

درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم

متعب عوده فلاح المشاقبة

مديرية تربية الزرقاء الأولى || وزارة التربية والتعليم || الأردن

الملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام ببناء أداة للدراسة، تكونت من (24) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من (125) مديراً ومديرة بمحافظة الزرقاء. وأشارت النتائج إلى أن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم على الأداة ككل كانت مرتفعة بلغت (4.14)، وجاء ترتيب المجالات - مرتبة تنازلياً - وفقاً للمجالات: مجال المواجهة، بمتوسط (4.21)، مجال التعاون، بمتوسط (4.09)، مجال الاحتواء، بمتوسط (4.00). كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى لمتغير الجنس. وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات لزيادة درجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات في مدارس محافظة الزرقاء وعموم المملكة الأردنية.

الكلمات المفتاحية: مهارة إدارة الأزمات، مديري المدارس، المدارس الحكومية، محافظة الزرقاء.

المقدمة

تعتبر إدارة الأزمة تدخلاً محدوداً متمركزاً حول المشكلة، مصمماً كي يحدد ويواجه ويحل الأزمة ويستعيد التوازن ويدعم الاستجابات البديلة، ولذا فإن طبيعتها تعتمد بشكل أساسي على التخطيط المسبق، وإعداد الخطط للتعامل مع مواقف الأزمات مما يسمح بالمواجهة السريعة والفعالة، وذلك قبل وأثناء وبعد حدوث مواقف الأزمات ودعم استمرار وجود البنية الآمنة للمدرسة من أجل التعليم والتعلم.

والعصر الحالي هو عصر التطورات والتغيرات المذهلة الناتجة عن ثورة المعلومات والانفتاح الثقافي، وهذا وسم جميع مجالات الحياة بطابع التحولات الجذرية بما فيها مجال التربية والتعليم. ونتيجة هذه التطورات والتحديات ظهرت مجموعة من الأزمات، وأصبحت جزءاً من نسيج الحياة الإنسانية في أي مجتمع وسمه من سمات الحياة المعاصرة، ومما زاد الحاجة إلى التعامل مع الأزمات في العصر الحالي هو التغير الشديد في العلم والتكنولوجيا ونمط الاستهلاك وأنماط العلاقات بين البشر، مما يتطلب استراتيجيات وبدائل وأساليب إدارية جديدة للتعامل مع واقع الحياة المختلفة، وقد أطلق البعض على عصرنا الحالي "عصر الأزمات" فأصبح مصطلح الأزمة من المصطلحات الشائعة في لغتنا اليومية، مثل: الأزمة الاقتصادية، والأزمة الاجتماعية، وأزمة التعليم، وغيرها من الأزمات (الزاملي، 2014).

وتعد المدرسة أهم المؤسسات في المنظومة التعليمية، وتشكل الإدارة المدرسية في رأي العديد من الباحثين عنصراً مهماً في نجاح المدرسة وتحقيق فعاليتها، كما أن إحدى الطرق الرئيسية لتطوير العملية التعليمية وتوجيه المدرسة وإعدادها لمواكبة المتغيرات والأزمات المعاصرة ما هي هذه الطرق جملة غير مكتملة، فلا بد للمؤسسات التعليمية بما فيها المدرسة أن تضع خططاً علمية منظمة لمنع حدوث الأزمات والتدريب على مواجهتها في ضوء المستوى الأمثل وفقاً لإمكانات كل مدرسة، ليس هذا فقط بل على المؤسسات التعليمية أن تحصن نفسها لمواجهة هذه الأزمات، وهذا يعني أن العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية في حاجة إلى أسلوب أكثر تقدماً وتطوراً. (أحمد، 2011)

ومدير المدرسة دور كبير في إدارة الأزمة ومواجهتها، فهو المسؤول الأول عن مدرسته، يقوم برعاية الطلاب والحفاظ عليهم، من أجل تحقيق الأهداف المنشودة (العمامرة، 2012) ويقتضي التعامل مع الأزمات وجود نوع خاص من المديرين، يتم تأهيلهم وتدريبهم تدريباً وافياً، لصقل مهاراته ومواهبه واستعداده الطبيعي، حيث إن التعامل مع الأزمات له طابع خاص يستمد خصوصيته من تأثير عوامل اللحظة الزمنية المستقبلية، بأبعادها وكذلك باحتمالات تدهور الأوضاع بشكل بالغ القوة. (حمادات، 2013)

ونظراً لخطورة النتائج التي تسفر عنها الأزمات بكل أنواعها، تحرص المؤسسات الإدارية التربوية على استخدام استراتيجيات متنوعة، تؤكد على المشاركة مع العاملين في المؤسسة أو المدرسة، والقيادة الجماعية في التفكير والتنفيذ ثم المتابعة والتقييم. وتفعيل ذلك من خلال قيام المؤسسة بتشكيل اللجان، وفرق العمل وتنظيم بيانات خاصة بالأزمات وإعداد وتدريب الأفراد لمواجهتها. (جاد الله، 2012)

وتعتبر إدارة الأزمات منبرج إداري للتعامل مع ظروف الأزمات والاستعداد والتخطيط لمواجهتها، وهو أسلوب إداري يعتمد بالدرجة الأولى على قدرة التنبؤ لتوقع الأزمات، ووضع سيناريوهات لها من خلال فحص وتشخيص مواطن الضعف في التنظيم الإداري ووضعها تحت الرقابة الدقيقة تحسباً لانفجارها وجاء نشأة علم إدارة الأزمات كحقل وسيط بين علم الاجتماع والنفوس وغيرها من العلوم الاجتماعية مما أدى إلى تطوره تبعاً إلى التطور النظري المهم الذي حققته تلك العلوم مما حقق نقلة مماثلة في حقل إدارة الأزمات بحيث أضحت إدارة الأزمات علمًا مستقلًا له مفاهيمه ونظرياته الخاصة. (الحلو، 2011)

