

فعالية برنامج إرشادي لتنمية الوعي بإدارة الأزمات لدى عينة من طلاب جامعة جازان

د/ مُجَدِّد بن حسن أبوراسين

د/ بسام صلاح جويلي

د/ أيمن أحمد الشافعي

كلية التربية - جامعة جازان - المملكة العربية السعودية

المُلخَص

هدف البحث إلى التعرف على أثر برنامج إرشادي على تنمية وعي طلاب جامعة جازان ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، علاوة على تنمية وعيهم بإدارة الأزمات. ولتحقيق ذلك تم تصميم برنامج إرشادي مكثف مكون من (١٣) ساعة، وكذلك بناء أداتين، إحداهما لقياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات تكونت من (١٥) عبارة، والأخرى لقياس درجة الوعي بإدارة الأزمات تكونت من (٣٢) عبارة، حيث تم التطبيق على عينة من طلاب جامعة جازان بلغ عددها (٢٦) طالباً. وقد بينت نتائج البحث وجود فروق دالة إحصائية في درجة الوعي بين القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي، وبين القياسين البعدي والتبقي لصالح القياس التبقي.

كلمات مفتاحية: برنامج إرشادي، الأزمات، الوعي بإدارة الأزمات، طلاب الجامعة، جامعة جازان.

مُقيَّمَةٌ:

الزمنية. وعليه فإن نظم التعليم بصفة عامة، والتعليم الجامعي بصفة خاصة، تحتاج إلى مثل هذه المتطلبات للاستعداد للأزمات التي تقع في ميدانها، فالأزمات التي مرت بها المؤسسات التعليمية في كثير من دول العالم أثبتت عدم جدوى الحلول التقليدية، وعليه فإن هناك حاجة ملحة لاقتحام صميم الأزمات بأسلوب عصري يعتمد على العلم، والتخطيط السليم، والقرارات المدروسة، وسرعة الحركة، والتنفيذ الواعي، "وهو ما يتطلب قوى بشرية على مستوى عال من الكفاية في الإدارة والقيادة والتوجيه" (Bernstein, 2005: 24).

ويلعب التعليم الجامعي دوراً أساسياً في حياة المجتمعات، والمتمثل في قدرته على تلبية احتياجات المجتمع من القوى البشرية المؤهلة القادرة على تحقيق التنمية الشاملة، فالجامعات من أكثر المؤسسات قدرة على إعداد المواطن لعصر المعلوماتية والثورة العلمية والتكنولوجية لكي يكون قادراً على المنافسة، ليس على المستوى المحلي فحسب، بل على المستوى العالمي أيضاً. فقد أكدت الشواهد الحياتية في المرحلة السابقة مرور المجتمع السعودي بعدد من الأزمات؛ مثل الحروب، والسيول، وغيرها من الكوارث الطبيعية التي تعرضت لها بعض مناطق المملكة في السنوات القليلة الماضية؛ الأمر الذي يفرض على الجامعات السعودية ضرورة توجيه الاهتمام بتدريب وتمكين طلابها - وبالتالي تنمية وعيمهم - بالأساليب العلمية لإدارة الأزمات لكي يتمكنوا من المساهمة الفاعلة في تقدم ورفق مجتمعهم.

تواجه التربة في العصر الحالي تحدياً رئيساً يتمثل في محاولة تحديد سيناريو للمستقبل، ورسم ملامحه لكي تتمكن من تشكيل الأفراد وإعدادهم للحياة، وهي بذلك تقوم بدور المهيئة للمستقبل، وذلك من خلال الوعي الكامل بالمشكلات التي قد يصدرها الحاضر للمستقبل. فالترية بما تنعم به من طاقة بشرية عليها "أن تقود عملية التغيير، سواء في مجالات المعارف أو المواقف من خلال استكشاف المستقبل واستقرائه" (شرارة، ١٩٩٧: ١٤).

وتعد إدارة الأزمات (Crisis Management) من مظاهر اهتمام التربة بالدراسات المستقبلية، وذلك لكون الأزمات موجودة منذ نشأة البشرية، فهي ليست وليدة العصر الحديث فقط، ولكنها أصبحت تنسم بالتعدد والتنوع نتيجة التطور الاقتصادي، والثقافي، والتكنولوجي، ونتيجة لتعدد مجالاتها، وتنوع مصادرها، فقد تسبب التطور العلمي الهائل في "تخميم الفاصل الزمني بين الفعل ورد الفعل، مما وضع صانع القرار في خيار لا سبيل لغيره، وهو أن يكون مستعداً دائماً بالحلول الجاهزة مسبقاً للمواجهة الفورية للموقف أو الأزمة" (الألفي، ٢٠٠٣: ٥).

إن توافر الخبرات والقيادات المدربة على إدارة الأزمات أصبح مطلباً محملاً، ليس فقط للاستعداد والتأهب للأزمات، ولكن أيضاً لزيادة القدرة على التحكم في توقيت انفجارها، وسرعة اتجاهها، ومدتها

ومن ناحية أخرى ينبغي إدراك أن استخدام المنهج العلمي كأسلوب للتعامل مع الأزمات أصبح أكثر من ضروري وأكثر من حتمي، ليس فقط لما يحققه من نتائج إيجابية في التعامل مع الأزمات، ولكن أيضاً لأن نتائج البديل غير العلمي قد تكون مخيفة ومدمرة بشكل كبير، هذا في الوقت الذي اتضح فيه أن عالم الأزمات هو جزء من الحياة الإنسانية، كما أنها جزء منه، وبالتالي يجب أن تكون الأزمات "أكثر حضوراً في الوعي والفكر الإنساني والإداري، حتى يتم التأثير المنشود المحتمل في تجنب مخاطرها، بل والاستفادة من إيجابياتها" (الخصيري، ٢٠٠٢: ٦).

يقدم الباحثون بـخالص الشكر والتقدير لوزارة التعليم العالي على تمويل هذا المشروع.

فالأزمة كما تحمل في طياتها تهديداً مباشراً، فإنها تحمل فرصاً لإطلاق قدرات الابتكار والإبداع الكامنة، فكما أن للأزمة جوانب سلبية، فإن لها أيضاً جوانب إيجابية، حيث يمكن النظر للأزمة باعتبارها نقطة تحول؛ ومن ثم فإن نجاح أي فرد أو مؤسسة أو مجتمع في مواجهة الأزمات التي يتعرض لها هو في حقيقة الأمر نتيجة مباشرة لامتزاج المعارف العلمية بشكل يحقق التكامل بين جودة تربية وبناء الإنسان القوي الواعي متعدد المهارات من جانب، والتقاء فروع العلم والمعرفة من جانب آخر.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول بضرورة اهتمام المسؤولين والمعنيين بالجامعات السعودية بتنفيذ البرامج الإرشادية التي تهدف إلى تنمية وعي طلاب الجامعات السعودية بأساليب مواجهة وإدارة الأزمات، سواء على المستوى الفردي أو المجتمعي، فالجامعات بحاجة لأن تستعد لأنواع كثيرة من الأزمات؛ مثل الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية، والحرائق، وحوادث الاختناق، وتسرب الغازات، والموت المفاجئ لأحد الطلاب أو أحد أفراد هيئة العاملين، ومن هنا كان ضرورياً تنمية وعي منسوبي الجامعات من أعضاء هيئة تدريس وعاملين وطلاب بالأزمات، وتدريبهم على الاستعداد الجيد من خلال التخطيط لمواجهة هذه الأزمات، حيث لم تعد القضية الأساسية ما إذا كانت الأزمات ستحدث أم لا.

مشكلة البحث:

وجدت المجتمعات التعليمية نفسها أمام تحديات متجددة تتمثل في تطوير نظرياتها ومداخلها وأفكارها، بصورة تتيح لها التعامل مع المواقف المتجددة التي تحمل في طياتها مخاطر متجددة وأزمات ذات تداعيات سريعة ومؤثرة تفرضها ظروف ومتغيرات العصر الحديث، وأحد هذه المداخل هو ذلك الخاص بإدارة الأزمات الذي تنبع أهميته ليس فقط من الأزمات التي يواجهها الأفراد أو المجتمع التعليمي حين حدوثها، ولكن أيضاً من خلال التخطيط والإعداد المستقبلي لمواجهة الأزمات المحتمل حدوثها، وكيفية الوقاية منها.

وقد أولت العديد من الدول اهتماماً كبيراً بالأزمات وأسبابها، ورصدت لها أموالاً طائلة للبحث في إدارتها وطرق الوقاية منها، وتدريب فئات المجتمع المختلفة على كيفية الاستعداد والوقاية والعلاج. إلا أننا في العديد من الدول العربية لم نضع اعتباراً يليق بمجال تدريب الأفراد في مراحل التعليم المختلفة بإدارة الأزمات والتعامل معها بالطرق العلمية، وبخاصة فئات الطلاب من أجل تحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع وزيادة القدرة على التحكم في توقيت الأزمة وتقليل خسائرها.

وترجع مشكلة البحث الحالي إلى حرص وزارة التعليم العالي واهتمامها بالمبادرات التنافسية بين الجامعات للأنشطة المختلفة ذات الأثر المباشر في تحسين مخرجات التعليم الجامعي وتعزيز الجهود في تنمية البيئة التعليمية المحفزة، فقد قامت بطرح عدد من المشاريع الداعمة لتعزيز الجودة على مستويات مختلفة في الشؤون الأكاديمية والبحثية وخدمات الطلاب، والتأكيد على الأدوار المهمة والفاعلة للجامعات نحو المجتمع ومسيرة التنمية التي تشهدها المملكة العربية السعودية. ومن هذه المشاريع "مشروع تطوير برامج وخدمات الإرشاد الطلابي في الجامعات السعودية"، وذلك لمراجعة وتقييم وترشيد واستشراف العديد من الجوانب المتعلقة بالإرشاد الطلابي في الجامعات؛ مما يساعدها على إنشاء مراكز متكاملة للإرشاد الطلابي لتحقيق بيئة صحية لمساندة الطالب افعالياً واجتماعياً، وتدعم أنظمه شاملة للخدمات الإرشادية، وتشجيعها بإسنادها إلى متخصصين، مع توفير كافة المستلزمات الضرورية لنجاح هذه الخدمات.

وتزامناً مع توجه جامعة جازان وتطلعاتها الحالية والمستقبلية بناءً على رؤيتها المتعلقة بتهيئة البيئة الأكاديمية، وإيماناً منها بأهمية تزويد الطلاب في الجامعة ببرامج شاملة لزيادة فعالية بيئة التعلم، وللمساعدة الطلبة على فهم أنفسهم خاصة قدراتهم وميولهم وقاط القوة والضعف لديهم، وتسهيل نموهم وبنائهم، فقد قام الباحثون بوضع تصور مقترح حيال ما يمكن تنفيذه من برامج إرشادية تتوافق مع مطالب المرحلة الجامعية التي يجب أن يجتازها الطالب؛ لأن المرحلة الجامعية هي مرحلة مهمة في اكتساب المهارات والعادات السلوكية والاتجاهات والقيم اللازمة لإعداد جيل المستقبل، حيث أشارت الدراسات إلى الدور الإيجابي الذي تلعبه البرامج الإرشادية في مساعدة الشباب على تكيفهم مع أنفسهم وعلى تعلم وتنمية المسؤولية الاجتماعية وإكسابهم مهارات شخصية لأخذ الدور الاجتماعي المنوط بهم داخل مجتمعاتهم (الخليفي، ٢٠٠٠؛ عبود وعبود، ٢٠٠٣؛ الصميلي، ١٤٣٠؛ قاسم، ٢٠٠٨؛ عبد العظيم، ٢٠١١؛ Schmidt, 2003; Singh et al., 2010; Griffin & Steen, 2011).

ولحاجة طلاب الجامعة إلى برنامج إرشادي يساهم في تكوين قيم سلوكية تتفق مع العالم المتطور الذي يعيشون فيه، وذلك بإكسابهم مهارات ومعارف لتحديد، وقياس، وفهم، ومعالجة موقف خطير في حياتهم، بداية من اللحظة الأولى لحدوث هذا الموقف وحتى مراحل معالجته والوقاية منه. ويرى كثيرون أن الأزمة هي في حقيقتها عملية

تحول أو انتقال، بحيث تصبح هناك حاجة للتغيير، دون الاكتفاء بوصف الموقف (Wiger & Harowski, 2003).

وهذا ما دفع الباحثين إلى إجراء دراسة للتعرف على مجال الأزمات الحياتية وإعداد وتنفيذ برنامج إرشادي لتنمية وعي طلاب جامعة جازان - جنوب المملكة العربية السعودية بمفهوم الأزمات وأهمية التدريب على إدارتها، والتعرف على الآثار المترتبة على الأزمات سواء على مستوى الفرد أو المجتمع، والأساليب التي يمكن استخدامها في التعامل الفعال مع الأزمات، علاوة على منهج الإسلام في التعامل مع الأزمات.

