

ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها

سارة عشق القحطاني

قسم الإدارة والإشراف التربوي، كلية التربية، جامعة الملك خالد
أبها، المملكة العربية السعودية

الملخص

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله «إدارة الأزمات»؛ الذي يُعد من الموضوعات الإدارية الحديثة، وهدفت الدراسة إلى تعرف درجة ممارسات القائدات لعمليات إدارة الأزمات من حيث: التخطيط للأزمات، وتشكيل فريق إدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال في الأزمات، ونظام المعلومات في الأزمات، وتقييم الأزمات، حسب آراء أفراد الدراسة من المعلمات في المدارس الثانوية الحكومية للبنات في مدينة أبها. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبلغت عينة الدراسة (263) معلمة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ممارسات قائدات المدارس الثانوية للبنات لعمليات إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة، فيما عدا القيادة في الأزمات جاءت بدرجة كبيرة، وأثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات استجابات أفراد الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية: (المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات) حول ممارسات قائدات المدارس الثانوية بمدينة أبها لإدارة الأزمات. قدمت الدراسة بعض التوصيات والمقترحات، منها: فحص خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر، والعناية بتدريب فريق إدارة الأزمات بصفة دورية، وتقوية الاتصالات بين المدارس ومؤسسات المجتمع الأخرى عند حدوث أزمات، وإجراء بحث لبيان أثر كل من (التنظيم - التوجيه - اتخاذ القرارات - المتابعة) على عملية إدارة الأزمات في مدينة أبها. الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، القيادة المدرسية، الممارسات الإدارية.

المقدمة

وحكومية ودولية (أبو فارة، 2009).
ومعروف أن المجتمع بمنظوماته المختلفة ينبغي أن يتفاعل مع التعليم؛ بوصفه منظومة من هذه المنظومات، أما إذا قلَّ هذا التفاعل، وحدث انغلاق لهذه المنظومات، فإن ذلك يؤدي حتمًا إلى حدوث الأزمة التعليمية (صادق، 2003).
وتعد المدرسة أهم المؤسسات في المنظومة التعليمية، وتُشكّل الإدارة المدرسية في رأي العديد من الباحثين عنصرًا مهمًا في نجاح المدرسة وتحقيق فعاليتها، كما أنها إحدى الطرق الرئيسة لتطوير العملية التعليمية، وتوجيه المدرسة، وإعدادها لمواجهة المتغيرات والأزمات المعاصرة، ومن ثمّ فلا بد للمدرسة أن تضع خططًا علمية منظمة لمنع حدوث الأزمات، والتدريب على مواجهتها في ضوء المستوى الأمثل ووفقًا لإمكانات كل مدرسة، ليس هذا فحسب، بل عليها أن تُحصّن نفسها لمواجهة هذه الأزمات، وهذا يعني أن العمل الإداري داخل المدرسة في حاجة إلى أسلوب أكثر تقدمًا وتطورًا وابتكارًا، فضلًا عن أن ظهور الأحداث المأساوية في المدارس في بعض المجتمعات، مثل إطلاق النار على الطلاب أو المعلمين، وغيره من الأحداث التي أدت إلى تطور

ظهرت الإدارة منذ وجود الإنسان على وجه الأرض، والطبيعة البشرية تُحتم على الإنسان أن يكون اجتماعيًا ويحتك بغيره من الناس ويتعايش معهم؛ ومن ثمّ تتكوّن تلك التجمعات البشرية، ويتعاون أفرادها فيما بينهم، وتُنظّم جهودهم، وتتحقق غاياتهم، فوجود الإدارة أصبح أمرًا ضروريًا لا غنى عنه.
وازدادت أهمية الإدارة في العصر الحديث؛ لما تؤديه من دور مهم في نجاح أو إخفاق مؤسسات المجتمع باختلاف أنواعها وأغراضها، فلا يمكن لأي عمل من الأعمال أو مؤسسة من المؤسسات أن يُكتب لها النجاح دون إدارة ناجحة؛ لكون الإدارة تمثل الأداة في توجيه الدول والشعوب لتحقيق أهدافها في الحاضر والمستقبل (حمدونة، 2006).
إن موضوع إدارة الأزمات من المواضيع الإدارية الحديثة، وقد أخذت أسس هذا الموضوع ومفاهيمه ومحاوره وجوانبه المتعددة تتقدم بصورة لافتة وبارزة خلال السنوات الأخيرة، وقد يكون سبب هذا التقدم السريع لهذا الموضوع كثرة الأزمات وطبيعة هذه الأزمات التي تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها: خاصة وعامة

أساليب إدارة الأزمات (اليماني، 2013).

وتواجه العديد من المدارس أنواعاً مختلفة من الأزمات، وهذا ناتج من تطور وتعقد مجتمع اليوم؛ حيث أصبحت وسائل الترفيه التي نستخدمها من سيارات وكهرباء وغيرها، يؤدي سوء استخدامها إلى نشوء الأزمات والهلاك للأنفس والأموال، والمدرسة بوصفها كياناً يجتمع فيه الطلاب والمعلمون، ويحتوي على التجهيزات المختلفة من فصول دراسية ودوائر كهربائية وسلام، معرضة لحصول أزمات، مما يجتم على إدارة المدرسة أن يكون لديها دراية بكيفية منع وقوع الأزمات، وكيفية التعامل معها إذا وقعت (آل ناجي، 1430). والمدرسة جزء من المجتمع، تؤثر فيه وتتأثر به دائماً، ومن هنا يتضح أن لقائدات المدارس مهام في المستويات كافة؛ إذ إن قائدة المدرسة تعد ركناً أساسياً من أركان العملية التعليمية، ومن أسمى هذه المهام: التوجيه، والرقابة، والمتابعة، وتقييم الأداء؛ ولهذا يمكن القول إن عمل مديرة المدرسة هو القوة الدافعة للوصول للغايات الأساسية بأحسن الوسائل العلمية، وأقل التكاليف، وبحدود الإمكانيات المتاحة، وأن متابعة مديرة المدرسة سلوكياً وأدائياً أثناء العمل يُعد غاية في الأهمية؛ لكي تستطيع أن تتعرف واقع الإدارة المدرسية، وماذا تفعل في ظل الظروف المعقدة (اليماني، 2013).

وبناءً على ما سبق، وانطلاقاً من دور القائدة الفعّال لإدارة الأزمات؛ جاءت الدراسة الحالية لمعرفة درجة ممارسات قائدات المدارس لإدارة الأزمات في المدارس الثانوية للبنات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها.

مشكلة الدراسة

تُعد الأزمة ظاهرة حتمية لا مفر منها، ولا يمكن تجنبها أو منع وقوعها، بل يمكن التقليل من آثارها السلبية عند وجود إدارة تستطيع التعامل مع الأزمات باستخدام العمليات بمنهجية علمية، فلا بد أن يكون هناك قائد فعّال قادر على مواجهة تلك الأزمات المدرسية بالطرق العلمية الصحيحة.

وكشفت نتائج بعض الدراسات في الدول العربية، ومنها دراسة عبد الخالق (2013) عن

افتقار المديرين للمنهج العلمي في التفكير، وفي اتخاذ القرار المناسب وفقاً لطبيعة الأزمة، وعلى ضوء الإمكانيات المتاحة، وأن واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت لا يرقى إلى المستوى المطلوب من وجهة نظر الأفراد ذوي العلاقة بالعملية التعليمية، وأكدت ما سبق دراسة المذكور (2011)، كما أوصت بعض الدراسات، ومنها دراسة أبو معمر (2011)، وحلاق وغنام (2011)، بأنه يتحتم على المدير ضرورة الوعي الكامل بالأزمة، وفهمها وإدراكها، وانتهاز ما تولده من فرص، بدلاً من فقد هذه الفرص أو إهمالها، وإعداد دورات تدريبية للمديرين والمديرات تساعدهم في التخطيط لمواجهة الأزمات التعليمية التي تتعرض لها مدارسهم.

أما عن الأزمات المدرسية في المملكة العربية السعودية؛ فقد كشفت نتائج دراسة آل شميخ (2009) عن قلة الإلمام بالمنهجية العلمية لإدارة الأزمات المدرسية لدى مديري ومديرات مدارس التعليم الثانوي الحكومي بمنطقة عسير، كما دلت نتائج دراسة طيب والمطلق (2014) على عدم عناية المدارس بالتخطيط، وعدم اهتمامها بتوفير الخطط للتدريب على مهارات إدارة الأزمات، وأن هناك قصوراً في توفير خدمات وتقنيات الاتصال الفعّالة للإبلاغ عن حالة الطوارئ.