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن حدوث الأزمات واقع حتمي تواجهه المؤسسات التربوية وتؤثر عليها وعلى سلامة أفرادها وممتلكاتها، ومن ذلك ما حدث في بعض المؤسسات التربوية من أزمات خلال السنوات الماضية في زيادة أعداد الطلبة وقلة الموارد المالية وتدني نوعية مخرجات التعليم، الأمر الذي يستدعي التوعية الإرشادية الأكاديمية، والتدخل لمواجهة هذه الأزمات في الوقت المناسب قبل أن تتفاقم، ومحاولة الإبقاء على وضع يضمن عملية التطور والنمو المستقبلي في ضوء التحديات العالمية المتسارعة.

وقد يتسبب في حالة حدوث الأزمة داخل المؤسسة حالة من الضيق أو الخلل في التنظيم الإداري للتصدي للأزمة ويؤدي أيضاً إلى قصور في التعامل مع الموقف باستخدام الطرق التقليدية أو غير المناسبة وخاصة في غياب الاستعداد المسبق لمواجهة الأزمة.

وتمثل الأزمات التي تمر بها المؤسسات التعليمية نقطة حرجة، وحاسمة في كيان المؤسسة تختلط فيها الأساليب بالنتائج، مما يفقد المديرين قدرتهم على التعامل معها، واتخاذ القرار المناسب حيالها، في ظل ضيق الوقت، ونقص المعلومات، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المؤسسة التعليمية عن تحقيق أهدافها، وإحداث خلل في بنية المؤسسة، وبينت دراسة الزعبي (2014) بأن درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في مديريات محافظة أربد بدرجة مرتفعة، فقد جاءت الدراسة الحالية للتعرف على درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، حيث تختلف محافظة الزرقاء بمساحتها واحتوائها للعديد من مختلف مصادر الأزمات، وأتت تمثل فئة المدراء فهم المسؤولون المباشرون لتصدي وإدارة الأزمات داخل المدرسة. ونظراً لما يواجهه متخذ القرار من ضغوط متعددة بشأن اتخاذ القرار في ظروف الأزمات وما تتطلبه نوعية هذه القرارات من سرعة ودقة لاحتواء الأزمة

لذا ومن هذا المنطلق، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

1. ما درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم؟
2. هل توجد فروق بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم.
2. التعرف على الفروق في درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، تعزى لمتغير الجنس.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية البحث في:

1. تناولت الدراسة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية لمهارة إدارة الأزمات المدرسية، وهو من الموضوعات الهامة لتعلقه بفئة ذات أهمية من فئات المجتمع، وهي فئة مدراء المدارس لأنهم يمثلون القاعدة في الهرم الإداري التعليمي وتستطيع الدخول في تحديات مجتمع الثورة المعلوماتية.
2. محاولة تسليط الضوء على موضوع هام جداً (الأزمات المدرسية)، لإجراء مزيداً من الدراسات التي تعنى بهذا الموضوع لتطوير التعليم.
3. الاستفادة من النتائج التي تقدمها الدراسة، التي يؤمل بأن تكون مفيدة لأصحاب القرار في المدارس الحكومية (وزارة التربية والتعليم، ومديريات التربية)، مما ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم.
4. قد تفيد في تخطيط البرامج التدريبية لمديري المدارس في تنمية مهارة إدارة الأزمات.

حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: تناولت هذه الدراسة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم.
- حدود بشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على مدراء المدارس في محافظة الزرقاء.
- حدود مكانية: في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة الزرقاء في لواء قصبه الزرقاء الأولى.
- حدود زمانية: تم إجراء هذه الدراسة الميدانية خلال العام الدراسي 2018/2017 الفصل الثاني.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

درجة لغة: "دَرَجَة (اسم)، وتعني منزلة ورتبة في الشرف، وهي تدرج الشيء في المستوى" (مصطفى والزيادات وعبد القادر والنجار، 1985: 434).

درجة إجرائية: وهي المستوى التي يحصل عليها المستجيبون في الدراسة على الاستبيان وهي خمس مستويات (منخفض جداً، منخفض، مقبول، مرتفع، مرتفع جداً).

الإدارة المدرسية اصطلاحاً: "جميع الجهود والأنشطة والعمليات من (تخطيط، وتنظيم، ومتابعة، وتوجيه، ورقابة) التي يقوم بها المدير مع العاملين معه من مدرسين، وإداريين بغرض بناء وإعداد الطالب من جميع النواحي) عقلياً، وأخلاقياً، واجتماعياً، ووجدانياً، وجسماً) لمساعدته على أن يتكيف بنجاح مع المجتمع ويحافظ على بيئته المحيطة، ويسهم في تقدم مجتمعه." (مرسي، 2001:37)

المدير: "الشخص الأول المسؤول عن الأعمال الإدارية والفنية في مدرسته، بغرض تطوير جميع عناصر البيئة التعليمية ورفع مستواها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات البشرية والمادية المتاحة وإعداد الأنشطة والمشروعات والبرامج." (عابدين، 2011: 49)

إدارة الأزمات التربوية: "هي استخدام الأساليب المتنوعة، والمتطورة التي يستخدمها مديرو المؤسسات التربوية في كيفية مواجهة الأزمات التي تواجههم، وكيفية التعامل معها من خلال المنهجية العلمية الإداري" (أبو قحف، 2002: 36)

وتعرف إدارة الأزمات التربوية إجرائياً: "وهي نشاطاً تقوم به الإدارة كرد فعل لما تواجهه من تهديدات وضغوط، ولا توجد خطة واضحة المعالم تضع المستقبل في حسابها، وتعد العدة لمواجهة مشكلاته أو منعها قبل وقوعها، عندئذ تتحرك الإدارة وتقوم بسلسلة من الجهود لإنهائها، ثم تعود الإدارة إلى السكون، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيبون على فقرات أداة الدراسة المستخدمة لقياس ذلك وتمثل بثلاث مجالات هي "المواجهة، التعاون، الاحتواء".