ولعل ما يؤكد أهمية تدريب الطالب الجامعي في مجال إدارة الأزمات، هو أن الجوانب والأنشطة المنهجية المترابطة التي تعتمد عليها الإدارة الفعالة للأزمات تنعكس إيجابياً على المجتمع، حيث إن الأداء غير المتوازن في جانب من جوانب الحياة يؤثر سلباً على الأداء في العديد من الجوانب الأخرى. وأثمرت العديد من جهود تدريب وإرشاد الطلاب في مجال إدارة الأزمات عن تحسن العديد من المهارات الحياتية (Jackson-Cherry & Erford, 2010).

بالإضافة لما تقدم، فقد أوضحت الدراسات ضعف برامج التدريب المقدمة على مستوى المؤسسات التعليمية بصفة عامة، والجامعات بصفة خاصة، فيما يتعلق بالوعي بإدارة الأزمات، والتخطيط لمواجهتها قبل حدوثها، والأساليب العلمية للتعامل معها، والتعلم منها حال حدوثها (جبر، ١٩٩٩؛ أبو خليل، ٢٠٠١؛ عبد العزيز، ٢٠٠٣؛ المبعوث، ٢٠٠٤؛ قطييط، ٢٠٠٤).

فواجهمة الأزمات والوعي بها "بعد أمراً ضرورياً لتفادي المزيد من الخسائر المادية والمعنوية، وهذا لا يتم إلا بإرساء مناهج علمية ملائمة لإدارة الأزمات" (جبر، ١٩٩٩: ٨٠)، ومن ثم فالتعامل مع الأزمات يجب أن يخضع للأسلوب العلمي من خلال التخطيط والاستعداد المسبق، والخبرة في معالجة بؤادر الأزمة، وعدم السماح بامتدادها أو بتدهور الأحداث، وهو ما يعد "لب العملية التعليمية التي تضطلع بها المؤسسات التعليمية في الوقت الحاضر" (أحمد، ٢٠٠١: ٢٣).

ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لبرامج تدريبية معدة على أسس علمية لتنمية وعي طلاب الجامعة بالأزمات، وأنواعها، وأسباب حدوثها، وأساليب إدارتها، وآليات التعلم من المواقف الأزمومية لمنع حدوثها مستقبلاً، أو على أقل تقدير التقليل من مخاطرها وآثارها السلبية المحتملة.

تحديد مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة البحث الحالي في التساؤلات الآتية:

- ١- ما فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات لدى عينة من طلاب جامعة جازان؟
- ٢- ما فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية الوعي بإدارة الأزمات لدى عينة من طلاب جامعة جازان؟

أهداف البحث:

تحدد أهداف البحث الحالي فيما يلي:

- ١- طرح إطار نظري يمكن من خلاله الوقوف على ماهية الأزمات، وأنواعها، وأهم خصائصها، ومراحل تطورها، وأسباب حدوثها، وأساليب إدارتها، والتعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة ومنهج الإسلام في مجال إدارة الأزمات.
- ٢- إعداد استبيان لقياس درجة وعي عينة من طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، والتأكد من خصائصه السيكومترية.
- ٣- إعداد أداة لقياس وعي عينة من طلاب الجامعة بإدارة الأزمات، والتأكد من خصائصها السيكومترية، وملاءمتها لعينة البحث.
- ٤- تصميم برنامج إرشادي لتنمية وعي عينة من طلاب جامعة جازان بإدارة الأزمات.
- ٥- الكشف عن أثر فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، وفي تنمية الوعي بإدارة الأزمات لدى عينة من طلاب جامعة جازان.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث الحالي من خلال ما يلي:

- ١- تأتي هذه الدراسة مترامنة مع الاهتمام الحالي المتزايد والمستمر من قبل المملكة العربية السعودية بعملية تطوير التعليم بصفة عامة، والتعليم الجامعي بصفة خاصة، ومحاولة ربطه بخطة التنمية الشاملة على مستوى المملكة.
- ٢- تمثل الدراسة الحالية محاولة لتطوير الموارد البشرية المتمثلة في طلاب الجامعة، لتمكين عناصر المجتمع المختلفة من زيادة مساهمتها الإنتاجية، وتمكينها من المشاركة الكاملة في عملية التنمية.
- ٣- تحاول الدراسة إعطاء رؤية واضحة عن معرفة طلاب الجامعة بواقع الأزمات التي يواجهها المجتمع السعودي، والعمل على زيادة وعيهم بطرق مواجهة هذه الأزمات حالياً ومستقبلاً.
- ٤- تعتبر الدراسة الحالية محاولة علمية لربط ميدان التربية والتعليم بفرع جديد من فروع العلوم الإنسانية والاجتماعية، ومحاولة الاستفادة من مفاهيمه، وهو علم إدارة الأزمات.
- ٥- تمهد الدراسة الحالية الطريق أمام الباحثين لإجراء عدد من الدراسات التي تتناول الأساليب العلمية لإدارة الأزمات والموضوعات المشابهة، بما يسهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.
- ٦- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من طبيعة الفئة المستهدفة، وهم طلاب الجامعة، فهذه الفئة تعد الطاقة البشرية الأهم والأكثر تأثيراً في الكيان الجامعي، وفي المجتمع بصفة عامة، وبالتالي فإن هذه الفئة بحاجة للعناية والتدريب المستمر.

مصطلحات البحث:

تتمثل أهم مصطلحات البحث الحالي فيما يلي:

١- **الأزمة:** وتعرف إجرائياً في البحث الحالي بأنها موقف مفاجئ قد يحدث دون مؤشرات أو إنذارات مبكرة، ويمر بعدة مراحل تتمثل في مرحلة الميلاد، والاجتياح، والانسحاب، وأخيراً التقلص والانسحاب.

٢- **الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات:** ويتحدد هذا المفهوم في البحث الحالي بالدرجة التي يحصل عليها الطالب المتدرب في البنود الخاصة بمقياس الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات (إعداد الباحثين)، والمتمثلة في الوعي بمفهوم الأزمات وأنواعها المختلفة، والوعي بأساليب واستراتيجيات التعامل الفعال مع الأزمات، والوعي بمنهج الإسلام في التعامل مع الأزمات.

٣- **إدارة الأزمات:** ويقصد بها في هذا البحث عملية تتضمن عدة استراتيجيات تساعد على منع حدوث الأزمة أو السيطرة عليها عند حدوثها، أو الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة.

٤- **الوعي بإدارة الأزمات:** ويشير هذا المصطلح إلى إدراك جوانب العملية التي تساعد على عدم حدوث الأزمة أو السيطرة والحد من الخسائر عند حدوث الأزمة. ويتحدد مفهوم الوعي بإدارة الأزمات إجرائياً في البحث الحالي بالدرجة التي يحصل عليها الطالب المتدرب في مقياس وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات (إعداد الباحثين).

٥- **البرنامج الإرشادي:** يعرف البرنامج الإرشادي في هذا البحث بأنه مجموعة من الأنشطة والخبرات العلمية المخطط لها في ضوء خصائص الطلاب المتدربين، وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف المحددة والواضحة، من خلال تطبيقه في فترة زمنية قصيرة، ووسائل محددة، ومن خلال جلسات جماعية مكثفة ومتكررة.

الإطار النظري للبحث:

تمهيد:

تعد مواجهة الأزمات والوعي بها أمراً ضرورياً لتفادي الخسائر المادية والبشرية، والمتأمل لأدبيات مجال إدارة الأزمات يجد أنه قد تعاظم الاهتمام بزيادة وعي وتعميق فهم فئات المجتمع في هذا المجال، وهذا لا يتم إلا من خلال منهج علمي ملائم لإدارة الأزمات يعتمد على الاستعداد والتخطيط المسبق. لهذا يهتم هذا الجزء من البحث بتقديم تحليل علمي نظري لموضوع الأزمات من حيث ماهيتها، وخصائصها، وأسبابها، وأنواعها، وتطور مراحل الأزمة، ثم إدارة الأزمات، وأهم النظريات في إدارة الأزمات، ثم أساليب ومقومات ومراحل إدارة الأزمات، إضافة إلى التعرف على إدارة الأزمات من وجهة نظر الفكر الإسلامي.

ماهية الأزمات:

تعرف الأزمة (Crisis) في اللغة بأنها وقت يتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل، وذلك من خلال موقف ما يتطلب اتخاذ قرار محدد (Hornby, 2005: 201)، كما يشير التعريف اللغوي كذلك إلى أن الأزمة خطورة محدقة تنطوي على فرصة لا بد من اغتنامها للتجديد والتطوير (حادثات، ١٤٢٨: ٤٧). وقد ذكر أنيس وآخرون (١٩٧٢: ١٦) أن الأزمة في اللغة العربية تشير إلى الشدة والضيقة. واصطلاحاً تعرف الأزمة بأنها موقف يعث على التمعن، وإعمال الفكر، وتقييم الذات لمواجهة الأحداث المتأزمة والانتصار عليها، أو على أقل تقدير الحد من خطورتها وآثارها (الشعلان، ١٤٢٣: ١٩)، وتعرف كذلك بأنها أي حدث أو فشل في تأدية المدخلات المهمة للمنظمة واستمراريتها في تحقيقها لأهدافها وبقائها، مع التأثير الشخصي الملحوظ على غالبية العاملين وعملاء المنظمة (Booth, 1993: 85).

ومن الناحية النفسية يمكن تعريف الأزمة بأنها حالة عصبية مفزعة ومؤلمة تضغط على الأعصاب وتشل الفكر وتحجب الرؤية، وتتداعى فيها الأحداث وتتلاحق، وتتشابك فيها الأسباب والنتائج، بحيث يخشى من فقد السيطرة على الموقف وتداعياته ونتائجها التي تهدد المتعرض لهذه الحالة بأخطار وعواقب وخيمة قد تصل إلى حد تدميره (الشافعي، ٢٠٠٥: ٥). وتعرف أيضاً في السياق ذاته بأنها لحظة حادة مفزعة وشديدة الألم ومحيرة، في ظل دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج، وتداعي الأحداث بشكل متلاحق يزيد من حدتها، ومن درجة المجهود المبذول لمواجهةها (الهوري، ١٩٩٨: ٤).

ويقصد بالأزمة من الناحية الاقتصادية اضطراب يطرأ على التوازن الاقتصادي بسبب اختلال التوازن بين الإنتاج والاستهلاك، إلى درجة تقتضي التدخل السريع لإعادة هذا التوازن من خلال تطوير القيم والتقاليد المرعية في النظام الاقتصادي بصورة تتلاءم مع التغيير الناجم عن تطور المجتمع (الدهان، ١٩٨٩: ١٨).

وفي المجال السياسي والدولي تعرف الأزمة بأنها نقطة حرجية حول الحرب أو السلم في مجال العلاقات الدولية بين طرف دولي وآخر، والتي يتخذ بشأنها قرار، إذ يبقى أحدهما ملتزماً بالمحافظة على السلام أو يذهب إلى الحرب (عليوة، ١٩٨٧: ٢٥٦).

مما سبق يتضح أن مفهوم الأزمة يمكن معالجته من زوايا مختلفة، حيث يتسم هذا المفهوم بالشمولية واتساع نطاقه ليشمل كافة مجالات النشاط الإنساني، كما أن هناك نوع من الإسراف في استخدام هذا المصطلح في الحياة اليومية، وهناك أيضاً تعدد في معالجته من مناهج مختلفة. إلا أن كافة التعريفات السابقة تتفق على أن الأزمة موقف حرج يتسم بالمفاجأة التي تؤثر على الأفراد والمنظمات على حد سواء، بما يستدعي اتخاذ القرار المناسب.

خصائص الأزمات:

للأزمة مجموعة من الخصائص التي يتعين توافرها في الموقف الأزموي حتى يمكن التعامل معه على أنه يشكل أزمة، حيث تشير الدراسات إلى أن الأزمات تنقسم بالخصائص التالية (-Ulmer, 2006: 12): (16):

- عامل الشك أو عدم التأكد (Uncertainty).
- عامل التفاعل (Interaction).
- عامل التشابك والتعقيد (Complexity).
- ويرى عليوة (٢٠٠٢: ٨١-٨٢) أن الأزمات تنقسم بما يلي:
 - وجود نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد، ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
 - وجود درجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
 - المفاجأة والسرعة.
 - صعوبة التحكم في الأحداث.
 - النقص الشديد في المعلومات، وشيوع حالة عامة من عدم التأكد.
 - ضغط الوقت، والحاجة الملحة لاتخاذ قرارات سريعة وصائبة.
 - التهديد الشديد للمصالح والأهداف.
 - سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

كما سبق يتضح أن الأزمات بعامة تنقسم بالمفاجأة الناتجة عن وقع الصدمة أو المباغنة بالموقف الأزموي، والتهديد المباشر لحالة الاستقرار التي يعيشها الأفراد أو المنظمات، والسرعة التي تتولد عنها سلسلة من المواقف الحادة والمتجددة، وأخيراً الغموض الناتج عن التشابك والتعقيد في المواقف المتلاحقة.

أسباب حدوث الأزمات:

اتفق الباحثون في مجال إدارة الأزمات على تعدد الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمات، سواء كانت فردية أو تنظيمية أو إدارية، حيث تعددت التصنيفات في هذا المجال.

