ادارة بندر دمنهور التعليمية
مدرسة فاطمة الزهراء الثانوية بنات
وحدة التدريب

ادارةالازمات

ادارة الأزمات المدرسية، هي مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذل لمواجهة الآثار السلبية، المُترتبة على الأزمات.. أو هي قُدرة المدارس على التنبؤ بالأزمات المُحتملة، واتخاذ التدابير المُناسبة للوقاية منها، أو التعامل معها عند وقوعها، بدرجة عالية من الكفاءة، وإعداد بدائل مُختلفة لمواجهتها، باستخدام أساليب إدارية، تحتوي على العديد من المهارات، للسيطرة على المواقف المُفاجئة، التي تمر على المدرسة، والعمل على عدم تفاقمها، من خلال استخدام الموارد البشرية والمادية المُتاحة، داخل المدرسية، وخارجها..

أهميتها

- تهيئ المناخ الملائم للتلاميذ، لكي يمارسوا الأنشطة، بعيدًا عن الضغوط النفسية، والتشتت الذهني.
- تعمل على توفير النظام والاستقرار للعاملين في المدرسة، بما يتيح سير العمل المدرسي، على النحو المخطط له، ويساهم في الارتقاء بالعملية التربوية التعليمية.
- المحافظة على الموارد والإمكانات المادية للمدرسة، في حالة وقوع الأزمات، أو التقليل من الخسائر المتوقعة إلى أقل قدر ممكن.
- العمل على زيادة إنتاجية العاملين في المدرسة، من خلال تركيز جهودهم، وعدم انشغالهم بالأزمة.
- عدم تضارب الأدوار، في الموقف من الأزمة.
- تكوين سمعة طيبة، في المجتمع الخارجي، عن المدرسة.

تشكيل الفريق المعني بإدارة الأزمات المدرسية

· مدير المدرسة، رئيسًا للفريق، وتتمثل مهامه في الإشراف العام والمتابعة لعمل الفريق، والتأكد من إلمامه بالأدوار المنوطة، وتشغيل جرس أو إشارة الإنذار، وإبلاغ الدفاع المدني، وسرعة التوجه إلى مكان الأزمة، وإرشاد الدفاع المدني، على طبيعة المكان، وتفاصيل محتوياته.

· وكيل المدرسة، نائبًا للرئيس، وهو الذي يوزع الأدوار على أعضاء الفريق، مع الحرص على تنفيذها ميدانيًا، وتطبيق الخطط، الفرضية أو الحقيقية، لأي طارئ، والإشراف على عملية الإخلاء.

· مرشد طلابي، ومركزه في الفريق الإسعاف النفسي، ومهامه تتمثل في التوجيه والإرشاد للتلاميذ، المتأثرين بالأزمة، والتعاون في فتح مخارج الطوارئ، وإرشاد التلاميذ للخروج منها، في حالة الإخلاء.

· معلم التربية الرياضية، ومركزه في الفريق منفذ الإخلاء، ومن مهامه أخذ الجولات السريعة، وقيادة مجموعة البحث والإخلاء، المكونة من المعلمين والتلاميذ.

· معلم التربية الإسلامية، ومركزه في الفريق مرشد ديني، ومهامه النصح والوعظ والإرشاد، وإبراز دور الدين الإسلامي، في مواجهة الكوارث والأزمات، والتفاعل الإيجابي مع الحدث.

· معلم العلوم، وهو المشرف على مجموعة الإنقاذ والإسعاف.

· رائد الفصل، الذي يقوم بتوجيه تلاميذ الفصل، إلى أقرب مخرج طوارئ ، وعمل بيان بالحضور والغياب، وأسماء المفقودين.

· رائد النشاط، ومهمته استخدام وسائل الأمن والسلامة والإطفاء المتوفرة، وبالطبع يجب أن يكون قد سبق له التدريب الجيد على ذلك.

· محضر المختبر، ومهمته المساعدة في متابعة عمل الفريق، والتأكد من إلمامه بالأدوار المنوطة.

· حارس المدرسة، وهو عضو بالفريق، مهمته قطع التيار الكهربائي، من القاطع الخارجي للمنشأة.