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم إدارة الأزمة المدرسية:

ارتبط مصطلح إدارة الأزمات ارتباطاً قوياً بالإدارة بشكل عام، ليعكس ما تقوم به المنظمات في مواجهة الظروف غير الطبيعية التي يمكن أن تواجه المجتمع، والتي تقع تحت مسمى الأزمة، أو الكارثة، أو الصراع أو غيرها، مما يدل على ما يهدد كيان الدولة والنظام والأفراد ويحول دون أداء الخدمات ويوقف السير الطبيعي للسياسات وتنفيذها (عثمان، 2015).

لذا تنوعت التعريفات التي تناولت إدارة الأزمات لاستكشاف طبيعة هذا المفهوم وجوانبه، فعرفها (جاد الله، 2012: 35) بأنها "عملية إدارية خاصة، من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية، لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقنين مسبقاً، والمدرسين ليستخدموا مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة، من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى".

أهمية إدارة الأزمات المدرسية:

تبرز أهمية إدارة الأزمات في المدرسة من خلال: تقليل الهدر أو الضياع في الموارد؛ ذلك لأن الموارد التي تستهلك نتيجة وقوع الأزمة تعتبر موارد ضائعة بالكامل، والحد من النتائج (الأثار) المعوقة لحالة عدم التأكد، والخسائر العارضة المحتملة من خلال تقليل درجة احتمالية وقوع الأزمة، وتوقع (الإحساس) الأزمات المتوقعة لمنع حدوثها، وتوفير الثقة، والاستقرار، والأمن، لدى جميع فئات المجتمع المدرسي، والتحرك المنتظم للتدخل في التعامل مع الأزمة، والمواجهة الفورية وتحقيق السيطرة الكاملة على موقف الأزمة، ووضوح الأوامر والتعليمات، (Wilkins, 2010) عدم تضارب الأدوار في موقف الأزمة، وتوفير نظام اتصال على أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية يحقق تدفق المعلومات وانسيابها، وترشيد استخدام الإمكانيات المادية والبشرية بالقدر الضروري، وتكوين سمعة إيجابية في المجتمع الخارجي نحو المدرسة، وزيادة إنتاجية العاملين في المدرسة (العجمي، 2014).

ويرى الباحث أهمية إدارة الأزمات المدرسية الإدارة الجيدة من قبل مدير المدرسة من أجل تذليل وتيسير الصعاب أمام العاملين داخل المدرسة للوصول إلى الأهداف التي تسعى على تحقيقها المدرسة والمجتمع.

أهداف إدارة الأزمات المدرسية:

ولتحقيق الهدف العام يكمن هذا في تحقيق درجة استجابة سريعة عالية وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء الأخطار قبل وقوعها، واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها إلى جانب عدة أهداف منها. (عفيفي، 2016)

- إن إدارة الأزمات هي الإدارة التي تعمل للتغلب على الأزمات بالطرق والأدوات الإدارية العملية المختلفة.
 - تفتيت الانتباه إلى قضايا سطحية، والخروج من أزمة مزمنة، وتحويل الأفراد العاملين من موقف الهجوم إلى الدفاع، والسعي نحو السيطرة على بعض مواقف الأزمة.
 - الاستعداد لمواجهة الأزمات، وهذا يتضمن التنبؤ بالأزمات وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الأطراف، وتوفير نظم اتصالات فعالة.
 - إدارة للرؤية المستقبلية، بحيث يمكن التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمات المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها.
- ويرى الباحث أن من أهم أهداف إدارة الأزمات المدرسية تصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الأزمات عند حدوثها وتقليل أثارها، والعمل على عدم حدوث الأزمات بإزالة مسبباتها.

أنواع الأزمات المدرسية:

ثمة تصنيفات عديدة للأزمات المدرسية، فمن حيث المصدر، تصنف إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي: (هالالي ودبوس، 2009)

1. أزمات مصدرها الإنسان: مثل أعمال التخريب أو العنف داخل المدرسة.
 2. أزمات طبيعية: مثل حدوث هزة أرضية، أو عاصفة قوية.
 3. أزمات تنجم عن سلوك قد لا يعلم مصدره: مثل اشتعال النيران.
- من حيث الزمن، تصنف الأزمات المدرسية، إلى:
1. الأزمة الطارئة: وهي التي تتطلب استجابة فورية لمواجهتها، مثل حدوث تسمم جماعي لعدد من الطلبة.
 2. الأزمة المزمنة: وهي التي تتفاقم مع الوقت، ويكون مداها طويلاً، مثل سوء المبنى المدرسي.
- ومن حيث الأداء، تصنف إلى (العبودي، 2011):
1. الأزمة الزاحفة: وهي التي تتصاعد بشكل بطيء، ولكن بصورة محسوسة، ومن أمثلتها الدروس الخصوصية في التعليم.
 2. الأزمة الفجائية: ولذلك فإنها غالباً ما تكون عنيفة، وتخرج عواملها عن الطابع المعتاد، ويصعب على الكيان الإداري السيطرة عليها، ومنها أعمال التخريب، التي قد تأتي من خارج المدرسة أو من داخل المدرسة.
 3. الأزمة الصريحة المعلنة: وهي الأكثر انتشاراً، حيث يشعر بها كل الأطراف، وفي مقدمتهم المحيطون بها، وذلك من اللحظات الأولى لوقوعها، ومن أمثلتها التقلبات الاقتصادية، التي تؤثر بشكل غير مباشر على التعليم.