فمن وجهة نظر الاقتصاديين تعود أسباب الأزمات إلى القرارات التي تتخذها السلطات المعنية، والفشل في مواكبة القواعد العامة لنظام الاقتصاد العالمي، وتضليل المجتمع ببيانات رقمية لا تعبر عن الحقيقة؛ ومن وجهة نظر علماء الاجتماع تعود الأسباب إلى عدم المساواة الاجتماعية بين أفراد المجتمع، ونقص الدوافع والحوافز، وانهيار النظام الأخلاقي، وزيادة الفردية، وانهيار نظام الأسرة، وفشل نظام الرقابة والتحكم (المعاينة، ٢٠٠٧: ٢٨٤).

وحاولت دراسات أخرى تصنيف أسباب حدوث الأزمات (أحمد، ٢٠٠١: ٢٩-٣٠):

- الأسباب الخارجية: مثل الزلازل، والبراكين، والأعاصير، والتقلبات الجوية الحادة، وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهن بها والتحكم في أبعادها.

- الأسباب الداخلية: وهي الأسباب التي تعزى إلى ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمات، مما يؤدي إلى تفاقم الأزمات وتحويلها إلى كوارث تتسبب في مضاعفة الخسائر الناجمة عنها.

- الأسباب الفردية: وهي أسباب تتعلق بالفرد ذاته، أو بالفرد والكيان الإداري الذي يعمل به، أو بالفرد واتجاهات المجتمع المعاصر.

- الأسباب المجتمعية: ومنها سيادة الشعور بالإحباط بسبب انهيار آليات تسوية الصراعات الاجتماعية وتحقيق التوازن الاجتماعي، مما يؤدي إلى شعور طبقات معينة داخل المجتمع بالاغتراب في ظل الأوضاع الراهنة للمجتمع، وكذلك ضعف السلطة وعدم قدرتها على مواجهة التغيرات والتحديات الجديدة الطارئة، بالإضافة إلى عجز المؤسسات الاجتماعية القائمة عن توفير السلوكيات الإيجابية المطلوبة. مما سبق يتضح أن غالبية الدراسات تشير إلى أن أبرز أسباب حدوث الأزمات تتمثل في سوء الفهم، سوء التقدير والاحترام، الإدارة العشوائية، حب السيطرة والمركزية الشديدة، تعارض الأهداف والمصالح، الإشاعات، الأخطاء البشرية، والأزمات المخططة.

أنواع الأزمات:

يعد تصنيف الأزمات وتقسيمها مفيداً في تعميق التفكير في الأزمة، ويلفت الانتباه لبعض القضايا المهمة، كأن يقال بأن هناك أزمة شاملة، أو أزمة جزئية، أو أزمة عنيفة، كما يفيد في توحيد المفاهيم والمصطلحات عند التفكير في أزمة معينة أو مناقشتها. فبالنسبة للأزمات الحياتية يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع (Barton, 2007: 90-91):

١- الأزمات النائية: ويقصد بها فترات الانتقال فيما بين مراحل الحياة المختلفة، حيث تنسم هذه الفترات غالباً بحدوث طفرات في أوقات معينة (مثل الولادة، والبلوغ، والزواج، والشيخوخة، حتى الموت). وتوصف هذه المراحل بالأزمات لأنها قد تشهد ضغطاً شديداً وممتداً، خاصة في غياب التوجيه العلمي السليم، كما أن النمو يتأثر بالعوامل الثقافية والاقتصادية والمعتقدات السائدة في المجتمع، فالمجتمعات الشرقية تتعامل مع الشيخوخة والاقتراب من الموت باعتبارها امتداداً لحياة الشخص لأن هناك حياة أخرى بعد الموت، في حين يشكل الموضوع أزمة في المجتمعات الغربية التي تتعامل مع الموت بحساسات العقل والمنطق.

٢- الأزمات الموقفية: وهي الأزمات المرتبطة بموقف معين مثل فقدان الوظيفة، أو انخفاض الدخل، أو التعرض لحادث معين، أو الطلاق، أو الانفصال عن أحد الأصدقاء المقربين.

ومنتجاتها، بما يؤدي إلى أزمات تؤثر سلباً على سمعة المنظمة، ومن أمثلتها محاولة بث معلومات عن أن منتجات المنظمة ملوثة، أو الربط بين المنظمة وبعض الاعمال العنصرية.

مراحل تطور الأزمة:

نظراً لأن الأزمات مختلفة في طبيعتها، فإن مراحل تطورها تختلف هي الأخرى باختلاف هذه الطبيعة، فبعض الأزمات لا تمر بمراحل معلومة، وبالتالي يصعب تتبعها والتنبؤ بها. إلا أن هناك بعض الأزمات التي يمكن رصد مؤشراتنا منذ البداية ومتابعتها في مراحلها المتعاقبة، وذلك للحد من آثارها وانعكاساتها السلبية، حيث يمكن عرض مراحل تطور الأزمات كما يلي (Mitroff, 2003: 57-61):

١- **مرحلة الصدمة:** وهي ذلك الشعور الذي يتكون نتيجة الغموض، ويؤدي إلى الإرباك والشعور بالحيرة وعدم التصديق لما يجري، وهي مرحلة تتناسب عكسياً مع مدى معرفة وإدراك الإنسان.

٢- **مرحلة التراجع:** وهي المرحلة التالية للصدمة، حيث تبدأ بوادر الاضطراب في الظهور بشكل متزايد، وبعض الأعراض التي من بينها زيادة حجم الأعمال التي لا جدوى منها (الأعمال الفوضوية).

٣- **مرحلة الاعتراف:** فبعد امتصاص الصدمة تبدأ عملية إدراك واسعة، ومراجعة للأزمة بغية فهم العناصر التي تسببت في حدوثها، وهنا تتجلى عقلانية التفكير، والتنازل المنطقي للأزمة.

٤- **مرحلة التأقلم:** وفي هذه المرحلة يتم استخدام استراتيجيات معينة، بالإضافة إلى استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة للتعامل مع الأزمة والتخفيف من آثارها، وما لم يتم التعامل بذكاء وحذر في هذه المرحلة فإن الأمور ستنتج نحو الكارثة.

ويرى الشعلان (١٤٢٣: ٦١-٦٣) أن الأزمة تمر بالمراحل التالية:

١- **مرحلة الميلاد:** وهنا تبدأ الأزمة في شكل إحساس مبهم ينذر بوجود شيء ما يلوح في الأفق، مجهول المعلم والاتجاه والحجم، وهذه المرحلة تتطلب تفتيش الأزمة وإفقادها مرتكزات النمو، ثم تجديدها والقضاء عليها وهي وليدة دون أدنى خسائر مادية أو بشرية.

٢- **مرحلة النمو والانساع:** وهي نتيجة لعدم معالجة الأزمة في المرحلة الأولى (مرحلة الميلاد)، لذا فإن الأزمة تأخذ في النمو من خلال محفزات أخرى تنمو من خلالها، سواء كانت تلك المحفزات داخلية من ذات الأزمة، أو خارجية تفاعلت معها الأزمة.

٣- **مرحلة النضج:** وتعد من أخطر مراحل الأزمة، وتنشأ نتيجة اللامبالاة في مقابلة الأزمة في المرحلتين السابقتين، ومتى ما وصلت الأزمة إلى هذه المرحلة فإن الصدام يصبح ضرورة حتمية لمواجهةها.

٤- **مرحلة الانحسار والتقلص:** فالأزمة تبدأ في الانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه، والذي يفقد الأزمة جزءاً مهماً من قوتها، على أن هناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع أخرى عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه.

٥- **مرحلة الاختفاء أو ما بعد الأزمة:** حيث تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها، حيث تتلاشى

٣- **الأزمات المعقدة:** ومن بينها الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية، والكوارث الناجمة عن الأخطاء البشرية، والكوارث المرتبطة بالصحة النفسية للفرد.

أما الأزمات التنظيمية فتتقسم إلى سبعة أنواع رئيسية (Wikipedia, 2012: 1-3):

١- **الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية (Natural Crises):** ويشير هذا النوع من الأزمات إلى الظواهر البيئية الكارثية مثل الزلازل، والبراكين، والأعاصير، والعواصف، والفيضانات، والانهيارات الأرضية، وغيرها من الكوارث التي تهدد حياة البشر وممتلكاتهم، وتهدد البيئة عموماً، وتسبب بالتالي خسائر فادحة للمنظمات.

٢- **الأزمات التكنولوجية (Technological Crises):** وتحدث هذه الأزمات نتيجة الاستخدام الخاطئ من جانب البشر للعلوم والتكنولوجيا، وذلك بسبب التكنولوجيا المعقدة، بما يؤدي إلى حدوث خلل في النظام التكنولوجي ككل. وعلى العكس من الأزمات الطبيعية فإن الأزمات التكنولوجية يلتقي فيها باللوم على العامل البشري نتيجة سوء الاستخدام.

٣- **أزمات المواجهة (Confrontation Crises):** وتحدث عندما يقوم الأفراد أو مجموعات من الأفراد بمحاربة بعض المؤسسات لتحقيق مطالب معينة خاصة بهم. وأبرز أشكال أزمات المواجهة تتمثل في مقاطعة المنتجات، والإضرابات، واحتلال المباني، ومقاومة قوات الشرطة.

٤- **أزمات إلحاق الضرر (Crises of Malevolence):** وتحدث عندما يقوم الأفراد المنافسون أو الجماعات المنافسة باستخدام وسائل أو خطط إجرامية للتعبير عن عداوتهم أو غضبهم من إحدى الجهات بهدف تدمير تلك الجهة والقضاء عليها. ومن أمثلة هذا النوع من الأزمات اتلاف المنتجات، والاختطاف، وكشف الأسرار المهمة، والاعتداء الإرهابي.

٥- **أزمات الأعمال التنظيمية الخاطئة (Crises of Organizational Misdeeds):** ومثل هذه الأزمات تحدث عندما تقوم إدارات المنظمات بأفعال متهورة تتسبب في إلحاق الضرر بمسؤوليها أو بالمستفيدين منها دون دراسة متأنية لهذه الأفعال، ومن أمثلة هذه الأزمات إخفاء أو تزوير بعض المعلومات المهمة المتعلقة بالمنظمة ومنتجاتها عند تعاملها مع عملائها وموظفيها، وأيضاً المواقف التي تفضل فيها المنظمات تحقيق مكسب اقتصادي على المدى القصير على حساب القيم الاجتماعية والمؤسسية.

٦- **أزمات العنف في أماكن العمل (Workplace Violence Crises):** وتحدث هذه الأزمات عندما يقوم أحد الموظفين الحاليين أو السابقين بالاعتداء البدني على موظفين آخرين بسبب بعض الصراعات والخلافات التنظيمية.

٧- **أزمات الشائعات (Crises of Rumors):** وهذه الأزمات مرتبطة بإشاعة معلومات مغلوطة وغير حقيقية عن المنظمة

مظاهرها، إلا أنه من الضروري الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلاً من سلبيات.

كما سبق يتضح أن غالبية الأزمات لا تحدث دون مؤشرات أو إنذارات مبكرة، إلا أن بعضها لا يمر بمراحل محددة، كما أن هناك تنوع في مراحل تطور الأزمة لاختلاف طبيعة الأزمات، ولكن اتفق الباحثون على أن معظم الأزمات تمر بمراحل تطور متلاحقة ومتعاقبة، بدءاً من مرحلة الحضانة (أو الميلاد)، ثم مرحلة الاحتياج، مروراً بمرحلتى الاستقرار والانسحاب، ونهاية بمرحلة التعويض التي يتم فيها تلافي الآثار السلبية.

إدارة الأزمات:

يمكن تعريف إدارة الأزمات (Crisis Management) بأنها تلك العملية التي تحاول الحد من الحسائر الناجمة عن الأزمة، وتساعد على منع حدوثها أو السيطرة عليها عند حدوثها (Caponigro, 2000: 16)، وهي أيضاً الكيفية التي يتم بها التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها (علوية، 1997: 17).

وتتناول تعريفات أخرى إدارة الأزمات من خلال رصد الإشارات التي ترسلها الأزمات قبل حدوثها، وهنا يمكن تعريف إدارة الأزمات بأنها العملية التي تتضمن خمسة مراحل أساسية هي تحري إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الخطر، واستعادة النشاط، وأخيراً مرحلة التعلم (Mitroff, 1996: 10).

وتجدر الإشارة إلى أن إدارة الأزمات استخدمت للمرة الأولى في العلاج النفسي للأشخاص الذين تعرضوا لإصابات قوية أو ضغوط شديدة، وكان التدخل في الأزمة منصباً على تعقب الاستجابات الخاطئة للأزمات، في محاولة لتحويلها إلى خبرات تكيفية فعالة، حيث اعتمد هذا المفهوم بصورة كبيرة على نظريات التحليل النفسي والتوازن العاطفي، ولكن فيما بعد اتسع المفهوم ليشمل الجوانب الاجتماعية والثقافية، وحتى الموارد المادية التي تساعد على حل الأزمة أو منع حدوثها.

كما تجدر الإشارة إلى وجود خلط واضح بين مفهوم الأزمة وعدة مفاهيم أخرى كالمشكلة، والصراع، والكارثة، وربما يعزى ذلك إلى طبيعة العلوم الإنسانية والاجتماعية التي تتسم بتداخل العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوي.