أنــواع الأزمــات الــمــدرســيــة

وثمة تصنيفات عديدة، للأزمات المدرسية، فمن حيث المصدر، تـصنـف إلى ثلاثة أنواع رئيسة، هي:
- أزمات مصدرها الإنسان، مثل أعمال التخريب أو العنف داخل المدرسة.
- أزمات طبيعية، مثل حدوث هزة أرضية، أو عاصفة قوية.
- أزمات تنجم عن سلوك غير معلوم مصدره، مثل اشتعال النيران.

ومن حيث الزمن، تـصنـف الأزمات المدرسية، إلى:
- الأزمة الطارئة، وهي التي تتطلب استجابة فورية لمواجهتها، مثل حدوث تسمم جماعي ، لعدد من التلاميذ.
- الأزمة المزمنة، وهي التي تتفاقم مع الوقت، ويكون مداها طويلًا، مثل سوء المبنى المدرسي.

ومن حيث الأداء، تـصنـف إلى:
- الأزمة الزاحفة، وهي التي تتصاعد بشكل بطيء، ولكن بصورة محسوسة، ومن أمثلتها الدروس الخصوصية في التعليم.
- الأزمة الفجائية، ولكونها تحدث بصورة مفاجئة، فإنها غالبـًا ما تكون عنيفة، وتخرج عواملها عن الطابع المعتاد، ويصعب على الكيان الإداري السيطرة عليها، ومنها أعمال التخريب، التي قد تأتي من خارج أو داخل المدرسة.
- الأزمة الصريحة المعلنة، وهي الأكثر انتشارًا، حيث يشعر بها كل الأطراف، وفي مقدمتهم المحيطون بها، وذلك منذ اللحظات الأولى لوقوعها، ومن أمثلتها التقلبات الاقتصادية، التي تؤثر بشكل غير مباشر على التعليم.
- الأزمة الضمنية أو المستترة، وهي أخطر أنواع الأزمات، وأكثرها تدميرًا، كونها تتسم بالغموض في كل شيء، سواء في أسبابها، أو عناصرها، أو أطرافها، أو العوامل التي تزيد من تفاقمها، وإن كانت نتائجها محسوسة وملموسة بشكل كبير، ومن أمثلتها أزمة سوء الإدارة المدرسية.

أنــواع الأزمــات الــمــدرســيــة

ومن حيث المحتوى، تـصنـف إلى:
- أزمة يغلب عليها الطابع المعنوي، حيث إن الآثار المترتـبة عليها تكون معنوية، وتـصيب المشاعر والأحاسيس والقيم، ومكانة الفرد بين الآخرين، ومن أمثلتها رسوب التلاميذ.
- أزمة يغلب عليها الطابع المادي، حيث يكون نتاج أضرارها، خسائر مادية، سواء في الموجودات، أو الأموال، ومن أمثلتها سوء استخدام الإمكانات المادية والبشرية، المتاحة بالمدرسة.
- أزمة ذات طابع مزدوج، حيث إن الخسائر الناجمة عنها، تكون مادية ومعنوية.

ومن حيث المستوى، تـصنـف إلى:
- أزمة فردية، وهي التي يتأثر بها الفرد، إما ماديًا أو معنويـًا، مثل الفشل في التعليم.
- أزمة جماعية، وهي التي يتأثر بها عدد كبير من التلاميذ.

ومن حيث حدة الأثر تـصنـف إلى:
- أزمة شديدة الأثر، وهي التي يصعب التعامل معها، وقد تـهدد نظام التعليم قاطبة.
- أزمة خفيفة الأثر، ويسهل التعامل معها، وغالبـًا تؤثر على جانب واحد من جوانب التعليم.
- أزمة متكررة الأثر، حيث تؤثر على جانب أو أكثر، من جوانب التعليم، مثل مشكلة التمويل.

ومن حيث التكوين، تـصنـف إلى:
- أزمة في مرحلة النشوء.
- أزمة في مرحلة التصعيد.
- أزمة في مرحلة الاحتواء.
- أزمة في مرحلة الإخماد.