4. الأزمة الضمنية أو المستترة: وهي أخطر أنواع الأزمات وأكثرها تدميراً، لكونها تتسم بالغموض، سواء في أسبابها أو عناصرها، أو أطرافها، أو العوامل التي تزيد من تفاقمها، وإن كانت نتائجها ملموسة بشكل كبير، ومن أمثلتها أزمة سوء الإدارة المدرسية.

ومن حيث المحتوى تصنف إلى:

1. أزمة ذات طابع معنوي: حيث إن الآثار المترتبة عليها تكون معنوية، وتصيب المشاعر والأحاسيس والقيم، ومكانة الفرد بين الآخرين.

2. أزمة ذات طابع مادي: حيث تنتج عنها خسائر مادية، سواء في الموجودات أو الأموال، ومن أمثلتها سوء استخدام الإمكانيات البشرية والمادية، المتاحة بالمدرسة.

ومن حيث المستوى تصنف إلى:

1. أزمة فردية: وهي التي يتأثر بها الفرد، إما مادياً أو معنوياً، مثل الفشل في التعليم.

2. أزمة جماعية: وهي التي يتأثر بها عدد كبير من الطلبة.

أشار سيمور ومور إلى تصنيف آخر للأزمة يجعلها ضمن فئتين:

• أزمات طبيعية: وهي التي لا دخل للإنسان فيها، مثل تصدع مبنى المدرسة، أو حدوث زلزل، أو انتشار مرض معد، أو حدوث موجة غبار شديدة، أو موجة برد وأمطار غزيرة، ونحو ذلك.

• أزمات بشرية: وهي من صنع الإنسان، كغياب عدد كبير من المدرسين، أو تسرب أسئلة الامتحان، أو تعرض المدرسة للسرقة، أو حدوث اعتداءات لفظية أو جسدية، أو تعرض المدرسة لعمل إرهابي.

متطلبات إدارة الأزمات المدرسية:

وإدارة الأزمات ومواجهتها بالمدرسة، عملية متعددة الجوانب تشمل أنشطة متعددة، لذا فإن إدارة الأزمات تتطلب أساليب ابتكارية، وإدارة واعية، ونمطاً قيادياً غير عادي، ومهما كان نوع الأزمة التي سيتم التعامل معها، فإن هناك عدة متطلبات مشتركة لإدارة الأزمات بنجاح وفاعلية هي (عاشور، 2011):

1. التخطيط كمبدأ أساسي:

يعد التخطيط لإدارة الأزمات بمثابة الإطار العام الذي يتم في نطاقه التعامل معها، ويعني التحديد المسبق لما يجب عمله، وكيف ومتى يمكن القيام به، ومن هنا فإن التخطيط يكون مرتبطاً بحقائق الأزمة، وبتصورات الأوضاع المستقبلية لها، وتوقع الأحداث، والإعداد لمواجهةها، ورسم سيناريوهات لتتبع الأنشطة والأعمال الكفيلة بمعالجة الأزمات التي تواجه المؤسسة بأكبر فاعلية وكفاءة ممكنة. (عبيد، 2010).

فريق إدارة الأزمات:

يعرّف فريق إدارة الأزمة بأنه مجموعة من الأفراد تجتمع للمساعدة في تخطيطها وإدارتها. ويشمل كلاً من:

- المدير والوكيل: ووظيفتهما إدارة الإجراءات.
- المعلمين: ومسؤوليتهم الحفاظ على أمن الطلاب.
- السكرتارية: وهي مسئولة عن الطلاب الذين يحددون لهم وقت التدريب على إدارة الأزمة أو البروفة، وعليهم أن يساعدوا المدير والوكيل في تنفيذ إجراءات الأمن.
- أعضاء الصيانة: ويكونون مسؤولين عن أجهزة الطوارئ وتقديم الإمدادات واستخدام التسهيلات المتاحة.

2. الطلاب: ويكونون مسئولين عن أمنهم الشخصي في كل الأوقات، ويجب ألا يعرضوا أنفسهم أو الطلاب الآخرين أو باقي الأفراد بالمدرسة للخطر

3. تحديد السياسة الملائمة:

بمعنى توفير إطار واضح للعمل، تزداد فيه فرص إدارة الأزمة بفاعلية في حالة وجود خطة عمل على مستوى المنطقة، ووجود القيادة أمر ضروري لدعم التنفيذ الفعال ومتابعة الاستعداد: فعلى قدر كفاءتها وخبرتها وإلمامها بكافة جوانب الأزمة، يتحدد نجاحها في إدارة الأزمة، وتتلخص المسئولية الرئيسية للقيادة الفعالة في تجميع الحقائق عن الأزمة، وتحليل أسبابها واتخاذ الإجراءات والوسائل الفعالة لتفادي الخسائر البشرية والمادية، واستخلاص الدروس لمنع حدوث الأزمات أو تكرار حدوثها مرة أخرى. (عبد الله، 2012).