فالمشكلة (Problem) هي بمثابة التمهيد للأزمة إذا اتخذت تلك المشكلة مساراً حاداً ومعقداً يصعب حساب أو توقع نتائجها بصورة دقيقة، حيث يمكن تعريف المشكلة بأنها أمر محير يحتاج إلى حل أو تسوية مع وجود صعوبة للوصول إلى هذا الحل بسبب حالة التوتر وعدم الرضا التي تعيق تحقيق الأهداف والوصول إليها (هلال، 1996: 10).

والصراع (Conflict) هو عبارة عن منافسة بين قوى متعارضة أو حالة من التضاد وعدم الاتفاق والخصومة، وبالتالي فإن الأزمة بهذا المعنى هي إحدى مراحل الصراع وأحد مظاهرها، فالصراع يشترط وجود طرفين أو أكثر يدخلان في منافسة لتحقيق هدف ما، فالمنافسة والتعارض جزء من الصراع، بينما لا تتضمن الأزمة ذلك بالضرورة (قطيبي، 2004: 39).

أما الكارثة (Disaster) فهي حدث مفاجئ يسبب دماراً أو معاناة كبيرة مثل الفيضانات، والزلازل، والبراكين، وبالتالي فالكارثة قد تنجم عنها أزمة، لكنها لا تكون هي الأزمة في حد ذاتها، كما أن الكارثة لها آثار مدمرة وخطيرة، وانتشارها قد يتسع ليصيب قطاعاً كبيراً من المجتمع، وتحتاج لجهود ضخمة لتنشيط حدود الأفراد والمؤسسات، في حين تهدد الأزمة كيان الفرد والمؤسسة، أي أن نطاق تأثيرها يكون أقل من نطاق تأثير الكارثة (الألني، 2003: 74).

نظريات إدارة الأزمات:

تنطوي أساليب التعامل الفعال مع الأزمات على استعادة النشاط، والإعداد لتنفيذ برامج قصيرة الأجل، وأخرى طويلة الأجل سبق اختبارها بنجاح في أزمات مشابهة.

وتختلف إدارة الأزمات في مفهومها عن إدارة المخاطر (Risk Management)، حيث تتضمن إدارة المخاطر قياس التهديدات المحتملة والبحث عن أفضل الطرق لمنع هذه التهديدات، في حين تنطوي إدارة الأزمة على التعامل مع هذه التهديدات بعد حدوثها، ولكن ليس صحيحاً أن إدارة الأزمة تعني بالضرورة حدوث فشل في إدارة المخاطر، لأنه من غير المعقول القضاء تماماً على كافة فرص حدوث الأزمة (Barton, 2007: 101).

ومن أهم نظريات إدارة الأزمات على مستوى المنظمة ما يلي (Erickson, 2006: 26-29):

1- **النظرية البنائية الوظيفية:** تتعلق هذه النظرية بصفة رئيسية بعملية تقديم وتوفير المعلومات للمنظمة في وقت الأزمة، حيث تتناول كافة التفاصيل المتعلقة بشبكات المعلومات والاتصالات وصناعة الأوامر التنظيمية، علاوة على نظم تدفق المعلومات في المنظمة كشبكة متكاملة من الأشخاص والروابط ذات الصلة، فالمعلومات تتدفق داخل المنظمات في صورة نماذج تعرف بالشبكات.

2- **نظرية نشر الأفكار الجديدة:** تتناول هذه النظرية كيفية نشر الأفكار الجديدة داخل المنظمة من خلال قنوات محددة عبر فترة زمنية معينة، فعملية نشر الأفكار تحدث عندما يقوم أحد الأفراد بإيصال فكرة جديدة لفرد آخر أو لمجموعة من الأفراد عبر قناة اتصال ملائمة.

3- **نظرية العدالة لتنظيمية:** تنطلق هذه النظرية من الفكرة القائلة بأن الأزمة قد تنتج عن القضايا المتعلقة بالتمييز وغياب العدالة، حيث تعتمد بصفة أساسية على النظريات الاقتصادية لرأس المال البشري

والاجتماعي، فمثل هذا التحيز التنظيمي يؤثر على سمعة المنظمة وعلى بقائها وقدرة التنافسية، ويتسبب في حدوث العديد من الأزمات. يتضح مما سبق أن إدارة الأزمات تشتمل على مجموعة من المهارات والإجراءات الضرورية لتحديد، وقياس، وفهم، ومعالجة الموقف الأزموي، كما أنها تتكون من الطرق المستخدمة في التجاوب مع الأزمات، والمقاييس اللازمة لتعريف سيناريوهات الأزمة، والاتصالات التي تحدث أثناء مرحلة الاستجابة للأزمة.

أساليب ومقومات إدارة الأزمات:

هناك أسلوبان للتعامل مع الأزمات، أحدهما تقليدي والآخر غير تقليدي، حيث يمكن استعراض الطرق التقليدية للتعامل مع الأزمة كما يلي (Pitcher & Poland, 1992: 37):

١- **إنكار الأزمة:** حيث يتم التعميم على الأزمة وإنكار حدوثها، والادعاء بأن الأحوال على أحسن ما يرام، وذلك في محاولة لتدمير الأزمة والسيطرة عليها. وتستخدم هذه الطريقة مع الأفراد أو الكيانات التي ترفض الاعتراف بوجود أي خلل في كيانها، ومن أمثلتها إنكار التعرض للوباء أو أي مرض صحي.

٢- **كبت الأزمة:** وهذه الطريقة تعني تأجيل ظهور الأزمة، وهي نوع من التعامل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها.

٣- **إحجاد الأزمة:** وهي طريقة بالغة العنف تعتمد على الصدام العلني العنيف مع القوى والعوامل المسببة للأزمة بغض النظر عن القيم والمشاعر الإنسانية.

٤- **تفريغ الأزمة:** وتعتمد هذه الطريقة على إيجاد مسارات بديلة ومتعددة أمام قوة الدفع الرئيسية المولدة للأزمة، بهدف استيعاب الأزمة والتقليل من خطورتها، وتسمى هذه الطريقة أيضاً تنفيس البركان، حيث يتم تنفيس الضغوط داخل البركان للتخفيف من حالة الغليان، وللحيلولة دون الانفجار.

٥- **عزل قوى الأزمة:** وفي هذه الطريقة يتم رصد وتحديد القوى الصانعة للأزمة، وعزلها عن مسار الأزمة لمنع انتشارها وتوسعها، وبالتالي سهولة التعامل معها، أو القضاء عليها.

أما الطرق غير التقليدية في التعامل مع الأزمات فهي طرق مناسبة لروح العصر ومتوافقة مع متغيراته، ويمكن عرضها كما يلي (Graveline, 2003: 72-74):

١- **طريقة فرق العمل:** وهي من أكثر الطرق استخداماً في الوقت الحالي، حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل المسببة للأزمة، وتحديد التصرف المطلوب مع كل منها، وهذه الفرق قد تكون دائمة أو مؤقتة، ويتم تشكيلها من الكوادر المتخصصة التي يتم تهيئتها لمواجهة الأزمات.

٢- **طريقة الاحتياطي العموي:** وفيها يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات، وبالتالي يتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه عند حدوث الأزمة، وتستخدم هذه الطريقة غالباً في

المنظمات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص في السيولة.

٣- **طريقة المشاركة:** وهي أكثر الطرق تأثيراً، وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها العنصر البشري، وتنطوي على الإفصاح عن الأزمة وخطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوس بشكل شفاف وتشاركي.

٤- **طريقة الاحتواء:** ويقصد بها محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود، ومن الأمثلة عليها الأزمات العالمية، حيث يتم الاعتماد على طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات.

كما سبق يتضح أن الأزمة فور حدوثها تتسبب في نوع من الاضطراب للفرد أو المنظمة، وبالتالي فإن وجود خطة للتعامل معها يساعد على تقليص آثار ذلك الاضطراب، وعليه فإنه ينبغي التعامل مع الأزمة بطريقة مبتكرة وغير تقليدية تتمثل في المقام الأول في تحديد الوظائف والعمليات الأكثر حيوية بالنسبة للفرد أو للمنظمة، والتي يعني استمرارها عدم التوقف، ومن ثم وضع خطة إنقاذ لكل وظيفة أو عملية حال فشل أي منها.

أما المقومات الأساسية لإدارة الأزمة فهي كالتالي (كردم، ٢٠٠٥: ٤٩-٥١):

● إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية. حيث لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية والارتجالية، أو سياسة رد الفعل.

● تقدير الموقف الأزموي، بحيث يشمل ذلك تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة وتطورها، وتحديد دقيقتاً للقوى الصانعة لها والمؤثرة فيها، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعادها.

● تحديد الأولويات بناء على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، وذلك وفق معايير مقننة.

● تبسيط الإجراءات، فمن الخطأ التعامل مع الأزمة بنفس الإجراءات التقليدية، كما لا يمكن تجاهل عنصر الوقت لأن الأزمة تتطلب تدخلاً سريعاً وحاسماً.

● تفويض السلطة من خلال منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.

● فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر، مع ضرورة التواجد المستمر في موقع الأحداث، وذلك لكي لا تغيب المعلومات المهمة المرتبطة بالأزمة.

● إنشاء فرق مهمات خاصة للتدخل السريع عند الحاجة إليها، وضرورة تواجدهم الوفرة الاحتياطية الكافية من الدعم المادي والمعنوي بما يساعد على التصدي السريع للأحداث.

● توعية المواطنين بالأزمات، وبالصور المطلوب منهم عند وقوع الأزمة، وذلك من خلال الخطط الإعلامية والتوعوية عبر كافة وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري.

مراحل قيادة / إدارة الأزمات:

تشير الدراسات والأبحاث إلى أن حوالي (٧٥%) من الأزمات تحدث في غير أوقات العمل الرسمية، أو في الإجازات والعطلات الأسبوعية، وبالتالي فإن قيادات وإدارات المنظمات ربما لا يلقى عليها باللوم بسبب حدوث الأزمة ولكنها قد تلام على قيادتها أو إدارتها للأزمة بصورة خاطئة (كامل، ١٤٢٤: ٨١).

فالتعامل مع الأزمات يحتاج إلى القيادة أكثر من احتياجه للإدارة بعملها المختلفة من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، ومتابعة، وذلك لأن موقف الأزمة يتطلب مهارات قيادية استثنائية تتوافر في القادة بصورة أكبر من توافرها في الإداريين الذين يشغلون مراكز محددة في الهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات، ومن هذه المهارات القدرة على الفعل، والتوجه الإيجابي، والشفافية، والاحترام المتبادل.

و يمكن تحديد خمس مراحل لقيادة الأزمات (Augustine, 1998: 147-150):

١- **مرحلة التقاط الإشارة:** وهي المرحلة التي ينبغي فيها على القادة الاستشعار والإحساس بالعلامات التحذيرية المبكرة (العلامات الحمراء) التي تشير إلى قرب حدوث الأزمة.

٢- **مرحلة الاستعداد والوقاية:** وفي هذه المرحلة يقوم القائد أو فريق القيادة بالاستعداد للأخطار المحدقة التي تم استشعارها في المرحلة الأولى.

٣- **مرحلة الاستيعاب والتحكم في الدمار الحادث:** وربما تكون هي المرحلة الأكثر أهمية في قيادة الأزمة، فقيادة الأزمة في تلك المرحلة تستدعي محاولة إنهاءها بأسرع وقت ممكن للحد من الآثار السلبية، والانتقال لمرحلة الاستشفاء والعلاج.

٤- **مرحلة الاستشفاء والعلاج:** فالقيادة الناجحة للأزمة تعمل على تسيير العمل بأقل الخسائر في أثناء الأزمة، والتخطيط في نفس الوقت لعلاج الدمار الحادث.

٥- **مرحلة التعلم:** ففي أثناء الأزمة يتبنى القادة الناجحون توجهاً تعليمياً، ويستخدمون خبراتهم السابقة لتطوير السلوكيات والأساليب الجديدة التي تساعد على تطوير طريقة العمل، فأفضل القادة هم الذين يمتلكون المهارة والتوجه لاستغلال فرص التعلم الموجودة في مواقف الأزمة.

وباستقراء ما سبق يتبين أن هناك مجموعة من السمات التي ينبغي توافرها لضمان القيادة الناجحة للأزمات، والتي من بينها بناء جو من الثقة، والقدرة على إعادة تشكيل نسق الأفكار، وتحديد نقاط الضعف، وصنع قرارات حكيمة وسريعة، والتعلم من موقف الأزمة لإجراء ما يلزم من تغيير.

إدارة الأزمات النفسية:

تتسبب الأزمات بصورة كبيرة في ظهور الانحرافات السلوكية، والأمراض والاضطرابات النفسية الواضحة، وتؤثر كذلك على الرضا عن النفس والثقة بها، وحسن التفاعل مع المجتمع من خلال الشعور بالانتماء والالتزام الأخلاقي، والتحرر من الميول العدوانية. فمن الضروري الاهتمام بالرعاية النفسية للأفراد، وبالوسائل المطلوبة لاحتواء تأثير الكروب والصدمات عليهم.

