياس هذه الأهداف والخيارات وتحويلها إلى القرارات (وتسمى أيضا معالم أو فروض المحاكاة). والمرحلة الثانية سوف تشمل تعديل بعض القرارات من أجل خفض النقص المعقول في الميزانية والملاحظ في المرحلة الأولى أن الانتقال الأخير للأهداف يتطلب مشاورات بين الهيئات المسؤولة عن نظام تعليمي معين، أي يتم تقديم خط القاعدة

والسيناريوهات البديلة ومناقشتها أثناء مشاورات السياسة مع الاستبقاء على سيناريو مرجعي لبرمجة أعمال التطوير التربوي.

ثالثاً - خطوات بناء السيناريوهات:

السيناريو الذي سيتم في النهاية إقراره بالنسبة لإدارة الأزمة المدرسية، وهو نتيجة لعملية طويلة من المحاولة والخطأ والتي تأخذ في الاعتبار الأهداف المحددة والبدائل المطروحة، وكذلك القيود المالية. وعلى الرغم من عدم إتباع نمط واحد في بناء السيناريو إلا أننا نستطيع تحديد ثلاثة مراحل رئيسية كما ذكر (Kleiboer, 1997, PP199-203) وهي:

١ - تأسيس سيناريو خط القاعدة (الإسقاط): والسيناريو الأول نسميه سيناريو خط القاعدة سوف يتكون من إسقاط خالص وبسيط للاتجاهات الماضية، فهو يختص بتحديد عواقب سياسة التعليم الحالي إذا كانت ستظل بلا تغيير أثناء الفترة المخططة، وهذا السيناريو يجعل من الممكن ترجيح عواقب السياسة، وتحديد التغيرات المرغوبة من أجل إقرارها داخل إطار عمل السيناريو الجديد لتطوير القطاع التعليمي.

٢ - مرحلة السيناريوهات البديلة (الاحتمالية): وتتكون المرحلة الثانية من بناء سيناريوهين أو ثلاثة بناء على الخطوات والمعالج الناتجة عن تطبيق السياسات الجديدة بالنسبة للاتجاهات السابقة، وهذه السيناريوهات تسمح للأشخاص المسؤولين عن السياسة والمستوى الفني بأن يقيموا عواقب إقرار الخيارات الجديدة للتعليم، وهذه السيناريوهات تتطور على أساس إطار عمل اقتصادي كبير وميزانية معينة.

٣ - تعريف وتحديد السيناريو المرجعي: وهي إقرار إحدى السيناريوهات التي تم دراستها مسبقاً أو حتى سيناريو ناتج عن دمج العديد من الخطوات والتي تأتي من فروض مختلفة داخل المدرسة، التي تم دراستها في المرحلة السابقة بعد التحقق منها، فإن هذا السيناريو يتم صقله ببعض من المعلومات اللازمة لبرمجة الأعمال ويصبح السيناريو المرجعي للخطة المستقبلية لمواجهة الأزمة، فيجعل من الممكن التنبؤ بالأزمات المدرسية.

ولتنظيم نموذج المحاكاة لابد من تحقيق شرطين هما :

- ١ - توفير نظام معلومات دقيق.
- ٢ - تحديد واضح لخطوات مواجهة وإدارة الأزمة المدرسية.

رابعاً - العوامل التي تؤثر في محاكاة مواجهة الأزمة المدرسية:

توجد مجموعة من العوامل التي يتحدد في ضوئها فعالية عملية المحاكاة لمواجهة الأزمة ومنها

كما ذكر : Brock et al (1996,P265) و Borodzicz & Haperen (2003,PP139-142)

أ- الأزمة المدرسية المختارة : يجب على مصمم النموذج أو السيناريو للأزمة المدرسية أن يوجد بعض من الترابط المثالي بين عناصر الأزمة أو بعض ملامحها لكي يؤدي إلى القلق وعدم التأكد مما سيحدث ويمثل بذلك السيناريو تهديداً شديداً أو مفاجأة كبيرة يجب العمل على احتوائها لتجنب حدوث كارثة داخل المدرسة، ولذا فإنه يجب تحديد نطاق الأزمة المدرسية والإجراء الصحيح لاحتوائها. فالأزمات الخاصة ببعض المجالات كالإدارة والمدرسة يمكن أن يصاحبها مجموعة محددة من الأدوار التي يتم ضمها لاحتواء الموقف، ولأن نطاق الأزمة قد يتسع (على مستوى المجتمع - المنطقة أو الدولة) فإن المطور يواجه مشكلة تزايد عدد صانعي القرارات التي قد تتفاعل مع الموقف، وبعض المتغيرات التي قد تؤثر عليه بسبل لا يمكن التنبؤ بها.

ب- صانعي القرارات: يجب تحديد الأدوار الخاصة بالمشاركين حيث يدركون بصورة مباشرة آثار الأزمة المدرسية التي تتعرض لها المدرسة، وبكلمات أخرى فإن اختيار الأدوار بالسلطة يعد كافياً لضمان أن المشاركون سيدركون حقيقة الوظيفة التي يؤديونها، ولذلك يجب أن يكون صانعي القرارات ممن لديهم اهتمام خاص بالمخرجات والنتائج، ويهدد الموقف أهدافهم ، ولذا فهم يتعجبون من نقص الوقت اللازم لاتخاذ القرارات السليمة.

ج- أحداث وسلوكيات الموقف المحاكى: تعتبر محاكاة إدارة الأزمة المدرسية إجراءات ذات هيكل أو إطار مفتوح، ولذلك فإن بعض التنظيمات يجب أن تقوم بعملية المحاكاة بواسطة بعض المصممين وبعض فرق المراقبة التي تركز اهتمامها على الأحداث المختلفة داخل المدرسة أثناء

عملية المحاكاة، وتتوقف فعالية إدراك مثل هذه الأحداث على الوقت المتاح، وعملية الاتصال، والبيانات التي يتم جمعها من قبل الأفراد المشاركين.

خامساً: تقييم محاكاة مواجهة الأزمة المدرسية:

رأى (Pettersson & Berry, 1999, P242) أن نتائج تنفيذ محاكاة الأزمة المدرسية يمكن أن تكون متنوعة، وبالتالي ينبغي أن تعكس تكوين خطوات التدريب أهدافه، وآثار المحاكاة هي أنها تمس الأفراد الذين يستجيبون للأزمة المدرسية التي تمت محاكاتها بشكل مباشر ويمكن أن تؤثر على رأي المشاركين الذين ينفذون المهام التي تدربوا من أجلها للالتزام بالخطوة، وكذلك يمكن أن تعمل كفرصة لإثبات مدى صحة الترتيبات الخاصة بالتخطيط، والتدريب وتقدم طريقة لاختبار فعالية برنامج التدريب والخطوة وكذلك قدرة الأفراد العاملين على تنفيذها.

ولكي تكون خبرة المشاركين أكثر فعالية ينبغي أن نركز على تأملهم في التجربة لمناقشتهم بعد التدريب، بل ينبغي أن يتم تخطيط أنشطة ما بعد المحاكاة بعناية وحذر تماما مثل المحاكاة ذاتها، ذلك لأن الأفراد لا يتعلمون من مجرد الخبرات الواقعية، بل يتعلمون من التأمل والتفكير في الخبرات ذاتها التي يمرون بها، واستخلاص المعلومات التي تساعد المشاركين في التأمل والتفكير في عملية المحاكاة، وتعلم مهارات ومفاهيم تحويلية وأشار (Petranek, 2000, P109) : أنه يمكن استخدام بعض من الوسائل مثل : استخلاص المعلومات الموجهة والتصوير بالفيديو، وألعاب استنتاج المعلومات، وكتابة الملاحظات، والاستبيانات، والمناقشات الجماعية، والحوارات، ومن المعتمد أن الصيغة المركبة لاستنتاج المعلومات من خلال استخدام مجموعة مغايرة من الأسئلة يبدو أنها أكثر فعالية .

كما يعتقد أن المشاركين ينبغي عليهم ليس فقط الاشتراك في استنتاج المعلومات التمهيديّة الشفوية، بل ينبغي استنتاج المعلومات المكتوبة وإتاحة بعض الوقت لفحص السلوكيات والعواطف والمشاعر والتصريحات التي يقومون بها وللآخرين أيضا. وعلاوة على هذا فإن المشاركين يتعلمون من خلال المدرسة، فاستنتاج المعلومات المكتوبة يمكن أن يشكل الخطوة التالية في عملية التعلم لأن الأشخاص يتعلمون بالممارسة.

وتميل المحاكاة إلى أن تكون ردوداً قويه في إنتاج التأمل واستخلاص النتائج ، وبالتالي يصبح من الضروري تناول فعالية أجهزة المحاكاة فيما يخص تحقيق الغرض منها وهدفها. ومع ذلك فإن قياس هذه الفعالية ربما يكون أمرا صعبا لأن الغرض الحقيقي من المحاكاة ليس من السهل تحديده لكل من اللاعبين والمصممين أو لأنه قد تغير أثناء عملية التخطيط، أو ربما يكون للمحاكاة أغراضا متعددة.

ويوضح (Herman,1997,P95) أن مصممي المحاكاة هم متعلمون أيضا وهم مثل الملاحظين أو المراقبين المشاركين الذين يراقبون ما يحدث من أجل تدعيم خبرة ما من خلال المعرفة التي يتم اكتسابها من مستويات مختلفة لأن المعرفة الأساسية للمشاركين تختلف عن المعرفة الأساسية للمراقبين، فإذا كانت الخطوات تهدف إلى مساعدة المشاركين على اكتساب المعرفة والقدرات في مستوى التطبيق، فالمراقبين على العكس يمتلكون بالفعل القدرة على التطبيق، وبالتالي سوف يحدث تعلمهم في مستويات معرفية عليا أي التحليل، والتركيب والتقييم وقد ذكر هيرمان أن هذه الظاهرة ربما تؤدي إلى صعوبات في عملية التقييم، لأن كلا الطرفين قد واجه خبرات تعلم مختلفة.

وهناك ثلاثة خطوات لتقييم محاكاة مواجهة الأزمة المدرسية ذكرها (Yusko & Golstan)

هي كالتالي: (1997,PP216-223)

§ الخطوة الأولى: تحليل موقف الأزمة المدرسية ويتم فيها دراسة المعلومات السابقة حول الموقف المختلفة، تحديد مدى تهديد الأزمة المدرسية لصانعي القرارات أثناء المحاكاة، تحديد مجال ونطاق الأزمة المدرسية الحالية.

§ الخطوة الثانية: مراجعة أدوار صانعي القرارات ويتم فيها تحديد إذا ما تم تمكين الأفراد العاملين لاحتواء الأزمة المدرسية وضمان قيام كل فرد بالدور المحدد له وتحديد إذا ما كانت الأزمة المدرسية تمثل تهديدا شديدا لصانعي القرارات.

§ الخطوة الثالثة: تقييم ديناميكية الأنشطة ويتم فيها مدى إدراك المشاركين لآثار الأزمة المدرسية، وتحديد مصدر الأزمة المدرسية سواء كانت من الطبيعة الخاصة بها أم من القرارات الناتجة، ومدى إدراك المشاركين لضغط الوقت، ومدى إدراك نقص المعلومات كعامل رئيسي في

الأنشطة، ومدى تزايد الأحداث الخاصة بالأزمة المدرسية في عملية المحاكاة. إن تمارين المحاكاة ينبغي أن تبدو بدرجة عالية من الواقعية لكي تعد الأشخاص بشكل مناسب، ونظرا لبعض الأسباب مثل أهداف التعليم والاعتبارات الأخلاقية، فإن وجود القيود التنظيمية ربما يعوق المحاكاة الواقعية.

وتؤثر الاختلافات في أساليب التدريب على أداء المتدربين أثناء المحاكاة. ونظرا لعدم وجود علاقة واضحة بين الأداء والتعليم. فإن ذلك لا يمثل مؤشرا جديدا للتعليم، وتوجد مجموعة من العوامل التي ربما تؤثر على نتيجة المحاكاة، والتي ربما تؤثر أيضا على خبرة التعليم، ولقد تم تلخيص تلك العوامل في قائمة للمتغيرات المستقلة والتي تشمل السلوكيات القائمة على مسئولية المحاكاة في إجرائها، والخبرة السابقة، ودور القائم على مسئولية المحاكاة، واستخلاص المعلومات من عملية المحاكاة (Gosen & Washbush, 1999, PP292-293).

ومن المفترض أن تأثيرات موقف الأزمة وواقعية السيناريو هما مؤشرات للتعليم، ومن المعتمد أن الأزمات هي خواطر مختلفة وتختلف عن الطوارئ والكوارث لأنها تتطلب مدخلا مختلفا، من أجل تصحيح برامج التدريب في المحاكاة.

يضع تدريب المحاكاة تحديات خاصة أمام المديرين والمدربين في أدوارهم كمصممين وقائمين بالعمل أو مسئولين عن التقويم، ويقدم تدريب المحاكاة الوسيلة التجريبية الوحيدة والتي بها يتم تدريب الأشخاص في بيئة واقعية بقدر الإمكان بالنسبة لأزمة مدرسية غير معروفة بعد، وبهذا المعنى فإن محاكاة الأزمة المدرسية هي فريدة لأن فعاليتها يصعب قياسها مقارنة بالأساليب الأخرى للتدريب.

وبذلك تساعد محاكاة الأزمة في التخطيط لإدارة الأزمات ويتحقق ذلك من خلال الكشف عن نقاط الضعف في الخطط الحالية، واكتشاف الفجوات في التخطيط للموارد، وتحسين التناسق بين العناصر وتنفيذ العمليات التي يطلبها التعامل مع موقف الأزمة وهذا ما يتضح من خلال الدراسة الميدانية.

ثانياً/الدراسات السابقة

يناقش الجزء الحالي من الدراسة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي استفادت منها الدراسة الحالية وسوف تعرض تبعاً لأقدمية تاريخها الزمني من حيث:عنوان الدراسة، الهدف، والعينة، والمنهج، والأداة، والأساليب الإحصائية، والنتائج على النحو التالي:

أ) الدراسات العربية:

٧ دراسة نصر(٢٠٠٢م)بعنوان " نظام مقترح لتدريب مديري المدارس في جمهورية مصر العربية على إدارة الأزمات"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الأزمات المدرسية التي قد تحدث داخل المدرسة والوقوف على واقع تدريب مديري المدارس في جمهورية مصر والتوصل إلى نظام مقترح لتدريب مديري المدارس على إدارة الأزمات.

استخدمت الدراسة منهج مدخل النظم بالاعتماد على أسلوب دلفاي عن طريق أخذ تصورات عدد من الخبراء في مجال التخصص. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أن الأزمات المدرسية تتم من خلال خمس خصائص هي عدم التوقع وعدم استمرار البرنامج الطبيعي لليوم الدراسي وفقدان السيطرة على البيئة المدرسية والحاجة لإجراءات فورية والتهديد بمخطر محتمل، ومن أجل ذلك لابد من الاهتمام باختيار مديري المدارس وضرورة وجود خطة لإدارة الأزمة وضرورة إنشاء وحدة نظم معلومات يتحدد عملها في استشعار المستقبل والحاجة إلى وجود برامج تدريبية وتنقيفية للإدارة المدرسية حول الأزمات والكوارث.

٧ دراسة رمضان (١٤٢٣هـ) بعنوان" تطبيقات المحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب على إدارة الكوارث والأزمات". وهدفت إلى إلقاء الضوء على أهمية عملية إدارة الكوارث والأزمات والكيفية التي يمكن أن تسهم بها تقنيات الحاسب الآلي عموماً والمحاكاة الحاسوبية خصوصاً في الإعداد والتخطيط العلمي وكذلك التدريب على انجاز هذه العملية بكفاءة وفاعلية أكبر.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، وخلصت الدراسة إلى أهمية المحاكاة الحاسوبية كتنقية حيوية في عملية التخطيط والتدريب على إدارة الكوارث والأزمات ، حيث تقوم المحاكاة الحاسوبية على الاستفادة من قدرات الحاسبات على تشغيل برامج تحوي نماذج تفصيلية لأنظمة واقعية كالمنشآت والأحياء السكنية ثم تقوم

البرامج بتوليد حالات افتراضية للطوارئ التي يمكن أن تحدث وتعطي المخطط أو المتدرب القدرة على التفاعل معها بالقيام برد فعل يراه مناسباً ثم تقوم برامج المحاكاة بتحليل ذلك الرد وتوليد التأثير المتوقع له على حالة النظام، وهكذا. ثانياً: صلة يستطيع المخطط والمتدرب أن يجرب عدة خيارات من الخطط والإجراءات العملية في جلسة التدريب بصورة تكرارية في زمن قصير من أجل الوصول لأفضل البدائل، بدون أي تكاليف أو تجهيزات تدريبية أو مخاطر على المتدربين.

٧ دراسة شريدة والإعرجي (٢٠٠٣م) بعنوان "العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات، ومدى توافر المعوقات التي تحول دون التعامل مع الأزمات بفاعلية، ومعرفة طبيعة عملية اتخاذ القرارات حيال الأزمات في المدارس الثانوية في محافظة إربد بالأردن.

تكونت عينة الدراسة من ٧٠ مديراً، استخدم المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان استبانته تكونت من ٧٢ عبارة موزعة على مجالات هي: مراحل القدرة على اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات، المستويات الوقائية، المستويات العلاجية، المعوقات وتضمن ثلاثة أبعاد هي: معوقات إنسانية، وتنظيمية، ونظم المعلومات. وبعد تحليل البيانات واستخلاص النتائج، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات بلغت درجة متوسطة، وان تعامل المديرين مع الأزمات تواجهه معوقات إنسانية، وتنظيمية، ونظم المعلومات بدرجة متوسطة. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ بين مستويات الجاهزية لاتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ومستويات الوقاية إزاء الأزمات المدرسية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ بين مستويات القدرة على اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ومستويات المقدرة العلاجية للأزمات، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ بين المقدرة على اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ومستويات وجود المعوقات في ظروف الأزمات.

٧ دراسة عبد العزيز (٢٠٠٤م) بعنوان "فعالية استخدام المحاكاة في مواجهة الأزمات المدرسية"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على واقع الأزمات المدرسية وكيفية التعامل معها من قبل الأفراد والعاملين بالمدرسة ووضع برنامج تدريبي يعتمد على أسلوب المحاكاة في كيفية مواجهة الأزمات.

زاوجت الدراسة بين استخدام المنهج الوصفي والتجريبي وذلك لتحديد الأطر النظرية لمتغيرات الدراسة وجمع البيانات ومعالجتها إحصائياً واستخدام الأسلوب التجريبي في الدراسة للتحقق من صحة الفروض والتوصل إلى مقترحات لمواجهة الأزمات المدرسية. تكونت عينة الدراسة من ٦٤ فرداً طبق عليهم استبيان مكون من ٣٣ عبارة مقسمة على ٣ محاور هي: قبل الأزمة، أثناء الأزمة، بعد الأزمة. بعد ذلك تم اختيار عينة عشوائية من العينة التي طبق عليها الاستبيان قوامها ٤٠ فرداً وذلك لتطبيق البرنامج التدريبي عليهم قسموا إلى مجموعتين متساويتين ضابطة وتجريبية وذلك لمعرفة فعالية البرنامج التدريبي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة وكان أبرزها: إن مواجهة الأزمات تعتمد على تحقيق التوازن بين عملية اتخاذ القرارات ومدى ملائمة هذه القرارات لجميع جوانب الموقف. إن مواجهة الأزمات تستند على التنبؤ بالأزمات المستقبلية واكتشاف إشارات الإنذار المبكر، عدم توافر برامج وخطط كافية لمواجهة الأزمات المدرسية، يساعد التدريب على محاكاة الأزمة في اكتساب المهارات والقدرات التي تساعد العاملين على مواجهة الأزمات وأخيراً تبرز أهمية استخدام أسلوب المحاكاة في عملية التخطيط في حالة حدوث الأزمات.

٧ دراسة حسين (٢٠٠٥م) بعنوان "المحاكاة بالكمبيوتر كمدخل لفعالية صنع القرار المدرسي" وهدفت إلى: التعرف على خطوات وأساليب صنع القرار المدرسي وكيفية تصميم نموذج لمحاكاة عملية صنع القرار المدرسي وتطبيقها في الواقع.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على المفاهيم والأطر النظرية والمعرفية لرصد واقع عملية محاكاة صنع القرار والمنهج التجريبي القائم على مجموعتين (تجريبية وضابطة) لجمع البيانات ومعالجتها إحصائياً، استخدم الأسلوب التجريبي في الدراسة الميدانية للتحقق من صحة الفروض والتوصل إلى النتائج. طبقت الدراسة على عينة مكونة من (١٢٦) فرداً تم توزيع استبيان عليهم مكون من ٢٥ عبارة وبعد ذلك تم اختيار ٥٠ فرداً بطريقة عشوائية من العينة لكي تمثل المجموعتان الضابطة والتجريبية.

أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديداً واضحا، إصدار قرارات عشوائية في أكثر من اتجاه مما يحدث التضارب بين هذه القرارات وأوضحت الدراسة أهمية التدريب على محاكاة صنع القرار في اكتساب المهارات والقدرات التي تساعد إدارة المدرسة على كيفية اتخاذ القرار الفعال في الوقت المناسب.

٧ دراسة فرج (١٤٢٧هـ) بعنوان "ممارسة مديرات مدارس التعليم العام لمهارات إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر المديرات والمعلمات بمدينة مكة المكرمة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة مديرات المدارس لمهارات إدارة الأزمات المدرسية والمتمثلة في مهارة مواجهة الضغوط، مهارة التفكير الإبتكاري، مهارة الاتصال، مهارة تنمية روح الفريق، مهارة إدارة الوقت.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي وتكون مجتمع الدراسة من ٦٣٧ مديرة مدرسة ومعلمة وللتعرف على أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء إستبانة موزعة على جزأين هما: الجزء الأول عبارة عن معلومات عن مجتمع الدراسة، والجزء الثاني أشتمل على ٦٠ عبارة وزعت على ٥ محاور هي مواجهة الضغوط ومهارة الاتصال ومهارة تنمية روح الفريق والعمل الجماعي ومهارة إدارة الوقت، وأجرت الباحثة عليها الأساليب الإحصائية من اختبارات للمقارنة بين متوسطات الإجابات واختبار (ف) لتحليل التباين الأحادي ومعامل الارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي ومعامل ألفا كرونباخ للثبات.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: إن ممارسة مديرات مدارس التعليم لمهارة إدارة الأزمات المدرسية كانت بدرجة كثيرا مهاراتي إدارة الوقت والتفكير الإبتكاري وبدرجة كثير جدا المهارة مواجهة الضغوط ومهارة تنمية روح الفريق والعمل الجماعي ومهارة الاتصال. كذلك أكدت الدراسة على تأثير عوامل المؤهل والخبرة وحضور الدورات التدريبية على ممارسة إدارة الأزمات.

٧ دراسة الزاملي (٢٠٠٧م) بعنوان "الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان"

وهدف الدراسة إلى: الكشف عن الأزمات المدرسية التي تتعرض لها مدارس سلطنة عمان والأساليب التي يستخدمها مديروا تلك المدارس للتعامل مع الأزمات.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي عن طريق استبيان تكون من (٦٠) فقرة تمثل الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها تم تطبيقها على عينة تكونت من (٢٧٥) مدير مدرسة تم اختيارهم عن طريق منهجية العينة الملائمة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن أكبر عدد من الأزمات المدرسية التي اعتبرت هامة انحصرت في ثلاث مجالات هي بالترتيب الطالب والمعلم والإدارة وذلك يرجع إلى حجم العناصر البشرية في كل مجال تصدرت أزمة اختطاف طالب المحور الخاص بها وتسريب أسئلة الامتحان تصدر محو المعلم ومحور الإدارة المدرسية تصدرته أزمة

حدوث حريق وقد أكد مديروا المدارس على مجموعة من الإجراءات التي لا بد أن تتخذ حيال كل أزمة ورأت الدراسة ضرورة وضع برامج تدريبية لمديري المدارس لمواجهة الأزمات المدرسية بالأساليب الحديثة والفعالة وكذلك تكرار الدراسة الخاصة بالأزمات المدرسية كل خمس سنوات لمعرفة ما يستجد منها نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسلوكية.

٧ دراسة الغامدي (١٤٢٨هـ) بعنوان "الدور القيادي لمشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات"

وهدفت إلى: التعرف على الدور القيادي لمشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات بمنطقة عسير.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال استبانة تم تطبيقها على (٨١) مشرفة إدارة مدرسية تناولت أهم الأزمات المدرسية التي تواجه المشرفة وأسباب وقوع تلك الأزمات والمعوقات التي تواجه المشرفة وأسباب وقوع تلك الأزمات وكذلك المعوقات التي تواجه مشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات وأهم الكفايات التي يجب أن تتوفر في مشرفة الإدارة المدرسية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن أكثر الأزمات الإدارية التي تواجه مشرفة الإدارة المدرسية أثناء ممارستها لعملها الإشرافي كانت كثرة الاعتداءات البدنية من الطالبات على المعلمات وطلب مجموعة من المعلمات إجازة في آن واحد وتعرض المدرسة للسرقة. ومن أهم أسباب وقوع تلك الأزمات هو عدم وجود مشرفات متخصصات في إدارة الأزمة وقلة خبرة المرشدات المؤهلات والمتخصصات في الإرشاد النفسي، وتوصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود مرجعية متخصصة للمتابعة والتوجيه عند وقوع الأزمة وتدني الاتصالات المتبادلة بين المدارس لتبادل الخبرات وكذلك قصور اللوائح والأنظمة التي تسترشد بها مديرة المدرسة عند وقوع الأزمات.