دور مديري المدارس في إدارة الأزمات المدرسية:

ويمكن هنا أن نحدد مسؤوليات مديري المدارس في إدارة الأزمات المدرسية، والتي تقوم على الخطوات التالية: (الشريدة والأعرجي، 2013)

- 1- التخطيط: ويتم من خلال إعداد سيناريوهات وتصورات عن الأزمات المحتمل وقوعها، واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة التي تعمل على منع مسببات الأزمات وكذلك إعداد وتجهيز فريق لإدارة الأزمات في المدرسة.
- 2- التنظيم: تحتاج مواجهة الأزمات إلى جهد جماعي، وبالتالي لا بد من توفر نوع من التنسيق والتوافق والتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل في إدارة الأزمة، وذلك لمنع الازدواجية والتعارض في الأعمال، ويتم التنظيم من خلال توزيع المهام والأدوار على فريق إدارة الأزمات المدرسية.
- 3- تبسيط الإجراءات: في ظل ضيق الوقت وتسارع أحداث الأزمة لا بد من استخدام إجراءات بسيطة تساعد في التعامل مع الأزمة، والابتعاد عن الروتين في العمل والمخاطبات الكتابية وذلك لأهمية الوقت أثناء حدوث الأزمات في المدارس.
- 4- اتخاذ القرارات: حيث تحتاج إدارة الأزمات المدرسية إلى السرعة العاجلة في اتخاذ القرارات الدقيقة والمناسبة لموقف الأزمة، بحيث تكون القرارات واضحة ويمكن تنفيذها في حدود الإمكانيات المتاحة في المدرسة. التواجد في موقع الحدث: ومن فوائد ذلك أنه يبعث الطمأنينة في نفوس المعلمين والطلاب بصفة خاصة ويخفف من الآثار النفسية الناتجة عن الأزمة، ويساعد على توفير المعلومات الضرورية لمدير المدرسة حتى تكون على بينة كاملة بتطورات الأحداث. (Elliot, 2010).

الدراسات السابقة:

أجرت الزعبي (2014) دراسة هدفت التعرف على درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبانة تكونت من (34) فقرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (37) رئيس قسم في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد، وأظهرت النتائج توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في مديريات محافظة اربد بدرجة مرتفعة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توفر عناصر إدارة الأزمات تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة.

أجرت الهزيمه (2014) دراسة هدفت إلى الكشف عن قدرات مديري المدارس في محافظة اربد في التعامل مع الأزمات التي تحدث في مدارسهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وطبق استبيان مكون من (50) فقرة على عينة الدراسة (241) مديراً ومديرة، وأظهرت النتائج بمستوى قدرة مديري المدارس في التعامل مع الأزمات متوسطة، ولا يوجد فروق في قدرات مديري المدارس في محافظة اربد في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير الجنس.

أجرى شريدة، الأعرجي (2013) دراسة هدفت إلى معرفة مدى قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات والمعوقات التي تحول دون التعامل معها بفاعلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانة مكونة من (37) فقرة، طبقت على عينة مكونة من (70) مديراً ومديرة، وأظهرت النتائج أن قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات بلغت درجة متوسطة، وعدم وجود فروق في مستوى التعامل مع الأزمات تعزى للجنس.

وأجرى أدامز وكريستونز (Adms and Kristonis, 2012) دراسة هدفت إلى تحليل مدى جاهزية المدارس في الولايات المتحدة لإدارة الأزمات، وتحليل خطط إدارة الأزمات في المدارس التي تعرضت لأزمة في السابق، تكونت استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبيان طبقها على عينة مكونة من (6) مدارس متوسطة وثانوية تعرضت لأزمات في الماضي، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المدارس التي تعرضت لأزمات سابقة تضع خططاً فاعلة لإدارة الأزمات في المستقبل، وأنه يمكن الاستفادة من تجربة المدارس التي تعرضت لأزمات سابقة في المدارس الأخرى من حيث وضع خطط مستقبلية فاعلة لإدارة الأزمات.

أجرى حمدونة (2012) دراسة هدفت إلى التعرف على ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة بفلسطين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، استخدم الاستبيان مكون (25) فقرة، تكونت عينة الدراسة من (36) مديراً ومديرة، وتوصلت النتائج إلى ممارسة المدراء لمهارة إدارة الأزمات بشكل كبير وفعال، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات تعزى لمتغير الجنس والسنوات الخبرة.

التعقيب على الدراسات:

يلاحظ أن الدراسات السابقة كانت تهدف إلى تقييم دور مديري المدارس في التعامل مع الأزمات وإدارتها، لكنها اختلفت في تناول المتغيرات التابعة، فبعضها تناول جاهزية المدارس في الأزمات، والمعوقات التي تواجههم في الأزمات، واختلفت في إدارات المراحل الدراسية، وفي أداة جمع البيانات، وفي مكان إجراء الدراسة وزمانها، وتفاوتت عينات الدراسة من ناحية الكم نتيجة أهداف تلك الدراسات وإجراءاتها، ويلاحظ الباحث قلة الدراسات الحديثة بهذا المجال ويعزو سبب ذلك بان المجتمع المحلي المحيط بالمدرسة أصبح له بصمة في داخل المدرسة هذا من شأنه تقليل حدوث الأزمات.

وقد استفاد الباحث من تلك الدراسات في إثراء الإطار النظري، والإجراءات المنهجية، وصياغة أسئلة الدراسة، وتطوير أدايتها، واختيار مجتمع الدراسة، والعينة، وتفسير النتائج، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، وعينتها، ونتائجها، وحسب علم الباحث فإن القليل من تلك الدراسات وخاصة في الزرقاء التي تناولت موضوع درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، لذا تأتي هذه الدراسة استكمالاً لجهود الباحثين في هذا المجال ولسد النقص في هذا الحقل الدراسي إذ ستحاول الربط بين درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم.

3- منهجية وإجراءات الدراسة:

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة عن تساؤلات الدراسة، لتناسبه مع طبيعة هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء المدارس الحكومية في المدارس الحكومية التابعة لمديرية تربية الزرقاء في الفصل الثاني من العام الدراسي 2017/2018. عينة البحث: بلغت عينة الدراسة (125) مديرا ومديرة بالمدارس الحكومية في المدارس الحكومية التابعة لمديرية تربية الزرقاء. تم اختيارهم بطريقة عشوائية. تراوحت أعمارهم بين (30: 50) عام، بمتوسط عمري قدره (45) عام، وانحراف معياري بلغ (3.76).