وأوصت بعض الدراسات، ومنها دراسة سليمان والجمال (2013)، والغيث (2011) بأن المدير الفعّال عليه أن يحرص على وجود خطة لإدارة ومواجهة الأزمات وتطويرها بشكل مستمر، وضرورة ممارسة عمليات إدارة الأزمات ومنها: التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، ومتابعة الأزمات، وتشكيل عضوات فريق الأزمة، والقيادة، والاتصال، ووجود نظام المعلومات، واتخاذ القرارات وتقويم الأزمات.

وانطلاقاً من دور القائدة الفعّال في إدارة الأزمات؛ حيث تمثل العنصر الرئيس الذي ينبغي أن يكون مؤهلاً لمواجهة الأزمات، بل والتصدي لها قبل وقوعها، من خلال اتخاذ الاحتياطات اللازمة، واستخدام أساليب ملائمة وعلمية لتحقيق نتائج إيجابية في الحد منها، أو تخفيفها ومنع تأثيراتها السلبية على المدرسة؛ جاءت الدراسة الحالية لمعرفة درجة ممارسات إدارة الأزمات لدى

قائدات المدارس الثانوية للبنات، من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها.

أسئلة الدراسة

1. ما درجة ممارسة عمليات إدارة الأزمات المتمثلة في (التخطيط للأزمات، وتشكيل فريق إدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال في الأزمات، ونظام المعلومات في الأزمات، وتقييم الأزمات) لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمات في مدينة أبها حول ممارسة إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات)؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تعرف درجة ممارسة القائدات لعمليات إدارة الأزمات من حيث: التخطيط للأزمات، وتشكيل فريق إدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال في الأزمات، ونظام المعلومات في الأزمات، وتقييم الأزمات، حسب آراء أفراد عينة الدراسة من المعلمات في المدارس الثانوية الحكومية للبنات في مدينة أبها.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله «إدارة الأزمات» الذي يُعد من الموضوعات الإدارية الحديثة والمهمة، للتغلب على الأزمات، وتخطيها، وتجنب آثارها السيئة، سواء على المدى القريب أو البعيد، كما أن هناك قلة في الأبحاث التي تناولت موضوع إدارة الأزمات في مدينة أبها بصفة خاصة - في حدود علم الباحثة -؛ الأمر الذي يدعو إلى ضرورة تحسين ممارسات قائدات المدارس في إدارة الأزمات المدرسية، كما أن الدراسة قد تساهم في تحسين ممارسات القائدات من خلال إطلاعهن على مجموعة من العمليات الإدارية المهمة لتجاوز الأزمات؛ حيث بينت الدراسة أهمية التخطيط، وتشكيل فريق إدارة

الأزمات، ودور القيادة المدرسية، وأهمية توفير قاعدة بيانات، ونظام اتصال فعال، وتقويم تلك الأزمات، كما تستمد الدراسة أهميتها من النتائج التي سوف تُسفر عنها وتساعد القيادات المدرسية والمعلمين والإداريين في تعرف آلية التعامل مع الأزمات بكفاءة، وتزويدهم بالممارسات اللازمة لإدارة الأزمات، وتعزيز الممارسات الإيجابية منها، وتعديل الممارسات السلبية، ويُتوقع أن تفيد نتائج هذه الدراسة المسؤولين في إدارات التعليم في إعداد البرامج والدورات التدريبية بما يخص التعامل مع الأزمات المدرسية، التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى العملية الإدارية لدى القيادات تجاه مؤسساتهم التعليمية.

مصطلحات الدراسة

الممارسة لغة: مارس، يمارس، مَرَّسًا ومُمارَسَةً، فهو مُمارِس، والمفعول مُمارَس، ومَارسَ الشخص الشيء: أي عالجَه وزاوله، قام بعمله، ومَارسَ سلطته: أي فرضها، ويقال: طيب مُمارِس: أي طيب مُتدرب (معجم المعاني الجامع، كلمة مارس).

الممارسة اصطلاحًا: أشار محمود (1986) إلى أن الممارسة هي «التكرار الموجه لغرض معين، والذي يؤدي إلى تحسين الأداء».

وتعرف الباحثة الممارسة إجرائيًا بأنها: الواجبات والمهام التي تقوم بها قائدات المدارس الثانوية الحكومية في مدينة أبها، للتعامل مع الأزمات الداخلية والخارجية التي قد تواجه مدارسهن وفقًا للمنهج العلمي لإدارة الأزمات.

إدارة الأزمات

الإدارة لغةً: أَدَارَ، يُدير، أَدْرَ، إِدارَةً، فهو مُدير، والمفعول مُدار، يقال: أَدَارَ الشخص على الأمر: أي دفعه على فعله، ويُقال: أَدَارَ التجارة ونحوها: أي تعاطها من غير تأجيل وتولى أمرها (معجم المعاني الجامع، كلمة إدارة).

الإدارة اصطلاحًا: هي «مجموعة العمليات التي يتم بمقتضاها وضع الإمكانيات البشرية والمادية، وتوجيهها توجيهًا كافيًا لتحقيق أهداف الجهاز الذي توجد فيه» (آل ناجي، 1430، 21)

الأزمة لغةً: أَرَمَات وأَرَمَات جمع أَرَمَة، وأَرَمَة، وهي الشدة والضيق، ويُقال أَرَمَة منتصف العمر:

وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (1150) مبحوثًا، ومن أهم النتائج: أن درجة تقديرات أفراد الدراسة حول مدى توافر مجالات متطلبات إدارة الأزمات كانت متوسطة في مجالين، هما: القيادة، وفرق العمل، وضعيفة في ثلاثة مجالات، هي: الاتصال، والمعلومات، والتخطيط، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: أخذ التدابير الوقائية التي تمنع وتحد من وقوع الأزمات المستقبلية، وإنشاء قاعدة للمعلومات خاصة بإدارة الأزمات، وبأفراد المؤسسة، وتحديثها بصورة مستمرة من قبل المتخصصين.

كما هدفت دراسة أبو العلا (2012) إلى معرفة واقع إدارة الأزمات في المدارس الحكومية للبنات في الطائف من وجهة نظر المشرفات، وانتهجت هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة للدراسة على عينة مكونة من (350) مشرفة، وتوصلت للعديد من النتائج، أهمها: أن درجة إدارة الأزمات في المدارس الحكومية للبنات في محافظة الطائف كانت متوسطة، أما أهم توصيات الدراسة فتمثلت في: تأكيد عملية التخطيط قبل وقوع الأزمة لمديرة المدرسة، ومتابعة هذا التخطيط من قبل وزارة التربية والتعليم، وضرورة القيام بورش تدريبية للمديرات تتعلق بثقافة ما بعد الأزمة لبناء إستراتيجيات أكثر فعالية مستقبلاً.

وهدف دراسة عنتور (2012) إلى تعرف معوقات إدارة الأزمات في المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية، وسبل علاجها من وجهة نظر المديرين، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، والاستبانة أداة للدراسة، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (223) مديراً، ومن أهم نتائج الدراسة: أن الدرجة الكلية لمجالات معوقات إدارة الأزمات في المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية كانت منخفضة، أما أهم التوصيات فهي: ضرورة منح المديرين صلاحيات أكبر لإدارة الأزمات، وتقوية عملية الاتصالات بين فريق إدارة الأزمات والأطراف ذات العلاقة بالأزمة.

أما دراسة اليماني (2013) فهدفت إلى دراسة واقع إدارة الأزمات بمدارس تعليم البنات بمدينة جدة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي

أي فترة من القلق والارتياح النفسي يتعرض لها بعض الناس في منتصف العمر (معجم المعاني الجامع، كلمة أزمة).

الأزمة اصطلاحاً: هي «تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف، وقيم، ومعتقدات، وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول وتحد من عملية اتخاذ القرار» (حريز، 1428، 15).

وتعرف الباحثة إدارة الأزمات إجرائياً بأنها: الأسلوب الذي تتبعه قائدات المدارس الثانوية الحكومية في مدينة أبها، للتعامل مع الأزمات باستخدام أساليب علمية منهجية سليمة، تتمثل في: التخطيط المسبق واتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية لتخفيف الآثار السلبية للأزمات، وتشكيل أعضاء فريق الأزمات لأهميته في وقت الأزمة، وأيضاً القيادة في الأزمات المتمثل في دور قائدة المدرسة للتأثير في فريق الأزمات لدفع نشاطهم وحفزهم، وتوفير نظام اتصال فعال، وكذلك نظام المعلومات في الأزمات، وأخيراً تقويم هذه الأزمات للإفادة من جوانب القوة والضعف.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة اليحيوي (2006) إلى تعرف مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية حسب آراء أفراد عينة الدراسة في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية، وبلغ عددهن (499) مديرة، ووكيلة، ومعلمة، وكانت أهم النتائج أن المديرات تمارسن عمليات إدارة الأزمات بدرجة متوسطة، وأن أكثر عمليات إدارة الأزمات ممارسة كانت القيادة في الأزمات، وأقلها كانت تقويم الأزمات، ومن أهم توصيات الدراسة: وضع إستراتيجية مقترحة لتفعيل ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام للبنات، وعقد دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات بصفة دورية.