٧ دراسة الطيراوي (٢٠٠٨م) بعنوان "واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من ١٤٢٥ شخصاً اختيرت عينة منهم بنسبة ٣٣% بطريقة طبقية عشوائية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد أداة لقياس واقع الأزمات وتحديد مجال الأزمات احتوت على ١١٨ فقرة موزعة على أربع

مجالات هي : الأزمات السياسية، الأزمات الأمنية، الأزمات الاقتصادية، الأزمات الإدارية. وبعد إجراء المعالجات الإحصائية عليها باستخدام برنامج حزمة العلوم الإحصائية (spss) توصل الباحث إلى عدد من المقترحات من أهمها: ضرورة أخذ متخذي القرار في السلطة الفلسطينية بالحلول والمقترحات التي توصلت لها الدراسة وكذلك عقد دورات تخصصية في مجال إدارة الأزمات لجميع متخذي القرار في المؤسسات الأمنية والمدنية.

٧ دراسة الجهني (١٤٣١هـ) بعنوان "أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس التعليم العام بمحافظة ينبع والبالغ عددهم (٩٧) مديراً ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبانة مكونة من (٦٤) عبارة تناولت ١٢ أسلوباً في اتخاذ القرار في حالة الأزمات المدرسية وهي: أسلوب الخبرة، الحكم الشخصي والبديهية، دراسة الآراء والمقترحات، إجراء التجارب، الأرقام القياسية، شجرة القرارات، دراسة الحالة، التحليل الحدي، نظرية الاحتمالات، أسلوب بيرت، نظرية المباريات، أسلوب المحاكاة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مديري المدارس يمارسون أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات بدرجات متفاوتة. وأنه يوجد توافق بين الأساليب التي يمارسها مديروا المدارس في إدارة الأزمات وبين الأساليب الملائمة لإدارة الأزمات بلغت نسبة ذلك التوافق (٨٣.٣٣%) وكذلك لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين في مستوى الممارسة تعزى إلى (التخصص الدراسي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية، عدد الدورات التدريبية).

٧ دراسة الحلوي (٢٠١٠م) بعنوان "الأزمات المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في مديريات شمال الضفة الغربية/فلسطين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأزمات المدرسية لدى مديري المدارس الثانوية في مديريات محافظة شمال الضفة الغربية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتكون مجتمع الدراسة من (٣٢٦) مديراً ومديرة وعينة الدراسة تكونت من (١٣٢) مديراً ومديرة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع سؤال مفتوح على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة ومن ثم تم صياغة فقرات الاستبيان بناء على الأدبيات

والدراسات ونتائج العينة الاستطلاعية لتحتوي على ٤٦ فقرة تمثل الأزمات المدرسية مقسمة إلى أربعة أنواع أو أزمات هي: أزمات سلوكية، أزمات نفسية واجتماعية، أزمات إدارية وأزمات نوعية. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود مستوى أزمات متوسطة عند مديري المدارس حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى ٣٣.٣%، ارتفاع مستوى الأزمات النوعية في المدارس وانخفاض الأزمات السلوكية. أعلى مستوى من الأزمات المدرسية كان في سوء استخدام الهاتف المحمول وأقل مستوى هو تعاطي الحبوب المخدرة. يتم التعامل مع الأزمات المدرسية من قبل المدير نفسه ولذلك أوصت الدراسة بعقد برامج ودورات تدريبية للمديرين لتدريبهم على الأساليب الفاعلة في التصدي للأزمات المدرسية.

ب) الدراسات الأجنبية:

٧ دراسة (Burnett) (١٩٩٨م) بعنوان "Strategic Approach to Managing Crises" المنهج الاستراتيجي لإدارة الأزمات"

وهدفت الدراسة إلى وضع أساليب مقترحة لإدارة الأزمات من أجل اتخاذ قرارات أكثر عقلانية في موقف الأزمة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : إن إدارة الأزمات تتطلب حساسية في أساسيات الإدارة، فالتحديد الملائم للأزمات من أولى الخطوات المهمة لإدارة الأزمات، ويتطلب ذلك إجراء عمليات تحليل بيئي لأهداف ومهام المنظمة ، وإعادة تشكيل المنظمة من خلال تطوير الموارد البشرية، وتوفير الإمكانيات المادية، وأن هذه الرؤية لعملية الإدارة ، وإعادة التشكيل ، تزيد خطورتها أثناء الأزمة بواسطة ضغوط عوامل : الوقت، ومستوى الخطورة، والاستجابة للأزمات. كما أن استخدام أساليب فعالة يؤدي إلى اتخاذ قرارات عقلانية.

٧ دراسة (Cornell & Sheras) (١٩٩٨م) بعنوان "Common Errors in School Crisis Response Learning from our Mistakes" الأخطاء الشائعة في الاستجابة للأزمات المدرسية التعلم من أخطائنا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة وفرق العمل، والفهم الملائم للمسئولية في إدارة الأزمات بفعالية بالمدارس الثانوية بأمريكا.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بالموضوع. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها : أن القيادة الفعالة ، وفرق العمل، والفهم

الملائم للمسئولية يمكن المدير من وضع خطط فاعلة لإدارة الأزمات، وأن القيادة واتخاذ القرارات وإعطاء التوجيهات للآخرين، ومراقبة الأنشطة تمثل أهمية في موقف الأزمة، وأن عدم وجود جهود تخطيطية، وفرق لمواجهة الأزمات يؤدي إلى تدهور الأزمة، وأن الاستجابة غير السريعة والملائمة للأزمات، وغياب التوجيه والإرشاد والدعم من الكبار تؤدي إلى تصعيد قلق الطلاب، وأن عدم تحمل المديرين للمسئولية في معالجة المشكلات التي تواجه الطلاب قد يؤدي إلى العنف والصراع، وتبديد الجهود المبذولة لإيجاد حلول أكثر فاعلية وبناءة لمواجهة الأزمات.

✓ دراسة (Willkins) (١٩٩٩م) بعنوان " Expanding the Crisis Planning Function :
Introducing Elements of Risk Communication to Crisis Communication
Practice" "التوسع في وظيفة التخطيط لإدارة الأزمات عناصر مقدمة في التدريب على
الاتصال في المخاطر والأزمات"

هدفت الدراسة إلى تحليل برامج إدارة الأزمات المتعلقة بتطوير نماذج للمدارس الثانوية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لعينة مكونة من ٥٠ مدرسة وتم جمع المعلومات عن طريق أداة: المقابلة الشخصية والاستبيان. أشارت الدراسة إلى أن ٢٠% من هذه المدارس ليس لديها خطط لإدارة الأزمة و ٨٠% كان لديهم بعض الخطط التي انقسمت إلى قسمين الأول خطط لإدارة الأزمات والقسم الثاني خطط للتعامل مع الطوارئ والكوارث الطبيعية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن خطة إدارة الأزمات وتنسيقها يعد أمر لازماً وضرورياً في الأنظمة التعليمية وكذلك ضرورة تمكين المدارس من إعداد الخطط الخاصة بها وفق احتياجاتها ووفق الظروف المستجدة التي تحدثها الأزمة في المدارس.

✓ دراسة (Kennedy) (١٩٩٩م) بعنوان " Surviving A crisis : Emergency Planning for
Schools" "النجاة من الأزمات: التخطيط للطوارئ في المدارس"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسلوب التخطيط لإدارة الأزمات، من أجل الاستجابة الفورية للملائمة للأزمات غير المتوقعة، والتي من الممكن أن تقع في المدارس ومؤسسات التعليم بأميركا.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي ، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن التخطيط للأزمات يتطلب توفير قاعدة بيانات تحتوي على أسماء وأرقام هواتف، وفاكس، والهاتف الخليوي، والبريد الإلكتروني،

وعناوين البريد لكل من أفراد فريق الأزمة. وتحديد دور أعضاء فريق الأزمة ، وتوفير قاعدة بيانات خاصة بوسائل الاتصالات المتعددة تحوي المعلومات المهمة عن مؤسسات التعليم من حيث : المباني، والمكاتب، والموظفين، والخدمات التي تقدمها، وأن تعمل خطة إدارة الأزمات على تسهيل الاستجابة السريعة لقياس وتحديد نتائج ومصدر الأزمة، ومساعدة السلطات في تحريكها ودراساتها ، والإنذار بوجود أزمة ، والاعتراف بمسؤوليات المنظمة، والقيام بأفعال حذرة وحكيمة لإنهاء الأزمة ، وإعلام وتبليغ الأفراد المتأثرين وتعليمهم كيف يعملوا على حماية أنفسهم.

✓ أما دراسة (Retting) (١٩٩٩م) بعنوان " School Must Develop Comprehensive Plans That Anticipate and Prepare for Every Imaginable Crisis "المدرسة يجب أن

تضع خطة تطوير شاملة لما تتوقعه وما تتخيله من أزمات "

هدفت الدراسة إلى وضع خطط شاملة على مستوى المدرسة لمنع ومواجهة الأزمات ، من أجل مساعدة المديرين على المحافظة على أمن وسلامة المدارس في أمريكا.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي ، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : أن التخطيط الشامل للأزمات لمنع حدوثها ومواجهتها على مستوى المدرسة يتمثل في: تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمة على مستوى المدرسة مكون من المعلمين وأولياء الأمور وهيئات الدعم ذات العلاقة بمعالجة الأزمة، وتطوير وإجراء فحص مستمر للسلامة على مستوى المدرسة يشمل تصميم كامل للمبنى المدرسي بجميع مرافقه ، وفحص عدد المداخل والمخارج طبقاً لقوانين ونظم الحرائق، والتأكد من معرفة المعلمين والطلاب لما يجب أن يقوموا به عند حدوث الأزمات ، وتطوير سياسات وإجراءات شاملة لمختلف حالات الأزمات -سواء أكانت - أزمات تتعلق بالأفراد (مثل: هروب الطلاب من المدرسة أو موت أحد المعلمين أو الطلاب)، أو أزمات تتعلق بالكوارث (مثل : الحرائق والزلازل)، أو أزمات مادية (مثل : انقطاع التيار الكهربائي ، وتسرب الغاز)، وتقديم معلومات وتدريبات في الإسعافات الأولية وفي السلوكيات الإدارية أثناء وقوع الأزمة بالتأكد من أن جميع فريق العاملين بالمدرسة قد تلقوا تدريباً في الإسعافات الأولية، ويتقنون مهارات استخدام التدريبات، وفي السلوكيات الإدارية مساعدة الطلاب على ضبط وإدارة إحساسهم بالغضب، وتوضيح أهداف مشاركة الطلاب في تقديم المعلومات عن أنفسهم والآخريين عن طريق مساعدتهم على التواصل مع المعلمين، والتحدث معهم عن مخاوفهم، وعناية المدرسة بالموضوعات الهامة التي قد تكون مصادر

للأزمات مثل : التقدير الذاتي، حل الصراعات، ودوافع الضبط والرقابة، وإدارة الضغوط، وتغذية الإحساس بالانتماء للمدرسة، والتخطيط للأزمات برسم سيناريوهات (ماذا لو)، وتحديد الأزمة وكيفية مواجهتها.

✓ دراسة (Rock) (٢٠٠٠م) بعنوان " Effective Crisis Management Planning: Creating A Collaborative Farm work. Education and Treatment of Children"^{١١}فعالية التخطيط لإدارة الأزمات: إنشاء حقل للعمل التعاوني، التعليم والعلاج للأطفال"

وهدفت الدراسة إلى وضع إستراتيجية تعاونية للتخطيط الفعال لإدارة الأزمات، والتعرف على العوامل التي تساعد على تنفيذ خطط إدارة الأزمات بفعالية، من أجل تعزيز أداء المعلمين الذين يتعاملون مع الطلاب المشاغبين في مدارس أمريكا.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها : أن التخطيط الفعال لإدارة الأزمات يتمثل في : التعرف على متى تحدث الأزمة ، لتحديد السلوكيات والمؤشرات ذات الصلة بالأزمة والأحداث التي تنشئ السلوك المرتبط بالأزمات ، ووصفها بمصطلحات دقيقة وقابلة للقياس والملاحظة، وتحديد من الذي سوف يستجيب لحدوث الأزمة بتشكيل فريق عمل مكون من ٤ - ٨ أفراد يتميزون بالمرونة والقدرة على الاستجابة الفورية للأزمة يتم تدريبهم على تقنيات التدخل أثناء وقوع الأزمة، وتحديد كيف يتم استخدام التقنية في استدعاء أعضاء الفريق أثناء وقوع الأزمة بتأسيس شبكة للاتصالات تتضمن : الجولات، النداء الآلي، النداء الداخلي، الاتصال اللاسلكي، والهاتف، ووصف ما هي أدوار ومسؤوليات كل عضو من أعضاء الفريق بدقة عند وقوع الأزمة ، وتوضيح السياسات والإجراءات المرتبطة بالاستجابات السلوكية المتوقعة بكل أعضاء فريق الأزمة مسبقاً ، وتوضيح أين سيتم التدخل في الأزمة لأن مكان التدخل يختلف طبقاً لوقت ومكان حدوث الأزمة، والتقييم لماذا حدثت الأزمة عن طريق مراجعة السجلات ، والمقابلات ، والمعاینات الوظيفية ، وتحويل الأزمة إلى فرصة للتحسين . كما بينت الدراسة أن العوامل التي تساعد على تنفيذ خطط إدارة الأزمات بفعالية : تنفيذ الخطط بأسلوب تعاوني بين المديرين والمساعدین والمعلمين وأولياء الأمور وفريق الأزمات، والاحتفاظ بسجل دائم لتسجيل خطط الأزمات، وتوزيع الخطط على الأعضاء، واجتماع فريق الأزمات على أساس جدول عمل وبرنامج زمني محدد بصفة دورية.

٧ دراسة (Degan & Bozeman) (٢٠٠١م) بعنوان " An Investigation of Computer Based Simulations for School Crisis Management "التحقق من إدارة الأزمات

المدرسية استناداً الى المحاكاة عن طريق الحاسب الآلي "

هدفت الدراسة إلى تصميم وتطبيق برنامج محاكاة للواقع باستخدام الحاسب الآلي للتدريب على إدارة الأزمات من أجل مساعدة المديرين والمعلمين على الفهم الأفضل للتفاعلات التي تقع أثناء وقوع الأزمة في إحدى المدارس المتوسطة بأمريكا.

طبقت الدراسة على إحدى المدارس المتوسطة والمعلمين الذين ينضمون لفريق الأزمات بإحدى المدارس المتوسطة بأمريكا، استخدمت الدراسة المنهج الأثنوجرافي (وهو منهج يقدم للباحث فرصة دراسة الموضوع في موقعه نفسه وبجميع خصائص مجتمعه ويسمح بالتركيز على التفاصيل الدقيقة والعميقة)، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد على المقابلة لتحديد الاحتياجات التدريبية لفريق الأزمات، واستخدمت البرمجيات التالية : Microsoft Office ، photo suite 111 . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها اعتماد تصميم برنامج محاكاة باستخدام الحاسب الآلي للتدريب على إدارة الأزمة على خمس مراحل هي : مرحلة ما قبل التدريب بتحديد الاحتياجات التدريبية لفريق الأزمات ، وموضوعات التدريب، ومرحلة بداية الدراسة بالتركيز على جمع المعلومات في المجالات التالية : البنية التنظيمية للمدرسة، وتحديد البنية التنظيمية أثناء موقف الأزمة، وتأمين نماذج التسهيلات التي تتضمن عملية التخطيط الاتصالي، وتحديد الإجراءات المعيارية للعمل مع الإدارات بالمدينة والمقاطعة والولاية. مرحلة التصميم وبناء السيناريوهات التي تتناول مواقف الأزمة بناء على جمع المعلومات عن البنية التنظيمية للمدرسة وموضوعات التدريب وتحديد أنشطة التصرف في موقف الأزمة بالإعلام عن الأزمة، والتصرف الفوري، ومواجهة الموقف، وحل الموقف. ومرحلة تطبيق المحاكاة بتوضيح إجراءات تدريبات المحاكاة، وتطبيق المديرين والمعلمين لتطبيقات البرنامج. ومرحلة التغذية الراجعة بمعرفة آراء المديرين والمعلمين حول البرنامج. كما بينت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يرون أن التدريب على إدارة الأزمات باستخدام أسلوب المحاكاة بواسطة الحاسب الآلي له منافع فورية وأخرى بعيدة المدى.

٧ دراسة (Mathai) (٢٠٠٢م) بعنوان " Surveying school counselors via the Internet "مسح regarding their experiences and training needs in crisis intervention

لمرشدي المدارس عبر الإنترنت لتحديد احتياجاتهم التدريبية وتجاربهم للتدخل في الأزمات "

هدفت هذه الدراسة إلى جمع المعلومات حول الحاجات التدريبية التي يحتاجها مستشاري المدارس في الولايات المتحدة الأمريكية للتدخل في الأزمات وإدارتها.

أجريت هذه الدراسة الاستطلاعية على الانترنت من خلال استخدام البريد الإلكتروني وخدمة النقاش عبر الانترنت وطبقت على عينة مكونة من ٥١٧ من مستشاري المدارس في الولايات المتحدة الأمريكية وكانت نسبة الردود هي ٤٧%. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن أغلب المشاركين في المسح كانت لديهم مهارات وتدريبات كافية للتدخل في الأزمات. الاختلافات الهامة في مستوى التدريب استند إلى عوامل (العمر، سنوات الخبرة، الطائفة العرقية) كذلك وضعت الدراسة تصورات ومقترحات تساعد على الاستعداد للأزمات المستقبلية.

✓ دراسة (Adams&Kritsonis) (٢٠٠٦م) بعنوان "An analysis of secondary schools crisis Management preparedness" "تحليل لتأهب المدارس الثانوية لإدارة الأزمات" هدفت الدراسة إلى تحليل خطط إدارة الأزمات في المدارس التي شهدت حالات الأزمات في الماضي.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم إجراء الدراسة على مدارس المرحلة الثانوية بمدينة هيوستن والبالغ عددها ٢٣ مدرسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج: أن يتم منح المدارس أدوار واسعة النطاق لإدارة الأزمات والتخطيط بشكل أكثر فاعلية عندما تكون في حالة حدوث أزمة وأن يتم تقييم مستوى المدارس في الأزمات من خلال مستويات التأهب.

✓ دراسة (Macneil& Topping) (٢٠٠٧م) بعنوان "Crisis management in school: Evidence-based prevention" "إدارة الأزمات في المدارس استناداً إلى البيانات الوقائية" وهدفت الدراسة إلى دراسة الحوادث الخطيرة في المدارس استناداً إلى البيانات الوقائية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي عن طريق تطبيق استبانة على عينة مكونة من ٦٥٠ مديراً وناقشت الدراسة عمليات إطلاق النار والقتل والنشاط الإرهابي والحرائق وعدد من الأزمات الأخرى وكيفية إعداد الخطط والتدريب عليها والتعلم من الأخطاء وكذلك استجابة التنفيذ الفوري للخطة عند حدوث الأزمة بشكل فعلي. خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: ضرورة وجود قاعدة بيانات للأزمات الخطيرة وأن طريقة تناول وسائل الإعلام لعمليات الانتحار يولد المزيد من الانتحاريين كذلك أوصت الدراسة بان تتعد إدارة الأزمات في المدارس البيروقراطية والجمود.

ج) التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية لاحظ الباحث اتفاق عدد كبير منها على أهمية إدارة الأزمات وأهمية التدريب وتأثيره على إدارة الأزمة تشابه موضوع الدراسة الحالية مع كل من دراسة عبدالعزيز ٢٠٠٤م ودراسة (Degnan & Bozeman) (2001) من حيث موضوع وأهداف الدراسة واختلفت الدراسة الحالية في بيئة التطبيق وفي الكشف عن نسب انتشار الأزمات المدرسية وكيفية إدارتها. اتفقت كذلك الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمحاكاة وأهميتها في التخطيط والتدريب الإداري كما هو الحال في دراسة (رمضان ١٤٢٣هـ) التي أشارت إلى أهمية المحاكاة الحاسوبية وتطبيقاتها في المجال العسكري ودراسة (حسين ٢٠٠٥م) التي أشارت إلى أهمية المحاكاة في إكساب المهارات والقدرات على اتخاذ القرارات الإدارية المدرسية بخلاف ما تبناه الدراسة الحالية من تأثير المحاكاة على إدارة الأزمات المدرسية. وفيما يتعلق بالدراسات التي تناولت إدارة الأزمات المدرسية فاتفقت الدراسة الحالية معها من حيث الموضوع واختلفت معها في نوعية المؤثر وأساليب التعامل وكيفية التخطيط لها وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في بناء الأطر النظرية للبحث وإعداد الاستبيان وبناء البرنامج التدريبي أداقي الدراسة. استفادت الدراسة الحالية من دراسة (نصر، ٢٠٠٢) في بناء الإطار النظري المتعلق بالأزمات المدرسية وكذلك في التعرف على الأزمات المدرسية التي قد تحدث داخل المدارس، دراسة (الزامل، ٢٠٠٧) أسهمت في بناء عبارات ومحاور أداة الدراسة لما كانت تحتويه من تغيير لطريقة توزيع أنماط الأزمات عم سبقها من دراسات، واختلف مع الدراسة من حيث بيئة التطبيق ومجتمع البحث وطريقة اختيار العينة وتأثير المحاكاة على إدارة الأزمات المدرسية، دراسة (الحلو، ٢٠١٠) أفادت الدراسة الحالية في مناقشة النتائج وفي إثراء الإطار النظري بالمعلومات واختلفت معها في إدخال مفهوم المحاكاة كأسلوب تدريبي لإدارة الأزمات المدرسية وكذلك في بيئة التطبيق ومنهجية الدراسة ومجتمعها. كذلك استفادت الدراسة الحالية من الدراسات الأجنبية في الإطار النظري وذلك لما تملكته من سبق بحثي في هذا المجال باختلاف في مناهج البحث التي استخدمت فيها فمعظمها استخدمت المنهج الوصفي الوثائقي ماعدا ما تم الإشارة إليه مسبقاً.

الفصل الثالث

اجراءات تطبيق الدراسة

منهج الدراسة	✓
مجتمع الدراسة	✓
وصف عينة الدراسة	✓
أدوات الدراسة	✓
صدق الأداة	✓
الأساليب الإحصائية	✓
ثبات الأداة	✓

الفصل الثالث

إجراءات تطبيق الدراسة

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية من الركائز المهمة في الدراسة العلمية وتتضح أهميتها في توجيه الدراسة وفقاً للأسس العلمية والاجتماعية، حيث إن إجراءات الدراسة من أهم خطوات إعداد الدراسة لأنها أكثر ما يرجع إليه من قبل مقوم الدراسة من جانب ومن جانب آخر فهي الأساس في قيمة الدراسة. (العساف صالح، هـ-١٤١٦، ص ٨٩).

ويتضمن هذا الفصل إعطاء فكرة عن المنهج المتبع والخطوات الميدانية التي استخدمت لإجراء هذه الدراسة من خلال توصيف المجتمع والعينة وكيفية بناء الإستبانة وصدقها وثباتها ثم بيان طريقة توزيعها على عينة الدراسة وبعد ذلك بيان الأسلوب الإحصائي المستخدم والمناسب لهذه الدراسة.

١- منهج الدراسة:

تتناول الدراسة الحالية بناء نماذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية بهدف الكشف عن الأزمات المدرسية المنتشرة وكيفية إدارتها وتأثير نماذج المحاكاة والتدريب عليها في رفع مستوى وكفاءة مديري المدارس في التعامل معها وخفض نسبة انتشارها. لذلك كان لابد من استخدام أكثر من منهج بحثي في تطبيق الدراسة.

بعد أن قام الباحث بتحديد مشكلة الدراسة، والإطلاع على الدراسات السابقة، ومراجعة العديد من المناهج الدراسية، توصل إلى أن المنهج الملائم للكشف عن الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً وكيفية التعامل معها من قبل مديري المدارس هو المنهج الوصفي لأنه يمد الباحث ببيانات ومعلومات تُسهم بشكل كبير في وصف ما هو كائن أثناء الدراسة ويتضمن تفسيراً لهذه البيانات مما يساعد على فهم الظاهرة، كذلك استخدم الباحث المنهج التجريبي القائم على المجموعتين (الضابطة والتجريبية) للتحقق من صحة الفروض والتوصل إلى مقترحات لمواجهة الأزمات المدرسية.

٢- مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة، كما ذكر عبيدات (٢٠٠٣م) بأنه "جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة". ص ١١٣. وتكون مجتمع الدراسة من مديري مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف والبالغ عددهم ٦٠٣ مدير مدرسة موزعين على ٩ مكاتب للتربية والتعليم

ونظراً لصعوبة الوصول إلى بعض مدارس المكاتب فقد اكتفى الباحث بأخذ عينة من مكثبي التربية والتعليم بالشرق والغرب باعتبارها عينة ممثلة لمجتمع الدراسة لأن أغلب أفرادها قد مروا بتلك المدارس النائية والبعيدة وقد بلغ عدد أفراد العينة ٢٢٤ مدير مدرسة يحملون الشهادات الجامعية ولهم سابق خبرة في الإدارة المدرسية تزيد على أكثر من عشر سنوات ومؤهلين بدورات وبرامج متخصصة في الإدارة المدرسية. وقد تم توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة وتم استرجاع ١٦٥ إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي ما نسبته ٧٣.٦% من مجموع الاستبيانات الموزعة. والجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة على مراحل التعليم الثالث:

جدول رقم (٢ - ١)

توزيع مجتمع الدراسة

العدد	نوع المدرسة
٣٢١	ابتدائي
١٨٥	متوسط
٩٧	ثانوي
٦٠٣	الإجمالي

بعد جمع الاستبيانات تم اختيار (١٦٠) استبيان بطريقة عشوائية وذلك بهدف قياس اثر البرنامج التدريبي وتم تقسيمها إلى مجموعتين إحداها تجريبية يطبق عليها البرنامج التدريبي وقوامها ٨٠ مدير والأخرى ضابطة وعددها ٨٠ مدير.