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة (المدراء) حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
1. الجنس:	ذكر	57	45.6
	أنثى	68	54.4
	المجموع	125	100

أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، ظهر أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها هي "الاستبانة"، تم تصميمها بعد مراجعة الأدبيات وأساليب البحث العلمي النظرية والدراسات الميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

تكونت الأداة من (24) فقرة تهتم بمعرفة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية، وكانت الفقرات من (1- 8) تقيس مجال المواجهة، في حين كانت الفقرات من (9- 16) تقيس مجال التعاون، ومن (17- 24) تقيس مجال الاحتواء.

صدق أداة الدراسة:

تم عرض الأداة على (13) محكمًا من الاساتذة بالجامعات الأردنية، في تخصص الإدارة لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها وشموليتها، حيث شمل ذلك انتماء الفقرات للمقياس ككل وانتماء الفقرات للمحاور، وقد تم تعديل وصياغة الأسئلة بناءً على توصية المحكمين، وفي ضوء ما أبداه المحكمون من مقترحات للتعديل، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، وفي ضوء ذلك تم تعديل وحذف عدد منها، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات لتشير بشكل مباشر ومختصر لما تهدف له الفقرة، مما حقق الصدق الظاهري لها، وقام الباحث بحساب الصدق الاتساق الداخلي ويوضح الجدول (2) نتائج ذلك. وبين الجدول (2) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.302-0.833)، وهذا يشير إلى أن جميع الفقرات تتمتع بمؤشرات صدق مناسبة لأغراض الدراسة.

الجدول (2) صدق الاتساق الداخلي لأبعاد أداة الدراسة.

مجال المواجهة		مجال التعاون		مجال الاحتواء	
الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط
1	0.833	9	0.587	17	0.624
2	0.785	10	0.604	18	0.644
3	0.809	11	0.623	19	0.529

مجالات الاحتواء		مجالات التعاون		مجالات المواجهة	
الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم
0.302	20	0.620	12	0.704	4
0.575	21	0.464	13	0.684	5
0.653	22	0.612	14	0.566	6
0.560	23	0.601	15	0.591	7
0.302	24	0.720	16	0.669	8

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة البحث تم حساب معامل ألفا كرونباخ للأبعاد والمقياس ككل، وبين ذلك الجدول (3) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (3) معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبانة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية

رقم المجال	المجال	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
1	مجال المواجهة	0.92
2	مجال التعاون	0.94
3	مجال الاحتواء	0.93
5	الأداة ككل	0.95

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات مناسب إذ يتضح من الجدول (3) أن معامل الثبات لاستبانة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية بلغ (0.95) وتعتبر درجة الثبات مرتفعة جداً ومقبولة لهذه الدراسة.

الوزن النسبي:

جدول (4) الوزن النسبي لتفسير تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الأداة.

المستوى	المتوسط الحسابي
منخفض جداً	من 1.00 - أقل من 1.80
منخفض	من 1.80 - أقل من 2.60
مقبول	من 2.60 - أقل من 3.40
مرتفع	من 3.40 - أقل من 4.20
مرتفع جداً	من 4.20 - 5.00

المعالجات الإحصائية:

تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية في تحليل البيانات التي تتطلبها الإجابة عن أسئلة الدراسة: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار (T-Test) لاستخراج الفروق.

4- عرض النتائج ومناقشتها:

السؤال الأول: ما درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم للأداة ككل، والجدول رقم (5) يبين ذلك، بحيث رتبت الاوساط الحسابية ترتيباً تنازلياً.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لدرجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم على فقرات الأداة ككل

الرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات
1	مرتفع	0.45	4.21	مجال المواجهة
2	مرتفع	420.	4.09	مجال التعاون
3	مرتفع	43.0	4.00	مجال الاحتواء
	مرتفع	0.44	4.14	الأداة ككل

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة تراوحت بين (4.21-4.00) وتم ترتيبها تنازلياً بدءاً بتقييم مرتفع لمجال المواجهة بمتوسط حسابي (4.21) ومجال التعاون بمتوسط حسابي (4.09)، فيما جاء مجال الاحتواء بدرجة مرتفع بمتوسط (4.00)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (4.14) بدرجة تقييم مرتفع. كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، كل مجال من مجالات الدراسة على حدة، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمجال المواجهة.

الرقم	المجال الأول: مجال المواجهة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
2	أحرص على سرعة جمع المعلومات الكافية والدقيقة.	4.16	0.42	مرتفع	1
6	احدد الامكانيات اللازمة لمواجهة الازمة.	4.12	0.42	مرتفع	2
1	أضع خطة شاملة لمواجهة الازمة.	4.05	0.32	مرتفع	3
3	اتخذ قرارات سريعة ومناسبة للسيطرة على الموقف.	4.00	0.29	مرتفع	4
4	أقوم بالتنسيق مع خدمات المجتمع مثل الشرطة لمواجهة الازمة.	3.91	0.23	مرتفع	5
5	أحرص على خفض التوتر لدى العاملين بالمدرسة ليتمكنوا من مواجهة الازمة.	3.60	0.49	مرتفع	6
8	أحرص على إيجاد جدول أولويات يتسم بالدقة لمواجهة الازمة.	3.52	0.45	مرتفع	7

الرقم	المجال الأول: مجال المواجهة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
7	أبنى سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية.	3.40	0.23	مرتفع	8
جميع فقرات المجال معاً					
		4.21	0.45	مرتفع	

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.45)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (4.16) و (3.40)، حيث كان أعلاها للفقرة " أحرص على سرعة جمع المعلومات الكافية والدقيقة"، وبمتوسط حسابي (4.16)، وانحراف معياري (0.42)، في حين أن الفقرة " أبنى سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (0.23)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.12)، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الزعبي (2014) التي جاءت نسبة امتلاك مديري المدارس لمهارات إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ادراك المدراء لأهمية جمع المعلومات بطريقة دقيقة فهي تساعد على إدارة والأزمات والتعامل معها وتؤدي إلى توفير الوقت والجهد، ويتضح بان المدير يدرك أهمية تبني سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية بصورة جيدة، لأنه لا تتوافر لدى المدراء وسائل اتصال حديثة داخل المدارس مثل الفاكس والإنترنت، وكذلك عدم توافر خطة اتصالات لدى مدراء المدارس ببعضهم.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة مجال التعاون.