وهدف دراسة المذكور (2011) إلى تعرف مدى توافر متطلبات إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت، من وجهة نظر أفراد الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات،

أما دراسة Grimsley (2015) فهدفت إلى النظر في تصورات الطلاب لأزمات المؤسسة، وأستخدم المنهج الوصفي، والاستبانة أداة للدراسة على عينة عشوائية طبقية من طلاب الجامعة بلغت (2000) طالب، ومن أهم النتائج: أن الطلاب راضون عمومًا عن وسائل الاتصال المستخدمة لإعلامهم بحدوث الأزمات، ولكن هناك وسائل اتصال أخرى يعتقدون أنها ستكون أكثر فاعلية، كالرسائل النصية، ورسائل البريد الإلكتروني، وأن مؤسساتهم التعليمية مستعدة بشكل معتدل للاستجابة للأزمات العامة، وحالات إطلاق النار، ومن أهم التوصيات: أنه ينبغي أن تكون للمؤسسات خطط لإدارة الأزمات، وعلى وجه التحديد خطط للتأهب في حال إطلاق نار، وأنه ينبغي للمؤسسات أن تستخدم وسائل اتصال إضافية في مرحلة ما قبل الأزمة.

وهدف دراسة Savelides *et al.* (2015) إلى مواجهة مشكلة افتقار النظام التعليمي الثانوي اليوناني إلى نظام رسمي لإدارة الأزمات، وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة على عينة مكونة من (253) من مديري المحافظات السابقين، وموظفي التعليم في اليونان، ومن أبرز نتائج الدراسة: أن الأحداث ذات الطابع الاجتماعي والسياسي تعد بمثابة محفزات مهمة للأزمات، وأن ممارسات إدارة الأزمات موجودة عمومًا حتى وإن لم تكن محددة رسميًا، ولكن هناك حاجة لإضفاء الطابع الرسمي على إدارة الأزمات، ومن توصيات الدراسة: تدريب المشرفين والمعلمين والموظفين والطلاب على إدارة الأزمات وكيفية التعامل مع الحالات الخطرة، والتطبيق الصارم لقواعد وإجراءات إدارة الأزمات.

كما هدفت دراسة Hill (2015) إلى استكشاف حالة إدارة الأزمات، كما يتصورها مديرو المدارس العامة والخاصة من الروضة إلى الصف الثامن في ولاية كانساس، أُستخدم المنهج الوصفي، والاستبانة أداة للدراسة على عينة مكونة من (216) مديرًا، وتوصلت النتائج إلى أن (68%) من مديري المدارس يرون أنهم مستعدون للأزمات، واستفادوا من التدريب لمواجهة تلك الأزمات، وأن (94%) يرون أنهم يواجهون عوائق كبيرة عند تنفيذ خططهم، مثل (الوقت، والمال، وامتناع

التحليلي، والاستبانة أداة للدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (350) مديرة، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج، أهمها: موافقة غالبية أفراد الدارسة على إنشاء موقع إلكتروني يتضمن كل ما يتعلق بإدارة الأزمات المدرسية، وابتكار أكثر من فكرة جديدة لمواجهة الأزمات المدرسية، ومن أهم التوصيات المذكورة: ضرورة إنشاء موقع إلكتروني يتضمن كل ما يتعلق بإدارة الأزمات المدرسية، وضرورة قيام الوزارة بتشجيع الابتكارات للوصول إلى أكثر من فكرة جديدة لمواجهة الأزمات المدرسية.

وهدف دراسة الحبيس (2015) إلى تعرف مستوى إستراتيجية مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية في مدارس قصبه السلط الثانوية، واستخدمت الباحثة كلاً من المنهج التاريخي والوصفي والتحليلي والإحصائي والاستبانة أداة للدراسة، وطُبقت الأداة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (200) مديرًا، ومن أهم نتائج الدراسة: ارتفاع مستوى إستراتيجية مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية في مدارس قصبه السلط الثانوية، أما أهم توصيات الدراسة فهي: ضرورة التنسيق لإجراء مسح دوري باستمرار؛ لتعرف إمكانية حدوث أزمات، وضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات؛ بحيث يتم تحديثها بصورة مستمرة.

كما هدفت دراسة علي (2015) إلى تحديد واقع إدارة الأزمات التي تواجه جامعة تشرين، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية فيها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (278) فردًا من أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن إدارة الأزمات التعليمية في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، أما أهم التوصيات فكانت كالتالي: إقامة دورات تدريبية وورش عمل متخصصة في إدارة الأزمات للعاملين بالجامعة، وإنشاء وحدة إدارية مستقلة لإدارة الأزمات في الإدارة المركزية للجامعة تكون مسؤولة عن علاج الأزمات التعليمية المحتملة.

كما ركزت دراسة (Savelides *et al.* (2015) على مواجهة مشكلة افتقار النظام التعليمي الثانوي اليوناني إلى نظام رسمي لإدارة الأزمات، وركزت دراسة (Grimsley (2015) على حصول طلاب جامعة Tennessee على أفضل فهم ومعرفة لإدارة الأزمات خصوصاً في حالة وجود إطلاق نار في الحرم الدراسي.

كما اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي في المعالجة النظرية والميدانية، وفي استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات اللازمة، وانفقت مع دراسة الحبيس (2015)، وعلي (2015)، و (Grimsley (2015)، و (Savelides *et al.* (2015)، و Hill (2015) من حيث الحد الزمني لإجراء الدراسة، واتفقت مجالات الدراسة الحالية مع بعض المجالات في دراسة اليحيوي (2006)، ودراسة المذكور (2011)، ودراسة أبو العلا (2012)، ودراسة علي (2015)، واختلفت مع جميع الدراسات السابقة من حيث الحد المكاني، وعدد أفراد الدراسة، واختلفت مع دراسة عنتور (2012)، واليمني (2013)، والحبيس (2015)، و (Grimsley (2015) في استخدامهم للعينة العشوائية الطبقية، ومع دراسة كشيك وموشلي (2016) التي استخدمت العينة العشوائية المنتظمة، ومع دراسة اليحيوي (2006) في استخدامها للعينة القصدية، بينما الدراسة الحالية استخدمت العينة العشوائية البسيطة.

إجراءات الدراسة أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وهو منهج يركز على وصف دقيق لظاهرة أو موضوع محدد، في صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة، أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة، ويهدف هذا المنهج إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم المضمون، أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية (عبيدات وآخرون، 1999).

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلّيات المدارس

الموظفين)، وانتهت الدراسة بتوصيات لبحوث مستقبلية، مثل: عمل دراسة مشابهة للمدارس الثانوية من سن (9) سنوات إلى (12) سنة، ودراسة مشابهة تشمل تصورات المعلمين من الروضة إلى الصف الثامن فيما يتعلق بالاستعداد للأزمات. أما دراسة كشيك وموشلي (2016) فهدفت إلى تعرف الأزمات التربوية التي تعاني منها مدارس الحلقة الأولى في دمشق، من وجهة نظر مديري هذه المدارس، واستخدمت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات على عينة عشوائية منتظمة مكونة من (242) مديراً ومديرة، وبينت النتائج أن مديري المدارس يعانون من أزمات تتعلق بالطلبة والمنهاج والمعلمين، وأن درجة ممارستهم للإجراءات المطروحة وفق الاستبانة هي درجة متوسطة، وهذا ما دعا إلى وضع تصور مقترح ليصبح التخطيط الإستراتيجي هو الأسلوب المتبع في مواجهة الأزمات وتفاديها.