٣- وصف عينة الدراسة:

أ - المرحلة الدراسية:

جدول رقم (٣ - ١)

المرحلة الدراسية

النسبة	التكرار	نوع المدرسة
%٤٥.٥	٩٠	ابتدائي
%٢٧.٣	٤٥	متوسط
%١٨.٢	٣٠	ثانوي
%١٠٠	١٦٥	الإجمالي

من خلال الجدول رقم (٢) نرى أن نسبة ٤٥.٥% من أفراد العينة من مديري المدارس الابتدائية، ٢٧.٣% مدير مدرسة متوسطة، ١٨.٢% مدير مدرسة ثانوي.

ب - نوع المؤهل:

جدول رقم (٣-٢)

نوع المؤهل

النسبة	التكرار	نوع المؤهل
٨٨.٥%	١٤٦	بكالوريوس
٨.٥%	١٤	ماجستير
٣%	٥	دكتوراه
١٠٠%	١٦٥	المجموع

٤. أدوات الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية وللتعرف على واقع الأزمات المدرسية وكيفية إدارتها داخل مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع المعلومات عن الواقع ولإثراء مديري المدارس بالمفاهيم والمعارف الأساسية لإدارة الأزمات وتدريبهم على بعض الأنماط الناجحة والفعالة في إدارة الأزمات تم استخدام برنامج تدريبي موضحة أهدافه فيما يلي.

§ الأداة الأولى (الإستبانة):

وكانت أداة جمع المعلومات والتعرف على واقع ونسب الأزمات الموجودة بمدارس التعليم العام بمحافظة الطائف وأيضاً كيفية إدارة تلك الأزمات داخل مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف. وقد تم تصميم الإستبانة وفق أدبيات الدراسة والدراسات السابقة في مجال الأزمات المدرسية وكذلك من خلال المقابلات الفردية مع بعض مديري المدارس. وكان الاستبيان في صورته الأولية يحتوي على محور واحد هو محور انتشار الأزمات داخل المدارس ودرجة وقوع تلك الأزمات مقسمة بعد ذلك إلى ثلاثة أقسام هي الطالب والمعلم والإدارة موزعين على ١٨ عبارة ذات مقياس خماسي. وقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين من جامعة أم القرى وجامعة والطائف، وبأخذ ملاحظاتهم وتعديل مارأوه مناسباً أصبح يتكون الاستبيان من شقين، الشق الأول يرصد درجة وقوع الأزمة أو انتشارها من خلال أربعة محاور هي محور الطالب، محور المعلم، محور الإدارة، محور

المجتمع المحلي ، ذات إجابتين تحدث أو لا تحدث. والشق الثاني من الإستبانة يناقش كيفية إدارة تلك الأزمات، من خلال أربعة إجابات إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الإسعاف، إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ جهات أخرى.

§ الأداة الثانية (البرنامج التدريبي):

يهدف إلي تطوير مهارات مديري المدارس حول نماذج المحاكاة وكيفية بنائها بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية التي تم تشخيصها. وركز البرنامج التدريبي على ماتم جمعه من نتائج الاستبيانات الموزعة على مديري المدارس ومناقشة نتائجها. وفيما يلي تقرير مفصل عن البرنامج التدريبي:

§ مسمى البرنامج: بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية.

§ مدرب البرنامج التدريبي: الباحث، شاهر بن فهد الحارثي.

§ المستهدفون من البرنامج التدريبي: مديري مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف.

§ عدد الأيام والساعات التدريبية: ٣ أيام بواقع ٦ ساعات يوميا ابتداء من تاريخ ١٠/١١/١٤٣١هـ إلى ٣/١٢/١٤٣١هـ.

§ شركاء التدريب: مركز مديري المدارس بالطائف - مركز التدريب التربوي بالطائف - مدرسة الجزيرة المتوسطة بالطائف.

§ أهداف البرنامج التدريبي:

الهدف الرئيسي: بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية.

الأهداف الفرعية:

- تنمية مهارات مديري المدارس في مجال تشخيص الأزمات المدرسية.
- تنمية مهارات مديري المدارس في مجال إدارة الأزمات المدرسية.
- تنمية مهارات مديري المدارس في كيفية بناء النماذج بواسطة الحاسب الآلي.
- تطوير مهارات مديري المدارس في استخدام أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي في إدارة الأزمات المدرسية .

§ الوحدات المعرفية والمهارية للبرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى: مهارة تحديد الأزمات في المؤسسات التعليمية وتشتمل على:

- (أ) التعرف على مفهوم الأزمة.
- (ب) تحديد مراحل تطور الأزمة.
- (ج) التعرف على الأسباب المؤدية للأزمة.
- (د) تكوين الاتجاهات الايجابية نحو العمل الوقائي.

الوحدة الثانية: مهارات تقييم الأزمات الناتجة من خلال العمل في المؤسسات التعليمية وتشتمل

على:

- (أ) إعداد سيناريوهات متميزة.
 - (ب) مصفوفة الأزمات.
 - (ج) العوامل الواجب أخذها في الاعتبار عند تقدير المخاطر الناجمة عن الأزمات.
- الوحدة الثالثة-مهارات نماذج المحاكاة وكيفية بنائها بالحاسب الآلي وتتضمن:
- (أ) مهارة إدراك أو تحديد الأزمة المدرسية.
 - (ب) مهارة تحديد أبعاد الأزمة المدرسية المطروحة.
 - (ج) مهارة تصور البدائل المقترحة لإدارة الأزمة المدرسية المطروحة.
 - (د) مهارة التفكير في إقامة خطة تنفيذية وفق احتمالات معينة من البدائل المقترحة، وإتاحة المجال للاختيار والاستدلال بنتائج محتملة لكل بديل من هذه البدائل، وإتاحة الفرصة لاختيار أفضل بديل للعمل والتنفيذ.
 - (هـ) البدء في بناء أمودج للمحاكاة بالحاسب الآلي لأزمات مدرسية مختارة.

§ الأساليب الفنية المتبعة في التدريب:

- (أ) المحاضرة: وذلك لإلقاء الضوء حول مفهوم الأزمات والفرق بينها والمشكلة والحادثة والكارثة وكذلك الأطر النظرية للأزمة من حيث الأسباب المؤدية لها والأضرار الناجمة عنها

وكيفية التعامل معها وعلى ماذا يعتمد ذلك التعامل وهذا الأسلوب يزيد من اهتمام المتدربين بالموضوع ويرغبهم في تلقي المعلومات الخاصة به ويمكنهم من التفاعل بشكل أفضل مع باقي الأساليب التدريبية.

(ب) دراسة الحالة: وسيلة هامة لجمع وتلخيص أكبر عدد ممكن من المعلومات عن الحالة موضوع الدراسة وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج التدريبي. في دراسة الحالة ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية. وتتمثل نقاط القوة في أسلوب دراسة الحالة في أنه يمزج بين المناهج العملية لحل المشكلات مع التحليل العميق لحالات محدودة. من خلال إدخال الواقعية إلى قاعة التدريب.

(ج) المحاكاة بالحاسب الآلي: ويستخدم هذا الأسلوب لعرض محاكاة لبعض الأزمات التي ستمر بالمدرسة من خلال اسطوانة عرض يتم دراسة بعض المواقف فيها من قبل المتدربين لينقلوا بذلك الخبرة المكتسبة إلى مدارسهم وتحتوي الاسطوانة على عرض لأزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي، وأزمة حدوث زلزال أو هزة أرضية، أزمة حدوث حريق، أزمة حادث لحافلة نقل الطلاب.

(د) العصف الذهني: العصف الذهني أسلوب تعليمي وتدريبى يقوم على حرية التفكير ويستخدم من أجل توليد أكبر كم من الأفكار لمعالجة موضوع من قبل المهتمين أو المعنيين بالموضوع خلال جلسة قصيرة تهدف إلى تحقيق الآتي : حل المشكلات حلاً إبداعياً، إيجاد مشكلات، أو أزمات جديدة، تحفيز وتدريب تفكير وإبداع المتدربين.

٥- صدق الأداة:

صدق الأداة كما ذكر عبيدات وآخرون (١٩٩٨م) من الشروط الضرورية التي ينبغي توافرها في الأداة التي تعتمد عليها الدراسة، أداة الدراسة تكون صادقة إذا كان بمقدورها أن تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه، ويشير أنه إذا وافق الخبراء على أن الأداة ملائمة لما وضعت من أجله فإنه يمكن الاعتماد على حكمهم، وهذا ما يعرف بصدق المحكمين. ص ١٩٦

بعد الانتهاء من إعداد أدوات الدراسة (الإستبانة ، البرنامج التدريبي)، قام الباحث بعرضها على سعادة المشرف على الرسالة والذي أوصى بإجراء بعض التعديلات عليها، ثم قام بعد ذلك بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى وجامعة الطائف، وتم توجيه خطاب للمحكمين موضح به مشكلة وأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبلغ عدد المحكمين (١٣) محكماً، ملحق رقم (١).

وذلك للتأكد من درجة مناسبة الفقرة، ووضوحها، وانتمائها للمحور، وسلامة الصياغة اللغوية، وكذلك النظر في تدرج المقياس ومدى ملائمته. وبناءً على آراء المحكمين حول مدى مناسبة الأدوات لأهداف الدراسة، ووفقاً لتوجيهاتهم ومقترحاتهم تم تعديل صياغة بعض العبارات لغوياً، وإضافة بعض الأجزاء إليها كما سيرد في ملحق رقم (١).

٦- ثبات الأداة:

ثبات الأداة كما رأى عبيدات وآخرون بأنه (١٩٩٨م) بأنه: "يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس الأفراد وفي نفس الظروف" (ص١٩٨).

ولكي يتم التأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

أ) حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ : Alpha Cronbach

من جدول رقم (٦-١) وجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل تساوى (٠.٨٤٠) وهذه القيمة مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها. كذلك كانت جميع قيم ألفا كرونباخ لجميع المحاور مرتفعة وتراوح من ٠.٦٤٧ إلى ٠.٧٢٢.

جدول رقم (٦-١)

معامل ألفا كرونباخ

المحاور	قيمة ألفا كرونباخ
محور الطالب	٠.٧٢٢
محور المعلم	٠.٦٧٦
محور الإدارة	٠.٦٣٨
محور المجتمع	٠.٦٤٧

تشير قيمة معاملات ألفا كرونباخ إلى قيمة أعلى من ٠.٦٠٠ مما يشير إلى ثبات المقياس

(ب) الاتساق الداخلي:

من النتائج في الجدول رقم (٦-٢)، تراوحت قيم الاتساق الداخلي من ٠.١٦٧ إلى

٠.٧١١ وهذا مؤشر على أن جميع القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ ، ٠.٠١ مما

يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

جدول رقم (٦-٢)

مدى ارتباط الفقرة بمجموع المحور الخاص بها

المحور الأول	الارتباط بيرسون	المحور الثاني	الارتباط بيرسون	المحور الثالث	الارتباط بيرسون	المحور الرابع	الارتباط بيرسون
وفاة طالب	٠.٥٣٢ (**)	وفاة معلم	٠.٦٣٥ (**)	حدوث حريق	٠.٢١٧ (**)	اعتداء عضو من خارج المدرسة	٠.٦١١ (**)
اختطاف طالب	٠.٦٣٣ (**)	اعتداء على معلم	٠.٨٢٧ (**)	حدوث تلوث لمياه الشرب	٠.١٦٧ (*)	كوارث طبيعية	٠.٧٥٧ (**)
تعاطي طالب للمخدرات	٠.٧١١ (**)	تصرف غير لائق من معلم	٠.٧٣٧ (**)	حدوث تسمم غذائي	٠.٣٠٠ (**)	أعمال شغب	٠.٨٠٥ (**)
إصابة طالب	٠.٣٣١ (**)	تسريب أسئلة الامتحان	٠.٦٤٤ (**)	انتشار مرض معدى	٠.٧٦-	تحويل المدرسة إلى ملجأ	٠.٦٤٤ (**)
انتحار طالب	٠.٢٩٠ (**)			وجود دخلاء بالمبنى المدرسي	١		
حيازة طالب للأسلحة	٠.٦٧٢ (**)						
فقدان طالب	٠.٧٣٩ (**)						
تصرف غير لائق من طالب	٠.٦٤٨ (**)						

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

٧- الأساليب الإحصائية:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة بالنسبة للمعلومات الأولية ولحساب نسبة انتشار الأزمات وكيفية إدارتها.
- ✓ المتوسط الحسابي وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات (المحاور)، والمتوسط الحسابي العام لكل محور.
- ✓ مقياس ليكرت الثنائي، تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطى الدرجة (٢) للاستجابة تحدث، والدرجة (١) للاستجابة لا تحدث.
- ✓ اختبار (ف) لتحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة وذلك في حالة ؛
المؤهل العلمي، نوع المدرسة.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي.
- ✓ معامل ألفا كرونباخ للثبات. Alpha Cronbach



الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات ونتاج أدوات الدراسة



الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات ونتائج أدوات الدراسة

تناول الباحث في الفصل السابق وصف الإجراءات الميدانية للدراسة، ومجتمع الدراسة وهم مديري المدارس بالتعليم العام (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) ، وفي الفصل الحالي يتم عرض النتائج التي تم الحصول عليها من خلال التحليل ومن ثم مناقشة هذه النتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة وهي:

(١) ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.

(٢) ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف؟.

(٣) هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تجاه محاور الدراسة ترجع (للمؤهل الدراسي، المرحلة الدراسية)؟

(٤) هل يوجد تأثير لنماذج المحاكاة بالحاسب الآلي على مواجهة الأزمات المدرسية؟

وسوف يتم عرض النتائج ابتداءً من المرحلة الابتدائية وانتهاءً بجميع المراحل وسيقوم الباحث بدمج تحليل نتائج إجابة التساؤل الأول والثاني لارتباطهما ببعض بعد ذلك سيعرض نتائج التساؤل الثالث والرابع كل على حده.

أ) تحليل بيانات المرحلة الابتدائية:

(١) التساؤل الأول/ ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام (المرحلة الابتدائية) بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟

جدول رقم (١-أ)

يوضح إجمالي النسب المئوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة الابتدائية) بمحافظة الطائف

الرتبة القديمة	الرتبة الجديدة	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الحدوث	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا	محاور الأزمات الأكثر انتشارا
٤	١	٠.٢٥٠٨٤	١.٩٣٣٣	٩٣.٣	إصابة طالب	أولاً - محور الطالب
٨	٢	٠.٤٤٩٦	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	تصرف غير لائق من طالب	
٧	٣	٠.٤٩٨٣١	١.٤٣٣٣	٤٣.٣	فقدان طالب	
٦	٤	٠.٤٨٤٥٩	١.٣٦٦٧	٣٦.٧	حيازة طالب للأسلحة	
١	٥	٠.٣٦٤٤٦	١.١٥٥٦	١٥.٦	وفاة طالب	
٣	٦	٠.٣٥٣٥١	١.١٤٤٤	١٤.٤	تعاطي طالب للمخدرات	
٢	٧	٠.٢٠٧٢٣	١.٠٤٤٤	٤.٤	اختطاف طالب	
٥	٨	٠.٠٠٠٠	١.٠٠٠٠	٠	انتحار طالب	
		١.٦١٣٨١	١٠.٨١١١		مجموع المحور الأول: الطالب	
٢	١	٠.٤٩٦٦٨	١.٥٧٧٨	٥٧.٨	اعتداء على معلم	ثانياً - محور المعلم
٣	٢	٠.٥٠١٦٨	١.٥٣٣٣	٥٣.٣	تصرف غير لائق من معلم	
٤	٣	٠.٣٨٤٤٧	١.١٧٧٨	١٧.٨	تسريب أسئلة الامتحان	
١	٤	٠.٣٥٣٥١	١.١٤٤٤	١٤.٤	وفاة معلم	
		١.١١٢٢٤	٥.٤٣٣٣		مجموع المحور الثاني: المعلم	
١	١	٠.٤٧٧٨٥	١.٦٥٥٦	٦٥.٦	حدوث حريق	ثالثاً - محور الإدارة المدرسية
٤	٢	٠.٤٨٧٥٥	١.٦٢٢٢	٦٢.٢	انتشار مرض معدي	
٣	٣	٠.٥٠٢٣٠	١.٤٧٧٨	٤٧.٨	حدوث تسمم غذائي	
٢	٤	٠.٤٩٤٧٩	١.٤١١١	٤١.١	حدوث تلوث لمياه الشرب	
٥	٥	٠.٤٨٤٥٩	١.٣٦٦٧	٣٦.٧	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي	
		١.٤٣٩٤١	٧.٥٣٣٣		مجموع المحور الثالث: الإدارة المدرسية	
١	١	٠.٤٩٩٦٩	١.٥٥٥٦	٥٥.٦	اعتداء عضو من خارج المدرسة	رابعاً - محور المجتمع المحلي
٣	٢	٠.٣٢٩٣٨	١.١٢٢٢	١٢.٢	أعمال شغب	
٢	٣	٠.٢٠٧٢٣	١.٠٤٤٤	٤.٤	كوارث طبيعية	
٤	٤	٠.٢٠٧٢٣	١.٠٤٤٤	٤.٤	تحويل المدرسة إلى ملجأ	
		٠.٦٧١٢٤	٤.٧٦٦٧		مجموع المحور الرابع: المجتمع المحلي	

٢) التساؤل الثاني/ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم

العام (المرحلة الابتدائية) الحكومية بمحافظة الطائف؟.

جدول رقم (٢- أ)

يوضح كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف
(المرحلة الابتدائية)

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً							الأزمات الأكثر انتشاراً
إبلاغ مكافحة المخدرات	إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
			٢٧.٨٠%	٣١.٢٠%	٣٨.٩٠%	١٧.٨٠%	وفاة طالب
				٩٥.٥٠%	٤٦.٦٠%	٢٤.٥٠%	اختطاف طالب
٤.٥٠%			٢١.٢٠%	٣٢.٣٠%	٩٣.٤٠%	١٧.٧٠%	تعاطي طالب للمخدرات
			٩٧.٨٠%		٦١.٢٠%	١٨.٩٠%	إصابة طالب
			٣٢.٣٠%	٩٨.٩٠%	٥٦.٦٠%	١٧.٧٠%	انتحار طالب
				٩٥.٩٠%	٩٣.٣٠%	٢٣.٣٠%	حيازة طالب للأسلحة
				٩٨.٨٠%	٩٧.٨٠%	٨.٨٠%	فقدان طالب
					٧٠%	٣٧.٧٠%	تصرف غير لائق من طالب
				٣٢.٣٠%	٣٢.٣٠%	٩٧.٨٠%	وفاة معلم
				٩٥.٥٠%		٥٤.٤٠%	اعتداء على معلم
					٣٧.٧٠%	٩٥.٥٠%	تصرف غير لائق من معلم
						١٠٠%	تسريب أسئلة الامتحان
		١٠٠%	٤٣.٣٠%			٣٣.٤٠%	حدوث حريق
	٨٧.٨٠%		٤٨.٨٠%			٥٤.٥٠%	تلوث مياه الشرب
	٨٧.٨٠%		٤١.٢٠%			٢٥.٥٠%	حدوث تسمم غذائي
	٨٧.٨٠%		٥١.٢٠%		٤١.٢٠%	٥١.٢٠%	انتشار مرض معدى
				٩٥.٥٠%		٧١.٢٠%	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي
				٩٦.٧٠%		٤٠%	اعتداء عضو من خارج المدرسة
		٩٨.٨٠%		٧٨.٩٠%		٢٧.٧٠%	كوارث طبيعية
		٣.٣٠%		٩٨.٨٠%		٢٧.٧٠%	أعمال شغب
		٩٤.٥٠%		٤٧.٨٠%		٤٦.٧٠%	تحويل المدرسة إلى ملجأ



تحليل نتائج المرحلة الابتدائية:

محور الطالب:

تصدرت أزمة إصابة طالب محور أزمات الطالب في المرحلة الابتدائية بنسبة حدوث ٩٣.٣% ومتوسط ١.٩٣، وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٨.٩% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦١.٢% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٩٧.٨%.

أزمة تصرف غير لائق من طالب بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٣% وبمتوسط حسابي مقدارها ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم من قبل ٣٧.٧% من مديري المدارس وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٧٠% من مديري المدارس.

أزمة فقدان طالب بلغت نسبة حدوثها ٤٣.٣% وبمتوسط استجابة ١.٤٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم من قبل ٨.٨% من مديري المدارس وإبلاغ أولياء الأمور من قبل ٩٧.٨% من مديري المدارس وإبلاغ الشرطة من قبل ٩٨.٨% من مديري المدارس.

أزمة حيازة طالب للأسلحة بلغت نسبة حدوثها ٣٦.٧% وبمتوسط حسابي ١.٣٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٣.٣% من مديري المدارس وإبلاغ أولياء الأمور من قبل ٩٣.٣% من مديري المدارس وإبلاغ الشرطة بنسبة ٩٥.٩% من مديري المدارس.

أزمة وفاة طالب بلغت نسبة حدوثها ١٥.٦% وبمتوسط حسابي ١.١٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٧.٨% وإبلاغ أولياء الأمور ٣٨.٩% وإبلاغ الشرطة ٣١.٢% وإبلاغ الهلال الأحمر ٢٧.٨%.

أزمة تعاطي طالب للمخدرات بلغت نسبة حدوثها ١٤.٤% وبمتوسط حسابي ١.١٤. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٧.٧% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٩٣.٤٠% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٣٢.٣٠% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٢١.٢٠% وإبلاغ أخرى (مكافحة المخدرات) بنسبة ٤.٥٠%.

أزمة اختطاف طالب بلغت نسبة حدوثها ٤.٤% وبمتوسط حسابي ١.٠٤. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٤.٥% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٤٦.٦٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٥.٥%.

أزمة انتحار طالب بلغت نسبة حدوثها ٠% وبمتوسط حسابي ١.٠٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٧.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٥٦.٦٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٨.٩٠% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٣٢.٣٠%.

محور المعلم:

أزمة اعتداء على معلم بلغت نسبة حدوثها ٥٧.٨% وبمتوسط حسابي ١.٥٧. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٥٤.٤% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٩٥.٥٠%

أزمة تصرف غير لائق من معلم بلغت نسبة حدوثها ٥٣.٣% وبمتوسط حسابي مقداره ١.٥٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٩٥.٥% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٣٧.٧٠%.

أزمة تسريب أسئلة الامتحان بلغت نسبة حدوثها ١٧.٨% وبمتوسط حسابي ١.١٧. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠%.

أزمة وفاة معلم بلغت نسبة حدوثها ١٤.٤% وبمتوسط حسابي مقداره ١.١٤. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٩٧.٨% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٣٢.٣٠% إبلاغ الشرطة ٣٢.٣٠%.

محور الإدارة المدرسية:

أزمة حدوث حريق بلغت نسبة حدوثها ٦٥.٦% وبمتوسط حسابي ١.٦٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٤٣.٣٠% وإبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٣.٤%.

أزمة انتشار مرض معدي بلغت نسبة حدوثها ٦٢.٢% بمتوسط حسابي ١.٦٢. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٥١.٢% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٤١.٠% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٥١.٢% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٨٧.٨٠%.

أزمة حدوث تسمم غذائي بلغت نسبة حدوثها ٤٧.٨% بمتوسط حسابي ١.٤٧. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٥.٥% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٤١.٢% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٨٧.٨٠%.

أزمة تلوث مياه الشرب بلغت نسبة حدوثها ٤١.١% بمتوسط حسابي ١.٤١. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٥٤.٥% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٤٨.٨٠% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٨٧.٨٠%.

أزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي بلغت نسبة حدوثها ٣٦.٧% بمتوسط حسابي ١.٣٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٧١.٢% إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٥.٥٠%.

محور المجتمع المحلي:

أزمة اعتداء عضو من خارج المدرسة بلغت نسبة حدوثها ٥٥.٦% بمتوسط حسابي ١.٥٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٦.٧٠%.