فالأزمة النفسية تصيب الفرد أو ذويه بصورة مفاجئة، ويشعر بأنها تشكل خطورة على حياته أو حياتهم، وتجعله في أشد الحاجة للمساعدة الخارجية (Rosen, 2011: 1). وللأزمات النفسية آثار

يمكن عرضها كما يلي (Dunsmore, 1995: 6):

١- **الوقع النفسي الفوري:** ويستمر لمدة عشر دقائق تقريباً، حيث يشعر الفرد بالذعر والإحساس بالتهديد، مع الإحساس بالقلق والتوتر وعدم الأمان، وتحدث تغيرات فسيولوجية مثل سرعة النبض والغثيان والتقيء واضطرابات الجهاز الهضمي. وفي بعض الأحيان يصل الأمر إلى حالة من الكف (عدم القدرة على الحركة - الانهيار الوجداني)، أو حالة من الهياج والهلع (عنف وعدوان على الآخرين - هروب في الاتجاه الخاطئ نحو الخطر). وربما يصل الأمر إلى فقدان مؤقت للذاكرة.

٢- **الوقع النفسي العاجل:** ويستمر لفترة تتراوح ما بين ساعة إلى عدة ساعات، ويتمثل في الوقع الانفعالي (دموع - قلق - غضب)، والوقع العضلي (رعشة - هياج عضلي)، والوقع العصبي (اضطراب ما بعد الصدمة). وفي هذه المرحلة يتسم الفرد بإطاعة الأوامر، والمساعدة، والقيادة، والشعور بالآثار الكارثية للأزمة.

٣- **الوقع النفسي المتأخر:** ويستمر لفترة تتراوح ما بين عدة أيام إلى عدة شهور أو سنوات، حيث تستمر أعراض ما بعد الصدمة (Post-traumatic Disorders)، والقلق العام، والخوف، والهستيريا، أو ظهور بعض محاولات الانتحار.

وبالنسبة لطرق التدخل النفسي فإنه ينبغي توافر فريق متخصص في التعامل النفسي، يشمل الأطباء النفسيين والأخصائيين النفسيين والممرضات النفسيات، كما ينبغي مراعاة الضوابط التالية عند التدخل النفسي وقت الأزمات (Rosen, 1988: 11-13):

● ضرورة جعل الخبرة الأولى شخصية، بحيث يقوم المتخصص بسؤال الفرد المتعرض للأزمة عن اسمه، وبياناته، والسبب في تواجده في العيادة النفسية.

● مراعاة أن بعض الأفراد يشعرون باليأس ويبحثون عن الاطمئنان، فالأزمة قد تتسبب في شرح في البناء النفسي للفرد، وعلى الأخصائي النفسي أن يساعدهم على احتواء الألم النفسي في المرة الأولى، والتعبير عنه في المرة الثانية.

● ضرورة توفير الاحتياجات المادية للفرد المتعرض للأزمة، مثل الأطعمة والمشروبات والتدفئة، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، فقد يطلب أحدهم الاتصال بشخص آخر.

● المناقشة الجماعية، خاصة مع أسرة الفرد المتعرض للأزمة، فمثل هذه المناقشة قد تسهل التعامل مع الآثار السلبية الناتجة عن الأزمة.

● التفريغ النفسي بأن يعبر الفرد عن الأفكار التي تجول بخاطره عن الأزمة، وشرح الأعراض التي مازال يعاني منها، وكيف يتصور المستقبل وحجم التغير الذي طرأ في حياته.

● مما سبق يتضح أن نجاح التدخلات النفسية في أوقات الأزمات يعتمد على حسن اختيار الأشخاص، والتدريب النفسي الاجتماعي، والقدرة على العمل الجماعي، ومساعدة الفرد على الشعور بالتغير الإيجابي الذي حدث له بعد الأزمة لزيادة قدرته على مواجهة الأزمات المستقبلية، فواقف الأزمات تؤدي إلى الاستنفار السريع للطاقة الكامنة لدى الأفراد للقيام بما سبق أن دربوا عليه.

إدارة الأزمات في الفكر الإسلامي:

يعتمد المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات - على مستوى الفرد والمجموعات - على الوقاية من حدوثها أو وقوعها، فالنموذج الإسلامي للتعامل مع الأزمات يعتمد على فكرة مفادها الاعتقاد على كتاب الله وسنة رسوله ﷺ، حيث يمكن إيضاح الطرق التي عالج بها الفكر الإسلامي الأزمات كما يلي (جبر، ١٩٩٩: ٢٥؛ الألفي، ٢٠٠٣: ٩٢-٩٣):

● الثقة بالله عز وجل والشعور بالطمأنينة، عملاً بقوله تعالى: (فإن مع العسر يسراً، إن مع العسر يسراً) (سورة الشرح، الآيات ٥-٦)، وقول رسول الله ﷺ في نفس السياق: ما على الأرض من مسلم يدعو الله بدعوة إلا آتاه الله لها أو صرف عنه من السوء مثلها، ما لم يدعو يائماً أو قطيعة رحم (أخرجه الترمذي في سننه، حديث رقم ٣٥٧٣).

● الإيمان بالقضاء والقدر، فالأزمة ابتلاء من الله عز وجل، فالله تعالى يقول: (إننا كل شئ خلقناه بقدر) (سورة القمر، الآية ٤٩).

● الاستفادة مما سبق من تجارب، فالنبي ﷺ يؤكد على عدم الوقوع في الأمر مرتين: لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين (أخرجه البخاري في صحيحه، حديث رقم ٦١٣٣).

● الابتكار والمبادرة نحو الأفضل، والابتعاد عن التقليد الأعمى للآخرين في حلول الأزمات التي تعترضهم، فما يناسب أحد الأفراد ليس بالضرورة مناسباً للآخرين.

● الموازنة الموضوعية بين البدائل المتاحة، واختيار أقربها إلى حل الأزمة، وتحقيق مصلحة الأفراد والجماعات فيما لا يخالف الشريعة الإسلامية.

● ضرورة أن يتولى إدارة الأزمة قائد يمتلك صفات مثل العلم، والخبرة، والنكاه، وسرعة البديهة، والقدرة على التأثير في الآخرين، وذلك لقوله تعالى: (لئن خير من استأجرت القوي الأمين) (سورة القصص، الآية ٢٦).

● التوكل على الله، والاستخارة في الأمور كلها، وخاصة الأزومية، فقد قال ﷺ: ما خاب من استخار، ولا ندم من استشار (أخرجه الطبراني في الأوسط، حديث رقم ٩٨٠).

● التحلي بالصبر الذي تتضح أهميته في موقف النبي ﷺ في حل أزمة الحصار الاقتصادي الذي فرض على المسلمين قبل الهجرة، فملولى عز وجل يقول: (بأيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين) (سورة البقرة، الآية ١٥٣).

● التفاؤل وعدم التشاؤم، مع العزم والعمل وعدم التخاذل والتردد، فالله تعالى يقول: (فإذا عزمتم فتوكل على الله) (سورة آل عمران، الآية ١٥٩).

كما أنه إذا كانت الأزمة ملازمة لوجود الإنسان في كل زمان ومكان، فإنه لا ينبغي للعبد أن ينكرها، بل ينبغي أن يتم علاج وإرشاد الاضطرابات الناتجة عن هذه الأزمات في ضوء منهج الإسلام في إدارة الأزمات والمصائب، حيث اتضح من العرض السابق أنه لا بد أن يرضى ويصبر لينال الجزاء في الدنيا والآخرة.

الدراسات السابقة:

استهدفت دراسة كوبان (Kuban, 1996) التعرف على العمليات الإدارية المطلوبة لمواجهة الأزمات الكبيرة التي تواجه المجتمع، والوقوف على الوسائل التي من خلالها يمكن للمديرين أن يتمكنوا من القيام بدورهم أثناء الأزمات، وكان من أهم النتائج أن المهام المطلوبة لإدارة الأزمة تتشابه مع تلك المطلوبة للإدارة اليومية، فكل من هذين النوعين يحتاجان للتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والاتصال، ومع ذلك فإن الاختلاف الجوهرى بين مهام إدارة الأزمة والعمليات الإدارية اليومية هو السياق المختلف لكل منها، فإدارة الأزمة تتم في بيئة ضاغطة لأن الأزمات لها تأثير شديد على الأفراد وعلى السلوك التنظيمي، لدرجة أن المديرين الذين يديرون المهام اليومية بفاعلية ربما لا يستطيعون بالضرورة أن يديروا الأزمة بفاعلية.

استهدفت دراسة عامر (١٩٩٧) الوقوف على مفهوم الأزمة والكارثة، وأنواعها وسبل مواجهتها، والتعرف كذلك على أبعاد الوعي بالأزمات لدى الطلاب وسبل تنميتها، والتوصل إلى تصور مقترح لتنفيذ دور الإدارة المدرسية في تنمية الوعي بمواجهة الأزمات والكوارث لدى طلاب الحلقة الثانية لمرحلة التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أزمات تواجه الإدارة المدرسية داخل المدرسة، منها أزمة التعامل بين المعلم والطلاب، والأزمات المفاجئة كحالات التسمم الجماعي، والأزمات الطبيعية كالهزات الأرضية وغيرها؛ غياب دور الإدارة المدرسية بوضعها الحالي في تنمية وعي الطلاب بمواجهة الكوارث

والأزمات؛ غياب الأنشطة التدريبية المتعلقة بمواجهة الأزمات والكوارث؛ وأخيراً افتقار المدارس لوسائل الأمن والسلامة التي يمكن استخدامها في حال حدوث أزمات.

واستهدفت دراسة شافومبابي (Shafombabi, 1999) توضيح حالة جهود الاستجابة المدرسية للأزمات في خمس مناطق إقليمية بولاية بنسلفانيا الأمريكية، وذلك لتحديد ما إذا كانت المدارس قد طورت خططاً أو فرق استجابة للأزمات. وقد توصلت الدراسة إلى أن (٥٠%) من عينة المدارس الثانوية لديها خطط للأزمة، وأن (٣٦) مدرسة منها أوضحت بأن لديها فرق استجابة للأزمة، وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حدوث أزمة سابقة ووجود فرق للأزمات المدرسية. كما توصلت الدراسة من خلال مسح المعلومات إلى أن الحركة تجاه فرق الاستجابة المدرسية للأزمة كانت بشكل طارئ أكثر منها بشكل دائم، وأن النسبة العظمى من المدارس (٨٥%) لم تكن ملتزمة بأي نمط من التدريب على مواجهة الأزمات.

كما حاولت دراسة ويلر (Wheeler, 2001) تحديد حاجات المديرين مهنيًا وتطويرياً بالمدارس لمواجهة الأزمات المدرسية، والتعرف على الفروق فيما يتعلق بتدريب المديرين على مواجهة الأزمات طبقاً لمغير النوع (ذكر / أنثى)، وسنوات الخبرة، ومستوى المدرسة، وحجمها، وموقعها الجغرافي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: حاجة المديرين الشديدة للتدريب على الأزمات المدرسية المختلفة؛ ضرورة تركيز برامج التدريب على الأزمات التي تنتج عن حوادث العنف المدرسي؛ المديرين الأكثر خبرة حاجتهم للتدريب أكبر من المديرين الأقل في سنوات الخبرة؛ وأخيراً ضرورة الاهتمام بالتدريب على إدارة الوقت في أثناء تدريب المديرين على إدارة الأزمات.

وأشارت دراسة آلن وآخرون (Allen et al., 2002) إلى أن المرشدين الطلابيين يدخلون مهنة الإرشاد دون الحصول على ورش علمية رسمية أو تدريب مهني في مجال التدخلات وقت الأزمات. وكان من بين أهداف الدراسة التعرف على كمية التدريب الذي حصل عليه المرشد الطلابي قبل الخدمة أو خلال الدراسة في مجال إدارة الأزمات. وأوضحت النتائج إلى أن ثلث المرشدين الطلابيين التحقوا بالوظيفة بدون دراسة أو تدريب تحت الإشراف في تدخلات الأزمات وإدارة الأزمات، وأن نسبة ١٨% فقط شعروا بأنهم معدين إعداداً جيداً لإدارة الأزمات المدرسية، وقد أوصى المشاركون في الدراسة بأن الوعي بخطط الأزمات المدرسية يجب أن يكون من الموضوعات الرئيسة التي تحتاجها برامج تعليم وإعداد المرشد الطلابي.

أما دراسة جرافلين (Graveline, 2003) فقد استهدفت معرفة تصورات المعلمين عما لديهم من كفاءة ذاتية لمعالجة الأزمات المدرسية، انطلاقاً من أن التصرف الفعال في مواقف الأزمات لا يعتمد فقط على مهارات المعلمين ومعرفتهم، ولكن أيضاً على درجة

كفاءتهم في استخدام هذه المهارات والمعارف في ظروف الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى أن المدارس لا تضع خطط اتصال مناسبة لمواجهة انتشار الأزمات، والإرشادات الخاصة بالأزمات محدودة جداً، كما أن معظم المعلمين واثقون من قدراتهم على تنفيذ إجراءات السلامة بالمدرسة، شريطة أن يكون لديهم إشارات وتدريب مسبق يعرفهم بمسؤولياتهم تجاه كل موقف أزموي. كما أقر المعلمون المشاركون في هذه الدراسة بمسؤوليتهم عن ضمان سلامة الطلاب، وأهم بحاجة للمزيد من الحرية واستخدام رأيهم المهني في التصدي للأزمة.