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة الآتي:

أنها تتناول اتجاهًا حديثًا من الاتجاهات المعاصرة في الإدارة، وهو (إدارة الأزمات)؛ حيث تناولت دراسة المذكور (2011) متطلبات إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية في مجالات: القيادة، وفرق العمل، والاتصال، والمعلومات، والتخطيط، أما دراسة كشيك وموشلي (2016) فسعت إلى تعرف الأزمات التربوية التي تعاني منها مدارس الحلقة الأولى في دمشق من وجهة نظر مديري هذه المدارس، وتم إعداد استبانتين: الأولى حول أهم الأزمات التي تعاني منها مدارس الحلقة الأولى في دمشق، والثانية حول الإجراءات التي يقوم بها مدير المدرسة. وسعت بعض الدراسات إلى معرفة واقع إدارة الأزمات في بعض المؤسسات التعليمية مثل دراسة أبو العلا (2012)، ودراسة علي (2015)، ودراسة اليمني (2013). أما دراسة عنتور (2012) فهدفت إلى الكشف عن معوقات إدارة الأزمات في المدارس الثانوية الحكومية في محافظات الضفة الغربية وسبل علاجها من وجهة نظر المديرين في المجالات التالية: معوقات تتعلق بالتخطيط، والتنظيم، والاتصال، واتخاذ القرارات، وفريق إدارة الأزمات، والقيادة، والمتابعة، والتقويم،

جدول (2): توزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
13.1 %	20	أقل من 5 سنوات
32.0 %	49	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
54.9 %	84	10 سنوات فأكثر
100 %	153	المجموع

يتضح من الجدول (2) أن أفراد الدراسة موزعون لثلاث فئات حسب متغير (سنوات الخبرة)، فالفئة الأولى أقل من خمس سنوات، وعددهن (20) معلمة، بنسبة مثلت (13.1 %)، والفئة الثانية من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وعددهن (49) معلمة، بنسبة مثلت (32.0 %)، والفئة الثالثة 10 سنوات فأكثر، وبلغ عددهن (84) معلمة، بنسبة مثلت (54.9 %)، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن وظيفة (معلمة) عمل ليس بجديد، ولمحدودية الوظائف في تلك الفترة، واقتصارها على وظائف محددة، ومن ضمنها التعليم. والجدول (3) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات.

جدول (3): توزيع أفراد الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات

النسبة المئوية	التكرار	الدورات
11.8 %	18	دورة واحدة
5.2 %	8	دورتان
22.9 %	35	ثلاث دورات فأكثر
60.1 %	92	لا يوجد
100 %	153	المجموع

يتضح من الجدول (3) أن أفراد الدراسة موزعون لأربع فئات حسب متغير (عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات)، فالفئة الأولى ممن حصلن على دورة واحدة، بلغ عددهن (18) معلمة، بنسبة مثلت (11.8 %)، والفئة الثانية ممن حصلن على دورتين، بلغ عددهن (8) معلمات، بنسبة مثلت (5.2 %)، والفئة الثالثة ممن حصلن على ثلاث دورات فأكثر، بلغ عددهن (35)

الثانوية الحكومية بمدينة أمها والبالغ عددهن (839) معلمة، وذلك وفقاً لإحصاءات مكتب التعليم بأبها لعام 1437هـ، وتم تحديد أفراد الدراسة، وبلغ العدد (263) معلمة بنسبة مثلت (31 %) من المجتمع الأصلي، وتم استخدام معادلة (هيربرت إركن) لتحديد حجم عينة الدراسة، واختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة، وبعد ذلك تم توزيع (263) استبانة، واستبعاد (98) استبانة؛ لعدم اكتمال بياناتها، فيما بلغ عدد الاستبانات المفقودة (12) استبانة، أما الاستبانات الصالحة فقد بلغت (153) استبانة من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة على أفراد الدراسة، وتم تعرف خصائص أفراد الدراسة من خلال المتغيرات التالية (المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات في مجال إدارة الأزمات)، وهو ما يتضح فيما يلي:

الجدول (1) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى التعليمي.

جدول (1): توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
94.8 %	145	بكالوريوس
5.2 %	8	دراسات عليا
100 %	153	المجموع

يتضح من الجدول (1) أن أفراد الدراسة موزعون لفتتين حسب متغير (المستوى التعليمي)، فالفئة الأولى بلغت (145)، بنسبة مثلت (94.8 %) ممن حصلن على مؤهل البكالوريوس، أما الفئة الثانية من الحاصلات على مؤهل دراسات عليا بلغت (8) معلمات، بنسبة مثلت (5.2 %)، ويُلاحظ زيادة نسبة الحاصلات على مؤهل البكالوريوس، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن من أهم متطلبات الحصول على وظيفة معلمة هو وجود شهادة البكالوريوس. والجدول (2) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة.

معلمة، بنسبة مثلت (22.9%)، أما الفئة الرابعة ممن لا توجد لديهن دورات في مجال إدارة الأزمات بلغ عددهن (92) معلمة، بنسبة مثلت (60.1%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى قلة الدورات المقامة في هذا المجال، بالإضافة إلى كثرة الأعباء الملقاة على عاتق المعلمة، التي قد تحول دون حضور بعضهن دورات تساعد في تنمية مجالها الوظيفي.

ثالثاً: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة أداة للدراسة، وتم بناؤها في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها، وذلك بالإفادة من البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة، ومنها دراسة المهدي وهيبة (2002)، واليحيوي (2006)، والمذكور (2011)، وأبو العلا (2012)، ولحساب صدق الاستبانة، فقد تم تحكيمها في صورتها الأولية لدى بعض المحكمين؛ وذلك لتقييم فقرات الاستبانة، من حيث مناسبتها، ومدى انتهائها للمحاور التي أدرجت تحتها، والتأكد من سلامتها اللغوية،

ودرجة وضوح صياغتها، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله، وبعد استرجاع الاستبانة تم الحصول على بعض التعديلات في بعض الفقرات، وتمت إضافة المصطلحات الإجرائية لكل محور من محاور الاستبانة؛ بحيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (42) فقرة، في ستة محاور كالتالي: (التخطيط للأزمات، وتشكيل فريق إدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال في الأزمات، ونظام المعلومات في الأزمات، وتقويم الأزمات)، وقد حُددت درجة الاستجابة وفق مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد درجة ممارسة عمليات إدارة الأزمات كالتالي: كبيرة - متوسطة - ضعيفة.

صدق الاتساق الداخلي: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور المنتميه له، وكذلك بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، والنتائج موضحة في الجدول (4).

جدول (4): معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمحور المنتميه إليه

المحور	م	الفقرات	معامل الارتباط مع درجة المحور
التخطيط للأزمات	1	تضع خطة طوارئ لإدارة الأزمات بمشاركة فريق إدارة الأزمات.	**0.777
	2	تحدد الإمكانيات البشرية والمادية للتعامل مع الأزمات.	**0.787
	3	تستفيد من إشارات الإنذار المبكر التي تنذر بقرب وقوع الأزمات.	**0.707
	4	تقوم بالتخطيط المسبق (وضع سيناريوهات) للتعامل مع الأزمات.	**0.784
	5	تقوم بإجراءات التعامل مع كل أزمة كل حسب طبيعتها.	**0.822
	6	تستعين بمختصين من خارج المدرسة عند وضع خطة إدارة الأزمات.	**0.835
	7	تفحص بشكل مستمر خطط إدارة الأزمات لإدخال التعديلات المناسبة لتطور الأوضاع.	**0.926
تشكيل فريق إدارة الأزمات	8	تقوم بتشكيل فريق لإدارة الأزمات المدرسية.	**0.719
	9	تحرص على اختيار العضوات اللاتي لديهن الرغبة والاستعداد في التعامل مع الأزمات.	**0.811
	10	تعتمد نظام الحوافز لتحفيز عضوات الفريق على المشاركة.	**0.748
	11	تزود عضوات الفريق بالمعلومات اللازمة للتعامل مع الأزمات.	**0.884
	12	توزع المهام على عضوات الفريق بما يتلاءم مع قدرات وإمكانات كل عضوة.	**0.797
	13	تبين لعضوات الفريق قواعد الأمن والسلامة التي يتعين على الجميع اتباعها عند حدوث الأزمات.	**0.792
	14	تعقد اجتماعات دورية لفريق إدارة الأزمات.	**0.780

تابع جدول رقم (4):