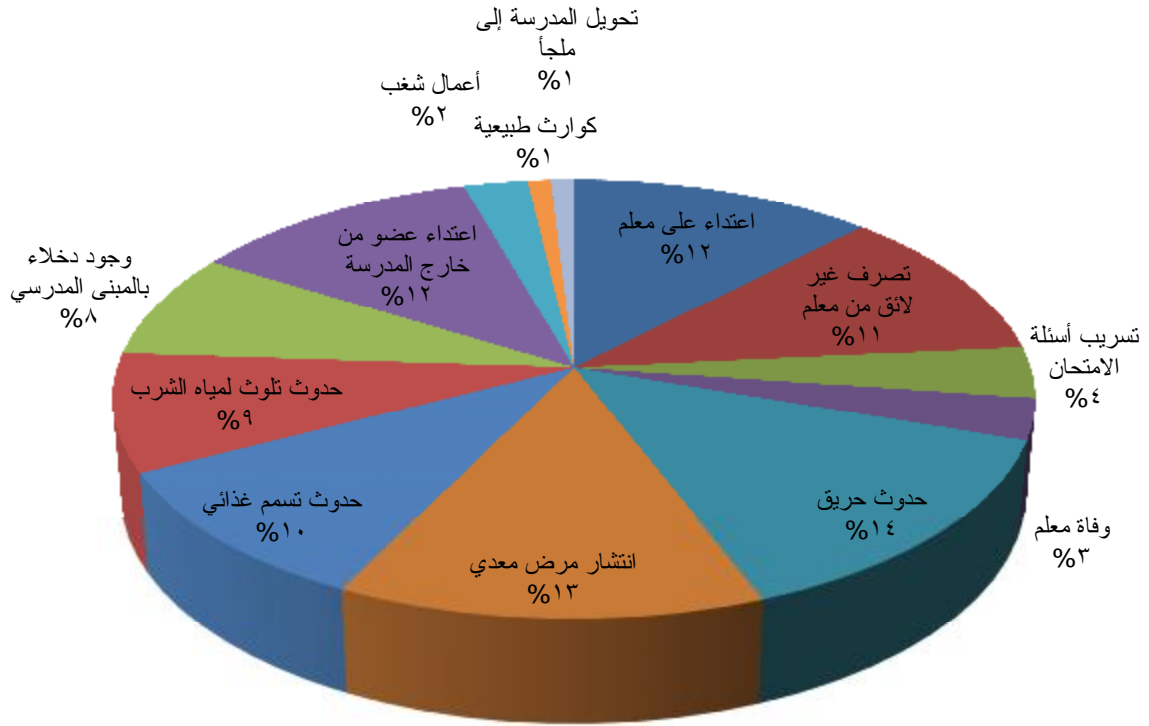
أزمة أعمال الشغب بلغت نسبة حدوثها ١٢.٢% بمتوسط حسابي ١.١٢. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٨.٨% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٧.٧% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٣.٣%.

أزمة وقوع كوارث طبيعية بلغت نسبتها ٤.٤% بمتوسط حسابي ١.٠٤. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٩٨.٨% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٨.٩% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٧.٧%.

أزمة تحويل المدرسة إلى ملجأ بلغت نسبة حدوثها ٤.٤% بمتوسط حسابي ١.٠٤. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٩٤.٥% إبلاغ الشرطة بنسبة ٤٧.٨% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٦.٧%.

رسم بياني رقم (١ - أ)

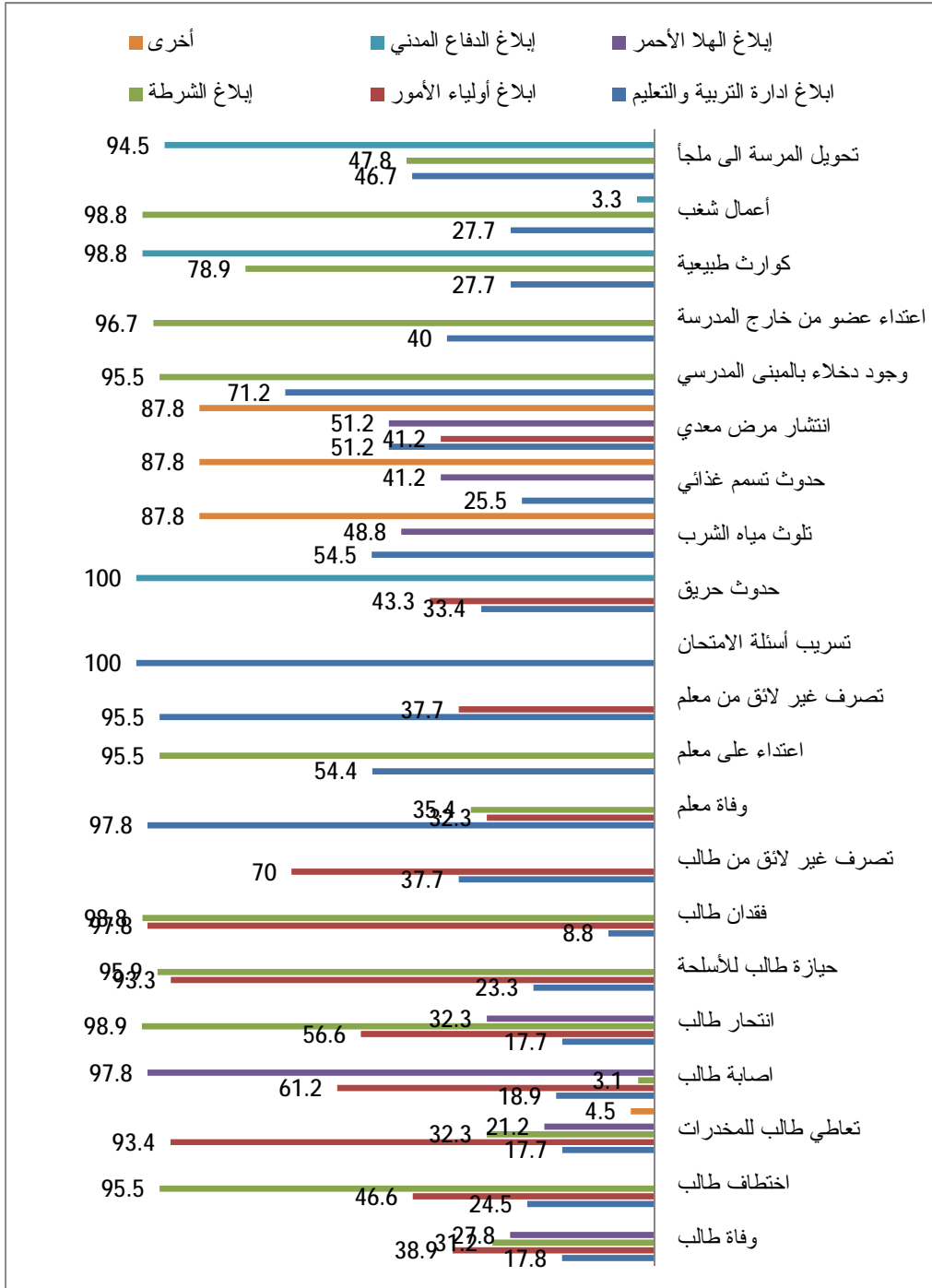
يوضح توزيع نسب انتشار الأزمات المدرسية في المرحلة الابتدائية



نسبة إنتشار الأزمات في المرحلة الابتدائية

رسم بياني رقم (٢- أ)

يوضح كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الابتدائية)



كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا - المرحلة الابتدائية

(ب) تحليل بيانات المرحلة المتوسطة:

١) التساؤل الأول/ ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام (المرحلة المتوسطة) بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.

جدول رقم (١ - ب)

يوضح إجمالي النسب المتوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (المرحلة المتوسطة) بمحافظة الطائف

الرتبة القديمة	الرتبة الجديدة	انحراف معياري	متوسط	نسبة الحدوث	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا	محاور الأزمات الأكثر انتشارا
٤	١	٠.٤٧٦٧ ٣	١.٦٦٦٧	٦٦.٧	إصابة طالب	أولاً - محور الطالب
٨	٢	٠.٤٧٦٧ ٣	١.٦٦٦٧	٦٦.٧	تصرف غير لائق من طالب	
١	٣	٠.٥٠٤٥ ٢	١.٥٣٣٣	٥٣.٣	وفاة طالب	
٣	٤	٠.٥٠٤٥ ٢	١.٤٦٦٧	٤٦.٧	تعاطي طالب للمخدرات	
٦	٥	٠.٥٠٤٥ ٢	١.٤٦٦٧	٤٦.٧	حيازة طالب للأسلحة	
٧	٦	٠.٤٩٥٤ ٣	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	فقدان طالب	
٥	٧	٠.٤٧٦٧ ٣	١.٣٣٣٣	٣٣.٣	انتحار طالب	
٢	٨	٠.٤٠٤٥ ٢	١.٢٠٠٠	٢٠.٠	اختطاف طالب	
		٢.١٠٤١ ١	١١.٧٣٣ ٣		مجموع المحور الأول: الطالب	
٢	١	٠.٤٤٧٢ ١	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	اعتداء على معلم	المحور الثاني

٣	٢	٠.٤٤٧٢ ١	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	تصرف غير لائق من معلم	
٤	٣	٠.٥٠٤٥ ٢	١.٤٦٦٧	٤٦.٧	تسريب أسئلة الامتحان	
١	٤	٠.٤٧٦٧ ٣	١.٣٣٣٣	٣٣.٣	وفاة معلم	
		١.٤٠٤٥ ٤	٦.٢٦٦٧		مجموع المحور الثاني: المعلم	
١	١	٠.٤٤٧٢ ١	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	حدوث حريق	ثالثا- محور الإدارة المدرسية
٤	٢	٠.٤٩٥٤ ٣	١.٦٠٠٠	٦٠.٠	انتشار مرض معدي	
٢	٣	٠.٤٩٥٤ ٣	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	حدوث تلوث لمياه الشرب	
٣	٤	٠.٤٩٥٤ ٣	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	حدوث تسمم غذائي	
٥	٥	٠.٤٩٥٤ ٣	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي	
		١.٤٧٠٩ ٣	٧.٥٣٣٣		مجموع المحور الثالث : الإدارة المدرسية	
١	١	٠.٤٤٧٢ ١	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	اعتداء عضو من خارج المدرسة	رابعا- محور المجتمع المحلي
٣	٢	٠.٥٠٤٥ ٢	١.٤٦٦٧	٤٦.٧	أعمال شغب	
٢	٣	٠.٤٧٦٧ ٣	١.٣٣٣٣	٣٣.٣	كوارث طبيعية	
٤	٤	٠.٤٠٤٥ ٢	١.٢٠٠٠	٢٠.٠	تحويل المدرسة إلى ملجأ	
		١.٤٩٨٤ ٨	٥.٧٣٣٣		مجموع المحور الرابع : المجتمع المحلي	

(١) التساؤل الثاني: ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم

العام (المرحلة المتوسطة) الحكومية بمحافظة الطائف؟

جدول رقم (٢ - ب)

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف
(المرحلة المتوسطة)

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً							الأزمات الأكثر انتشاراً
إبلاغ مكافحة المخدرات	إبلاغ الوحدة الصحية	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
			%١٠٠	%٨٠	%١٠٠	%١٧.٨	وفاة طالب
				١٠٠	%٦٤.٥	%٨.٩	اختطاف طالب
%١٧.٨			%٣١.٢	%٨٠	%١٠٠	%٢٠	تعاطي طالب للمخدرات
			%١٠٠		%٩٧.٨		إصابة طالب
			%١٠٠	%٨٦.٧	%١٠٠	%٣١.٢	انتحار طالب
				%٤٨.٩	%٨٢.٣	%٢٠	حيازة طالب للأسلحة
				%١٠٠	%٨٦.٧	%٢٦.٧	فقدان طالب
					%٩٧.٨	%٣٥.٦	تصرف غير لائق من طالب
			%٨٠	%٧٧.٨	%١٥.٦	%١٠٠	وفاة معلم
			%٢٤.٥	%٢٨.٩	%١٣.٤	%٣٧.٨	اعتداء على معلم
				%٢٦.٧		%١٠٠	تصرف غير لائق من معلم
						%١٠٠	تسريب أسئلة الامتحان
		%١٠٠		%٢٨.٩	%٢٤.٥	%٧١.٢	حدوث حريق
	%٧٥.٥	%٤٨.٩				%٢٠	تلوث مياه الشرب
	%٧٥.٥	%١١.٢	%٩٣.٣		%٣٧.٨	%٢٤.٥	حدوث تسمم غذائي
	%٧٥.٥	%٦.٧	%٧١.٢		%٨.٩	%١٦.٦	انتشار مرض معدي
				%٩٥.٥		%١٥.٦	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي
				%١٠٠	%١١.٢	%٣٥.٦	اعتداء عضو من خارج المدرسة
		%١٠٠		%٢.٢		%٣٧.٨	كوارث طبيعية
				%١٠٠		%٣٥.٦	أعمال شغب
		%١٠٠		%٤٨.٩		%١٥.٦	تحويل المدرسة إلى ملجأ

تحليل نتائج المرحلة المتوسطة:

محور الطالب:

بلغت نسبة حدوث أزمة إصابة طالب ٦٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠.٠% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٩٧.٨%.

أزمة تصرف غير لائق من طالب بلغت نسبة حدوثها ٦٦.٧% بمتوسط حسابي ١.٦٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٩٧.٨% وإبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٥.٦%.

أزمة وفاة طالب بلغت نسبة حدوثها ٥٣.٣% وبتوسط حسابي ١.٥٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٠.٠% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠.٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٧.٨%.

أزمة تعاطي طالب للمخدرات بلغت نسبة حدوثها ٤٦.٧% بمتوسط حسابي ١.٤٦ وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٠.٠% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٣١.٢% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٠% إبلاغ أخرى (مكافحة المخدرات) بنسبة ١٧.٨%.

أزمة حيازة طالب للأسلحة بلغت نسبة حدوثها ٤٦.٧% بمتوسط حسابي ١.٤٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٨٢.٣% إبلاغ الشرطة بنسبة ٤٨.٩% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٠%.

أزمة فقدان طالب بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي ١.٤٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠.٠% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٨٦.٧% وإبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٦.٧%.

أزمة انتحار طالب بلغت نسبة حدوثها ٣٣.٣% بمتوسط حسابي ١.٣٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٠٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٦.٧% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣١.٢%.

أزمة اختطاف طالب بلغت نسبة حدوثها ٢٠% بمتوسط حسابي ١.٢٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٤.٥% إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٨.٩%.

محور المعلم:

أزمة اعتداء على معلم بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٣% بمتوسط حسابي ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٧.٨% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٣.٤% إبلاغ الشرطة بنسبة ٢٨.٩% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٢٤.٥%.

أزمة تصرف غير لائق من معلم بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٣% بمتوسط حسابي ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٢٦.٧%.

أزمة تسريب أسئلة الامتحان بلغت نسبة حدوثها ٤٦.٧% بمتوسط حسابي ١.٤٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠%.

أزمة وفاة معلم بلغت نسبة حدوثها ٣٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٥.٦% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٧.٨% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٨٠%.

محور الإدارة المدرسية:

أزمة حدوث حريق بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٧١.٢% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٢٤.٥% إبلاغ الشرطة بنسبة ٢٨.٩% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠%.

أزمة انتشار مرض معدي بلغت نسبة حدوثها ٦٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٠٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٥.٦% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٨.٩% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٧١.٢% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٦.٨% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٧٥.٧%.

أزمة تلوث مياه الشرب بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٠% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٤٨.٩% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٧٥.٥%.

أزمة حدوث تسمم غذائي بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٤.٥% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٣٧.٨% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٩٣.٣% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١١.٢% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٧٥.٧%.

أزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠٥. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٥.٦% إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٥.٩%.

محور المجتمع المحلي:

أزمة اعتداء عضو من خارج المدرسة بلغت نسبة حدوثها ٧٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٥.٦% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١١.٢% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠%.

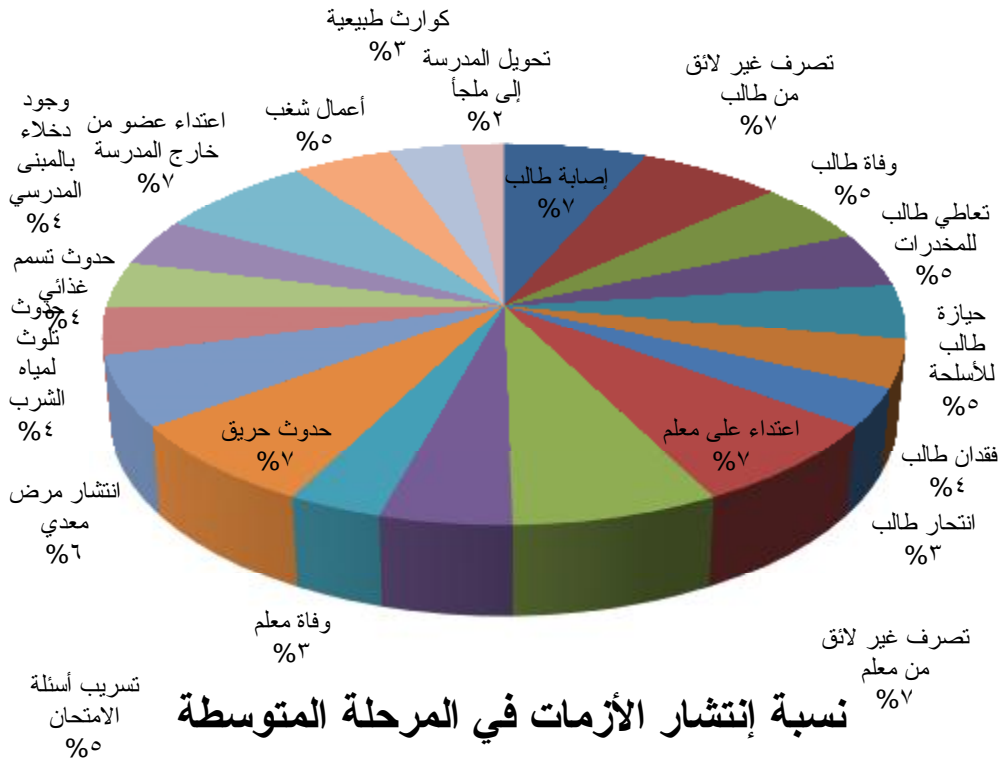
أزمة أعمال شغب بلغت نسبة حدوثها ٤٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٥.٦% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠%.

أزمة كوارث طبيعية بلغت نسبة حدوثها ٢٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٧.٨% إبلاغ الشرطة بنسبة ٢.٢% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠%.

أزمة تحويل المدرسة إلى ملجأ بلغت نسبة حدوثها ٢٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٢٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٥.٦% إبلاغ الشرطة بنسبة ٤٨.٩% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠.٠%.

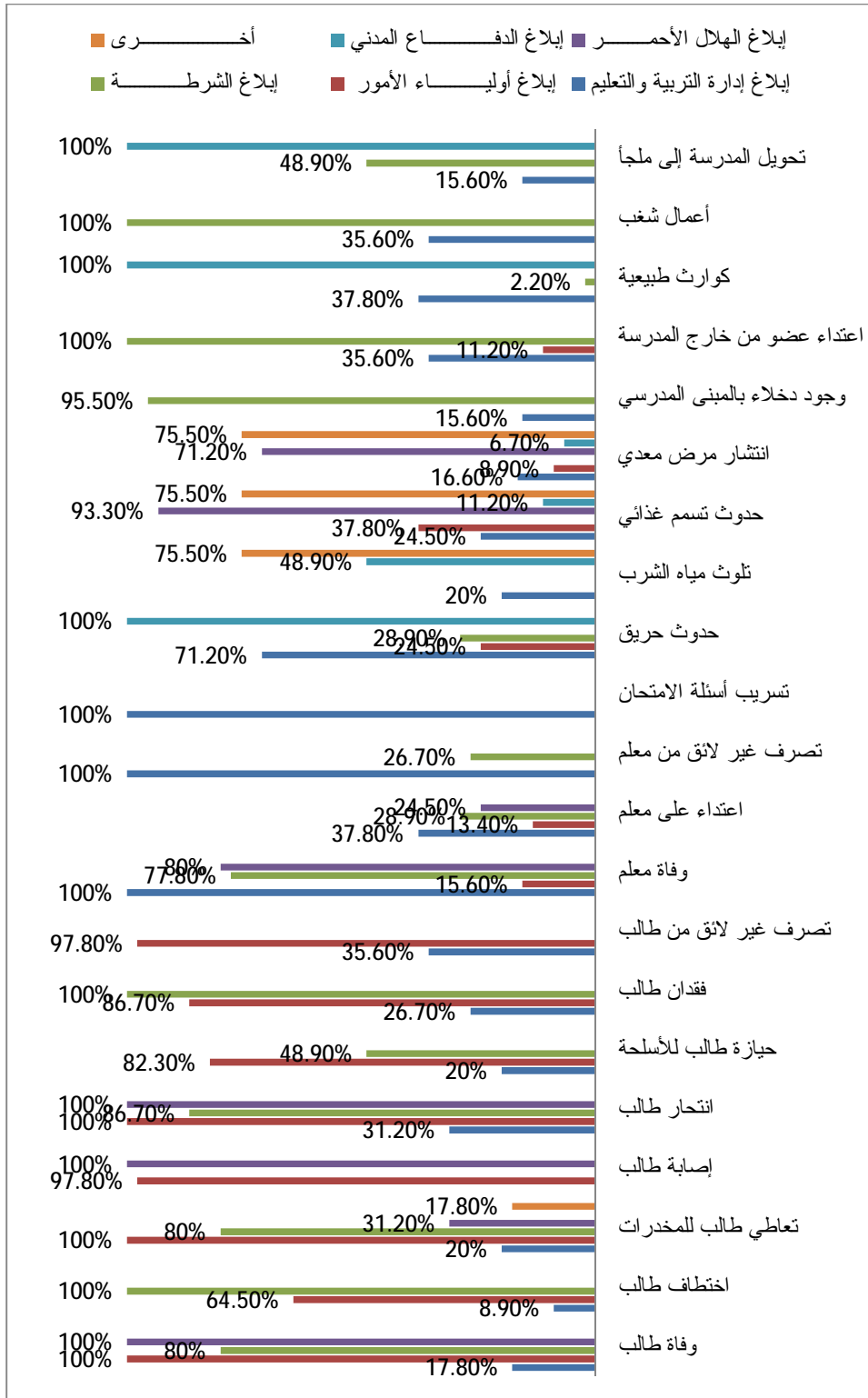
رسم بياني رقم (٢- أ)

يوضح توزيع نسب انتشار الأزمات المدرسية في المرحلة المتوسطة



رسم بياني رقم (٢ - ب)

يوضح كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة المتوسطة)



كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً - المرحلة المتوسطة

ج) تحليل بيانات المرحلة الثانوية:

١) التساؤل الأول/ ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام (المرحلة الثانوية) بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.

جدول رقم (١ - ج)

إجمالي النسب المئوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ثانوي) بمحافظة الطائف

الرتبة القديمة	الرتبة الجديدة	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الحدوث	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا	محاور الأزمات الأكثر انتشارا
٤	١	٠.٢٥٣٧١	١.٩٣٣٣	٩٣.٣	إصابة طالب	أولاً - محور الطالب
٨	٢	٠.٣٤٥٧٥	١.٨٦٦٧	٨٦.٧	تصرف غير لائق من طالب	
٦	٣	٠.٤٧٩٤٦	١.٦٦٦٧	٦٦.٦	حيازة طالب للأسلحة	
٣	٤	٠.٥٠٤٠١	١.٥٦٦٧	٥٦.٧	تعاطي طالب للمخدرات	
٧	٥	٠.٥٠٨٥٥	١.٥٠٠٠	٥٠.٠	فقدان طالب	
١	٦	٠.٤٦٦٠٩	١.٣٠٠٠	٣٠.٠	وفاة طالب	
٢	٧	٠.٤٦٦٠٩	١.٣٠٠٠	٣٠.٠	اختطاف طالب	
٥	٨	٠.٢٥٣٧١	١.٠٦٦٧	٦.٧	انتحار طالب	
		٣.٣٥٤٧٥	١٢.٢٠٠٠		مجموع المحور الأول : الطالب	
٣	١	٠.٤٣٠١٨	١.٧٦٦٧	٧٦.٧	تصرف غير لائق من معلم	ثانياً - محور المعلم
٢	٢	٠.٤٤٩٧٨	١.٧٣٣٣	٧٣.٣	اعتداء على معلم	
٤	٣	٠.٤٩٨٢٧	١.٦٠٠٠	٦٠.٠	تسريب أسئلة الامتحان	
١	٤	٠.٤٩٠١٣	١.٣٦٦٧	٣٦.٣	وفاة معلم	
		١.٤٠٧٧٠	٦.٤٦٦٧		مجموع المحور الثاني : المعلم	
١	١	٠.٤٧٩٤٦	١.٦٦٦٧	٦٦.٧	حدوث حريق	ثالثاً - محور الإدارة المدرسية
٤	٢	٠.٥٠٤٠١	١.٥٦٦٧	٥٦.٧	انتشار مرض معدي	
٥	٣	٠.٥٠٨٥٥	١.٥٠٠٠	٥٠.٠	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي	
٢	٤	٠.٤٩٠١٣	١.٣٦٦٧	٣٦.٧	حدوث تلوث لمياه الشرب	

الرتبة القديمة	الرتبة الجديدة	الانحراف المعياري	المتوسط	نسبة الحدوث	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً	محاور الأزمات الأكثر انتشاراً
٣	٥	٠.٤٦٦٠٩	١.٣٠٠٠	٣٠.٠	حدوث تسمم غذائي	
		١.٤٥٢٧٠	٧.٤٠٠٠	مجموع المحور الثالث : الإدارة		
١	١	٠.٥٠٨٥٥	١.٥٠٠٠	٥٠.٠	اعتداء عضو من خارج المدرسة	رابعاً - محور المجتمع العلمي
٣	٢	٠.٤٩٨٢٧	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	أعمال شغب	
٢	٣	٠.٤٩٠١٣	١.٣٦٦٧	٣٦.٧	كوارث طبيعية	
٤	٤	٠.٣٠٥١٣	١.١٠٠٠	١٠.٠	تحويل المدرسة إلى ملجأ	
		١.٢٤٥٢٢	٥.٣٦٦٧	مجموع المحور الرابع : المجتمع		

١) التساؤل الثاني/ ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم العام (المرحلة الثانوية) الحكومية بمحافظة الطائف؟.