الرقم	فقرات المجال الأول: مجال التعاون	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
.14	أهين الجو الملائم من تعاون وتالف بين المعلمين ليتمكنوا من تأدية أدوارهم.	4.18	0.42	مرتفع	1
.9	أشجع العاملين في المدرسة على التعاون في اختيار البدائل المناسبة.	4.15	0.43	مرتفع	2
.10	أقوم بتشكيل فريق لمواجهة الأزمات المدرسية.	4.00	0.40	مرتفع	3
.12	أشارك العاملين بالمدرسة في إعداد خطة مواجهة الأزمة.	3.77	0.32	مرتفع	4
.11	استخدم أسلوب الإقناع مع فئات المجتمع المدرسي.	3.75	0.43	مرتفع	5
.16	أستشير أهل الراي والعلم والخبرة في التعامل مع الأزمات.	3.73	0.42	مرتفع	6
.15	أتابع مدى التزام كل معلم بدوره في الحد من انتشار الأزمة.	3.70	0.41	مرتفع	7
.13	أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والجهات والهيئات خارج المدرسة للتعاون.	3.54	0.42	مرتفع	8
جميع فقرات المجال معاً					
		4.09	0.42	مرتفع	

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.09) وانحراف المعياري (0.42)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (4.18) و (3.45)، حيث كان أعلاها للفقرة " أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والهيئات خارج المدرسة بالتعاون"، وبمتوسط حسابي (4.18)، وانحراف معياري (0.42)، في حين أن الفقرة " أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والهيئات خارج المدرسة بالتعاون"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.42)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.09)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حمدونة (2012). ويعزو الباحث إلى ادراك أهمية تهيئة الجو الملائم من تعاون وتالف بين المعلمين واثرة الكبير على تأدية أدوارهم على الوجه الأمثل في مواجهة الأزمات.

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة مجال الاحتواء

الرقم	فقرات المجال الأول: مجال الاحتواء.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
18.	يتم التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.	3.83	0.43	مرتفع	1
20.	لدى مديرية التربية والتعليم قيادات قادرة على احتواء الأزمات المختلفة.	3.80	0.46	مرتفع	2
22.	الأزمات مع التعامل عند المعلومات بتكنولوجيا الاستعانة يتم	3.72	0.44	مرتفع	3
24.	أعمل على حصر الأزمة في نطاق محدود داخل المدرسة حتى لا تنتشر.	3.61	0.45	مرتفع	4
17.	أقوم بتحريك الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية بسرعة ودقة لاحتواء الأزمة.	3.57	0.45	مرتفع	5
21.	أحدد الجهات المسببة للازمة في المدرسة.	3.53	0.43	مرتفع	6
19.	أتفاوض مع مسيبي الزمة للوصول لحل مناسب.	3.50	0.42	مرتفع	7
23.	استوعب الضغوط المولدة للازمة من اجل إفقادها قوتها المؤثرة.	3.48	0.43	مرتفع	8
	جميع فقرات المجال معاً	4.00	0.43	مرتفع	

يتبين من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.00) وانحراف المعياري (0.43)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.83) و (3.48)، حيث كان أعلاها للفقرة " يتم التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها"، وبمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (0.43)، في حين أن الفقرة " استوعب الضغوط المولدة للازمة من اجل إفقادها قوتها المؤثرة"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.43)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.00)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أدامز وكريستونز (Adms and Kristonis, 2012)

ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك مديري المدارس بان حصر الأزمات في نطاق محدود يساعد في سرعة التغلب عليها، وهذا يؤكد أهمية تواجد المدير فور وقوع الأزمة ليحد من اتساعها، ويجب وضع خطة للتعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.

السؤال الثاني: هل توجد فروق بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس؟

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (T-test) لدلالة الفروق في تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير: الجنس؟

المعيار	المستويات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
مجال المواجهة	ذكر	4.00	0.75	0.884	0.716
	أنثى	3.96	0.74		
مجال التعاون	ذكر	3.73	0.83	0.862	0.306
	أنثى	3.66	0.62		
مجال الاحتواء	ذكر	3.85	0.69	1.795	0.726
	أنثى	3.59	0.68		
الأداة ككل	ذكر	3.60	0.65	1.053	0.268
	أنثى	3.81	0.60		

*: عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (9)، إلى عدم وجود فروقاً ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير: الجنس، استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (1.053) وبمستوى دلالة (0.268). وكذلك عدم وجود فروقاً ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جميع المجالات تبعا لمتغير الجنس، استناداً إلى قيم ت المحسوبة، وبمستوى دلالة أكبر من 0.05 لجميعها، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الزعبي (2014)، ودراسة الهزايمة (2014) ودراسة شريفة والأعرجي (2013) ويعزى السبب في ذلك إلى تشابه الظروف الخاصة بالعمل داخل المدرسة، وان التعليمات المعمول بها داخل المديرية واضحة لكلا الجنسين، وبالتالي عدم وجود فروق في درجة توفر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر أفراد العينة سواءً لدى الذكور أم الإناث.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:

1. التركيز على زيادة وعي مديري المدارس بأهمية مهارة إدارة الأزمات .
2. اجراء دراسات نوعية حول وعي مديري المدارس بإدارة الأزمات وأثره على الإبداع الإداري .
3. إيجاد الظروف المناسبة للمعلمين بما في ذلك الإدارة المدرسية من أجل إيجاد التعاون الايجابي بينهم في حل الأزمات.