المحور	م	الفقرات	معامل الارتباط مع درجة المحور	
القيادة في الأزمات	15	تتوفر في القادة السمات الشخصية والمهارات للسيطرة على الأزمات.	**0.801	
	16	تدرب فريق إدارة الأزمات بصفة دورية.	**0.863	
	17	تحترم فردية كل عضوة في فريق إدارة الأزمات.	**0.817	
	18	تهتم بخفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية عند وقوع الأزمات.	**0.939	
	19	تحث عضوات الفريق على التحلي بالصبر عند التعامل مع الأزمات.	**0.801	
	20	تتواجد في مكان وقوع الأزمة وتتابع الأحداث أولاً بأول.	**0.842	
	21	تُشرك عضوات فريق إدارة الأزمات في اتخاذ القرارات.	**0.751	
	22	تفوض السلطة لفريق إدارة الأزمات لمعالجة أي أزمة في المستقبل.	**0.833	
	23	توفر نظام فعال للاتصالات المتنوعة (تليفون - فاكس - إنترنت).	**0.782	
	24	تنظم عملية الاتصال بين العضوات والجهات الخارجية لفريق إدارة الأزمات.	**0.880	
نظام الاتصال في الأزمات	25	تفعل قنوات الاتصال بين المدرسة ومؤسسات المجتمع عند وقوع الأزمات.	**0.859	
	26	توفر مختصين للتعامل مع نظام الاتصالات المتوفرة عند حدوث الأزمة.	**0.898	
	27	تُجري الاتصال بشكل دقيق وسريع للحد من تفاقم الأزمة.	**0.941	
	28	تحرص على أن تكون شبكة الاتصالات موفرة للمعلومات بشكل سريع عند وقوع الأزمة.	**0.880	
	29	تتجاوز قنوات الاتصال الرسمية إذا دعت الحاجة في موقف الأزمة.	**0.900	
	30	توفر قاعدة بيانات كاملة ومحدثة يُعتمد عليها كمرجع لإدارة الأزمات.	**0.800	
	31	تستخدم مصادر معلومات متنوعة (مرئية - مسموعة - مقروءة).	**0.829	
	32	تحرص على أن تتسم المعلومات الخاصة بالأزمات بالوضوح.	**0.834	
	33	توفر مختصين لجمع البيانات وتحليلها وتخزينها.	**0.879	
	34	تحرص على تنظيم المعلومات الخاصة بالأزمات بحيث يسهل الرجوع إليها.	**0.945	
نظام المعلومات في الأزمات	35	تستخدم نظام أمني لقاعدة البيانات.	**0.860	
	36	تُحدّث - بالتعاون مع فريق الأزمات - المعلومات باستمرار وفقاً لتطور الأزمة.	**0.914	
	37	تضع بمشاركة عضوات الفريق معايير موضوعية لتقييم الأزمات بصفة مستمرة.	**0.859	
	38	تقيم بمساعدة عضوات الفريق الإمكانيات والقوى البشرية اللازمة للتعامل مع الأزمات.	**0.930	
	39	تقوم خطط طوارئ الأزمات باستمرار لإدخال التعديلات المناسبة في ضوء تطور الأوضاع.	**0.897	
	40	تحلل موقف الأزمة من حيث إيجابياته وسلبياته لاستنتاج الدروس المستفادة من الأزمة.	**0.866	
	41	تطور خططاً لمواجهة الأزمات مستقبلاً في ضوء تقييم خطط الأزمات السابقة.	**0.927	
	42	تحوّل الأزمات المدرسية إلى فرص للتعلم وتحسين الأوضاع.	**0.863	
	تقويم الأزمات			

** دالة عند (0.01)

مستوى (0.01).
 ثبات أداة الدراسة: للتحقق من ثبات الاستبانة تم إيجاد معاملات ثبات كرونباخ ألفا للمحاور الاستبانة

يتضح من الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه كانت موجبة ودالة إحصائياً عند

والاستبانة ككل، والنتائج يوضحها الجدول (5).

مرتفعة أيضاً مما يطمئن الباحثة إلى أن الاستبانة تتمتع بقدر مرتفع من الثبات.

جدول (5): قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمحاور الأداة والأداة ككل لأفراد الدراسة الاستطلاعية (ن = 25)

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ ألفا
التخطيط للأزمات	7	0.908
تشكيل فريق إدارة الأزمات	7	0.899
القيادة في الأزمات	8	0.935
نظام الاتصال في الأزمات	7	0.950
نظام المعلومات في الأزمات	7	0.945
تقويم الأزمات	6	0.947
الأداة مجملتها	42	0.979

النتائج والمناقشة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة ممارسات عمليات إدارة الأزمات المتمثلة في (التخطيط للأزمات، وتشكيل فريق إدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال في الأزمات، ونظام المعلومات في الأزمات، وتقويم الأزمات) لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أهبها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعمليات إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أهبها، وكانت النتائج كما يلي:
المحور الأول: التخطيط للأزمات كما هو موضح في الجدول (6).

يبين الجدول (5) قيم معاملات كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة، وهي قيم مرتفعة، أما قيمة ثبات الأداة مجملتها فقد بلغت (0.979) وهي نسبة

جدول (6): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية التخطيط للأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أهبها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				ت	%	ت	%	ت	%	
الأولى	كبيرة	0.685	2.42	82	53.6	54	35.3	17	11.1	3
الثانية	كبيرة	0.724	2.37	79	51.6	52	34.0	22	14.4	4
الثالثة	كبيرة	0.665	2.36	71	46.4	66	43.1	16	10.5	5
الرابعة	كبيرة	0.670	2.34	69	45.1	67	43.8	17	11.1	2
الخامسة	متوسطة	0.693	2.31	68	44.4	65	42.5	20	13.1	1
السادسة	متوسطة	0.714	2.15	52	34.0	72	47.0	29	19.0	7
السابعة	متوسطة	0.841	1.90	47	30.7	44	28.8	62	40.5	6
متوسطة		0.558	2.27	المجموع						

المبكر التي تنذر بقرب وقوع الأزمات)، حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمتها (2.42)، ويعزى ذلك إلى أهمية هذه النقطة في مرحلة ما قبل الأزمة، وأن انتباه القائدة إلى هذه المؤشرات والقيام بتحليلها ودراستها، قد يمنع من حدوث الأزمات أو التقليل من آثارها السلبية إن حدثت،

يبين الجدول (6) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية التخطيط للأزمات تراوحت بين (1.90 - 2.42)، حيث حصلت الفقرات (3، 4، 5، 2) على درجات ممارسة كبيرة، كان أعلاها الفقرة (3) التي تنص على: (تستفيد من إشارات الإنذار

على متوسط حسابي قيمته (2.27) ودرجة ممارسة متوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية التخطيط للأزمات، من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها كانت بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة علي (2015)، وكشيك وموشلي (2016)، واليحيوي (2006).
المحور الثاني: تشكيل فريق إدارة الأزمات كما هو موضح في الجدول (7).

أما أدنى فقرة فهي (6) التي تنص على: (تستعين بمختصين من خارج المدرسة عند وضع خطة إدارة الأزمات)، حيث حصلت على أقل متوسط حسابي وقيمته (1.90)، وقد يرجع ذلك إلى اكتفاء قائدة المدرسة بخبراتها وتجاربها، وكذلك خبرات عضوات الفريق عند وضع خطة إدارة الأزمات، بينما حصلت باقي الفقرات على درجات ممارسة متوسطة.

كما يبين الجدول (6) حصول إجمالي الفقرات

جدول (7): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تشكيل فريق إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				%	ت	%	ت	%	ت	
الأولى	كبيرة	0.669	2.54	63.4	97	26.8	41	9.8	15	8
الثانية	كبيرة	0.699	2.50	61.4	94	26.8	41	11.8	18	9
الثالثة	كبيرة	0.683	2.41	51.6	79	37.3	57	11.1	17	13
الرابعة	كبيرة	0.682	2.35	46.4	71	41.8	64	11.8	18	12
الخامسة	متوسطة	0.693	2.31	44.4	68	42.5	65	13.1	20	11
السادسة	متوسطة	0.745	2.22	41.2	63	39.8	61	19.0	29	14
السابعة	متوسطة	0.839	2.01	35.3	54	30.1	46	34.6	53	10
متوسطة		0.578	2.33	المجموع						

الإجابة عن هذه الفقرة، فإذا حرصت القائدة على اختيار العضوات اللاتي لديهن الرغبة والاستعداد في الانضمام لفريق إدارة الأزمات، كما هو موضح في ترتيب هذه الفقرة في هذا المحور، فكيف يقابل ذلك ضعف في تحفيز القائدة لهن؟ أما باقي الفقرات فحصلت على درجات ممارسة متوسطة. كما يبين الجدول (7) حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (2.33) ودرجة ممارسة متوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تشكيل فريق إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها كانت بدرجة متوسطة، واتفقت النتيجة مع دراسة المذكور (2011)، ودراسة اليحيوي (2006).
المحور الثالث: القيادة في الأزمات كما هو موضح في الجدول (8).

يبين الجدول (7) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تشكيل فريق إدارة الأزمات تراوحت بين (2.01 - 2.54)؛ حيث حصلت الفقرات (8، 9، 12، 13) على درجات ممارسة كبيرة كان أعلاها الفقرة (8) التي تنص على: (تقوم بتشكيل فريق لإدارة الأزمات المدرسية)، حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمته (2.54)، ويعزى ذلك إلى الضرورة الملحة لوجود فريق يدير الأزمات من المعلمات أو الإداريات، ويتم اختيارهن بعناية وفقاً لإمكاناتهن وقدراتهن في التعامل مع المواقف الطارئة، أما أدنى فقرة فهي (10) التي تنص على: (تعتمد نظام الحوافز لتحفيز عضوات الفريق على المشاركة)، حيث حصلت على أقل متوسط حسابي وقيمته (2.01)، وقد يكون هناك عدم مصداقية في

جدول (8): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية القيادة في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				%	ت	%	ت	%	ت	
الأولى	كبيرة	0.658	2.55	64.0	98	26.8	41	9.2	14	20
الثانية	كبيرة	0.680	2.50	60.1	92	29.4	45	10.5	16	19
الثالثة	كبيرة	0.678	2.46	56.2	86	33.3	51	10.5	16	21
الرابعة	كبيرة	0.647	2.44	52.3	80	39.2	60	8.5	13	15
الخامسة	كبيرة	0.735	2.38	52.9	81	32.1	49	15.0	23	18
السادسة	كبيرة	0.714	2.37	50.3	77	36.0	55	13.7	21	17
السابعة	متوسطة	0.699	2.30	43.8	67	42.5	65	13.7	21	22
الثامنة	متوسطة	0.754	2.10	34.0	52	42.5	65	23.5	36	16
كبيرة		0.562	2.39	المجموع						

حصلت على أقل متوسط حسابي وقيمه (2.10)، فقد يرجع ذلك إلى كثرة الأعباء الملقاة على عاتق قائدة المدرسة التي قد تحول دون تدريب فريق الأزمات بشكل مستمر، بينما حصلت الفقرتان (22، 16) على درجات ممارسة متوسطة.