جدول رقم (٢ - ج) كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الثانوية)

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً							الأزمات الأكثر انتشاراً
إبلاغ مكافحة المخدرات	إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
			١٠٠%	٧٦.٧%	٦٦.٧%	٦٠%	وفاة طالب
				٨٠%	٧٠%	٣٠%	اختطاف طالب
٧٦.٧%			٦.٧%	٦٣.٤%	٣٣%	٤٠%	تعاطي طالب للمخدرات
		٦.٧%	١٠٠%	١٦.٧%	٥٦.٧%	١٠%	إصابة طالب
			٦٣.٤%	٧٦.٧%	٦٦.٧%	٣٦.٧%	انتحار طالب
				٨٠%	٦٠%	١٠%	حيازة طالب للأسلحة
				٧٣.٤%	٦٦.٧%	١٦.٧%	فقدان طالب
				١٠%	٧٠%	٢٦.٧%	تصرف غير لائق من طالب
			٦٦.٧%	٦٣.٤%	١٠%	٨٠%	وفاة معلم

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا							الأزمات الأكثر انتشارا
إبلاغ مكافحة المخدرات	إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
			١٦.٧%	٧٣.٤%	١٣.٤%	٥٠%	اعتداء على معلم
				١٣.٤%	٦.٧%	١٠٠%	تصرف غير لائق من معلم
						١٠٠%	تسريب أسئلة الامتحان
		١٠٠%	٤٦.٧%			٢٣.٤%	حدوث حريق
	٦٠%	٣٠%				٤٠%	تلوث مياه الشرب
	٦٦.٧%		٢٦.٧%		٢٠%	١٦.٧%	حدوث تسمم غذائي
	٦٦.٧%					٤٠%	انتشار مرض معدي
				٨٠%	٦.٧%	٣٣.٤%	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي
			١٣.٤%	١٠٠%	١٠%	٦٦.٧%	اعتداء عضو من خارج المدرسة
		١٠٠%	١٠%	٢٣.٤%		٧٣.٣%	كوارث طبيعية
				١٠٠%	٦.٧%	٥٣.٤%	أعمال شغب
		٣.٤%		١٣.٤%		٤٣.٤%	تحويل المدرسة إلى ملجأ

تحليل نتائج المرحلة الثانوية:

§ محور الطالب :

أزمة إصابة طالب بلغت نسبة حدوثها ٩٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٩٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٥٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٦.٧% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠٠% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٦.٧%.

أزمة تصرف غير لائق من طالب بلغت نسبة حدوثها ٨٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٨٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٦.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٧٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠%.

أزمة حيازة طالب للأسلحة بلغت نسبة حدوثها ٦٦.٦% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠%.

أزمة تعاطي طالب للمخدرات بلغت نسبة حدوثها ٥٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٣٣% إبلاغ الشرطة بنسبة ٦٣.٤% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٦.٧% إبلاغ أخرى (مكافحة المخدرات) بنسبة ٧٦.٧%.

أزمة فقدان طالب بلغت نسبة حدوثها ٥٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٦.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٣.٤%.

أزمة وفاة طالب بلغت نسبة حدوثها ٣٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٦٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٦.٧% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠٠%.

أزمة اختطاف طالب بلغت نسبة حدوثها ٣٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٧٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠%.

أزمة انتحار طالب بلغت نسبة حدوثها ٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٠٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٦.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٦.٧% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٦٣.٤%.

□

§ محور المعلم:

أزمة تصرف غير لائق من معلم بلغت نسبة حدوثها ٧٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٧٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٣.٤%.

أزمة اعتداء على معلم بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٧٣. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٥٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٣.٤% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧٣.٤% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٦.٧%.

أزمة تسريب أسئلة الامتحان بلغت نسبة حدوثها ٦٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٠٠%.

أزمة وفاة معلم بلغت نسبة حدوثها ٣٦.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٨٠% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ٦٣.٤% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٦٦.٧%.

§ محور الإدارة المدرسية:

أزمة حدوث حريق بلغت نسبة حدوثها ٦٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٣.٤% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٤٦.٧% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠%.

أزمة انتشار مرض معدي بلغت نسبة حدوثها ٥٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٠% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٦٦.٧%.

أزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي بلغت نسبة حدوثها ٥٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٣٣.٤% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠%.

أزمة تلوث مياه الشرب بلغت نسبة حدوثها ٣٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٠% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٣٠% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٦٠%.

أزمة حدوث تسمم غذائي بلغت نسبة حدوثها ٣٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ١٦.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٢٠% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٢٦.٧% إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٦٦.٧%.

محور المجتمع المحلي: أزمة اعتداء عضو من خارج المدرسة بلغت نسبة حدوثها ٥٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٦٦.٧% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٠% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠%.

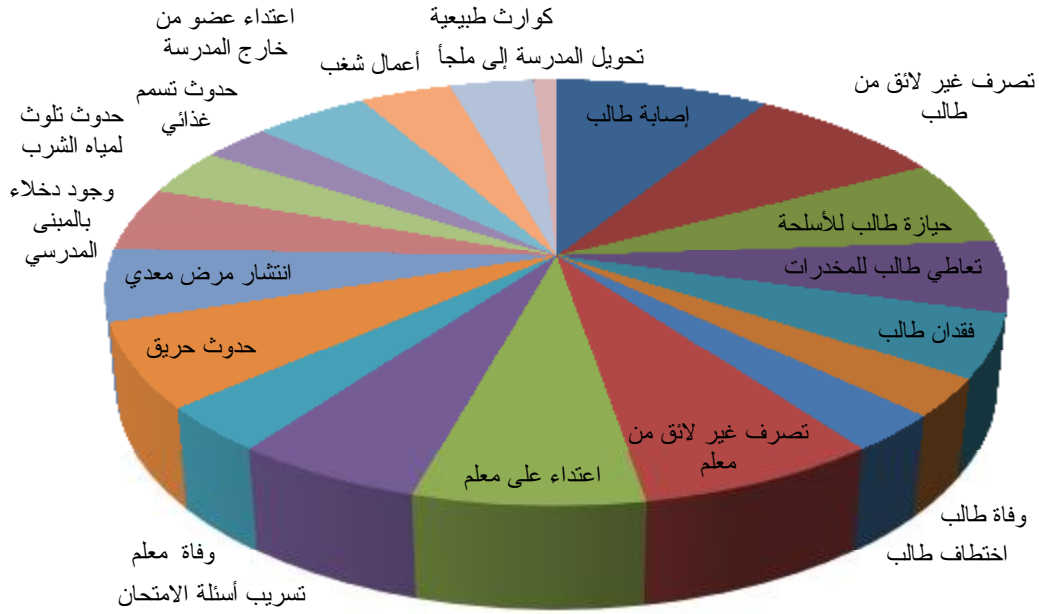
أزمة أعمال شغب بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٥٣.٤% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦.٧% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠%.

أزمة كوارث طبيعية بلغت نسبة حدوثها ٣٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٦. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٧٣.٣% إبلاغ الشرطة بنسبة ٢٣.٤% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٠% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠%.

أزمة تحويل المدرسة إلى ملجأ بلغت نسبة حدوثها ١٠% بمتوسط حسابي قدره ١.١٠. وتتم إدارتها عن طريق إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٤٣.٤% إبلاغ الشرطة بنسبة ١٣.٤% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٣.٤%.

رسم بياني رقم (١ - ج)

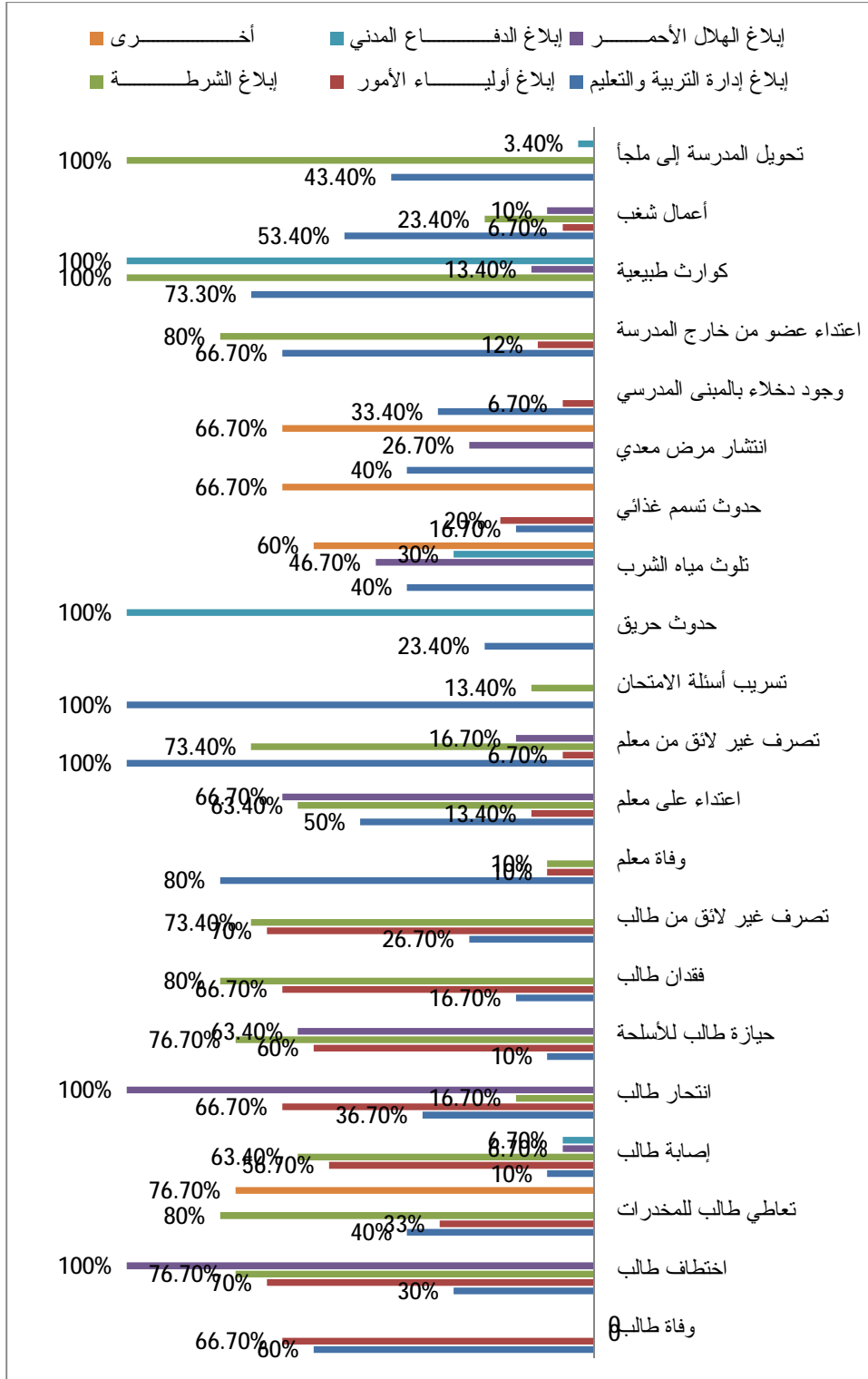
يوضح نسبة انتشار الأزمات في المرحلة الثانوية



نسبة انتشار الازمات في المرحلة الثانوية

رسم بياني رقم (٢ - ج)

يوضح كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (المرحلة الثانوية)



كيفية إدارة الأزمات الأكثر انتشارا - المرحلة الثانوية

د تحليل بيانات جميع المراحل التعليمية/

التساؤل الأول/ ما أنماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.

جدول رقم (١ - د)

يوضح إجمالي النسب المئوية والمتوسطات لاستجابة جميع أفراد العينة على مدى انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام (ابتدائي، متوسط، ثانوي) بمحافظة الطائف

الرتبة القديمة	الرتبة جديدة	انحراف معياري	متوسط	نسبة الحدوث	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشارا	محاور الأزمات الأكثر انتشارا
٤	١	٠.٣٤٧٤١	١.٨٦٠٦	٨٦.١	إصابة طالب	أولاً - محور الطالب
٨	٢	٠.٤٤٠٣٠	١.٧٣٩٤	٧٣.٩	تصرف غير لائق من طالب	
٦	٣	٠.٤٩٨٨٥	١.٤٤٨٥	٤٤.٨	حيازة طالب للأسلحة	
٧	٤	٠.٤٩٧٤٤	١.٤٣٦٤	٤٣.٦	فقدان طالب	
٣	٥	٠.٤٦٣٥٣	١.٣٠٩١	٣٠.٩	تعاطي طالب للمخدرات	
١	٦	٠.٤٥٢٧٢	١.٢٨٤٨	٢٨.٥	وفاة طالب	
٢	٧	٠.٣٤٠٩٧	١.١٣٣٣	١٣.٣	اختطاف طالب	
٥	٨	٠.٣٠٤٩٢	١.١٠٣٠	١٠.٣	انتحار طالب	
		١.٩٧٧٩٥	١١.٣١٥٢		مجموع المحور الأول: الطالب	
٢	١	٠.٤٧٨٩٠	١.٦٤٨٥	٦٤.٨	اعتداء على معلم	ثانياً - محور المعلم
٣	٢	٠.٤٨٤١٩	١.٦٣٠٣	٦٣.٠	تصرف غير لائق من معلم	
٤	٣	٠.٤٧٢٨٤	١.٣٣٣٣	٣٣.٣	تسريب أسئلة الامتحان	
١	٤	٠.٤٢٦١٤	١.٢٣٦٤	٢٣.٦	وفاة معلم	
		١.٣٢٧٩٦	٥.٨٤٨٥		مجموع محور الثاني المعلم	
١	١	٠.٤٦٨٣٦	١.٦٧٨٨	٦٧.٩	حدوث حريق	ثالثاً - محور الإدارة المدرسية
٤	٢	٠.٤٩٠١١	١.٦٠٦١	٦٠.٦	انتشار مرض معدي	
٣	٣	٠.٤٩٥٧٣	١.٤٢٤٢	٤٢.٤	حدوث تسمم غذائي	
٢	٤	٠.٤٩١٣٩	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	حدوث تلوث مياه الشرب	
٥	٥	٠.٤٩١٣٩	١.٤٠٠٠	٤٠.٠	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي	
		١.٤٤٢٤٧	٧.٥٠٩١		مجموع المحور الثالث: الإدارة المدرسية	
١	١	٠.٤٩٢٥٩	١.٥٩٣٩	٥٩.٤	اعتداء عضو من خارج المدرسة	رابعاً: محور المجتمع المحلي
٣	٢	٠.٤٤٣٥٦	١.٢٦٦٧	٢٦.٧	أعمال شغب	

محاور الأزمات الأكثر انتشاراً	أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً	نسبة الحدوث	متوسط	انحراف معياري	الرتبة الجديدة	الرتبة القديمة
	كوارث طبيعية	١٨.٢	١.١٨١٨	٠.٣٨٦٨٧	٣	٢
	تحويل المدرسة إلى ملجأ	٩.٧	١.٠٩٧٠	٠.٢٩٦٨٢	٤	٤
مجموع المحور الرابع: المجتمع المحلي			٥.١٣٩٤	١.١٤١٧٦		

التساؤل الثاني/ ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف؟

جدول رقم (٢ - د)

يوضح كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف (جميع المراحل الدراسية)

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً							الأزمات الأكثر انتشاراً
إبلاغ إدارة التربية والتعليم والنسبة	إبلاغ أولياء الأمور والنسبة	إبلاغ الشرطة والنسبة	إبلاغ الهلال الأحمر والنسبة	إبلاغ الدفاع المدني والنسبة	إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية والنسبة	إبلاغ مكافحة المخدرات	
٢٥.٤٠%	٦٣.١٠%	٥٢.٧٠%	٥٩.٣٠%				وفاة طالب
٢٧.٣٠%	٥٥.٧٠%	١٠.٠%					اختطاف طالب
٢٢.٥٠%	٨٤.٣٠%	٥٠.٩٠%	٢٧.٣٠%			٢١.٣٠%	تعاطي طالب للمخدرات
١٢.٢٠%	٧٠.٣٠%	٣.١٠%	٩٨.٢٠%	١.٢٠%			إصابة طالب
٢٤.٩٠%	٧٠.٩٠%	٩١.٥٠%	١٥.٢٠%				انتحار طالب
٢٠%	٦٢.٥٠%	٨.٠%					حياسة طالب للأسلحة
١٥.٢٠%	٨٩.١٠%	٩٦.٣٠%					فقدان طالب
٣٥.٢٠%	٧٧.٥٠%	١.٩٠%					تصرف غير لائق من طالب
٩٧.٥٠%	٦.١٠%	٥٠.٤٠%	٦٣.١٠%				وفاة معلم
٤٩.١٠%	٦.١٠%	٨٤.٢٠%	٩.٦٠%				اعتداء على معلم
٩٦.٩٠%	٢١.٨٠%	٩.٦٠%					تصرف غير لائق من معلم
١٠.٠%							تسريب أسئلة الامتحان
٤١.٩٠%	٦.٧٠%	٧.٨٠%	٣٢.٢٠%	١٠.٠%			حدوث حريق
٤٢.٥٠%			٢٦.٧٠%	١٨.٧٠%	٧٩.٤٠%		تلوث مياه الشرب
١٧.٥٠%	١٣.٩٠%		٧٤.٥٠%	٣.١٠%	٨٦.١٠%		حدوث تسمم

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً							الأزمات الأكثر انتشاراً
إبلاغ مكافحة المخدرات	إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
							غذائي
	%٨٠.٦٠	%١.٩٠	%٤٧.٣٠		%٢٤.٨٠	%٣٩.٣٠	انتشار مرض معدي
				%٩٢.٨٠	%١.٢٠	%٥٢.٨٠	وجود دخلاء بالمبنى المدرسي
			%٢.٤٠	%٩٨.٢٠	%٤.٨٠	%٤٣.٧٠	اعتداء عضو من خارج المدرسة
		%١٠٠	%١.٩٠	%٤٧.٩٠		%٣٨.٨٠	كوارث طبيعية
		%١.٩٠		%٩٧.٥٠	%١.٢٠	%٣٤.٥٠	أعمال شغب
		%٩٠.٩٠		%٤١.٩٠		%٥٢.٢٠	تحويل المدرسة إلى ملجأ

تحليل نتائج جميع المراحل التعليمية:

محور الطالب:

أزمة إصابة طالب بلغت نسبة حدوثها ٨١.٦% بمتوسط حسابي قدره ١.٨٦. ويتخذ كإجراءات إدارية له إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٥٩.٣% يلي ذلك إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٣.١% ثم إبلاغ الشرطة بنسبة ٥٢.٧% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٢٥.٤%.

أزمة تصرف غير لائق من طالب بلغت نسبة حدوثها ٧٣.٩% بمتوسط حسابي قدره ١.٧٣. وكإجراء إداري لمعالجته يتم إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٧٧.٥% يلي ذلك إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٣٥.٢% ثم إبلاغ الشرطة بنسبة ١.٩%.

أزمة حيازة طالب للأسلحة بلغت نسبة حدوثها ٤٤.٨% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٤. ويتخذ حيالها الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٠% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٢.٥% يلي ذلك إبلاغ إدارة التربية والتعليم بنسبة ٢٠%.

أزمة فقدان طالب بلغت نسبة حدوثها ٤٣.٦% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٣. وكإجراء إداري يتم لمواجهته يتم إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٦.٣% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٨٩.١% ومن ثم إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ١٥.٢%.

أزمة تعاطي طالب للمخدرات بلغت نسبة حدوثها ٣٠.٩% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٠.

وكإجراء إداري يتخذ حيالها يتم إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٨٤.٣% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٥٠.٩% يلي ذلك إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٢٧.٣% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٢٢.٥% وأخرى بنسبة ٢١.٣%.

أزمة وفاة طالب بلغت نسبة حدوثها ٢٨.٥% بمتوسط حسابي قدره ١.٢٨. ويتخذ حلها الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦٣.١% إبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٥٩.٣% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٥٢.٧% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٢٥.٤%.

أزمة اختطاف طالب بلغت نسبة حدوثها ١٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.١٣. ويتخذ حيالها الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ الشرطة بنسبة ١٠٠% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٥٥.٧% إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٢٧.٣%

أزمة انتحار طالب بلغت نسبة حدوثها ١٠.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.١٠. وكإجراءات إدارية لمواجهتها يتم إبلاغ الشرطة بنسبة ٩١.٥% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٧٠.٩% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٢٤.٩% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ١٥.٢%.

محور المعلم:

أزمة اعتداء على معلم بلغت نسبة حدوثها ٦٤.٨% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٤. وكإجراء إداري لمواجهته يتم إبلاغ الشرطة بنسبة ٨٤.٢% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٤٩.١% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٩.٦% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦.١%.

أزمة تصرف غير لائق من معلم بلغت نسبة حدوثها ٦٣.٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٣. ويتخذ أمامها الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٩٦.٩% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٢١.٨% وإبلاغ الشرطة بنسبة ٩.٦%.

أزمة تسريب أسئلة الامتحان بلغت نسبة حدوثها ٣٣.٣% بمتوسط حسابي قدره ١.٣٣. ويتم فيها إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ١٠.٠%.

أزمة وفاة معلم بلغت نسبة حدوثها ٢٣.٦% بمتوسط حسابي قدره ١.٢٣. وكإجراءات إدارية لمواجهتها يتم إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٩٧.٥% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٦٣.١% إبلاغ الشرطة ٥٠.٤% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٦.١%.

محور الإدارة المدرسية:

أزمة حدوث حريق بلغت نسبة حدوثها ٦٧.٩% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٧. ويتخذ لمواجهة الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠٠% ومن ثم إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٤١.٩% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٣٢.٢% إبلاغ الشرطة بنسبة ٧.٨% إبلاغ أولياء الأمور ٦.٧%.

أزمة انتشار مرض معدي بلغت نسبة حدوثها ٦٠.٦% بمتوسط حسابي قدره ١.٦٠. وتتخذ الإجراءات الإدارية التالية لمواجهةها: إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٨٠.٦% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٤٧.٣% إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٣٩.٣% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٢٤.٨%.

أزمة حدوث تسمم غذائي بلغت نسبة حدوثها ٤٢.٤% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٢. وكإجراء إداري لمواجهةها يتم إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٨٦.١% وإبلاغ الهلال الأحمر ٧٤.٥% إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ١٧.٥% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١٣.٩%.

أزمة تلوث مياه الشرب بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠. وكإجراء إداري لمواجهةها يتم إبلاغ أخرى (الوحدة الصحية المدرسية) بنسبة ٧٩.٤٠% وإبلاغ الهلال الأحمر ٢٦.٧٠% إبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٤٢.٥% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٨.٧٠%.

أزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي بلغت نسبة حدوثها ٤٠% بمتوسط حسابي قدره ١.٤٠. وكإجراءات إدارية تتخذ أمامها يتم إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٢.٨% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم ٥٢.٨% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١.٢%.

محور المجتمع المحلي:

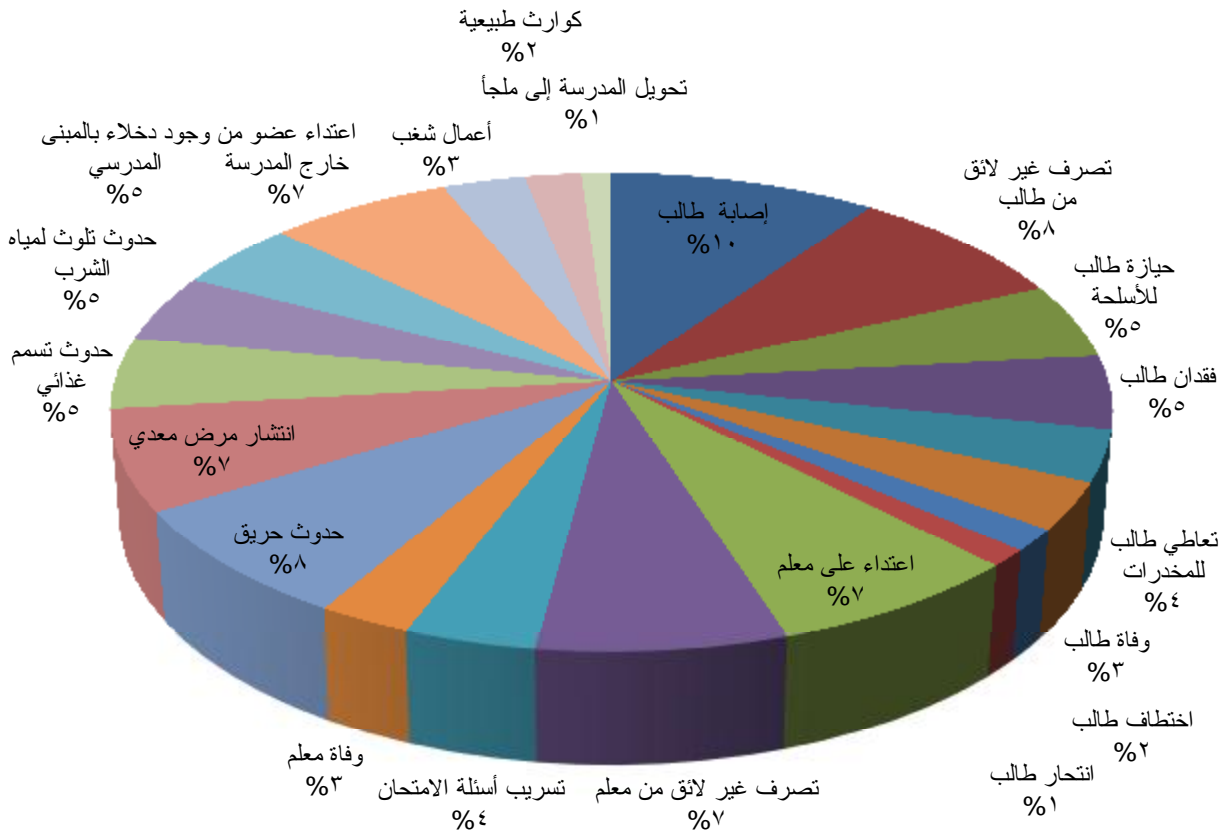
أزمة اعتداء عضو من خارج المدرسة بلغت نسبة حدوثها ٥٩.٤% بمتوسط حسابي قدره ١.٥٩. ويتم إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٨.٢% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٤٣.٧% وإبلاغ أولياء الأمور بنسبة ٤.٨% وإبلاغ الهلال الأحمر بنسبة ٢.٤% كإجراءات إدارية لحل الأزمة.