وهدف دراسة البسام (١٤٢٣) إلى التعرف على المؤشرات الكمية والنوعية لأزمة الموارد البشرية في الجامعات السعودية، وبالتالي محاولة إبراز أهم الأساليب التي تتبعها القيادات الإدارية في التعامل مع أزمة الموارد البشرية في تلك الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج فيما يتعلق بوجود مؤشرات تنذر بحلول أزمات الموارد البشرية في الجامعات السعودية، ومن أهمها: زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم عن الطاقة الاستيعابية للجامعات؛ وصول أعضاء هيئة التدريس إلى سن التقاعد وقت الحاجة إليهم؛ رغبة الكثير من أعضاء هيئة التدريس في الخروج من الجامعات والاتحاق بقطاعات أخرى؛ محدودية اعتماد أعضاء هيئة التدريس على التقنيات المتقدمة؛ عشوائية بعض القيادات الإدارية في الجامعات السعودية في التعامل مع أزمة الموارد البشرية بالأسلوب العلمي، حيث يتم التركيز على الجهود العلاجية أكثر من الجهود الوقائية.

أما دراسة الألفي (٢٠٠٣) فقد حاولت تحديد أهم مفاهيم واتجاهات الفكر الإداري المعاصر في إدارة الأزمات، وإبراز أهم الاتجاهات العالمية المعاصرة في إدارة الأزمات في التعليم، وتوضيح أهم ملامح البعد المستقبلي لإدارة الأزمات في التعليم، ووضع تصور مستقبلي مقترح لإدارة الأزمات في التعليم في مصر. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من الأزمات التي واجهت التعليم في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، وأن النظم التعليمية والمدرسية القادرة على وضع توقعات للأزمات والإعداد لها تكون أكثر قدرة من غيرها على تجاوزها بسرعة وفاعلية، وتوصلت أيضاً إلى توافر متطلبات إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم ومستوياتها الإدارية المختلفة بصورة متوسطة، وإن كانت أقل في مرحلة ما قبل حدوث الأزمة بسبب افتقارها للقدرة على الاستجابة لمؤشرات وقوع الأزمات، وعدم وجود فرق مدربة ومعدة للقيام بمهام التدخل في الأزمات، وضعف الاهتمام بعقد دورات تدريبية في هذا المجال.

وجاءت دراسة قطيط (٢٠٠٤) للوقوف على الأسس الفكرية المتعلقة بإدارة الأزمات في المدارس الثانوية، والوقوف على واقع إدارة الأزمات بالمدارس الثانوية العامة في جمهورية مصر العربية، والتوصل إلى سيناريوهات مقترحة لتطوير عمليات إدارة الأزمات بالمدرسة الثانوية العامة في مصر. وقد توصلت الدراسة إلى أن المدارس الثانوية في مصر لديها اهتمام متزايد بالاستعداد الجيد لمواجهة الأزمات

مواجهة الأزمة، وهو ما يتطلب إعداد وتنفيذ خطط وبرامج توعوية في إدارة الأزمات. وقد أوصت الدراسة إلى بعمل دورات متخصصة لتوضيح مفاهيم إدارة الأزمات، وزيادة وعي الأفراد بها، وإزالة تشوشهم في هذا الموضوع.

وتناولت دراسة الزامل والغنوصي وسلیمان (٢٠٠٧) الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان، وتكونت العينة من ٢٧٥ مدير مدرسة، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها، جاءت الأزمات المتعلقة بالطلاب في المرتبة الأولى، تلتها الأزمات المتعلقة بالإدارة، ثم الأزمات المتعلقة بالمعلم، ووجدت الدراسة ضعف في قدرة إدارة المدرسة على التعامل مع الأزمات

وأجرى كل من ستودر وسالتر (Studer & Salter, 2010) دراسة بهدف الكشف عن دور المرشد في المدرسة في التخطيط والتدخل في الأزمات، وكان من بين الأسئلة التي حاولت الدراسة الإجابة عليها: ما دور المرشد الطلابي في إدارة الأزمات؟ وما هي الممارسات المقترحة للتضمين في خطط إدارة الأزمات؟ وتكونت العينة من ٢٢ مرشداً (١٥ ذكور، و٧ إناث) في مدارس ثانوية ومتوسطة، وأشارت النتائج إلى تعدد الأدوار التي يؤديها أفراد العينة فيما يخص إدارة الأزمات (رئاسة فريق الأزمة، وتقديم خدمات الإرشاد الفردي، والتواصل مع الوالدين، وغيرها من الأدوار)، ومع ذلك لم يحدد جميع أفراد العينة الدور المتعلق بالتنسيق في الجانب التوعوي الإعلاني، بالرغم من كونه المصدر الأول الذي من خلاله يحصل الوالدان وأفراد المجتمع على المعلومات المتعلقة بالحوادث والأزمات التي تحصل في المدرسة، كذلك أشارت النتائج إلى أن نسبة كبيرة من المرشدين لا يتدخلون في تطوير خطة الأزمات في المدرسة، أو لديهم وعي بالخطوة في مدارسهم، وأن من أهم الموضوعات التي يجب أن تتضمن في خطط إدارة الأزمات هي حوادث الوفاة داخل المدرسة.

وتناول الحريري (١٤٣١) في دراسته المقدمة في اللقاء التوعوي حول الصحة النفسية وقت الأزمات والكوارث، أهمية تطوير خدمات المؤسسات التعليمية في مجال مواجهة الكوارث، وتدريب الطلاب على عمليات الإخلاء، إضافة إلى تدريب فرق عمل من التربويين لتقديم دورات تدريبية للتعامل مع الكوارث وإدارة الأزمات من أجل التقليل من الأثار النفسية للكوارث.

واستهدفت دراسة الزلفي (١٤٣٢) التعرف على أبرز الأزمات التي تواجه مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف، وكذلك التعرف على دور مديري هذه المدارس في التعامل مع الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن دور مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف في التعامل مع الأزمات كان متوسطاً في مرحلة ما قبل الأزمة، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير نوع المدرسة (حكومي / أهلي)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس

المدرسية، حيث يمارس مدير المدرسة مهارة الاتصال في الجوانب التالية: توفير بعض أنواع الإسعافات الأولية اللازمة لسرعة علاج المصابين عند حدوث الأزمات؛ إعداد خرائط وإرشادات توضيحية لتنظيم حركة الطلاب عند وقوع الأزمات؛ وجود قنوات اتصال مع أولياء أمور الطلاب ومؤسسات المجتمع المحلي من أجل التنسيق والتعاون عند مواجهة الأزمات التي تتعدى قدرة إدارة المدرسة على مواجهتها؛ حرص إدارة المدرسة على الاستفادة من وسائل الاتصال في توفير البيانات والمعلومات للرد على الاستفسارات عند التعامل مع الأزمات.

وحاولت دراسة الشمري (١٤٢٥) التعرف على كيفية تعامل الإداريين في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية مع الأزمات، لتوفير سرعة الاستجابة في مواجهتها، ولإحداث تغيير في القدرات الإدراكية للعاملين الإداريين من خلال الاستفادة من المراحل الخمسة لإدارة الأزمات (اكتشاف إشارات الإنذار - الاستعداد والوقاية - احتواء الأضرار - استعادة النشاط العام - التعلم). وقد توصلت الدراسة إلى استجابة الإداريين بدرجة عالية فيما يتعلق بمرحلة الاستعداد والوقاية حتى مرحلة التعلم، في حين كانت الاستجابة بدرجة متوسطة بالنسبة لاكتشاف إشارات الإنذار.

وحاولت دراسة هوهيسل (Hoheisel, 2005) استكشاف الحالة الراهنة لبرامج الإعداد لإدارة الأزمات في المدارس، وما إذا كانت مطابقة لمتطلبات برنامج الماجستير لمختصي الإرشاد المدرسي داخل الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن معظم مختصي الإرشاد المدرسي لا يستخدمون برامج الإعداد لإدارة الأزمات في مدارسهم بسبب عدم وجود فراغات في المنهج الدراسي للطلاب، وأن تطبيق هذه البرامج يتطلب دورات منفصلة في إدارة الأزمات المدرسية لمديري المدارس وجميع منسوبي المدرسة.

وأجرى ميخائيل (٢٠٠٥) دراسة بهدف التعرف على دور الوعي الاجتماعي في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية، وتكونت عينة الدراسة من ثلاثة أحياء في مدينة المنيا بواقع ٦٨ أسرة من كل حي، بمجموع أفراد قدره (٢٠٤) فرداً من الذكور والإناث، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن السبب الرئيس في حدوث أزمة التلوث البيئي في مجتمع الدراسة هو ضعف الوعي الاجتماعي بين أفراد العينة، وأوصت الدراسة بأهمية وضع خطط لتوعية الناس في التعامل السليم مع الأزمات والكوارث البيئية، وذلك من خلال تصميم وتنفيذ برامج توعوية مدروسة لتبصير الناس بخطورة الأزمات والكوارث وكيفية استجابتهم لها، وأساليب التعامل معها للتقليل من أثارها على المجتمع.

وفي مراجعته لواقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة، وجد الجديلي (٢٠٠٦) بأن من أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات من خلال أدبيات الدراسة التي تطرقت لتلك المقومات، هي توعية الأفراد، فمواجهة أي أزمة بفاعلية لا تتم دون توعية الأفراد بالدور المنوط منهم للقيام به عند حدوث الأزمة، حيث إن وعي الفرد بدوره المطلوب يؤدي إلى المساعدة في

النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة (٧٥,٨%) قالت بأن الدور التوعوي للإعلام ضعيف حيال وقوع الطوارئ الطبيعية، كما أشارت نسبة كبيرة جداً من أفراد العينة (٩٠%) بأن ليس لديهم وعي بما يجب القيام به حال وقوع خطر الكوارث البيئية.

التعليق على الدراسات السابقة:

باستقراء وتحليل الدراسات السابقة يتبين ما يلي:

● ركزت غالبية الدراسات على مهارات إدارة الأزمات ومتطلباتها والوعي بها لدى المديرين والقادة (Kuban, 1996؛ البسام، ١٤٢٣؛ الشمري، ١٤٢٥؛ الزلفي، ١٤٣٢)، في حين أنها لم تهتم بقياس درجة الوعي ببعض المعارف والمهارات المرتبطة بالأزمات وأساليب إدارتها لدى طلاب الجامعة، عدا دراسة (Hiremath, 2013)، وجزء من دراسة (فرحات، ١٤٣٤).

● ركزت العديد من الدراسات على المتطلبات التدريسية فيما يتعلق بإدارة الأزمات لدى العاملين في المؤسسات التعليمية من إداريين ومعلمين، ولم تهتم بتقديم مثل هذه البرامج للطلاب (عامر، ١٩٩٧؛ Shafombabi, 1999؛ Wheeler, 2001؛ الزلفي، ١٤٣٢).

● اتفقت غالبية الدراسات على عدم كفاية البرامج التدريسية المقدمة للأشخاص المعنيين بإدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية (الأثني، ميخائيل، ٢٠٠٥؛ الجديلي، 2005؛ Hoheisel, 2003؛ ٢٠٠٦؛ الحريري، ١٤٣١). وعلى الرغم من دور المتخصصين في التوجيه والإرشاد في تقديم الدعم الإرشادي من خلال تصميم وتنفيذ البرامج الوقائية والعلاجية في إدارة الأزمات، إلا أن الدراسات أظهرت كذلك، عدم كفاية برامج الإعداد في ممارستهم (Allen, 2002؛ Hoheisel, 2005؛ Studer & Salter, 2010).

والخلاصة هي أن الدراسات السابقة كانت تتفق مع أهدافها وأهميتها، ومع ذلك استفاد الباحثون من تصميماتها ونتائجها في بناء الإطار النظري، وصياغة فروض البحث الحالي، وتصميم أدواته، وإعداد المحتوى العلمي للبرنامج الإرشادي، وفي تنفيذ الجلسات الإرشادية التدريسية.

فروض البحث:

يمكن صياغة فروض البحث الحالي كما يلي:

١- يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات في القياس القبلي والبعدي لصالح متوسط درجاتهم في القياس البعدي.

٢- يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي بإدارة الأزمات في القياس القبلي والبعدي لصالح متوسط درجاتهم في القياس البعدي.

الأهلية، وكذلك وجود فروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، والمرحلة التعليمية، وعدد سنوات الخبرة، والدورات التدريبية.

وأظهرت دراسة السراء (٢٠١٣) التي تناولت الأزمات الأمنية، والوقوف على أبرز التطبيقات في إدارتها، بأن من أبرز العوامل التي لها علاقة في ظهور الأزمات، هي سوء الفهم عن الأزمات ونقص المعلومات في إدارة الأزمات، مما ينتج عنه تدمير الكيان، ويكون باعثاً على تحطيم قدراته وإمكاناته واستعداده لمواجهة، وتتفاقم لتكون حالة اغتراب بين الشخص والكيان، وأكدت على أهمية نشر الوعي وضرورة تعريف الأفراد بالأزمات، وتدريبهم على أسلوب مواجهتها.