كما يبين الجدول (8) حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (2.39) ودرجة ممارسة كبيرة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية القيادة في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها كانت بدرجة كبيرة.

المحور الرابع: نظام الاتصال في الأزمات كما هو موضح في الجدول (9).

يبين الجدول (8) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية القيادة في الأزمات تراوحت بين (2.10 - 2.55)؛ حيث حصلت غالبية الفقرات على درجات ممارسة كبيرة، كان أعلاها الفقرة (20) التي تنص على: (تتواجد في مكان وقوع الأزمة وتتابع الأحداث أولاً بأول)؛ حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمه (2.55)، ويعزى ذلك إلى الدور الرئيس والمهم لقائدة المدرسة، والذي يحتم عليها تواجدها عند وقوع الأزمات ومتابعتها ومعرفة أبعادها، ومن ثمّ إفادة عضوات فريق الأزمات، أما بشأن الفقرة (16) التي تنص على: (تدرب فريق إدارة الأزمات بصفة دورية) التي

جدول (9): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام الاتصال في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				%	ت	%	ت	%	ت	
الأولى	متوسطة	0.779	2.30	49.7	76	30.7	47	19.6	30	23
الثانية	متوسطة	0.765	2.26	45.1	69	35.3	54	19.6	30	25
الثالثة	متوسطة	0.757	2.25	44.4	68	36.6	56	19.0	29	28
الرابعة	متوسطة	0.744	2.24	42.5	65	39.2	60	18.3	28	27
الخامسة	متوسطة	0.757	2.23	42.5	65	37.9	58	19.6	30	29
السادسة	متوسطة	0.725	2.22	39.2	60	43.1	66	17.7	27	24
السابعة	متوسطة	0.757	2.08	32.7	50	42.5	65	24.8	38	26
متوسطة		0.624	2.23	المجموع						

المتوفرة عند حدوث الأزمة)، فحصلت على أقل متوسط حسابي وقيمتها (2.08)، وقد يكون بسبب خبرة القائدة في التعامل مع نظام الاتصالات؛ ومن ثمَّ عدم توفير مختصين بهذا الشأن. كما يبين الجدول (9) حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (2.23) ودرجة ممارسة المتوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام الاتصال في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها كانت بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة أبو العلا (2012)، ودراسة البيحوي (2006).
المحور الخامس: نظام المعلومات في الأزمات كما هو موضح في الجدول (10).

يبين الجدول (9) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام الاتصال في الأزمات تراوحت بين (2.08 - 2.30) وجميعها بدرجات ممارسة متوسطة، حيث حصلت الفقرة (23) التي تنص على: (توفر نظام فعال للاتصالات المتنوعة: تليفون - فاكس - إنترنت)، على أعلى متوسط حسابي وقيمتها (2.30)، ويرجع ذلك إلى حسن استغلال القائدات لنظام الاتصالات بأنواعه، وكل هذه الوسائل المتنوعة ينبغي أن تتوفر، ويكون استخدامها حسب الأزمة لاكتساب كثير من المعلومات المختلفة عن الأزمات، أما أدنى فقرة فهي (26) التي تنص على: (توفر مختصين للتعامل مع نظام الاتصالات

جدول (10): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام المعلومات في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				%	ت	%	ت	%	ت	
الأولى	كبيرة	0.695	2.37	49.0	75	38.6	59	12.4	19	32
الثانية	متوسطة	0.731	2.21	39.2	60	42.5	65	18.3	28	34
الثالثة	متوسطة	0.758	2.20	41.1	63	38.6	59	20.3	31	36
الرابعة	متوسطة	0.726	2.14	34.0	52	45.7	70	20.3	31	31
الخامسة	متوسطة	0.730	2.11	32.7	50	45.7	70	21.6	33	30
السادسة	متوسطة	0.760	2.04	30.7	47	42.5	65	26.8	41	33
السابعة	متوسطة	0.757	1.99	28.1	43	43.1	66	28.8	44	35
متوسطة		0.634	2.15	المجموع						

تكون حريصة على اتصاف المعلومات الخاصة بالأزمات بالوضوح، أما أدنى فقرة فهي (35) التي تنص على: (تستخدم نظام أمني لقاعدة البيانات)، حيث حصلت على أقل متوسط حسابي وقيمتها (1.99)، وقد يكون السبب هو قلة وعي القائدة أو عدم معرفتها بضرورة توفر نظام أمني لقاعدة البيانات يحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات من الاختراق، ويحفظ سريتها، بينما حصلت باقي الفقرات على درجات ممارسة متوسطة. كما يبين الجدول (10) حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (2.15) ودرجة ممارسة

يبين الجدول (10) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام المعلومات في الأزمات، من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها تراوحت بين (1.99 - 2.37)؛ حيث حصلت الفقرة (32) التي تنص على: (تحرص على أن تتسم المعلومات الخاصة بالأزمات بالوضوح) على أعلى متوسط حسابي وقيمتها (2.37) ودرجة ممارسة كبيرة، ويعزى ذلك إلى أن المعلومات لو كانت مبهمة أو غير مفهومة، قد يؤدي ذلك إلى حدوث أضرار لم تكن في الحسبان؛ فلذلك وجب على قائدة المدرسة أن

متوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية نظام المعلومات في الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها كانت بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة

اليحيوي (2006).
المحور السادس: تقويم الأزمات كما هو موضح في الجدول (11).

جدول (11): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تقويم الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تكرارات ونسب درجات الممارسة						الفقرة
				كبيرة		متوسطة		ضعيفة		
				%	ت	%	ت	%	ت	
الأولى	متوسطة	0.673	2.31	43.1	66	45.1	69	11.8	18	40
الثانية	متوسطة	0.695	2.30	42.5	65	43.8	67	13.7	21	38
الثالثة	متوسطة	0.706	2.29	43.8	67	41.8	64	14.4	22	42
الرابعة	متوسطة	0.690	2.28	41.2	63	45.1	69	13.7	21	37
الخامسة	متوسطة	0.681	2.27	40.5	62	46.4	71	13.1	20	39
السادسة	متوسطة	0.732	2.26	43.1	66	39.9	61	17.0	26	41
متوسطة		0.622	2.28	المجموع						

عدم مصداقية في الإجابة عن هذه الفقرة؛ فإذا كانت القائدة حريصة على تحليل موقف الأزمة لاستنتاج الدروس المستفادة، كما هو موضح في ترتيب هذه الفقرة في هذا المحور فما الهدف من استنتاج تلك الدروس المستفادة من الأزمة إذا لم تضع في ضوئها خطط الأزمات المستقبلية؟ كما يبين الجدول (11) حصول إجمالي الفقرات على متوسط حسابي قيمته (2.28) ودرجة ممارسة متوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تقويم الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها كانت بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة اليحيوي (2006).

وفيما يلي المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعمليات إدارة الأزمات مجملة من وجهة نظر المعلمات في مدينة أمها، والنتائج موضحة في الجدول (12).