أزمة أعمال شغب بلغت نسبة حدوثها ٢٦.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٢٦. ويتخذ أمامها الإجراءات الإدارية التالية: إبلاغ الشرطة بنسبة ٩٧.٥% إبلاغ الإدارة العامة للتربية

والتعليم بنسبة ٣٤.٥% إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١.٩% إبلاغ أولياء الأمور بنسبة ١.٢%.
 أزمة كوارث طبيعية بلغت نسبة حدوثها ١٨.٢% بمتوسط حسابي قدره ١.١٨.
 وكإجراءات إدارية لمواجهة إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ١٠.٠% إبلاغ الشرطة بنسبة
 ٤٧.٩% وإبلاغ الإدارة العامة للتربية والتعليم بنسبة ٣٨.٨% إبلاغ الهلال الأحمر
 بنسبة ١.٩%.

أزمة تحويل المدرسة الى ملجأ بلغت نسبة حدوثها ٩.٧% بمتوسط حسابي قدره ١.٠٩.
 وكإجراءات إدارية تتم لمواجهة إبلاغ الدفاع المدني بنسبة ٩٠.٩% إبلاغ الإدارة العامة
 للتربية والتعليم بنسبة ٥٢.٢% إبلاغ الشرطة بنسبة ٤١.٩%.
 رسم بياني رقم (١ - د)

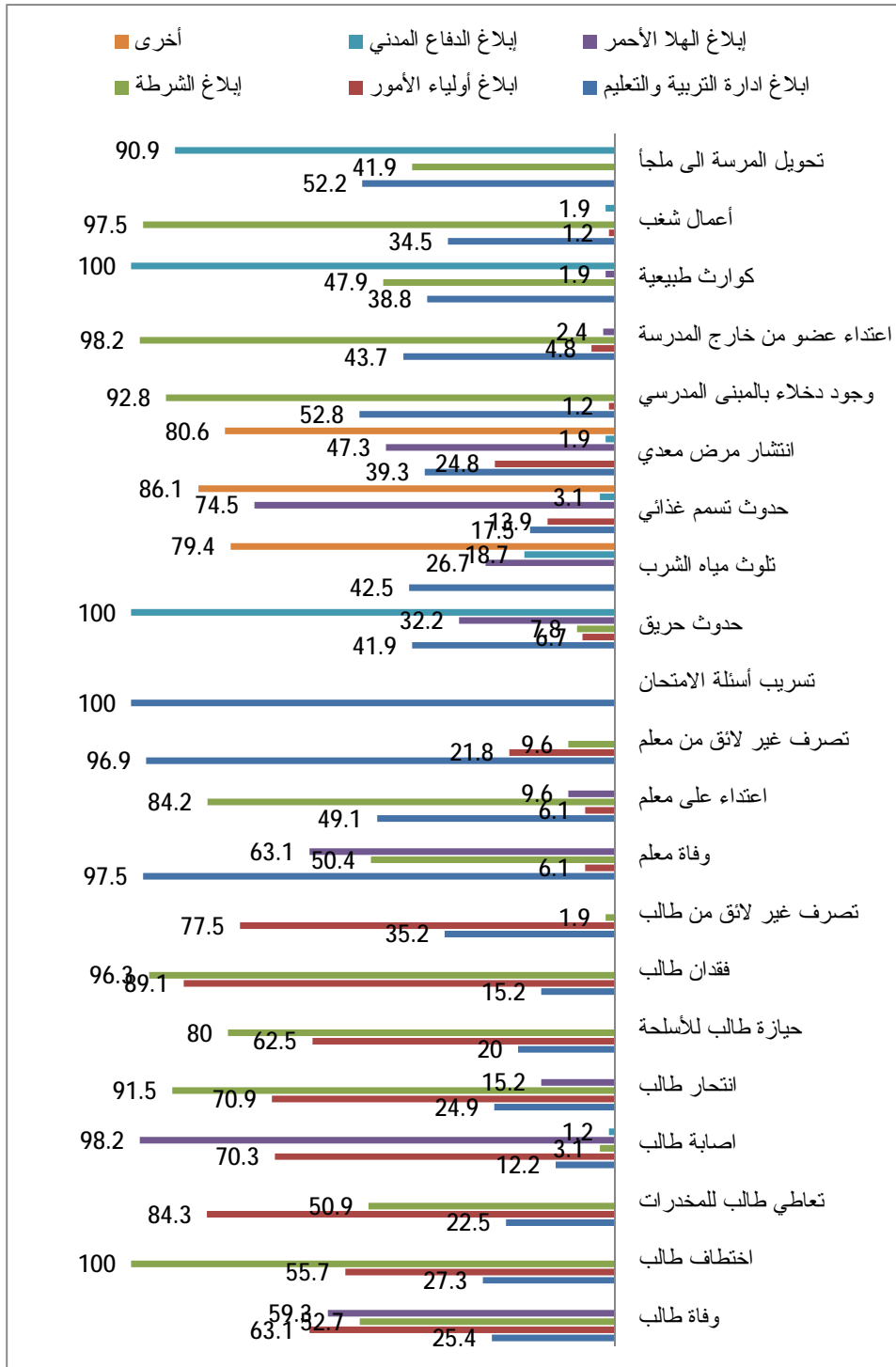
يوضح نسبة انتشار الأزمات في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف



نسبة انتشار الازمات في مراحل التعليم العام

رسم بياني رقم (٢ - د)

يوضح كيفية إدارة الأزمة من قبل مديري مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف



كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً - جميع المراحل

التساؤل الثالث هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تجاه محاور الدراسة ترجع

إلى (المرحلة الدراسية، للمؤهل الدراسي)؟

(أ) وجود فروق ترجع إلى المرحلة الدراسية:

جدول رقم (١ - أ)

المتوسط والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	نوع المدرسة	
١.٦١٣٨١	١٠.٨١١١	٩٠	ابتدائي	محور الطالب
٢.١٠٤١١	١١.٧٣٣٣	٤٥	متوسط	
٢.٣٥٤٧٥	١٢.٢٠٠٠	٣٠	ثانوي	
١.٩٧٧٩٥	١١.٣١٥٢	١٦٥	الإجمالي	
١.١١٢٢٤	٥.٤٣٣٣	٩٠	ابتدائي	محور المعلم
١.٤٠٤٥٤	٦.٢٦٦٧	٤٥	متوسط	
١.٤٠٧٧٠	٦.٤٦٦٧	٣٠	ثانوي	
١.٣٢٧٩٦	٥.٨٤٨٥	١٦٥	الإجمالي	
١.٤٣٩٤١	٧.٥٣٣٣	٩٠	ابتدائي	محور الإدارة المدرسية
١.٤٧٠٩٣	٧.٥٣٣٣	٤٥	متوسط	
١.٤٥٢٧٠	٧.٤٠٠٠	٣٠	ثانوي	
١.٤٤٢٤٧	٧.٥٠٩١	١٦٥	الإجمالي	
٦٧١٢٤.	٤.٧٦٦٧	٩٠	ابتدائي	محور المجتمع المحلي
١.٤٩٨٤٨	٥.٧٣٣٣	٤٥	متوسط	
١.٢٤٥٢٢	٥.٣٦٦٧	٣٠	ثانوي	
١.١٤١٧٦	٥.١٣٩٤	١٦٥	الإجمالي	

من الجدول رقم (١-أ) نلاحظ أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (١٢.٢٠٠) إلى (٤.٧٦) وسجل محور الطالب ارتفاعاً في متوسطات المرحلة الثانوية وكذلك في محور المعلم وتقاربت متوسطات محور الإدارة المدرسية وقد يعزى ذلك إلى كمية وأعداد العناصر البشرية الموجودة بالمرحلة الثانوية وبالنسبة لمحور المجتمع المحلي فقد سجلت المرحلة المتوسطة ارتفاعاً بالمتوسطات الحسابية على المرحلتين الأخريتين ولا يوجد سبب واضح لذلك بالرغم من تقارب الأقوال حول ما يمر به أفراد هذه المرحلة من المراهقة إلى ميلهم إلى إثارة المشاكل.

جدول رقم (٢ - أ)

الفرق بين المتوسطات في استجابة افراد العينة نحو محاور الدراسة

الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحاور
٠.٠٠١ دالة	٧.٤٧٧	٢٧.١١٢	٢	٥٤.٢٢٣	بين المجموعات	محور الطالب
		٣.٦٢٦	١٦٢	٥٨٧.٣٨٩	خارج المجموعات	
			١٦٤	٦٤١.٦١٢	المجموع	
٠.٠٠٠ دالة	١١.٠٩٦	١٧.٤٢٣	٢	٣٤.٨٤٥	بين المجموعات	محور المعلم
		١.٥٧٠	١٦٢	٢٥٤.٣٦٧	خارج المجموعات	
			١٦٤	٢٨٩.٢١٢	المجموع	
٠.٩٠٢ غير دالة	١٠.٤	٢١٨.	٢	٤٣٦.	بين المجموعات	محور الإدارة المدرسية
		٢.١٠٤	١٦٢	٣٤٠.٨٠٠	خارج المجموعات	
			١٦٤	٣٤١.٢٣٦	المجموع	
٠.٠٠٠ دالة	١٣.١٨٤	١٤.٩٦٤	٢	٢٩.٩٢٧	بين المجموعات	محور المجتمع المحلي
		١.١٣٥	١٦٢	١٨٣.٨٦٧	خارج المجموعات	
			١٦٤	٢١٣.٧٩٤	المجموع	

نلاحظ من الجدول أنه يوجد فروق في جميع المحاور ما عدا المحور الخاص بالإدارة حيث كانت

استجابة أفراد العينة متجانسة.

وكان المحور الأول الطالب سجلت قيمة ف ٧.٤٧٧ وهي دالة عند ٠.٠٠١

والمحور الثاني المعلم سجلت قيمة ف ١١.٠٩٦ وهي دالة عند ٠.٠٠٠

المحور الرابع المجتمع سجلت قيمة ف ١٣.١٨٤ وهي دالة عند ٠.٠٠٠ وجميعها دالة عند

مستوى ٠.٠٥

جدول (٣- أ)

اختبار شيفيه لمعرفة اتجاه الفروق بين مجموعات الدراسة لاختبار وجود تأثير يعزى إلى المرحلة الدراسية

Sig.	Std. Error	Mean Difference (I-J)	المرحلة (J) الدراسية	المرحلة (I) الدراسية	المحاور
٠.٢٦.	٣٤٧٦٥.	(*)٩٢٢٢٢٢.-	متوسط	ابتدائي	محور الطالب
٠.٠٢.	٤٠١٤٣.	(*)١.٣٨٨٨٩.-	ثانوي		
٠.٢٦.	٣٤٧٦٥.	(*)٩٢٢٢٢٢.	ابتدائي	متوسط	
٦٥٧.	٤٤٨٨٢.	٤٦٦٦٧.-	ثانوي		
٠.٠٢.	٤٠١٤٣.	(*)١.٣٨٨٨٩	ابتدائي	ثانوي	
٦٥٧.	٤٤٨٨٢.	٤٦٦٦٧.	متوسط		
٠.٠١.	٢٢٨٧٨.	(*)٨٣٣٣٣.-	متوسط	ابتدائي	محور المعلم
٠.٠٠.	٢٦٤١٧.	(*)١.٠٣٣٣٣.-	ثانوي		
٠.٠١.	٢٢٨٧٨.	(*)٨٣٣٣٣.	ابتدائي	متوسط	
٨٧٤.	٢٩٥٣٥.	٢٠٠٠٠.-	ثانوي		
٠.٠٠.	٢٦٤١٧.	(*)١.٠٣٣٣٣	ابتدائي	ثانوي	
٨٧٤.	٢٩٥٣٥.	٢٠٠٠٠.	متوسط		
١.٠٠٠	٢٦٤٨١.	٠٠٠٠٠.	متوسط	ابتدائي	محور الإدارة المدرسية
٩٦٢.	٣٠٥٧٧.	١٣٣٣٣.	ثانوي		
١.٠٠٠	٢٦٤٨١.	٠٠٠٠٠.	ابتدائي	متوسط	
٩٧٢.	٣٤١٨٧.	١٣٣٣٣.	ثانوي		
٩٦٢.	٣٠٥٧٧.	١٣٣٣٣.-	ابتدائي	ثانوي	
٩٧٢.	٣٤١٨٧.	١٣٣٣٣.-	متوسط		
٠.٠٠.	١٩٤٥١.	(*)٩٦٦٦٧.-	متوسط	ابتدائي	محور المجتمع المحلي

Sig.	Std. Error	Mean Difference (I-J)	المرحلة (J) الدراسية	المرحلة (I) الدراسية	المحاور
.025.	22460.	(*)60000.-	ثانوي		
.000.	19451.	(*)96667.	ابتدائي	متوسط	
378.	25111.	36667.	ثانوي		
.025.	22460.	(*)60000.	ابتدائي	ثانوي	
378.	25111.	36667.-	متوسط		

* The mean difference is significant at the .05 level.

من الجدول رقم (3-أ) نلاحظ عند مقارنة نتائج المرحلة الابتدائية بالمرحلتين المتوسطة والثانوية في محور الأزمات التي تخص الطالب فإن الفروق تظهر لصالح المرحلة الثانوية بمتوسط قدره 1.38889 ولصالح المرحلة المتوسطة بمتوسط قدره 0.92222 وذلك يدل على أن مستوى الأزمة وشدتها يتأثر بالمرحلة العمرية وبكمية العنصر البشري المشارك والمتأثر بالأزمة فأعداد الطلبة في المرحلة الثانوية كبيرة وخصائص مراحلهم العمرية تؤثر في الأزمة.

وبالنسبة لمحور المعلم فقد سجلت المرحلة الثانوية أيضاً فروقاً لصالحها بمتوسط قدره 0.33333 عن المرحلتين المتوسطة والثانوية. وقد تتفق الأسباب هنا إلى ما سجل في محور الطالب.

بالنسبة لمحور المجتمع المحلي فقد تصدرت المرحلة المتوسطة الفروق بين المجموعات لصالحها بمتوسط قدره 0.96667 تليها المرحلة الثانوية بمتوسط قدره 0.60000 ولا يوجد فروق لصالح المرحلة الابتدائية.

لا يوجد فروق لصالح المجموعات الثلاث أو المراحل الثلاث بالنسبة لمحور الإدارة المدرسية وهذا يرجع إلى أن طرق اختيار المدراء متشابهة وكذلك الأزمات التي تمر بهم فهي متقاربة وطريقة إدارتهم لها.

(ب) وجود فروق ترجع إلى المؤهل الدراسي:

جدول رقم (١ - ب)

المتوسط والانحراف المعياري لمخاور الدراسة

ع	المتوسط الحسابي	ن		
٢.٠٠٥٣٩	١١.٣٠٨٢	١٤٦	بكالوريوس	محور الطالب
١.٨٣٩٧٣	١١.٠٠٠٠	١٤	ماجستير	
١.٣٤١٦٤	١٢.٤٠٠٠	٥	دكتوراه	
١.٩٧٧٩٥	١١.٣١٥٢	١٦٥	الإجمالي	
١.٣٥٦٠٣	٥.٨٠٨٢	١٤٦	بكالوريوس	محور المعلم
١.٠٩٩٤٥	٥.٨٥٧١	١٤	ماجستير	
٠.٠٠٠٠٠	٧.٠٠٠٠	٥	دكتوراه	
١.٣٢٧٩٦	٥.٨٤٨٥	١٦٥	الإجمالي	
١.٤٢٤٧٣	٧.٥٣٤٢	١٤٦	بكالوريوس	محور الإدارة المدرسية
١.٨٦٩٣٦	٧.٤٢٨٦	١٤	ماجستير	
٠.٠٠٠٠٠	٧.٠٠٠٠	٥	دكتوراه	
١.٤٤٢٤٧	٧.٥٠٩١	١٦٥	الإجمالي	
١.١٨٢٤٠	٥.١٧١٢	١٤٦	بكالوريوس	محور المجتمع المحلي
٨٦٤٤٤	٤.٨٥٧١	١٤	ماجستير	
٠.٠٠٠٠٠	٥.٠٠٠٠	٥	دكتوراه	
١.١٤١٧٦	٥.١٣٩٤	١٦٥	الإجمالي	

جدول رقم (١٣)

اختبار انوفا للفروق بين أفراد العينة تجاه نظرهم للمحاور ترجع للمؤهل الدراسي

ANOVA

الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحاور
٠.٣٩٧ غير دالة	٠.٩٣٠	٣.٦٤١	٢	٧.٢٨٢	بين المجموعات	محور الطالب
		٣.٩١٦	١٦٢	٦٣٤.٣٣	خارج المجموعات	
			١٦٤	٦٤١.٦١	المجموع	
٠.١٤٣ غير دالة	١.٩٧٠	٣.٤٣٤	٢	٦.٨٦٨	بين المجموعات	محور المعلم
		١.٧٤٣	١٦٢	٢٨٢.٣٤	خارج المجموعات	
			١٦٤	٢٨٩.٢١	المجموع	
٠.٧٠٣ غير دالة	٠.٣٥٣	٧٤٠.	٢	١.٤٧٩	بين المجموعات	محور الإدارة المدرسية
		٢.٠٩٧	١٦٢	٣٣٩.٧٥	خارج المجموعات	
			١٦٤	٣٤١.٢٣	المجموع	
٠.٥٩٦ غير دالة	٠.٥١٩	٦٨٠.	٢	١.٣٦٠	بين المجموعات	محور المجتمع المحلي
		١.٣١١	١٦٢	٢١٢.٤٣	خارج المجموعات	
			١٦٤	٢١٣.٧٩	المجموع	

جميع قيم ف غير دالة في جميع المحاور وهذا يقودنا إلى تجاهل تأثير متغير المؤهل على الأزمات ونسب انتشارها وكيفية إدارتها. أو ربما لأن عدد الأفراد المؤهلين تأهيلاً عالياً عددهم قليل فلم يؤثر على نتائج استجابات العينة.

التساؤل الرابع/ هل يوجد تأثير لنماذج المحاكاة بالحاسب الآلي على مواجهة الأزمات المدرسية؟

نتائج البرنامج التدريبي: وسيعرض نتائج اختبار لمعرفة دلالة الفروق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعد تطبيقه وذلك للتأكد من تأثير نماذج المحاكاة في مواجهة الأزمات. حيث طبق الاستبيان على المجموعتان والمكونة من ١٦٠ مدير مقسمين إلى مجموعتين متساويتين واتضح ما يلي:

اختبار الفروق بين المجموعتين قبل البرنامج

المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	ع	ت	مستوى الدلالة
تجريبية	٨٠	٣٣.٧٧٥٠	٢.٥٠٠٥١	-٠.٧٧٧	٠.٤٣٩
ضابطة	٨٠	٣٤.٣٠٠٠	٥.٥٠٥٨١		

من نتائج الجدول السابق وبعد الكشف عن قيمة (ت) للمجموعتين اتضح أنه لا يوجد فروق بين المجموعتين قبل إجراء البرنامج التدريبي مما يدل على تكافؤهما في كيفية مواجهة الأزمات المدرسية. ويرجع ذلك إلى عدم التدريب على كيفية مواجهة الأزمات المدرسية وعدم الوعي بالأساليب الحديثة في مواجهتها.

ولمعرفة تأثير البرنامج وهل أحدث تغييراً، قام الباحث بإعادة تطبيق الاستبيان بعد تطبيق البرنامج التدريبي على عينة الدراسة واتضح ما يلي:

اختبار الفروق بين المجموعتين بعد البرنامج

المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	ع	ت	مستوى الدلالة
تجريبية	٨٠	٣٣.٧٧٥٠	٢.٥٠٠٥١	١٩.٩٦٠	٠.٠٠٠
ضابطة	٨٠	٢٦.٣٧٥٠	٢.١٧٨٠٠		

من نتائج الجدول السابق وبعد الكشف عن قيمة (ت) أتضح أنه يوجد فروق دالة إحصائية لصالح المجموعة الضابطة، وهذا يحقق صحة التساؤل الرابع وهو وجود تأثير لنماذج المحاكاة بالحاسب الآلي على مواجهة الأزمات المدرسية.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة ✓

ملخص النتائج والتوصيات ✓



مناقشة نتائج الدراسة

يتناول الباحث في هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الفصل السابق وسيقوم الباحث بعرض مناقشة النتائج كما جاءت بالترتيب في الفصل الرابع .

(أ) مناقشة نتائج التساؤل الأول والثاني/

— ما أحماط الأزمات المدرسية في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية؟.

— ما هي الإجراءات المتبعة في إدارة الأزمات المدرسية بمدارس التعليم العام الحكومية بمحافظة الطائف؟.

أولاً: محور الطالب:

• تصدرت أزمة إصابة طالب الأزمات الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام والأكثر انتشاراً ضمن محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في المرحلة الثانوية والابتدائية تليهما المرحلة المتوسطة.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

- المرحلة الابتدائية: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.
- المرحلة المتوسطة: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور.
- المرحلة الثانوية: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ أولياء الأمور.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) حيث احتلت أزمة إصابة طالب المرحلة الثامنة من حيث الانتشار وأديرت بالمقام الأول عن طريق الاتصال بالمؤسسة الصحية. كذلك دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) فقد كانت العبارات التي تتناسب مع إصابة طالب عبارات متوسطة الشدة في مستوى الأزمات التي تمر بها المدرسة، وقد بينت نتائج الحلو أن أسلوب التعامل مع هذه الأزمة يتم عن طريق المدير نفسه في المرحلة الأولى وإبلاغ قسم الطوارئ بالمستشفيات في المرحلة السادسة.

• أزمة تصرف غير لائق من طالب جاءت في المرتبة الثانية من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وكذلك ضمن محور الطالب، ارتفعت هذه النسبة في المرحلة الثانوية ثم المرحلة الابتدائية تليهما المرحلة المتوسطة.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والمتوسطة: إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.
المرحلة الثانوية: إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة..

وقد تقاربت بعض عبارات (الحلو، ٢٠١٠م) مع هذه العبارة وبلغت مستوى الأزمة لديه المتوسطة ماعدا عبارتي استخدام الهاتف المحمول واستعمل الراديو وسماعات الأذن فقد بلغ مستوى حدوثها ٦٠%.

• أزمة حيازة طالب للأسلحة حلت في المرتبة الثامنة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة الثالثة ضمن محور الطالب. ارتفعت نسبة انتشارها في المرحلة الثانوية تليها المرحلة المتوسطة ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والثانوية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) حيث مثلت لديه نسبة ١٩.٢% بمستوى بسيط للأزمة، وتم التعامل معها من قبل المدير أولاً ثم من قبل إبلاغ مدير التربية والتعليم يلي ذلك إبلاغ الشرطة.

• أزمة فقدان طالب حلت في المرتبة التاسعة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الرابعة داخل محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الثانوية، تليها المرحلة الابتدائية، ثم المرحلة المتوسطة.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

وقد تقاربت نتائج هذه الدراسة مع دراستي (الزاملي، ٢٠٠٧م) و (الخلو، ٢٠١٠م) حيث بلغت نسبة حدوثها ٣٠% وبمتوسط حسابي قدره ٢.٧٦ ذات مستوى متوسط من حيث الوقوع.

• أزمة تعاطي طالب للمخدرات حلت في المرتبة الرابعة عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة الخامسة ضمن محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة الثانوية، ثم المرحلة المتوسطة، ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والمتوسطة: إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ مكافحة المخدرات.

المرحلة الثانوية: إبلاغ مكافحة المخدرات، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الهلال الأحمر.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) من حيث نسبة الوقوع، حيث احتلت المرتبة الثالثة من حيث نسبة الوقوع وتدار بالتتالي عن طريق إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ عائلة الطالب، إبلاغ المؤسسة الصحية. وكانت نسبة حدوثها لدى (الخلو، ٢٠١٠م) بسيطة بمقدار ١٩% .

● أزمة وفاة طالب حلت في المرتبة الخامسة عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة السادسة داخل محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة المتوسطة تليها المرحلة الثانوية ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراستي (الزاملبي، ٢٠٠٧م) و (الخلو، ٢٠١٠م) حيث كانت نسبة وقوعها مرتفعة لدى الدراستين السابقتين حيث بلغت ما يقارب ٤٨% وبمتوسط حسابي قدره ٢.٤٨ لدى الزاملبي و ٤.١٤ لدى الخلو. وقد يرجع هذا إلى بيئة تطبيق الدراسة واختلاف مفهوم العبارة .

● أزمة اختطاف طالب حلت في المرتبة التاسعة عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة السابعة ضمن محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة الثانوية، ثم المرحلة المتوسطة، تليها المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب الإجراء الأكثر إتباعاً:

إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) حيث احتلت المرتبة الأولى في الأزمات الأكثر انتشاراً في مدارس سلطنة عمان سجلت أعلى متوسط حسابي وقدره ٢.٨٨ واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الزاملي من حيث الإجراءات الإدارية المتبعة عند حدوثها.