أنــواع الأزمــات الــمــدرســيــة

ومن حيث الموضوع، تصنف إلى:

- أزمة إدارية، وهي تحدث نتيجة تراكم مشكلات، لم يتخذ في حينه، أي إجراء لحلها، مثل ثغرة في بعض اللوائح المدرسية، قد يستغلها البعض في إحداث تجاوزات في العمل.

- أزمة علاقات العمل، وهي تنشأ عن ضعف في العلاقات، والاتجاه نحو الانطوائية والانعزالية، بين العاملين في المدرسة، بما يفقد الثقة بين الإدارة والعاملين.

ومن جانب آخر صنف بالدوين، الأزمات المدرسية، إلى ستة أنواع، هي: الأزمة الشخصية، والأزمة المفاجئة، والأزمة الناشئة عن حدوث صدمة، نتيجة حدث معين، والأزمة المتعلقة بمستوى النضج، كالصراع حول القيم الرئيسية في المجتمع، والأزمة التي تؤدي إلى حدوث اضطراب نفسي، والأزمة التي تؤدي إلى حدوث حالة طوارئ طويلة.

وثمة تصنيف آخر، يجعلها ضمن فئتين:

- أزمات طبيعية، وهي التي لا دخل للإنسان فيها، مثل تصدع المبنى المدرسي، أو حدوث زلزال، أو انتشار مرض معدي أو حدوث موجة غبار شديدة، أو موجة برد وأمطار غزيرة، ونحو ذلك.

- أزمات بشرية: وهي من صنع الإنسان، كحدوث غياب لعدد كبير من المعلمين، أو تسرب أسئلة الامتحان، أو تعرض المدرسة للسرقة، أو حدوث اعتداءات لفظية أو جسدية، أو تعرض المدرسة لعمل إرهابي.

وعلى تنوعها واختلافها، فإن ثمة عامل مشترك بين جميع الأزمات المدرسية، وهو تأثيرها على سير العمل المعتاد، خلال اليوم الدراسي، حيث تعمل على تشتيت انتباه إدارة المدرسة، والمعلمين، والتلاميذ، عن أداء أدوارهم، وممارسة الأنشطة، بالشكل السليم.

مـراحــل إدارة الأزمـــة

- مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، حيث من الضروري وضع قائمة إرشادية، تصف الطرق والأساليب والاستراتيجيات، التي يمكن أن تترجم إلى أداءات فعلية، بحيث تعدل من سلوك القادة المعلمين، وتدريبهم على مواجهة الأزمة، والسير الصحيح باتجاه التدابير الوقائية، التي تحول دون وقوعها، ونظرًا لصعوبة الحصول على مؤشرات وبيانات دقيقة، فإن القادة مطالبون بالتنبؤ المبكر، في ضوء ما يشعرون به من إشارات تحذيرية، لجوانب الخطر، مع ضرورة البدء في اتخاذ التدابير الوقائية، والإجراءات العلاجية السريعة، ومن ثم منع حدوث الأزمة، أو على الأقل الحد من تداعياتها، وتقليل خسائرها إلى المستوى الأدنى.

- مرحلة الاستعداد والوقاية: وهي تمثل الأنشطة الهادفة في تغطية الإمكانات والقدرات، وتدريب الأفراد، على كيفية التعامل مع الأزمة، ويجب أن يتوافر لدى الإدارة المدرسية، الاستعدادات والوسائل الكفيلة بالوقاية من الأزمة، وتستهدف هذه المرحلة، اكتشاف نقاط الضعف في منظومة التعليم، ومعالجتها قبل أن تستفحل ويصعب علاجها، والسعي من أجل منع الأزمة من الوقوع، وإدارتها على نحو جيد، وهذا يتطلب وضع مجموعة من الخطط البديلة، لمواجهة جميع الاحتمالات، وتوقع المسارات التي يمكن أن تتخذها الأحداث، على أن يختبر ذلك كله، بحيث يكون كل فرد على دراية تامة بمهامه.