يبين الجدول (11) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعملية تقويم الأزمات تراوحت بين (2.26 - 2.31) وجميعها بدرجات ممارسة متوسطة، حيث حصلت الفقرة (40) التي تنص على: (تحلل موقف الأزمة من حيث إيجابياته وسلبياته لاستنتاج الدروس المستفادة من الأزمة) على أعلى متوسط حسابي وقيمته (2.31)، ويرجع ذلك إلى ضرورة الاستفادة من أية أزمة تواجه المدرسة، وعلى القائدة التحليل الدقيق والشامل لموقف الأزمة بمقوماته ومكوناته المختلفة، وتحديد العوامل المسببة للأزمة، وكذلك القوى المساندة والمساعدة لها، حتى تستفيد مستقبلاً، وتكون قادرة على التصرف الصحيح عند حدوث أزمة، أما أدنى فقرة فهي (41) التي تنص على: (تطور خططاً لمواجهة الأزمات مستقبلاً في ضوء تقييم خطط الأزمات السابقة) فقد حصلت على أقل متوسط حسابي وقيمته (2.26)، وقد يكون هناك

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لدرجات ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعمليات إدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
الأول	كبيرة	0.562	2.39	القيادة في الأزمات
الثاني	متوسطة	0.578	2.33	تشكيل فريق إدارة الأزمات
الثالث	متوسطة	0.622	2.28	تقويم الأزمات
الرابع	متوسطة	0.558	2.27	التخطيط للأزمات
الخامس	متوسطة	0.624	2.23	نظام الاتصال في الأزمات
السادس	متوسطة	0.634	2.15	نظام المعلومات في الأزمات
-	متوسطة	0.528	2.28	عمليات إدارة الأزمات مجمل

متوسطة، وهذا يدل على أن ممارسة قائدات المدارس الثانوية للبنات لعمليات إدارة الأزمات، من وجهة نظر المعلمات في مدينة أبها، كانت بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة اليحيوي (2006)، وآل شميخ (2009).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات استجابات المعلمات في مدينة أبها حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن، تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات)؟

أولاً: متغير المستوى التعليمي

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار «مان ويتني» (Mann-Whitney U) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المعلمات في مدينة أبها حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن، تبعاً لمتغير «المستوى التعليمي»، والنتائج موضحة في الجدول (13).

يبين الجدول (12) حصول محور (القيادة في الأزمات) على الترتيب الأول من حيث درجات الممارسة؛ حيث حصل على أعلى متوسط حسابي وقيمه (2.39) ودرجة ممارسة كبيرة، وهو ما يتفق مع دراسة اليحيوي (2006)، والمذكور (2011)، ويعزى ذلك إلى القدرات والسمات القيادية التي بفضلها يتحقق التميز والتقدم؛ وتحتّم على القائدة أن تسعى إلى إيجاد بيئة تتمتع بالروح المعنوية العالية المتحفزة والطموحة إلى الأفضل؛ مما يجعل عضوات فريق الأزمات يستمتعن بالعمل معاً ومع القائدة، وبهذا تنمو لديهن القدرة على مواجهة الأزمات، بينما حصلت باقي المحاور على درجات ممارسة متوسطة، كان أدناها محور (نظام المعلومات في الأزمات) حيث حصل على أقل متوسط حسابي وقيمه (2.15)، وربما يرجع ذلك إلى قلة وعي القائدات بضرورة وجود نظام للمعلومات يمكن الرجوع إليه والاستفادة منه، خصوصاً في الأزمات الفجائية التي قد تتسبب في حدوث خسائر بشرية ومادية كبيرة.

كما يبين الجدول (12) حصول إجمالي المحاور على متوسط حسابي قيمته (2.28) ودرجة ممارسة

جدول (13): نتائج اختبار «مان ويتني» لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المعلمات حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المحور	المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة ز	مستوى الدلالة
التخطيط للأزمات	بكالوريوس	145	75.99	11018.00	-1.212	0.226
	دراسات عليا	8	95.38	763.00		
تشكيل فريق إدارة الأزمات	بكالوريوس	145	76.28	11060.50	-0.862	0.389
	دراسات عليا	8	90.06	720.50		

تابع جدول رقم (13):

المحور	المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة ز	مستوى الدلالة
القيادة في الأزمات	بكالوريوس	145	76.35	11070.50	-0.780	0.435
	دراسات عليا	8	88.81	710.50		
نظام الاتصال في الأزمات	بكالوريوس	145	76.72	11124.00	-0.338	0.736
	دراسات عليا	8	82.13	657.00		
نظام المعلومات في الأزمات	بكالوريوس	145	77.08	11177.00	-0.099	0.921
	دراسات عليا	8	75.50	604.00		
تقويم الأزمات	بكالوريوس	145	75.63	10967.00	-1.651	0.099
	دراسات عليا	8	101.75	814.00		
عمليات إدارة الأزمات	بكالوريوس	145	76.34	11070.00	-0.779	0.436
	دراسات عليا	8	88.88	711.00		

بغض النظر عن مستوياتهن التعليمية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عنتور (2012)، والحبيس (2015) و Hill (2015).

ثانياً: متغير سنوات الخبرة

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار «كروسكال ويلز» (Kruskal-Wallis) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المعلمات في مدينة أمها حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن، تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، والنتائج موضحة في الجدول (14).

يتضح من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) في استجابات المعلمات في مدينة أمها، حول أي من عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن تعزى لمتغير «المستوى التعليمي»، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المعلمات في مدينة أمها، حول ممارسات عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات لديهن بمختلف مستوياتهن التعليمية، وربما يرجع السبب إلى عملهن في بيئة العمل نفسها، وخضوعهن للتعليمات والقرارات ذاتها، واتباعهن الإجراءات نفسها عند وقوع الأزمات

جدول (14): نتائج اختبار «كروسكال ويلز» لدلالة الفروق في استجابات المعلمات حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المحور	عدد سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
التخطيط للأزمات	أقل من 5 سنوات	20	75.05	2.764	2	0.251
	من 5 إلى أقل من 10	49	85.54			
	10 سنوات فأكثر	84	72.48			
تشكيل فريق إدارة الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	79.18	3.894	2	0.143
	من 5 إلى أقل من 10	49	86.47			
	10 سنوات فأكثر	84	70.96			
القيادة في الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	72.68	3.603	2	0.165
	من 5 إلى أقل من 10	49	86.84			
	10 سنوات فأكثر	84	72.29			

تابع جدول رقم (14):

المحور	عدد سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نظام الاتصال في الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	73.88	0.990	2	0.610
	من 5 إلى أقل من 10	49	82.15			
	10 سنوات فأكثر	84	74.74			
نظام المعلومات في الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	87.03	1.579	2	0.454
	من 5 إلى أقل من 10	49	78.58			
	10 سنوات فأكثر	84	73.69			
تقويم الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	85.78	2.413	2	0.299
	من 5 إلى أقل من 10	49	81.69			
	10 سنوات فأكثر	84	72.17			
عمليات إدارة الأزمات	أقل من 5 سنوات	20	79.30	2.359	2	0.307
	من 5 إلى أقل من 10	49	84.28			
	10 سنوات فأكثر	84	72.21			

الأزمات، والتعامل معها، بغض النظر عن سنوات الخبرة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الحبيس (2015)، (Hill (2015)، وعلي (2015).

ثالثاً: متغير عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار «كروسكال ويلز» (Kruskal-Walls) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المعلمات في مدينة أبها حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية، والنتائج موضحة في الجدول (15).

يتضح من الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) في استجابات المعلمات في مدينة أبها حول أي من عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تعزى لمتغير «سنوات الخبرة»، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المعلمات في مدينة أبها حول ممارسات عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات، مهما اختلفت سنوات خبرتهن، وقد يكون السبب أن إدارة الأزمات لا ترتبط بسنوات الخبرة، بل تحتاج إلى فكر إداري، وتعليم وتدريب وتأهيل للمعلمات بشكل مستمر لمواجهة تلك

جدول (15): نتائج اختبار كروسكال ويلز لدلالة الفروق في استجابات المعلمات حول ممارسات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات

المحور	عدد الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
التخطيط للأزمات	دورة واحدة	18	83.56	3.732	3	0.292
	دورتان	8	103.00			
	ثلاث دورات فأكثر	35	72.27			
	لا يوجد	92	75.26			

تابع جدول رقم (15):

المحور	عدد الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
تشكيل فريق إدارة الأزمات	دورة واحدة	18	83.92	2.199	3	0.532
	دورتان	8	95.75			
	ثلاث دورات فأكثر	35	74.79			
	لا يوجد	92	74.86			
القيادة في الأزمات	دورة واحدة	18	80.08	3.106	3	0.376
	دورتان	8	102.75			
	ثلاث دورات فأكثر	35	75.03			
	لا يوجد	92	74.91			
نظام الاتصال في الأزمات	دورة واحدة	18	81.39	3.914	3	0.271
	دورتان	8	95.75			
	ثلاث دورات فأكثر	35	84.34			
	لا يوجد	92	71.72			
نظام المعلومات في الأزمات	دورة واحدة	18	88.75	6.293	3	0.098
	دورتان	8	104.50			
	ثلاث دورات فأكثر	35	80.30			
	لا يوجد	92	71.05			
تقويم الأزمات	دورة واحدة	18	83.67	3.321	3	0.345
	دورتان	8	101.06			
	ثلاث دورات فأكثر	35	73.11			
	لا يوجد	92	75.08			
عمليات إدارة الأزمات	دورة واحدة	18	84.31	4.115	3	0.249
	دورتان	8	103.75			
	ثلاث دورات فأكثر	35	77.33			
	لا يوجد	92	73.12			

تأثير الدورات التدريبية التي يلتحقن بها، وغلبة الجانب النظري فيها ومن ثم قلة الاستفادة منها، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عننتور (2012) واليهاني (2013).

التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة؛ توصي الباحثة بما يلي:
1. استقطاب مختصين من خارج المدارس؛ للاستفادة من خبراتهم في وضع خطط للتعامل مع الأزمات.
 2. توفير الدعم المادي والمعنوي لتحفيز فريق

يتضح من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) في استجابات المعلمات في مدينة أمها، حول أي من عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات تعزى لمتغير «عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات»، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المعلمات في مدينة أمها، حول ممارسات عمليات إدارة الأزمات لدى قائدات المدارس الثانوية للبنات مهما اختلف عدد الدورات التدريبية التي حصلن عليها في مجال إدارة الأزمات، وقد يرجع السبب إلى ضعف

آل شميخ، سعيد معيض عبد الله. 2009م. واقع ممارسة مديري مدارس التعليم الثانوي العام الحكومي بمنطقة عسير للكفايات الإدارية لإدارة الأزمة. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، المجلد الأول، العدد الحادي والأربعون بعد المائة، ص ص 101-160.

آل ناجي، محمد عبد الله. 1430هـ. الإدارة التعليمية والمدرسية نظريات وممارسات في المملكة العربية السعودية. الطبعة الثانية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الحبيس، خديجة علي محمد. 2015م. إستراتيجية مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية: دراسة حالة قصبه السلط. رسالة دكتوراه. معهد البحوث والدراسات الإستراتيجية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

حريز، سامي محمد هشام. 1428هـ. المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات: الأسس النظرية والتطبيقية. بدون رقم الطبعة، دار البداية، عمان، الأردن.

حلاق، محمد، وغنام، لمى غنام. 2011م. دور مديري مدارس التعليم الثانوي العام في التخطيط لمواجهة الأزمات التعليمية: دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد الثالث والثلاثون، العدد الثالث، ص ص 181-198.

حمدونة، حسام الدين حسن عطية. 2006م. ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارات إدارة الأزمات في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

سليمان، منى محمد، والجمال، رانيا عبد المعز. 2013م. أساليب إدارة الأزمات المدرسية في المملكة العربية السعودية في ضوء الخبرات العالمية المعاصرة: تصور مقترح. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، مصر، المجلد الأول، العدد الثالث والخمسون بعد المائة، ص ص 319-471.

صادق، حصة محمد. 2003م. أساليب إدارة بعض أزمات النظام التعليمي القطري: دراسة تحليلية نقدية. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، المجلد الأول، العدد الرابع بعد المائة، ص ص 233-263.

إدارة الأزمات.

3. العناية بتدريب فريق إدارة الأزمات بصفة دورية، والتنسيق بين المدرسة ووزارة التعليم لإقامة البرامج والدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات.

4. استقطاب مختصين من خارج المدارس؛ للاستفادة من خبراتهم في التعامل مع نظام الاتصال عند حدوث الأزمات، وكيفية جمع البيانات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها.

5. الحرص على استخدام نظام أمني لقاعدة البيانات المتعلقة بالأزمات يمنع من اختراقها، ويحفظ سريتها.

6. الاهتمام بتطوير خطط لمواجهة الأزمات مستقبلاً، في ضوء تقييم خطط الأزمات السابقة، والحرص على التعلم، والاستفادة من الأزمات السابقة التي تمت مواجهتها.

المقترحات

في ضوء نتائج الدراسة؛ تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية:

1. إجراء دراسة لبيان أثر كل من (التنظيم - التوجيه - اتخاذ القرارات - المتابعة) على عملية إدارة الأزمات في مدينة أبها.
2. إجراء دراسة مماثلة للمرحلتين الابتدائية والمتوسطة للبنات بمدينة أبها.
3. تصور مقترح لمواجهة الأزمات المدرسية.

المراجع

أبو العلا، ليلي محمد حسني. 2012م. واقع إدارة الأزمات في المدارس الحكومية للبنات في الطائف من وجهة نظر المشرفات. مجلة كلية التربية بأسيوط، المجلد الثامن والعشرون، العدد الثالث، ص ص 241-279.

أبو فارة، يوسف أحمد. 2009م. إدارة الأزمات مدخل متكامل. بدون رقم الطبعة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

أبو معمر، ماهر محمد عليان. 2011م. دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويره. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

كشيك، منى، وموشلي، نسرين. 2016م. تصور مقترح للتخطيط الإستراتيجي المدرسي لإدارة الأزمات التربوية: دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري مدارس الحلقة الأولى في محافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، سوريا، المجلد الثامن والثلاثون، العدد السادس، ص ص 119-138.

المهدي، سوزان محمد وهيبية، حسام إسماعيل. 2002م. الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الأزمات داخل المدرسة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، المجلد الرابع، العدد السادس والعشرون، ص ص 143-221.

اليحيوي، صبرية مسلم. 2006م. إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة. مجلة جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، ص ص 247-380.

اليمني، وداد عبد الله. 2013م. دور مديرات المدارس في إدارة الأزمات والكوارث: دراسة نظرية بالتطبيق على عينة من مديرات المدارس بمحافظة جدة. المؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ص 604-652.

Grimsley, J. A. 2015. Student perceptions of institutional crisis management, preparedness and response: The case of the active shooter. Master's Thesis. The University of Tennessee, Knoxville.

Hill, S. J. 2015. An analysis of school crisis preparedness in Kansas. PhD Thesis. Baker University, Faculty of Education.

Savelides, S., Mihiotis, A., and Koutsoukis, N. S. 2015. Crisis management for secondary education: A survey of secondary education directors in Greece. International Journal of Educational Management. 1(29): 18-43.

طيب، عزيزة عبد الله، والمطلق، نهلاء سعود. 2014م. واقع جاهزية المدارس الثانوية الحكومية للبنات في مدينة حائل لإدارة الأزمات المدرسة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، المجلد الخامس عشر، العدد الثالث، ص ص 319-415.

عبد الخالق، عبد الخالق فؤاد محمد. 2013م. مفهوم الأزمة المدرسية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الإسماعيلية: دراسة تقويمية. مجلة الثقافة والتنمية، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الثامن والستون، ص ص 1-120.

عبيدات، محمد، وأبو نصار، محمد، مبيضين، عقلة. 1999م. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. بدون رقم الطبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

علي، نايفة. 2015م. واقع إدارة الأزمات التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية فيها. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد السابع والثلاثون، العدد الثالث، ص ص 67-94.

عتتور، ندى عز الدين أديب. 2012م. معوقات إدارة الأزمات في المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية وسبل علاجها من وجهات نظر المديرين. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الغيث، العنود محمد. 2011م. المهارات القيادية اللازمة للمديرات في إدارة الأزمات المدرسية في التعليم الثانوي العام بمنطقة الرياض. مجلة رابطة التربية الحديثة، مصر، المجلد الرابع، العدد التاسع، ص ص 19-124.

محمود، إبراهيم وجيه. 1986م. التعلم: أسسه ونظرياته وتطبيقه. بدون رقم الطبعة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

المذكور، مريم أحمد. 2011م. واقع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت في ضوء الاتجاهات الإدارية المعاصرة. المجلة التربوية، المجلد الخامس والعشرون، العدد المائة، ص ص 15-83.

معجم المعاني الجامع، تاريخ الاسترجاع 2017/2/1، على الرابط الإلكتروني: <http://www.almaany.com>

Crisis Management Practices among Girls Secondary School Leaders from Teachers' Perspectives in Abha City

Sarah Ashag Maudhah AL-Qahtani

Department of Management and Educational Supervision, Faculty of Education,
King Khalid University, Abha, Saudi Arabia

ABSTRACT

The importance of this study comes from the essential subject "Crisis Management", which is one of the modern and important administrative subjects. The study aims to identify the level of leaders' practice of crisis management operations including crisis planning, building crisis management team building, leadership in crisis, crisis communication system, crisis information system, and crisis calibration based on the opinions of a sample representing high school teachers in Abha city.

The work adopted descriptive methodology using a questionnaire as a data-mining tool after testing for stability and validity. The research sample was (263) teachers.

The notable results of this study were that the leaders' practices of crisis management operations grade was moderate except for crisis leadership, which was great. Results revealed insignificant statistical differences between the sample degree responses due to educational level, experience, training courses on crisis management for the practices of leaders in high schools in Abha city in respect to crisis management.

The study proposed several recommendations including continuous test of crisis management plan, periodic training of crisis management teams, strengthen communication between schools and other community foundations in crisis occurrence in addition to conducting further studies on the effect of organizing, guidance, decision making, and observation on the process of crisis management in Abha city.

Key Words: Administrative practices, Crises management, School leadership.