• أزمة انتحار طالب حلت في المرتبة العشرون من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة الأخيرة ضمن محور الطالب. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة المتوسطة تليها المرحلة الثانوية ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

بمقارنة الدراسة الحالية مع دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) ودراسة الزاملي، (٢٠٠٧م) فإنها تبدو متقاربة حيث اعتبرت أزمة متوسطة لدى ماسبق من الدراسات وفي الدراسة الحالية تعتبر ضعيفة ونادرة الحدوث بلغ متوسطها لدى الزاملي ٢.٧٧ ولدى الحلو ٣.٥ وكذلك اتفقت الدراسات حول الإجراءات الإدارية المتبعة عند حدوث الأزمة.

محور المعلم:

• أزمة اعتداء على معلم حلت في المرتبة الرابعة من حيث نسبة الوقوع داخل مدارس التعليم العام وفي المرتبة الأولى ضمن محور المعلم. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة المتوسطة والثانوية، وانخفضت في المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة والثانوية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة كل من (الزاملي، ٢٠٠٧م) والحلو، ٢٠١٠م) حيث اعتبرت في الدراسات السابقة أزمة متوسطة الحدوث مع اختلاف تحديد من هو المعتدي الطالب أم ولي أمره بلغت نسبة حدوثها لدى الحلو ٣٥% وبمتوسط حسابي قدره ٢,٦٢ لدى الزاملي.

• أزمة تصرف غير لائق من معلم احتلت المرتبة الخامسة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام وفي المرتبة الثانية ضمن محور المعلم. ارتفعت نسبة حدوثها في مدارس المرحلة الثانوية تليها المرحلة المتوسطة ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة.

المرحلة الثانوية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور.

تقاربت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) حيث سجلت متوسط حسابي قدره ٢.٥٨ بانحراف معياري مقداره ٠.٥٠ وانخفضت هذه النسبة لدى (الحلو، ٢٠١٠م) وسجلت نسبة حدوث ٢٤.٨%.

• أزمة تسريب أسئلة الامتحان احتلت المرتبة الثالثة عشر من حيث نسبة الحدوث في مدارس التعليم العام. وفي المرتبة الثالثة ضمن محور المعلم. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الثانوية تليها المرحلة المتوسطة ثم المرحلة الابتدائية.

واتفق جميع مديري المدارس على إبلاغ إدارة التربية والتعليم كإجراء إداري لحل هذه الأزمة.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧) حيث اعتبرت لديه أزمة كبيرة وهامة وجاءت بمتوسط حسابي قدره ٢.٨٢. وكان الاتفاق بين الدراستين في الإجراءات الإدارية المتبع.

• أزمة وفاة معلم حلت في المرتبة السابعة عشر من حيث نسبة الحدوث في مدارس التعليم العام. وفي المرتبة الرابعة ضمن محور المعلم. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الثانوية تليها المرحلة المتوسطة ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الشرطة.

المرحلة المتوسطة والثانوية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧) حيث اعتبرت أزمة ذات تأثير متوسط مرتفع من حيث نسبة وقوعها وبمتوسط حسابي قدره ٢.٦٩. اتفقت الإجراءات الإدارية إلى حد ما حول أهمية إبلاغ إدارة التربية والتعليم في المقام الأول.

محور الإدارة المدرسية:

• تصدرت أزمة حدوث حريق هذا المحور وحلت في المرتبة الثالثة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في المرحلة المتوسطة تليها المرحلة الثانوية ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والثانوية: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.
المرحلة المتوسطة: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة، إبلاغ أولياء الأمور.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) حيث احتلت الرتبة الأولى من حيث الأزمات التي تتعلق بمحور الإدارة كذلك حصل الاتفاق حول الإجراءات الإدارية المطلوبة.

• أزمة انتشار مرض معدي حلت في المرتبة السادسة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الثانية ضمن محور الإدارة المدرسية. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الابتدائية تليها المرحلة المتوسطة ثم المرحلة الثانوية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ الدفاع المدني.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) حيث اعتبرت أزمة متوسطة الحدوث واعتبرت لدى (الزاملي، ٢٠٠٧م) أزمة بسيطة الحدوث. اتفقت الدراسات حول اختلاف كيفية إدارة هذه الأزمة من قبل مديري المدارس.

● أزمة حدوث تسمم غذائي حلت في المرتبة العاشرة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الثالثة ضمن محور الإدارة المدرسية. ارتفعت هذه النسبة في مدارس المرحلة الابتدائية، تليها المرحلة المتوسطة، ثم المرحلة الثانوية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الدفاع المدني.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ الهلال الأحمر، إبلاغ أولياء الأمور، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

وجاءت هذه النتيجة مغايرة لما ذكره (الزاملي، ٢٠٠٧م) حيث اعتبرت لديه أزمة بسيطة أو نادرة الحدوث لأنه ذكر المسبب للتسمم وهو المقصف المدرسي، وتتفق الدراسة الحالية مع ما ذكرته (عبدالعزیز، ٢٠٠٤م) حول الإجراءات الإدارية المختلفة للتصدي لهذه الأزمة.

● أزمة تلوث مياه الشرب حلت في المرتبة الحادية عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الرابعة ضمن محور الإدارة المدرسية. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الابتدائية، تليها المرحلة المتوسطة، ثم المرحلة الثانوية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الهلال الأحمر.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الوحدة الصحية المدرسية، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الدفاع المدني.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الزاملي، ٢٠٠٧م) حول أنها أزمة بسيطة ما يقارب نصف العينة لدى الدراستين أشاروا إلى حدوثها. كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) حول ضعف الصيانة والنظافة الدورية لخزانات المياه حيث أشار ما نسبته ٣٤% من عينة الحلو إلى عدم وجود صيانة ومتابعة دورية للنظافة على مصادر المياه في المدرسة.

• أزمة وجود دخلاء بالمبنى المدرسي حلت في المرتبة الثانية عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الخامسة ضمن محور الإدارة المدرسية. ارتفعت هذه النسبة في مدارس المرحلة الثانوية، تليها المرحلة المتوسطة، ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر إبلاغ الجهات التالية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم تم بنسبة ٧١.٢% من مديري المرحلة الابتدائية وبنسبة ١٥.٦% من مديري المرحلة المتوسطة وبنسبة ٣٣.٤% من مديري المرحلة الثانوية، إبلاغ أولياء الأمور تم بنسبة ٦.٧% من قبل مديري المرحلة الثانوية فقط، إبلاغ الشرطة تم بنسبة ٩٥.٥% من قبل مديري المرحلة الابتدائية والمتوسطة وبنسبة ٨٠% من مديري المرحلة الثانوية. وهذا الاختلاف في الإجراءات يرجع إلى نوعية الدخلاء والتصرفات التي تبدر منهم.

محور المجتمع المحلي:

• أزمة اعتداء عضو من خارج المدرسة تصدرت هذا المحور، وحلت في المرتبة السابعة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام. ارتفعت هذه النسبة في مدارس المرحلة المتوسطة، تليها المرحلة الثانوية، ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة والثانوية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الزامل، ٢٠٠٧م) من حيث شدة انتشارها حيث سجلت أعلى متوسط حسابي لديه بمقدار ٢.٦١. بينما كانت لدى (الحلو، ٢٠١٠م) أزمة متوسطة الحدوث. اتفق الدراسات حول أساليب التعامل معها من حيث الاختلاف تبعاً لشدة الاعتداء والعوامل المؤثرة فيه.

• أزمة حدوث أعمال شغب حلت في المرتبة السادسة عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الثانية ضمن محور المجتمع المحلي. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة المتوسطة، تليها المرحلة الثانوية، ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ أولياء الأمور.

وقد أكدت دراسة (الحلو، ٢٠١٠م) على انتشار هذه الظاهرة داخل المدرسة فقط بنسبة متوسطة الحدوث حيث بلغت نسبة حدوثها لديه ٣٥.٥% ومال المدراء إلى حلها داخل المدرسة من قبلهم. وعدم إشراك جهات خارجية في حلها.

● أزمة حدوث كوارث طبيعية حلت في المرتبة الثامنة عشر من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام، وفي المرتبة الثالثة ضمن محور المجتمع المحلي. ارتفعت نسبة حدوث هذه الأزمة في مدارس المرحلة الثانوية، تليها المرحلة المتوسطة، ثم المرحلة الابتدائية.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة المتوسطة: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة.

المرحلة الثانوية: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الهلال الأحمر.

● أزمة تحويل المدرسة إلى ملجأ حلت في المرتبة الأخيرة من حيث نسبة الانتشار في مدارس التعليم العام.

أديرت هذه الأزمة عبر الإجراءات الإدارية التالية مرتبة حسب المرحلة الدراسية والإجراء الأكثر إتباعاً:

المرحلة الابتدائية والمتوسطة: إبلاغ الدفاع المدني، إبلاغ الشرطة، إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

المرحلة الثانوية: إبلاغ إدارة التربية والتعليم، إبلاغ الشرطة، إبلاغ الدفاع المدني.

مناقشة نتائج التساؤل الثالث/ هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تجاه محاور الدراسة ترجع (للمؤهل الدراسي، المرحلة الدراسية)؟

من خلال استقراء نتائج جداول الدراسة التي عرضت المتغيرات المؤثرة على الأزمة المدرسية كالمؤهل ونوع المدرسة فإن النتائج أظهرت عدم وجود فروق ترجع إلى نوع المؤهل وهذا يتفق مع (الجهني، ١٤٣١هـ) و(الحلو، ٢٠١٠) وكذلك اتفقت الدراستان السابقتان مع الدراسة

الحالية في تأثير متغير المرحلة الدراسية على نتائج الدراسة حيث أظهر اختبار (ف) وجود فروق ذات دلالة في كل من محور الطالب، المعلم، المجتمع المحلي. ولم تظهر فروق ذات دلالة في محور الإدارة المدرسية والاختلاف يرجع الى العنصر البشري المتواجد في كل مرحلة من حيث كميته وخصائصه وطرق التعامل معه بينما لا يوجد فرق بالنسبة لمحور الإدارة لأن طرق اختيار المدراء هي واحدة وخصائصهم وطريقة تعاملهم مع الأزمة موحدة.

مناقشة نتائج التساؤل الرابع/ هل يوجد تأثير لنماذج المحاكاة بالحاسب الآلي على مواجهة الأزمات المدرسية؟

كشفت نتائج الاختبارات القبالية والبعديّة للمجموعتين الضابطة والتجريبية بأنه لا توجد فروق بينهما قبل تطبيق البرنامج التدريبي مما يدل على تكافؤهما في كيفية إدارة الأزمات المدرسية وتقليل نسب انتشارها، ويتفق هذا مع دراسة (عبد العزيز، ٢٠٠٤) وأن نماذج المحاكاة بالحاسب الآلي والبرنامج التدريبي قد زاد من كفاءة الإداريين في مواجهة الأزمات المدرسية وهذا يتفق مع دراسة كل من (عبد العزيز، ٢٠٠٤) و (حسين، ٢٠٠٢) و (Degnan & Bozeman (٢٠٠١م) في أهمية التدريب الإداري باستخدام أسلوب المحاكاة بواسطة الحاسب الآلي.

ملخص النتائج والتوصيات

ملخص النتائج:

- ١ - إصابة طالب الأزمة الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف.
- ٢ - كثرة الاعتداءات على المعلمين في المرحلة المتوسطة والثانوية بمدارس التعليم العام بمحافظة الطائف.
- ٣ - ارتفاع نسبة أزمة حدوث حريق بمدارس المرحلة المتوسطة بالتعليم العام بمحافظة الطائف.
- ٤ - اعتداء عضو من خارج المدرسة الأزمة الأكثر انتشاراً من المجتمع المحلي للمدرسة، وتزداد بمدارس المرحلة المتوسطة بالتعليم العام.
- ٥ - المرحلة الدراسية تؤثر في زيادة حدة الأزمة ونسبة انتشارها.
- ٦ - لا يؤثر المؤهل الدراسي على تخفيف نسبة انتشار الأزمات، ولا على كيفية إدارتها.
- ٧ - البرامج التدريبية على نماذج محاكاة الأزمات تزيد من كفاءة الإداريين على مواجهة الأزمات.
- ٨ - يقوم التدريب ومحاكاة الأزمات افتراضياً بمنح فرصة لإعداد فريق الأزمات لمواجهة الأزمة بشكل أفضل.
- ٩ - الإجراء الإداري الأكثر إتباعاً في إدارة الأزمات بمدارس التعليم العام هو إبلاغ الشرطة، يليه إبلاغ إدارة التربية والتعليم.

التوصيات:

- ١ - ضرورة عقد برامج تدريبية لكيفية استخدام المحاكاة في إدارة الأزمات داخل المدارس.
- ٢ - فتح المزيد من قنوات الاتصال بين مستويات الإدارة.
- ٣ - إيجاد قنوات اتصال مباشرة مع مؤسسات المجتمع.
- ٤ - تدريب العاملين بالمدرسة على خطط الطوارئ والإخلاء الوهمية.
- ٥ - توثيق التجارب التي مرت بها المدرسة في إدارة الأزمات بواسطة الحاسب الآلي وإدراجها ضمن نماذج المحاكاة.

- ٦- الاهتمام بجانب العلاج النفسي والإرشاد عقب الأزمة.
- ٧- إشراك المجتمع المحلي في علاج الأزمات وخصوصاً مايتعلق بأفراده الذين يؤثرون على سير العمل التربوي في المدرسة.
- ٨- ينبغي توجيه المدارس نحو وضع إستراتيجيات تربوية لمعالجة حدوث أي أزمة كانت والسبق في علاجها قبل حدوثها.

قائمة المصادر والمراجع

١	القرآن الكريم
٢	أبو الفتوح، جمال طاهر (٢٠٠١)، أثر الثقافة التنظيمية على فعالية نظام إدارة الأزمات في البنوك التجارية السعودية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، ع ٢٤، مج ٣، يوليو.
٣	أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١)، إدارة الأزمات التعليمية منظور عالمي، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.
٤	أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٢)، إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج، القاهرة، دار الفكر العربي.
٥	أبو قحف، عبد السلام (٢٠٠٢)، الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر.
٦	أحمد، زاهر (١٩٩٧)، تكنولوجيا التعليم تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، الجزء الثاني، القاهرة، المكتبة الأكاديمية.
٧	الأعرجي، عاصم حسين (١٩٩٩)، إدارة الأزمات بين (الوقائية والعلاجية): دراسة مسحية في المصارف الأردنية، الإدارة العامة مجلد ٣٩ العدد الأول ابريل ١٩٩٩.
٨	الأعرجي، عاصم محمد حسين ودقاسمة، مأمون أحمد (٢٠٠٠)، إدارة الأزمات دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى، الإدارة العامة، مج ٣٩، ع ٤.
٩	البريدي، عبد الله عبد الرحمن (١٩٩٩)، الإبداع يخفق الأزمات رؤية جديدة في إدارة الأزمات، الرياض، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع.
١٠	الجهني، عبدالله مسعود غيث، (١٤٣١هـ)، أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، قسم الإدارة التربوية.
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 ١٤.
١٢	الحناوي، محمد صالح و ماضي محمد توفيق (٢٠٠١)، بحوث العمليات في التخطيط ومراقبة الإنتاج، الإسكندرية، الدار الجامعية.
١٣	الحويطي، موسى محمد دسوقي (١٩٩٦)، تقويم فعالية القرارات الإدارية في حل الأزمة منهج تطبيقي مقترح، المؤتمر السنوي لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس، كلية التجارة في الفترة ما بين ١٢ - ١٣ أكتوبر.
١٤	الحضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣)، إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، القاهرة، مكتبة مدبولي.
١٥	الدهان، أميمه (١٤١٠)، إدارة الأزمات في المنظمات، أبحاث اليرموك، مج ٥، ع ٤.

١٦	الراشد، أحمد علي (٢٠١٠م)، استخدام أسلوب المحاكاة في تطوير إدارة أنظمة التفرغ في المواقيء، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
١٧	الرازم، عز الدين (١٩٩٥)، التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات في المؤسسات، عمان، دار الخواجا للنشر والتوزيع.
١٨	الزامل، علي وآخرون (٢٠٠٧). الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان، مجلة العوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، كلية التربية، مج ٨، ع ٣.
١٩	الزميع، علي فهد (١٩٩٨)، استيعاب الأزمة تحديات الأمن الوطني الإطار الفكري للمعالجة وآلية إدارة الأزمات، مؤتمر الأمن الوطني رؤى تربوية، كلية التربية، جامعة الكويت بالتعاون مع مؤسسة الكويت للتقدم العلمي في الفترة ٢٨ - ٣٠ نوفمبر.
٢٠	السيد، خالد قدرى (١٩٩٦)، التخطيط لمواجهة الكوارث، المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، في الفترة ما بين ١٢ - ١٣ أكتوبر.
٢١	السيد، خالد قدرى (١٩٩٨)، الأزمات التنظيمية "رؤية إدارية"، المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الثالث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، ٣ - ٤ أكتوبر
٢٢	الطيب، حسن أبشر (١٩٩٠)، إدارة الكوارث، مجلة الإدارة العامة، مج ٢٩، ع ٦٥.
٢٣	الطيراوي، توفيق محمد حسين (٢٠٠٨). واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسستين الأمنية والمدنية في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة التربوية.
٢٤	العساف، حسين موسى (٢٠٠٩). الأزمات الإدارية في منظمات الأعمال بين الواقع والحلول، ملتقى المناهج الحديثة في إدارة الأزمات والكوارث، عمان، الأردن مايو ٢٠٠٩.
٢٥	العساف، صالح حمد (٢٠٠٠)، المدخل إلى الدراسة في العلوم السلوكية، ط ٢، الرياض، شركة العبيكان للطباعة والنشر.
٢٦	العمادي، عباس رشدي (١٩٩٣)، إدارة الأزمات في عالم متغير، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر.
٢٧	الغامدي، منى مستور علي، (١٤٢٨هـ)، الدور القيادي لمشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد، كلية التربية.
٢٨	آل مانعة، خالد بن مسفر (٢٠١٠)، دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات، الرياض: دار النحوي للنشر.
٢٩	المعزوي، علي عبد السلام (١٩٩١)، بحوث العمليات في مجالات الاستثمار والإنتاج النقل والتخزين، القاهرة: دار الشروق.
٣٠	الهاشمي، مجد (٢٠٠١)، الاتصال التربوي وتكنولوجيا المعلومات، (ط ١)، عمان، دار المناهج.
٣١	الهزيمة، وصفي سليمان (٢٠٠٢)، تقويم قدرة مديري مدارس محافظة إربد في التعامل مع الأزمات المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، الجامعة الهاشمية.
٣٢	الهوراي، سيد، (١٩٩٨م)، الموجز في إدارة الأزمات: أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة،

	القاهرة، مكتبة عين شمس.
٣٣	اليحيوي، صبرية مسلم (١٤٢٤)، إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، جامعة الملك سعود، كلية التربية، ع ١٨.
٣٤	برقاوي، مها (٢٠٠٤م)، أثر برمجة تعليمية محوسبة في تدريس العلوم على تحصيل طلبة الصف الرابع الأساسي، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة اليرموك.
٣٥	حبر، محمد صدام (١٩٩٨)، المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات، المجلة العربية للمعلومات، مج ١٩، ع ١.
٣٦	حجي، أحمد إسماعيل (١٩٩٨)، الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، القاهرة: دار الفكر العربي.
٣٧	حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٥)، المحاكاة بالكمبيوتر كمدخل لفعالية صنع القرار المدرسي، القاهرة، مستقبل التربية العربية، مج ١١، ع ٣٩.
٣٨	حواش، جمال (١٩٩٩)، سيناريو الأزمات والكوارث بين النظرية والتطبيق، القاهرة: المؤسسة العربية للنشر والإعلام.
٣٩	ذوقان، عبيدات وآخرون (٢٠٠٧م)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط ١٠، المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، دار الفكر.
٤٠	رمضان، محمد حسام و الضلعان، محمد عبد الله (١٤٢٣)، تطبيقات المحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب على إدارة الكوارث والأزمات، مجلة البحوث الأمنية، كلية الملك فهد الأمنية، مج ١١، ع ٢٢.
٤١	سعد، بهاء الدين (٢٠٠٢)، بحوث العمليات في الإدارة، القاهرة، مكتبة عين شمس.
٤٢	سليمون، ريم ميهوب (٢٠٠١)، الخطط المستقبلية لإدارة الأزمات المدرسية، دراسة نفسية لمستقبلات المواجهة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طنطا، كلية التربية.
٤٣	شريدة، هيام و الأعرجي، عاصم (٢٠٠٣). العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، مج ٤، ع ١.
٤٤	شريف، نادية محمد (٢٠٠٢)، أثر برنامج في المحاكاة باستخدام الكمبيوتر على استراتيجيات اكتساب المفاهيم الفيزيائية لدى طلاب الصف الأول الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق، كلية التربية بينها.
٤٥	شوفيلد، آلن (١٩٩٥)، المحاكاة في التدريب الإداري، ترجمة محمد حربي حسن، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
٤٦	شومان، محمد (١٤٢١)، الأزمات وأنواعها، جريدة الجزيرة، ع ١٠٣٢٥.
٤٧	صلاح الدين، منى (١٩٩٧)، إطار مقترح لسيناريو أزمة مستقبلية محتملة، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، الجزء الثالث، وحدة بحوث الأزمات، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٥-٢٦ أكتوبر.
٤٨	طه، حمدي (١٩٩٦)، مقدمة في بحوث العمليات، ترجمة أحمد حسين علي، الرياض: دار المريخ للنشر.

٤٩	عامر ، أحمد أمين (١٩٩٦). القائد في موقف الأزمة ، المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الأول، وحدة بحوث الأزمات، جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، ١٢-١٣ أكتوبر .
٥٠	عثمان ، فاروق السيد (٢٠٠٤) ، التفاوض وإدارة الأزمات . القاهرة دار الأمين للنشر والتوزيع .
٥١	عبد الحميد ، حسن السيد (١٩٩٦)، استخدام منهج المحاكاة في تحليل أثر البدائل والسياسات المختلفة على تحليل الانحرافات بغرض ترشيدها القرارات الإدارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة طنطا، كلية التجارة.
٥٢	عبد المطلب ، سامح (١٩٩٧)، دور الإدارة المدرسية في تنمية الوعي لدى طلاب التعلم الأساس (الحلقة الثانية) في مواجهة الكوارث والأزمات " دراسة ميدانية على محافظة المنوفية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الزقازيق، كلية التربية بينها.
٥٣	عبد العزيز، صفاء محمود (٢٠٠٤)، فعالية استخدام المحاكاة في مواجهة الأزمات المدرسية، مجلة كلية التربية بها، ع ٥٧، ابريل ٢٠٠٤.
٥٤	عبد الله، ماهر محمد، (١٩٩٦)، استخدام أساليب المحاكاة في تطوير إعداد نماذج الموازنات التخطيطية الجارية بشركات القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق، كلية التجارة.
٥٥	عبد الهادي، محمد فتحي وبوعزة ، عبد المجيد صالح (١٩٩٥) ، المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات . المجلة العربية للمعلومات ، مج ١٦ ، ع ٢ .
٥٦	عليوة ، السيد (٢٠٠٣ / ١٤٢٣) إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات . القاهرة ، دار الأمين .
٥٧	غنيم ، أحمد محمد (٢٠٠٤)، مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، القاهرة: المكتبة العصرية.
٥٨	فرج، شدى إبراهيم، (١٤٢٨هـ)، ممارسة مديرات مدارس التعليم العام لمهارات إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر المديرات والمعلمات بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية.
٥٩	كامل، عبد الوهاب محمد (٢٠٠٣)، سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية، ط١، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
٦٠	نصر، عبد العزيز أحمد، (٢٠٠٢)، نظام مقترح لتدريب مديري المدارس في جمهورية مصر العربية على إدارة الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا.
٦١	هدى ، محمد سليمان (١٩٩٣)، بحوث العمليات وتطبيقاتها في قطاع النقل البحري ، القاهرة، دار الجامعات المصرية.
٦٢	هلال ، محمد عبد الغني حسن (١٩٩٦) : مهارات إدارة الأزمات ، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
١	Adelsberger, Heimo et al, (2001), A Simulation Game Approach for Efficient Education in Enterprise Resources Planning Systems, Information System for Production and Operations Management, University of Essen Germany .
٢	Adams, Cheantel M& Kritsonis, William Allan, (2006), An analysis of secondary schools crisis Management preparedness, National Journal for Publishing and Mentoring, Vol.1, No1.
٣	Borodzics, Edward & Haperen , Keen (2002), Individual and