وقام كل من أدبوسو وكانجيا (Adiyoso & Kanegae, 2013) بدراسة هدفت إلى تقييم فعالية برنامج تربوي في تعليم طلاب المرحلة الثانوية خطورة الكارثة في المدارس، من حيث العمل والإجراء الذي يؤخذ في الاستعداد لكارثة الزلزال والعوامل المتعلقة بذلك كالمعلومات المرتبطة بالخطورة، وإدراك الخطورة، والوعي بالاستعداد للزلزال. وأجريت الدراسة على طلاب مدرستين ثانوية في مدينة "يوجايكرتا" إندونيسيا، وتكونت العينة من (١٢٤) طالباً في المدرسة الأولى التي تبنت برنامج تعليم خفض الخطورة، و (١١٥) طالباً من المدرسة الأخرى والتي لم تبنت البرنامج. وإجراء تحليل التباين المتعدد، أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة بين طلاب المدرستين في متغيرات البحث لصالح المدرسة التي تبنت البرنامج، على الرغم من أن مستوى الاستعداد الحقيقي كان منخفضاً. وقد أشار الباحثان بأن هذه الدراسة أعطت دليلاً بأن تبني برنامج تعليم خفض الخطورة يعزز وبصورة فعالة المعرفة والوعي بالخطورة، ولكن قد يجد من سلوك الاستعداد.

أما دراسة هايرمات (Hiremath, 2013) فهدفت إلى معرفة الوعي بإدارة الكارثة لدى عينة مكونة من (٨٠) طالباً وطالبة يدرسون في برنامج البكالوريوس بكلية التربية التابعة لإقليم "بيون" في الهند، وطبق عليهم استبيان تم تصميمه بغرض قياس الوعي بإدارة الكارثة، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الوعي لدى أفراد العينة كان بنسبة (٧٥، ٥٨%)، ووجد أن مستوى وعي الذكور أعلى من الإناث، كذلك لم توجد فروق بين طلاب المناطق الحضرية والريفية في مستوى الوعي بإدارة الكارثة. وأوصت الدراسة بضرورة أن تقوم الكليات والمؤسسات التربوية في التعليم العالي بتصميم وتنظيم وتشجيع ورش عمل، وبرامج تدريبية، وأنشطة جامعية من أجل زيادة وتحسين مستوى وعي الطلبة بإدارة الأزمات والكوارث، لأن للمعلمين دور مهم في تزويد طلابهم بأساليب التعامل مع الكوارث والأزمات.

وأخيراً، قام فريق عمل من إدارة البرامج والأنشطة بالجمعية الكويتية لحماية البيئة (فرحات، ١٤٣٤) بدراسة لقياس مستوى الوعي البيئي لدى الشباب، وتكونت العينة من (٤٠٠) فرداً من الشباب الذكور والإناث، وطبق عليهم استبانة عبر وسائل التواصل الاجتماعي بهدف الكشف عن إلمام الشباب بالكوارث الطبيعية والبيئية، وأشارت

متوسط أعمارهم الزمنية (٢٠.٦٣) عاماً، بإنحراف معياري قدره (١.٤٤)، وذلك بعد الإعلان عن البرنامج الإرشادي من خلال الآليات التالية:

● إعداد مطوية اشتملت على عنوان البرنامج، وأهدافه، وموعد انعقاده، والموضوعات المختلفة للجلسات الإرشادية مقترنة بمدة تنفيذ كل جلسة، وموعد بداية ونهاية اليوم التدريبي.

● إعداد مجموعة من اللوحات الإعلانية تم توزيعها في الأماكن البارزة بمجمع الكليات بأبي عريش، وخاصة الأماكن التي يتردد الطلاب عليها بكثرة، خاصة المسجد والمكتبة والمطعم ومدخل المجمع، وكذلك المدخل الخاص بالسكن الطلابي.

● الإعلان عن البرنامج على الموقع الإلكتروني لكلية التربية بجامعة جازان، من حيث عنوانه والمدة الزمنية لتنفيذه.

● مخاطبة عمداء الكليات بمجمع أبي عريش للإعلان عن البرنامج في كلياتهم، والتأكيد على قيام الكليات بدعوة الطلاب وحثهم على حضور الجلسات الإرشادية وورش العمل.

أدوات البحث:

قام الباحثون بإعداد أربع أدوات للبحث الحالي تمثلت فيما يلي:

١- استمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات.

٢- استمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات.

٣- البرنامج الإرشادي لتنمية وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات.

٤- استمارة تنظيم البرنامج الإرشادي.

وقد تم إعداد هذه الأدوات لعدم توافر الاستمارات المناسبة لطبيعة البحث الحالي، حيث تطلب إعدادها القيام بالخطوات التالية:

● المراجعة الشاملة للمفاهيم المرتبطة بالأزمات، وأهم خصائصها، وأنواعها، وأسباب حدوثها.

● المراجعة الشاملة للدراسات السابقة المرتبطة بمراحل تطور الأزمات بمختلف أنواعها.

● المراجعة الشاملة لأهم نظريات إدارة الأزمات، وكذلك الأساليب التقليدية وغير التقليدية للتعامل مع الأزمات، للإفادة منها في صياغة عبارات أدوات الدراسة.

● مراجعة الدراسات المرتبطة بإدارة الأزمات في الفكر الإسلامي.

● الاطلاع على بعض الاستمارات والاستبيانات، ودراسة بعض الأبعاد العامة فيها، واقتباس بعض العبارات، وإعادة صياغة البعض الآخر ليلائم طبيعة الدراسة الحالية.

● وقد روعي في صياغة العبارات تجنب العبارات التي يمكن أن يرفضها أو يقللها جميع أفراد العينة، وأن تكون اللغة بسيطة وواضحة، وأن تشتمل كل عبارة على فكرة واحدة فقط.

٣- يوجد فرق دال احصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات في القياسين البعدي والتبقي لصالح القياس التبعي.

٤- يوجد فرق دال احصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي بإدارة الأزمات في القياسين البعدي والتبعي لصالح القياس التبعي.

منهج وإجراءات البحث:

منهج البحث:

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض مفهوم الأزمات، والفرق بين الأزمة والمشكلة والصراع والكارثة، وأهم أنواع الأزمات، وخصائصها، ومراحل تطورها، وأسباب حدوثها، وكذا عرض مفهوم إدارة الأزمات، ونظريات إدارة الأزمات، والأساليب التقليدية وغير التقليدية في التعامل مع الأزمات، والفكر الإسلامي في التعامل مع الأزمات، وإدارة الأزمات النفسية.

كما يستخدم البحث المنهج شبه التجريبي (مجموعة واحدة) من خلال التطبيق القبلي والبعدي لاستمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات (إعداد الباحثين)، واستمارة قياس درجة الوعي بإدارة الأزمات (إعداد الباحثين)، قبل وبعد تنفيذ البرنامج الإرشادي، وذلك باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية الملائمة.

عينة البحث:

بلغ مجموع من شارك في البحث الحالي من عينة طلاب جامعة جازان (٦٦) مشاركاً، كان توزيعهم على النحو التالي:

العينة الاستطلاعية:

تكونت العينة الاستطلاعية للبحث من (٤٠) طالباً من الذكور تم اختيارهم عشوائياً من طلاب المستويات (الثاني، والثالث، والرابع) في مرحلة البكالوريوس بجامعة جازان، يدرسون في كليات جمع أبي عريش (الشريعة والقانون = ١٠، والتربية = ٢٠، والآداب والعلوم الإنسانية = ١٠) للعام الجامعي (١٤٣٢-١٤٣٣هـ)، وبلغ متوسط أعمارهم الزمنية (٢٠.٩١) عاماً، بإنحراف معياري قدره (١.٦٨)، وذلك بغرض التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات البحث، وهما مقياسي وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، والوعي بإدارة الأزمات (إعداد الباحثين).

العينة التجريبية:

بلغ عدد أفراد العينة التجريبية (الأساسية) في البحث الحالي (٢٦) طالباً من الذكور ممن أبدوا استعدادهم للتسجيل في البرنامج الإرشادي، ويدرسون في المستويات (الثاني، والثالث، والرابع) في مرحلة البكالوريوس بكليات جمع أبي عريش - جامعة جازان (الشريعة والقانون = ٣، والتربية = ١٣، والآداب والعلوم الإنسانية = ١٠) للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (١٤٣٢-١٤٣٣هـ)، وبلغ

(٣)، أوافق إلى حد ما (٢)، لا أوافق (١). وتم عرض الاستمارة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في التربية وعلم النفس لأخذ آرائهم في كل عبارة من عبارات الاستمارة، واتفقت آراؤهم على كافة العبارات. وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للاستمارة بعد تطبيقها على العينة الاستطلاعية، حيث يوضح ذلك الجدول التالي:

● أما ما يتعلق باستجابات أفراد العينة الاستطلاعية، فقد جمع الباحثون المعلومات من الأداة الأولى والثانية، ثم عمدوا إلى توحيد هذه المعلومات وصياغة عبارات واضحة ومحددة لكل أداة. أولاً: استمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات: بلغ عدد عبارات الاستمارة (١٥) عبارة، حيث تدرجت الإجابة على عبارات هذه الاستمارة من خلال ثلاث درجات هي: أوافق بشدة

جدول (١)
معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية
لاستمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات
عن الأزمات (ن = ٤٠)

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠.٥٩٩	٠.٠١	٩	٠.٦٠٥	٠.٠١
٢	٠.٦١٣	٠.٠١	١٠	٠.٦٣٥	٠.٠١
٣	٠.٥٦٧	٠.٠١	١١	٠.٥٨٩	٠.٠١
٤	٠.٦١٢	٠.٠١	١٢	٠.٦١١	٠.٠١
٥	٠.٥٢٩	٠.٠١	١٣	٠.٥٦٧	٠.٠١
٦	٠.٦٨٩	٠.٠١	١٤	٠.٦١٣	٠.٠١
٧	٠.٤٨٠	٠.٠١	١٥	٠.٥٩٩	٠.٠١
٨	٠.٧٠٠	٠.٠١			

ثانياً: استمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات: بلغ عدد عبارات هذه الاستمارة (٣٢) عبارة، تدرجت الإجابة عليها من خلال ثلاث درجات هي: أوافق بشدة (٣)، أوافق إلى حد ما (٢)، لا أوافق (١)، كما قام الباحثون بعرض الاستمارة بنفس الطريقة على مجموعة من الخبراء في التربية وعلم النفس لأخذ آرائهم في العبارات، ومدى مناسبتها لما وضعت لقياسه، حيث اتفقت آراؤهم على كافة العبارات. وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للاستمارة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية، والجدول التالي يوضح ذلك:

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لاستمارة قياس درجة الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١، مما يشير إلى الانساق الداخلي للأداة، وإمكانية الوثوق في النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال تطبيقها. كما تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وقد بلغ معامل ثبات المقياس ٠.٨٧٣، وهو معامل ثبات مرتفع، مما يشير إلى ثبات الأداة.

جدول (٢)

معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية
لاستشارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات (ن = ٤٠)

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠.٧١١	٠.٠١	١٢	٠.٥٢٧	٠.٠١	٢٣	٠.٤٨٦	٠.٠١
٢	٠.٧٥٣	٠.٠١	١٣	٠.٥٣٥	٠.٠١	٢٤	٠.٦٢٣	٠.٠١
٣	٠.٥٩٠	٠.٠١	١٤	٠.٦١٥	٠.٠١	٢٥	٠.٦٠٨	٠.٠١
٤	٠.٤٩٦	٠.٠١	١٥	٠.٦١٩	٠.٠١	٢٦	٠.٥٦٦	٠.٠١
٥	٠.٥٢٩	٠.٠١	١٦	٠.٦٩٨	٠.٠١	٢٧	٠.٦٣٧	٠.٠١
٦	٠.٤٩٣	٠.٠١	١٧	٠.٤٨٠	٠.٠١	٢٨	٠.٥٨٣	٠.٠١
٧	٠.٤٧٨	٠.٠١	١٨	٠.٧٠٠	٠.٠١	٢٩	٠.٥٤٥	٠.٠١
٨	٠.٥٧٩	٠.٠١	١٩	٠.٦٠٥	٠.٠١	٣٠	٠.٦٠٠	٠.٠١
٩	٠.٦٢٢	٠.٠١	٢٠	٠.٦٣٥	٠.٠١	٣١	٠.٥٣٤	٠.٠١
١٠	٠.٥٧٩	٠.٠١	٢١	٠.٥٧٧	٠.٠١	٣٢	٠.٥٦٤	٠.٠١
١١	٠.٦٢٩	٠.٠١	٢٢	٠.٤٨٧	٠.٠١			

٦- بيان مدى التغير في وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، والمنهج الإسلامي في التعامل الفعال معها، وذلك بعد تنفيذ البرنامج الإرشادي.

٧- بيان مدى التغير في وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات بعد تنفيذ البرنامج الإرشادي.