مـراحــل إدارة الأزمـــة

ـ مرحلة احتواء الأضرار والحد منها: وهي تعتمد إلى حد كبير على كفاءة وفاعلية ما تم إنجازه في المرحلة السابقة، وتتضمن مجموعة من العناصر، التي تعكس مدى قيام الإدارة بتنفيذ الخطط الموضوعة، وترجمة الاستعدادات، وإعداد التدابير المناسبة، للحد من الأضرار الناجمة عن الأزمة، ومنع انتشارها بفترة زمنية مناسبة عند حدوثها، فإذا لم يتم الإعداد الجيد لهذه التدابير، فإن الأزمة قد تخرج عن السيطرة، وتتفاقم بشكل حاد.. فهدف هذه المرحلة، إيقاف سلسلة التداعيات الناتجة عن الأزمة، داخل منظومة التعليم.

ـ مرحلة استعادة النشاط: وفيها يبرز مدى تكامل الأدوار، لأعضاء فريق إدارة الأزمة، من حيث القدرات الفنية والإدارية، لاستعادة الأصول التي فقدت أثناء الأزمة، سواء أكانت هذه الأصول مادية أو معنوية، والتخفيف من تداعيات الأزمة، على الأطراف المعنية، واستعادة مستويات النشاط.

ـ مرحلة التعلم: وهي تتضمن دراسة وتقييم الأحداث التي وقعت، واستخلاص الدروس والعبر منها، سواء من تجربة المدرسة ذاتها، أو من تجارب مدارس أخرى، مرت بأزمات مماثلة.. فهذا من شأنه زيادة الخبرة، في إدارة الأزمة.

اتـخـاذ الـقـرارات

ولكونها ذات طبيعة استثنائية، فإن إدارة الأزمات، بحاجة إلى اتخاذ قرارات استثنائية، تختلف في كثير من الأمور عن القرارات التي تتخذ في الظروف العادية، وليس من أسلوب وحيد، تتخذ به القرارات، عند إدارة الأزمات، بل ثمة تباين في الأساليب، بحسب نوع الأزمة، ومدى شدتها، ففي الأزمات المتوقعة، واضحة الأبعاد، يستخدم أسلوب التفكير الإبداعي، عن طريق تحديد الأزمة، وتوليد وتنمية الأفكار المتعلقة بالأزمة، ومن ثم تحليلها وتقييمها، لبدأ تنفيذها.. بينما في الأزمات غير المتوقعة، فإن الأمر يتطلب السرعة في اتخاذ القرارات، في ضوء تسارع الأحداث، وضيق الوقت، ونقص المعلومات، ويرى غير واحد من خبراء علم الإدارة، أن الأسلوب الأنسب، في حالة عدم التأكد، هو «اتخاذ قرارات، باستخدام المنهج المفتوح النهاية، بحيث يتم اتخاذ القرارات، في موقف الأزمة، دون تحديدات أولية، وإنما يتم تحديد هدف ووسيلة القرار بالتدرج، ومن خلال اكتشاف المجهول، أثناء التعامل مع الأزمة».

ولا ريب أن كل القرارات، التي تتخذ من قبل القائد العام لفريق إدارة الأزمة، وهو مدير المدرسة، تؤثر فيه مجموعة من العوامل، التي تلقي بظلالها على مدى تأثير وفاعلية القرارات المتخذة ، ومن هذه العوامل:

- مدى الفهم العميق والشامل، للأمور المتعلقة بالأزمة.
- مدى قدرته على التوقع.
- تأهيله العلمي، ومدى خبراته في مجال الإدارة.

ولكي يكون اتخاذ القرار سليمـًا، في إدارة الأزمات المدرسية، يجب أن يكون متضمنـًا مجموعة من المواصفات، أهمها:

- أن يتزامن ظهوره مع الحدث، بل بالأحرى يسبقه.
- أن يكون بسيطًا، خاليًا من الغموض والتعقيد، بحيث يسهل تنفيذه على أرض الواقع، في حدود الإمكانات المادية والبشرية، المتوفرة بالمدرسة.
- أن يكون مناسبـًا، للتعامل مع الأزمة، حيث إن لكل أزمـة خصائصها وسماتها، من حيث السرعة، والانتشار، والتأثير.
- إمكانية إبلاغه، ومتابعة تنفيذه.