Group Learning Crisis Simulations , Journal of Contingencies and Crisis Management , Vol.10, No.3 .	
Brock, Stephen et al (1996) † Preparing for Crisis in the Schools; A Manual for Building School Crisis Response Teams , CPPC, Vermont, U.S.A .	٤
Burnett ,J (1998) † Strategic Approach to Managing Crises . Public Relation Review . Vol4.No24.	٥
Chang, G. & Radi, E. (2001) † Educational Planning Through Computer Simulation , UNESCO, June .	٦
Chase , B (1999) † Learning Bloody Lessons (Schools Shootings) National Education Association NEA Today , Vol.17, No.7 .	٧
Cornell , D & Sheras , P (1998) Common Errors in School Crisis Response Learning from our Mistakes , Psychology in the schools , Vol.3.	٨
Daft, Richaerd (2003) † Management, 6 th Ed, Thomson, U.S.A.	٩
Degnan, E & Bozeman . W (2001) † An Investigation of Computer Based Simulations for School CrisisManagement . Journal of School Leadership , Vol.11.	١٠
Eby, Linda & Wallender, Janis (2002) † School Staff and Crisis : Care for The Caregiver, the Human Side of School Crisis , American School Counselor Association, U.S.A.	١١
Eder, Klaus (1993) † The New Politics Of Class Social Movement and Cultural Dynamics in Advanced Societies , SAGE Publication, London.	١٢
Everly, George (2000) † Crisis Management Briefings (CMB) Large Group Crisis Intervention in Response Terrorism, Disaster, and Violence , International Journal of Emergency Mental Health, Vol.2, No.5.	١٣
Flin, R (1996) † Sitting in the Hot Seat; Leaders and Teams for critical incident Management , John Wiley and Sons, New York.	١٤
Gredler, Margaret (1992) † Designing and Evaluating Games and Simulations; A Process Approach , Kogan Page, London.	١٥
Grove,ph& others(1981), Webster Third New International Dictionary ,Massachusetts,Merriam Webster Inc.	١٦
Gorton, Richard & Snowden, Petra (1993) † School Leadership & Administration; Important Concepts, Case Studies, and Simulations , 4 th Ed. Benchmark Publishers, Madison.	١٧
Gosen, J. & Washbush, G. (1999) † As Teachers and Researchers, Where Do We Go From Here? Simulation & Gaming Journal , Vol.30, No 3.	١٨
Hakman, Mikel (2000) † Methods And Tools for Object– Oriented	١٩

Modeling And Knowledge-Based Simulation of Complex Biomedical Systems , Acta Universitatis Upsalensis, Uppsala, Sweden.	
Herman, M. (1997) , Conclusion, The Multiple Pay-offs of Crisis Simulations , Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol.5, No 4.	۲۰
Johnstone William & Stepanovich, Paul (2001) , Managing in A Crisis; Planning, Acting and Learning , American Society of Health System Pharmacists, Vol. 58, P. 1245-1249.	۲۱
Krajewski, Lee & Ritzman, Larry (1993) , Operation Management; Strategy and Analysis , Addison-Wesley publishing company, California .	۲۲
Kennedy , M (1999) , Surviving A crisis : Emergency Planning for Schools . American School & University. Vol.72,No1.	۲۳
Kibble, D (1999) , A Survey of Leadership Guidance and Support for the Management of crisis in Schools. _School Leaderships Management, Vol19,No3.	۲۴
Kleibor, Marieke (1997) , Simulation Methodology for Crisis Management Support , Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol. 5, No.4.	۲۵
Levin, Douglas (2003) , Preparing Future Education Leaders Through Simulation-Enhanced Learning, Serious Games , the Woodrow Wilson International Center for Scholars and Digital mill, Washington, DC.	۲۶
Little John, Robert . R (1983) , Crisis Management : A Team Approach , New York : American Management Association.	۲۷
Littlechild, Stephan & Shutler, Maurice (1991) , Operations Research in Management , Prentice Hall, London.	۲۸
Macneil,Wilson&Topping,Keith,(2007), Crisis management in school: Evidence-based prevention , The Journal of Education Enquiry, Vol7,No1.	۲۹
Marti, Juha et al (2003) , Experimental Learning Through A Simulation Game in Teaching of Production Management , International, Workshop of The IFIP. 24 May, All Borg, Denmark.	۳۰
Martinich, Joseph (1997) , Production and Operations Management; An Applied Modern Approach , John Wiley & Sons, Inc., New York.	۳۱
Mathai,Christina,(2002), Surveying school counselors via the Internet regarding their experiences and training needs in crisis intervention , Virginia polytechnic dissertation submitted, research for the degree of doctor of philosophy.	۳۲
Murray, Smith (1995) , Continuous System Simulation , Chapman	۳۳

& Hall, New York.	
Peterson D. & Perry, K. (1999)• The Impact of Disaster Exercise on Participant , Disaster Prevention and Management, Vol. 8, No. 4 .	٣٤
Petranek C. (2000)• Written Debriefing : The Next Vital Step in Learning With Simulations , Simulation & Gaming Journal Vol. 31, No. 1.	٣٥
Prensky, Marc (2001)• Simulations : Are They Games, Digital-Based Learning , McGraw Hill, London.	٣٦
Render, Barry & Stair, Ralph (1997)• Introduction to Management Sciences . Allyn and Bacon, Boston.	٣٧
Retting, M (1999)• Seven Steps: School Must Develop Comprehensive Plans That Anticipate and Prepare for Every Imaginable Crisis . Health & Safety ,Vol 79,No 1.	٣٨
Rock, M (2000)• Effective Crisis Management Planning: Creating A Collaborative Farm work . Education and Treatment of Children ,Vol 23,NO 3.	٣٩
Seila, Andrew & Miller, John (1999)• Scenario Management in web-Based Simulation , Proceeding of The 1999 Winter Simulation Congruence. Georgia, University, Georgia.	٤٠
Shafer, Scott & Meredith, Jack (1998)• Operations Management; A Process Approach With Spread Sheets , John Wiley & Sons, Inc., London.	٤١
Taha , Hamdy (1997)• Operations Research, An Introduction, 6th Ed . Prentice Hall International Inc. Arkansas.	٤٢
T'Hart, P. (1997)• Preparing Policy Makers for Crisis Management, The Role of Simulation , Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol. 5, No 4.	٤٣
Willkins,Janie,(1999), An analysis of program crisis management leading towards the development of model for secondary school ,D.A.I,Vol58,No8.	٤٤
Williams , D & Olaniran , B (1998)• Expanding the Crisis Planning Function : Introducing Elements of Risk Communication to Crisis Communication Practice . Public Relations ,Vol 24,NO 3.	٤٥
Yusko Kenneth & Goldstein, Harlod (1997)• Selecting and Developing Crisis Leaders Using Competencies and Crisis Management , Vol. 5, No. 4.	٤٦

الملاحق

ملحق رقم (١)

قائمة بأسماء أعضاء هيئة التدريس محكمي أدوات الدراسة

م	اسم المحكم	المرتبة العلمية	جهة العمل
١	د. أحمد إبراهيم عبد العليم	أستاذ مساعد	جامعة الطائف كلية التربية
٢	د. أحمد نجم عيدروس	أستاذ مساعد	جامعة الطائف كلية التربية
٣	د. أسعد بن حسن مكاوي	عضو هيئة تدريس	جامعة أم القرى قسم الإدارة التربوية والتخطيط
٤	د. أشرف محمود أحمد	أستاذ مساعد	جامعة الطائف كلية التربية
٥	د. جميل مطر السواط	دكتور إدارة تربوية وتخطيط	إدارة التربية والتعليم قسم التدريب التربوي
٦	د. صبحي بن سعيد الحارثي	دكتور علم نفس	إدارة التربية والتعليم بالطائف قسم التخطيط والتطوير
٧	د. عبد الله محمد الحميدي	أستاذ مشارك	جامعة أم القرى - قسم الإدارة التربوية والتخطيط
٨	د. عوض الله سليمان محمد	أستاذ مشارك	جامعة الطائف كلية التربية
٩	د. عيد عبد الواحد درويش	أستاذ مشارك	جامعة الطائف كلية التربية
١٠	د. محمد بن أحمد المنشي	أستاذ مشارك	جامعة أم القرى قسم الإدارة التربوية والتخطيط
١١	د. محمد شكري وزير	أستاذ	جامعة الطائف كلية التربية
١٢	د. محمد معيض الوديناني	أستاذ مشارك	جامعة أم القرى - رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط
١٣	د. يحيى بن علي عسيري	إدارة تربوية وتخطيط	مدير مدارس الأنجال بالطائف

ملحق رقم (٢)

الاستبانة في صورتها الأولية



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

كلية التربية

قسم الإدارة التربوية والتخطيط

الأستاذ الدكتور الفاضل.....تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بعمل دراسة بعنوان ((بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات

المدرسية)) . ويسعدني الاستفادة من خبرات سيادتكم في الإطلاع،

ومن ثم الحكم على أداتي الدراسة (الإستبانة والبرنامج التدريبي)

التي سيتم توجيهها لمدراء مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف.

شاهر بن فهد الحارثي

٠٥٠٥٧٢٠٦٦٦

sepastean@hotmail.com

الباحث

الاسم/ د.

التخصص/

الجامعة-الكلية/

أولاً / الإِستبانة

اسم مدير المدرسة/

المؤهل العلمي/

المرحلة الدراسية التي تقوم بإدارتها/

سنوات الخبرة العملية/

أولاً/ تعرض الدراسة الحالية بعضاً من أنواع الأزمات الأكثر شيوعاً في مدارس التعليم العام ضع علامة (P) أو علامة (O) حسب رأيكم:

أزمات الأزمات المدرسية المعروضة غير مناسبة	أزمات الأزمات المدرسية المعروضة مناسبة	أزمات الأزمات المدرسية الأكثر شيوعاً	محاور الأزمات الأكثر شيوعاً
		١- وفاة طالب. ٢- إختطاف طالب. ٣- تعاطي طالب للمخدرات. ٤- إصابة طالب. ٥- انتحار طالب. ٦- حيازة طالب للأسلحة. ٧- فقدان طالب. ٨- تصرف غير لائق من طالب.	أولاً- محور الطالب
	أزمات مدرسية أخرى في هذا المحور تودون إضافتها:		

	<p>أزمات مدرسية أخرى في هذا المحور تودون إضافتها:</p>	<p>١ - وفاة معلم. ٢ - اعتداء على معلم. ٣ - تصرف غير لائق من معلم. ٤ - تسريب أسئلة الامتحان.</p>	<p>ثانياً - محور المعلم</p>
	<p>أزمات مدرسية أخرى في هذا المحور تودون إضافتها:</p>	<p>١ - حدوث حريق. ٢ - حدوث تلوث لمياه الشرب. ٣ - حدوث تسمم غذائي. ٤ - انتشار مرض معدي. ٥ - وجود دخلاء بالمبنى المدرسي.</p>	<p>ثالثاً - محور الإدارة</p>

	أزمات مدرسية أخرى في هذا المحور تودون إضافتها:	١- اعتداء عضو من خارج المدرسة. ٢- كوارث طبيعية. ٣- أعمال شغب. ٤- تحويل المدرسة إلى ملجأ.	رابعاً- محور المجتمع المحلي
--	--	---	-----------------------------

ثانياً/ كيف تدار الأزمات المدرسية السابقة من وجهة نظرکم؟ ضع علامة (P) أو علامة (O) حسب رأيکم:

أنماط الأزمات المدرسية الأكثر شيوعاً	كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر شيوعاً	طرق إدارة الأزمات المعروضة كافية	طرق إدارة الأزمات المعروضة غير كافية
١- وفاة طالب.	١- إبلاغ إدارة التربية والتعليم.		
٢- إختطاف طالب.	٢- إبلاغ أولياء الأمور.		
٣- تعاطي طالب للمخدرات.	٣- إبلاغ الشرطة.		
٤- إصابة طالب.	٤- إبلاغ الهلال الأحمر.		
٥- انتحار طالب.	٥- إبلاغ الدفاع المدني.		
٦- حيازة طالب للأسلحة.			
٧- فقدان طالب.			
٨- تصرف غير لائق			

	<p>طرق أخرى في إدارة الأزمات تودون إضافتها:</p>		<p>من طال. - ٩ وفاة معلم. - ١٠ اعتداء على معلم. - ١١ تصرف غير لائق من معلم. - ١٢ تسريب أسئلة الامتحان. - ١٣ حدوث حريق. - ١٤ تلوث مياه الشرب. - ١٥ حدوث تسمم غذائي. - ١٦ انتشار مرض معدي. - ١٧ وجود دخلاء بالمبنى المدرسي. - ١٨ اعتداء عضو من خارج المدرسة. - ١٩ كوارث طبيعية. - ٢٠ أعمال شغب. - ٢١ تحويل المدرسة إلى ملجأ.</p>
--	---	--	--

ملحق رقم (٣)

الاستبانة في صورتها النهائية



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

كلية التربية

قسم الإدارة التربوية والتخطيط

الأستاذ المدير الفاضل.....تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بعمل دراسة بعنوان ((بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية)) وفيما يلي استبانة تعرض أغلب ماسوف يمر على منشأتك وأفرادها من أزمات محتملة لاسمح الله، وكذلك الطريقة أو الكيفية التي ستدار بها هذه الأزمات. علماً بأن ماستقوم بتعبئته من معلومات سوف يحاط بسرية الدراسة. شاكراً ومقدراً لكم جهودكم.

شاهر بن فهد الحارثي
٠٥٠٥٧٢٠٦٦٦

الباحث

sepastean@hotmail.com

اسم مدير المدرسة (اختياري) /

المرحلة التعليمية التابعة لها المدرسة /

المؤهل العلمي /

أولاً/ تعرض الدراسة الحالية بعضاً من أنواع الأزمات الأكثر انتشاراً في مدارس التعليم العام ضع علامة (P) حسب رأيكم:

نمط الأزمة المدرسية		أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً	محاور الأزمات الأكثر انتشاراً
لا تحدث	تحدث		
		وفاة طالب.	أولاً - محور الطالب
		اختطاف طالب.	
		تعاطي طالب للمخدرات.	
		إصابة طالب.	
		انتحار طالب.	
		حيازة طالب للأسلحة.	
		فقدان طالب.	
		تصرف غير لائق من طالب.	
أزمات مدرسية أخرى تودون إضافتها في هذا المحور			

نمط الأزمة المدرسية		أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً	محاو الأزمات الأكثر انتشاراً
لا يتحدث	يتحدث		
		وفاة معلم.	ثانياً - محور المعلم
		اعتداء على معلم.	
		تصرف غير لائق من معلم.	
		تسريب أسئلة الامتحان.	
أزمات مدرسية أخرى تودون إضافتها في هذا المحور			
		حدوث حريق.	ثالثاً - محور الإدارة
		حدوث تلوث لمياه الشرب.	
		حدوث تسمم غذائي.	
		انتشار مرض معدى.	
		وجود دخلاء بالمبنى المدرسي.	
أزمات مدرسية أخرى تودون إضافتها في هذا المحور			

نمط الأزمة المدرسية		أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً	محاو الأزمات الأكثر انتشاراً
لا تحدث	تحدث		
		اعتداء عضو من خارج المدرسة.	رأى « المؤرخ المتجمع المحلي
		كوارث طبيعية.	
		أعمال شغب.	
		تحويل المدرسة إلى ملجأ.	
أزمات مدرسية أخرى تودون إضافتها في هذا المحور			

ثانياً/ كيف تدار الأزمات المدرسية السابقة من وجهة نظركم؟ ضع علامة (P) أو علامة (O) حسب رأيكم:

كيفية إدارة الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً						أنماط الأزمات المدرسية الأكثر انتشاراً
أخرى	إبلاغ الدفاع المدني	إبلاغ الهلال الأحمر	إبلاغ الشرطة	إبلاغ أولياء الأمور	إبلاغ إدارة التربية والتعليم	
						وفاة طالب.
						إختطاف طالب.
						تعاطي طالب للمخدرات.
						إصابة طالب.
						انتحار طالب.

						حيازة طالب للأسلحة.
						فقدان طالب.
						تصرف غير لائق من طالب.
						وفاة معلم.
						اعتداء على معلم.
						تصرف غير لائق من معلم.
						تسريب أسئلة الامتحان.
						حدوث حريق.
						تلوث مياه الشرب.
						حدوث تسمم غذائي.
						انتشار مرض معدي.
						وجود دخلاء بالمبنى المدرسي.
						اعتداء عضو من خارج المدرسة.
						كوارث طبيعية.
						أعمال شغب.
						تحويل المدرسة إلى ملجأ.

ملحق رقم (٤)

خطابات السماح بتطبيق الدراسة

الرقم : ١/١٨٨٤

التاريخ : ١٤٢١/٧/٢٥ هـ

المشروعات :



الجمهورية العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى

سلمه الله

سعادة مدير التربية والتعليم " للبنين " محافظة الطائف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بأن الطالب / شاهر بن فهد إبراهيم الحارثي ، أحد طلاب الدراسات العليا
بمرحلة الماجستير بقسم الإدارة التربوية والتخطيط ويرغب الطالب القيام بتطبيق الاستبانة
الخاصة بدراسته على مديري مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف التي بعنوان (بناء
انموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية)
أمل من سعادتكم التكرم بمساعدة الطالب نحو تطبيق الاستبانة . شاكرا لكم كريم
تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري !!!

عميد كلية التربية

أ.د. زايد عجير الحارثي

Umm Al Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box: 715
Cable Gamest Umm Al- Qura, Makkah
Faxemely: 02 - 5564560 \ 02 - 5593997
Tel Aziziyah: 02-5501000 Abdlyah: 02 - 5270000

مكتب جامعة أم القرى

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص. ب: ٧١٥
برياد: جامعة أم القرى - مكة
فاكس: ٥٥٦٤٥٦٠ / ٥٥٩٣٩٩٧ - ٥٢
تليفون سنترال العزيزية: ٥٥٠١٠٠٠ - ٥٢ العابدية: ٥٢٧٠٠٠٠ - ٥٢

ملحق رقم (٥)

خطابات السماح بتطبيق الدراسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم : ٧١٤٤
التاريخ : ١٤٣١ / ٧ / ١٤
المشروعات : بدم

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف (بنين)
وحدة التخطيط والتطوير
قسم البحوث والمشروعات التربوية

وزارة التربية والتعليم
MINISTRY OF EDUCATION

(إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ... حديث شريف

إلى : مدير مدرسة..... حفظه الله
من : مدير وحدة التخطيط والتطوير
بشان : تطبيق دراسة علمية (ماجستير) .

اسم الباحث	شاهر فهد إبراهيم الحارثي
موضوع البحث	بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات
عينة الدراسة	مديرو المدارس الحكومية بمكتبي التربية والتعليم بالشرق والغرب
أداة البحث	استبانة + برنامج تدريبي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فبناءً على ما تقدم به الباحث الموضح اسمه أعلاه لتطبيق الدراسة الخاصة بالبحث ، ونظراً لاكمال مسوغات إجراءات الدراسة، لذا من الأهمية تطبيقها وفق ما هو موضح أعلاه وتسليمها للباحث ، شاكرين تعاونكم لما يحقق أهداف البحث العلمي .

ولكم تحياتي وتقديري،،،

أحمد بن عبدالله الزهراني

٧١٤٤

الطائف - هاتف : ٧٣٢٢٤٥٠ - فاكس : ٧٣٦٩٦٤٢ - تليكس : ٧٥٠١٢٢
موقع إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف على الإنترنت : <http://www.taifedu.gov.sa>

ملحق رقم (٧)

مشهد إقامة دورة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :
التاريخ :
الشفوعات :

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف (بنين)

وزارة التربية والتعليم
MINISTRY OF EDUCATION

مشهد إقامة دورة




يشهد قسم الإدارة المدرسية بمحافظة الطائف التعليمية بأن المعلم /شاهر بن فهد الحارثي قد أقام دورة تدريبية بمركز مديري المدارس بتاريخ ١٤٣١/١١/١٠ هـ لثلاثين مديراً ولمدة ثلاثة أيام بواقع ست ساعات يومياً وذلك لتقديمها لجهة طلبها والله من وراء القصد .،،،،،

رئيس قسم الإدارة المدرسية
صالح بن عبد الله الجعيد

الطائف - هاتف : ٧٣٢٢٤٥٠ - فاكس : ٧٣٦٩٦٤٢ - تليكس : ٧٥٠١٢٢
موقع إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف على الإنترنت <http://www.taifedu.gov.sa>

ملحق رقم (٨)

مشهد إقامة دورة

المملكة العربية السعودية وزارة التربية والتعليم الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الطائف	بسم الله الرحمن الرحيم	المملكة العربية السعودية وزارة التربية والتعليم مركز التدريب والإبتعاث
		
شهادة حضور برنامج تدريبي		
اسم البرنامج : بناء أنموذج المحاكاة بالحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية	مدته : ٣ أيام (١٢ ساعة)	التاريخ : ١١ / ٢٤ / ١٤٣١ هـ
مقره : مركز التدريب التربوي	تشهد إدارة التدريب التربوي	
أن الاستاذ / شاهر فهد الحارثي المعلم بمدرسة / قيا الثانية الابتدائية قد درب ١٢ ساعة في البرنامج التدريبي المشار إليه أعلاه ونحن إذ نقدر حضوره ونفاعله ننتمى له الرقي الدائم ،،،		
 العلم		
		
مدير إدارة التدريب التربوي والإبتعاث مصلح عوض الله الخشي		

ملحق رقم (٨)

مشهد إقامة دورة

الرقم :
التاريخ :
المشغرات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف (بنين)

وزارة التربية والتعليم
MINISTRY OF EDUCATION

مدرسة الجزيرة المتوسطة

١٤٣١/١٢/٢٩ هـ

((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ...)) حديث شريف

مشهد إقامة دورة (إدارة الأزمات)

تشهد إدارة مدرسة الجزيرة المتوسطة التابعة (مكتب التربية والتعليم بشرق الطائف)
بأن المعلم/ شاهر بن فهد الحارثي قد أقام دورة تدريبية بعنوان إدارة الأزمات بمدرسة الجزيرة
المتوسطة وذلك في الفترة من ١٤٣١/١٢/١ - ١٤٣١/١٢/٣ هـ .
وقد أعطي له المشهد لتقديمه لجهة طلبها. والله من وراء القصد

مدير المدرسة

جمعان محمد المالكي

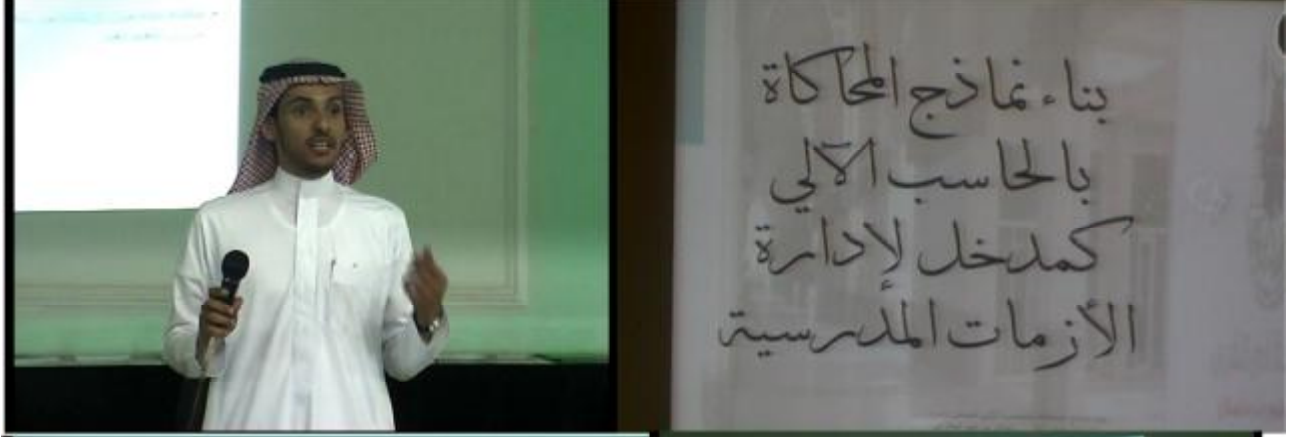
١٤٣١
٢٩

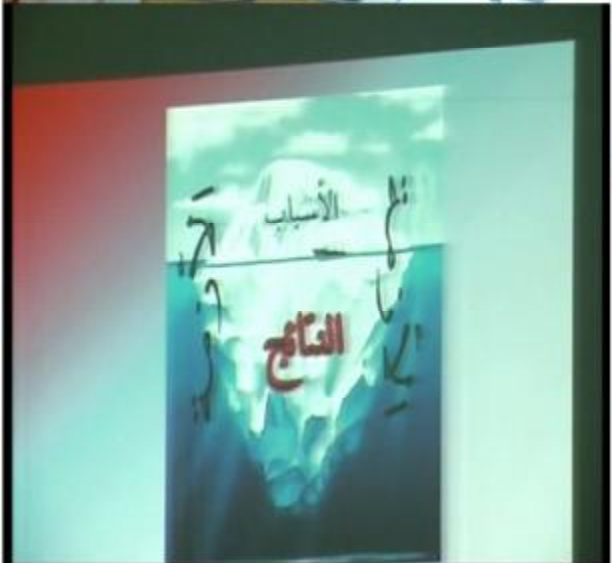


الطائف - هاتف : ٧٣٢٢٤٥٠ - فاكس : ٧٣٦٩٦٤٢ - تليكس : ٧٥٠١٢٢
موقع إدارة التربية والتعليم بمحافظة الطائف على الإنترنت <http://www.taifedu.gov.sa>

ملحق رقم (٩)

مشاهد ولقطات من البرنامج التدريب







ملحق رقم (١٠)

أسطوانة البرنامج التدريبي لمحاكاة مواجهة الأزمات المدرسية

Kingdom of Saudi Arabia

Ministry of higher education

Umm al-qura university

Deanship of Graduate Studies

Department of Educational Administration and Planning



Build computerized simulation model as input for school crisis management

Prepared by the student

Shaher Fahd Al-harthey

supervised by

**Prof. Dr. Mohamed Elasmay Mahrouse
Sallem**

Professor of Educational Planning and Economics of
Education

Study submitted to supplement the requirements for obtaining a
master's degree in the Department of Educational Administration
and Planning, Faculty of Education at the University of Umm Al-
Qura

The second semester of the academic year 1431 .1432