4. اشراك الطلبة وأولياء أمورهم في المحاضرات والندوات والورش التي تعدها الإدارة المدرسية لغايات توعيتهم وتثقيفهم مصادر الأزمات وكيفية التغلب عليها في المجتمع المدرسي.
5. الاهتمام بإنشاء اشارات الإنذار المبكر أو فريق عمل للكشف عن وجود أزمة في مديريات التربية والتعليم أو التنبؤ بها قبل حدوثها لمحاولة تجنبها أو تجنب أثارها السلبية.
6. الاهتمام بجمع المعلومات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمة من قبل مديرية التربية والتعليم.

قائمة المراجع:

- 1- أحمد، إبراهيم. (2011): إدارة الأزمات التعليمية في المدارس. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 2- جاد الله، محمود. (2012): إدارة الأزمات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 3- الحلو، غسان. (2011): الأزمات المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في مديريات شمال الضفة الغربية، مجلة جامعة النجاح، مجلد 24، العدد 1، 223-262.
- 4- حمادات، محمد. (2013): الإدارة التربوية وظائف وقضايا معاصرة، عمان، الحامد للنشر.
- 5- حمدونة، حسام. (2012): ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 6- الزاملي، علي. (2014): الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد 8، العدد 3، 64-84.
- 7- الزعبي، ميسون. (2014): درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة دراسات، المجلد 41، العدد (1)، 2383-2364.
- 8- الشريدة، هيام ؛ والأعرجي، عاصم (2013): العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد (4)، العدد1، 219-243.
- 9- الشريدة، وائل؛ والأعرجي، عاصم. (2013): التعامل مع الأزمات الوظيفية في اطار اتخاذ القرارات في الممارسات الثانوية في الأردن، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية.
- 10- عابدين، محمد عبد القادر (2011): الإدارة المدرسية الحديثة، عمان: دار الشروق.
- 11- عاشور، محمد. (2011): درجة تصور رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، مجلد 3، العدد 1، 121-165.
- 12- عبد الله، فاروق. (2012): إدارة الأزمات والكوارث، الكويت: دار قرطاس للنشر.
- 13- العبودي، محسن. (2011): نحو استراتيجية علمية في مجال إدارة الأزمات والكوارث: القاهرة، دار النهضة العربية.
- 14- عبيد، عاطف. (2010): خطة قومية لمواجهة الكوارث الطارئة، مجلة الإدارة، مجلد 25، العدد 4، 9-36.
- 15- عثمان، فاروق. (2015): التفاوض وإدارة الأزمات، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.
- 16- العجمي، محمد. (2014): استراتيجيات الإدارة الذاتية للمدرسة والصف، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 17- عفيفي، زكريا. (2016): نظم الإنذار المبكر كأداة منهجية في التنبؤ بالأزمات منظمات الأعمال الصناعية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، القاهرة، 12-13 أكتوبر.
- 18- العميرة، محمد (2012): مبادئ الإدارة المدرسية، عمان الأردن: دار المسيرة.
- 19- مرسي، محمد منير (2001): الادارة المدرسية الحديثة: عالم الكتب الحديث، القاهرة.

- 20- مصطفى، إبراهيم؛ والزيات، أحمد؛ وعبدالقادر، حامد؛ والنجار، محمد (1985): المعجم الوسيط. الجزء 1، الطبعة الثالثة: دارعمران، الأردن.
- 21- الهزيمة، محمد (2014): قدرات مديري المدارس في التعامل مع الأزمات في محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- 22- هلال، حسن ؛ ودبوس، محمد. (2009): الأزمات التربوية في المدارس الحكومية الثانوية في شمال فلسطين وكيفية إدارتها من وجهات نظر المديرين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مجلد 25، العدد5، 1186-1159.
- 23- Adms , C & kristonis, W (2012): an analysis of secondary schools crisis management preparedness , national journal for publishing and mentoring doctoral students research,1 (1),20-35
- 24- Elliots , D (2010): The failure of organizational learning from crisis ,journal of contingences and crisis management ,17 (3) 100-123
- 25- Wilkins, J. (2010): An analysis of program crisis management leading towards the development of a model for secondary school , Dissertation Abstract International, 8 (58),32-48.

The degree of ownership of the school principals in Zarqa Governorate for the skill of managing school crises from their point of view.

Abstract: The study aimed to revealing the degree of ownership of school schools in Zarqa Governorate for the skill of managing school crises from their point of view. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive method. He constructed a tool for the study which consisted of (24) Selection of random sample consisted of (125) managers and managers. The results indicated that the degree of ownership of school schools in the province of Zarqa for the skill of school crisis management from their point of view on the tool as a whole was high (4.14). The ranking of the fields ranked in descending order according to the level of fields: the field of confrontation, (4.09), containment area, and reached (4.00). The results showed that there were no statistically significant differences at the level of ($\alpha = 0.05$) in the degree of ownership of school schools in Zarqa governorate for the skill of school crisis management due to gender variable. In the light of the results, a number of recommendations and proposals were presented to increase the degree of ownership of crisis management skills in the schools of Zarqa and the whole of the Kingdom of Jordan.

Keywords: Crisis Management Skills, School Principals, Government Schools, Zarqa Governorate.