ويمكن إيضاح إجراءات تنفيذ البرنامج الإرشادي لتنمية وعي طلاب جامعة جازان بإدارة الأزمات في الخطوات التالية، حيث استمر البرنامج لمدة ثلاثة أيام خلال الفترة ما بين يوم الأحد الموافق ١٤٣٣/٥/٢٢هـ وحتى يوم الثلاثاء الموافق ١٤٣٣/٥/٢٤هـ:

١- بدأت الجلسات الإرشادية لليوم الأول بإجراءات التسجيل، وأعقبها تسلم المتدربين (أفراد العينة) للمطبوعات الخاصة بالبرنامج، والتمثلة في استشارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، واستشارة قياس درجة الوعي بإدارة الأزمات، والحقيبة التدريبية للبرنامج التي اشتملت على مطوية البرنامج، وكتيب الموضوعات، وكتيب ورش العمل، وملخص الجلسات الإرشادية، ودليل البرنامج، وقرص مدمج لعروض البرنامج.

٢- أعقب إجراءات التسجيل إتاحة الفرصة لأفراد العينة لمدة أربعين دقيقة لتعبئة استمارات القياس القبلي (استشارة درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، واستشارة درجة الوعي بإدارة الأزمات).

٣- أعقب ذلك جلسة تهيئة للمتدربين شارك فيها الباحثون، بهدف تعريف أفراد العينة بالبرنامج الإرشادي وأهدافه، وإجراءات تنظيمه، وتوضيح بعض الاستفسارات.

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستشارة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ ، مما يشير إلى الاتساق الداخلي للأداة وإمكانية الوثوق في النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال تطبيقها. كما تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق الاستشارة على العينة الاستطلاعية، حيث بلغ معامل الثبات ٠.٨٥٥ ، وهو معامل ثبات مرتفع، مما يشير إلى ثبات الأداة.

ثالثاً: البرنامج الإرشادي لتنمية وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات:

هدف البرنامج الإرشادي لتنمية وعي طلاب جامعة جازان بإدارة الأزمات إلى:

- ١- أن يتعرف طلاب الجامعة على مفهوم الأزمات، وأهم خصائصها، وأنواعها، والتعرف على إدارة الأزمات في الفكر الإسلامي.
- ٢- بيان أهم مراحل تطور الأزمات.
- ٣- التعرف على الآثار المترتبة على الأزمات، سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.
- ٤- التعرف على أهم الأساليب والاستراتيجيات التي يمكن استخدامها في التعامل مع الأزمات.
- ٥- التعرف على ماهية الأزمات النفسية، والطرق العلمية الصحيحة للتعامل معها.

٤- تم تقسيم أفراد العينة المتدربين إلى خمس مجموعات، ضمت أربع مجموعات منها خمسة متدربين (٥ متدربين) لكل مجموعة، في حين ضمت المجموعة الخامسة ستة متدربين (٦ متدربين)، وتحدد لكل مجموعة منهم أماكن ورش العمل ومواعيدها، وتم فيها مراعاة الأسس

العلمية لتنفيذ ورش العمل الإرشادية، من حيث تحديد ميسر للمجموعة، وشرح أسلوب إدارة ورش العمل، وطريقة عرض آراء المجموعات.

٥- تم تنفيذ ثلاث جلسات إرشادية وثلاث ورش عمل للموضوعات الإرشادية التالية: مفهوم الأزمات وأنواعها المختلفة، أساليب واستراتيجيات التعامل الفعال مع الأزمات، منهج الإسلام في إدارة الأزمات.

٦- أعقب كل جلسة إرشادية تنفيذ الجانب التطبيقي الخاص بها، والمتمثل في مجموعة من التدريبات والتطبيقات المرتبطة بموضوعات الجلسات.

٧- في نهاية البرنامج تم تطبيق استمارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، واستمارة قياس درجة الوعي بإدارة الأزمات (القياس البعدي)، كما تم تطبيق استمارة تنظيم البرنامج الإرشادي.

٨- بدأت الجلسات الإرشادية في الأيام الثلاثة للبرنامج اعتباراً من الساعة الرابعة عصراً وحتى الساعة الثامنة مساءً، تخللها نصف ساعة للصلاة والاستراحة.

٩- بلغ إجمالي عدد ساعات الجلسات الإرشادية المنفذة ثلاث عشرة ساعة (١٣ ساعة) بواقع أربع ساعات يومياً لليومين الأول والثاني، وخمس ساعات لليوم الثالث، حيث تم توزيع شهادات حضور على المتدربين في اليوم الأخير للبرنامج.

وتجدر الإشارة إلى قيام الباحثين قبل بدء البرنامج برصد توقعات المتدربين، وذلك من خلال مناقشتهم حول ما يتوقعونه من هذا البرنامج الإرشادي، وكذلك الموضوعات والتطبيقات التي يعتقدون أن هذا البرنامج سوف يشملها، وجاءت استجابات المتدربين متقاربة إلى حد كبير مع موضوعات الجلسات الإرشادية. ولعل تقارب وجهات

نظرهم يرجع إلى استفادة بعض المتدربين من مطبوعات البرنامج التي سبق تقديمها لهم عند الحضور للتسجيل في البرنامج.

وقد حرص الباحثون على حسن معاملة المتدربين، وتوفير البيئة التدريبية الملائمة، وإثراء الجلسات الإرشادية وورش العمل، والملاحظة المباشرة لعملية التدريب، والالتزام بمواعيد بدء ونهاية الجلسات الإرشادية لتحقيق أهداف البرنامج.

رابعاً: استمارة تنظيم البرنامج الإرشادي:

وقد بلغ عدد عبارات هذه الاستمارة (١٢) عبارة، بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة مفتوحة عن أبرز نقاط القوة ونقاط الضعف وأية ملاحظات أخرى عن البرنامج من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك للتعرف على درجة رضا الطلاب عن البرنامج المقدم، والعمل فيما بعد على تلافي السلبيات التي صاحبت التطبيق.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لمعالجة بيانات البحث، واختبار فروضه، فقد تم تحليل استجابات أفراد العينة بواسطة برنامج (SPSS) باستخدام الحاسب الآلي، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: معامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لأداتي البحث، ومعاملات الثبات، والتكرارات والنسب المئوية للتعرف على توزيع استجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات استمارة تنظيم البرنامج الإرشادي، واختبار (ت) لمعرفة اتجاهات الفروق بين متوسطات درجات الطلاب المتدربين في القياسين القبلي والبعدي، والقياسين البعدي والتبعي.

نتائج البحث ومناقشتها:

أولاً- تنظيم البرنامج الإرشادي:

استخدم الباحثون استمارة تنظيم البرنامج الإرشادي لإجراء لتقييم البرنامج الإرشادي التدريبي المقدم لعينة الدراسة من حيث الموضوعات، والوقت، المناخ العام، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣)
نتائج استجابات أفراد العينة على استمارة
تنظيم البرنامج الإرشادي

الاستجابات						العبارات
لا أوافق		أوافق لحد ما		أوافق بشدة		
%	ك	%	ك	%	ك	
صفر	صفر	٧.٧	٢	٩٢.٣	٢٤	١- يعد موضوع البرنامج مناسباً.
صفر	صفر	٣٨.٥	١٠	٦١.٥	١٦	٢- يعتبر الوقت الذي عقد فيه البرنامج ملائماً.
صفر	صفر	٧.٧	٢	٩٢.٣	٢٤	٣- تعد المحاضرات والورش التدريبية المقدمة في البرنامج ذات أهمية حياتية و أكاديمية.
صفر	صفر	١٥.٤	٤	٨٤.٦	٢٢	٤- العروض المقدمة من المشاركين اتسمت بالتميز.
٣.٨	١	١٩.٢	٥	٧٧	٢٠	٥- الوقت المخصص لعرض الموضوعات المقدمة كان مناسباً.
٣.٨	١	٤٢.٤	١١	٥٣.٨	١٤	٦- عدد الحاضرين في البرنامج كان ملائماً.
٣.٨	١	٣٨.٥	١٠	٥٧.٧	١٥	٧- اتسمت مشاركات الحضور في المناقشات بالفاعلية والإيجابية.
صفر	صفر	٣٠.٨	٨	٦٩.٢	١٨	٨- اتسمت المناقشات بالعمق والجدية.
٣.٨	١	١٩.٢	٥	٧٧	٢٠	٩- اتسمت إدارة الجلسات بالنظام.
صفر	صفر	١٩.٢	٥	٨٠.٨	٢١	١٠- اتسمت إجراءات التسجيل في البرنامج بالفاعلية والنظام.
٣.٨	١	٧.٧	٢	٨٨.٥	٢٣	١١- أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات العامة المقدمة للمشاركين في البرنامج.
٣.٨	١	٧.٧	٢	٨٨.٥	٢٣	١٢- أُرغب في المشاركة في البرامج القادمة التي تنظمها الجامعة.

- شعور بعض أفراد عينة الدراسة بالخوف والرهبنة (الرهابة الاجتماعية) بسبب عدم تعودهم على العرض أو الإلقاء أمام الآخرين.
- كثافة الإقبال من الطلاب على الالتحاق بالبرنامج ورغبتهم في التسجيل به بعد مضي اليومين الأول والثاني من بدء البرنامج، وذلك بعد تناقل أحداث البرنامج فيما بين الطلاب.

ثانياً- نتائج اختبار الفروض:

١- نتائج الفرض الأول:

وينص الفرض الأول على: " يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمت في القياسين القبلي والبعدي لصالح متوسط درجاتهم في القياس البعدي ". وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحثون اختبار (ت)، وجاءت النتائج كالتالي:

يتضح من الجدول السابق أن استجابات أفراد العينة جاءت (أوافق بشدة) في كل عبارات الاستمارة، وهو ما يعني أن درجة رضاهم عن البرنامج كانت كبيرة، بالرغم من أنهم قد أشاروا إلى السلبيات التالية فيما يتعلق بتنفيذ البرنامج:

- قلة خبرة المتدربين بالقواعد والإجراءات الخاصة بالبرامج الإرشادية التدريبية، واعتقادهم المسبق بأن البرامج تقتصر على تقديم مجموعة من المحاضرات النظرية غير التفاعلية.

- وجود بعض التعارضات بين مواعيد تنفيذ الجلسات الإرشادية ومواعيد بعض المحاضرات الدراسية في الجداول الدراسية للطلاب المثملين لعينة الدراسة، وهو ما تسبب في انصرافهم عن التركيز في الجلسات الإرشادية لبعض الفترات.

جدول (٤) الفروق بين القياسين القبلي والبعدي فيما يتعلق
بدرجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات (ن = ٢٦)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	القياس البعدي		القياس القبلي		العبارات
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٠.٠١	٢.٧٩٧	٠.٨٠٠	٢.٣٩٩	٠.٧٧٠	١.٩٦٠	١- تعرف الأزمة بأنها موقف يتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل.
٠.٠١	٣.٥٩٣	٠.٨٥٠	٢.٣٣٠	٠.٧٢٠	١.٧٣٠	٢- توجد فروق بين الأزمات، والمخاطر، والكوارث.
٠.٠١	٣.٠٩١	٠.٨٤٠	٢.٣٩٠	٠.٨٦٠	١.٨٨٠	٣- توجد عدة أنواع للأزمات تختلف حسب مصدرها.
٠.٠١	٦.٨٥٠	٠.٨٨٠	٢.٩٠٠	٠.٧٧٠	١.٩٦٠	٤- قد تنتج الأزمات عن النقص الشديد في المعلومات وشيوع حالة عامة من عدم التأكد.
٠.٠١	٣.٣١٤	٠.٨٦٠	٢.٤٢٠	٠.٨٢٠	١.٨٦٠	٥- ترتبط الأزمات بوجود الضغوط والتهديد الشديد للمصالح والأهداف.
٠.٠١	٣.٢٢٩	٠.٨٢٠	٢.٤٨٠	٠.٨٢٠	١.٩٦٠	٦- قد تتعلق أسباب حدوث الأزمات بالفرد ذاته، أو بالكيان الذي ينتمي إليه، أو باتجاهاته نحو الآخرين.
٠.٠١	٨.٠٤٠	٠.٨٨٠	٢.٩٠٠	٠.٧٣٠	١.٨٥٠	٧- تمر الأزمات في تطورها بمراحل عدة يصعب تتبعها.
٠.٠١	٦.٢٤٢	٠.٨٤٠	٢.٨٠٠	٠.٧١٠	١.٧٧٠	٨- قد تحدث الأزمات نتيجة إشاعة معلومات مغلوطة وغير حقيقية.
٠.٠١	٣.١٦٨	٠.٨٢٠	٢.٣٢٠	٠.٦٩٠	١.٨١٠	٩- تعتبر مرحلة النمو والانتعاش هي المرحلة الأكثر حرجاً في انتشار الأزمات.
٠.٠١	٣.٣٨٠	٠.٨٤٠	٢.٠٨٠	٠.٧٩٠	٢.٣١٠	١٠- تنتهي آثار الأزمات عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها.
٠.٠١	٥.٩٥٠	٠.٨٢٠	١.٩٦٠	٠.٧٦٠	١.٢٣٠	١١- يعتمد المنهج الإسلامي في التعامل مع الأزمات على الوقاية من حدوثها أو وقوعها.
٠.٠١	٤.٦٥٩	٠.٤٥٠	٢.٣٧٠	٠.٨٢٠	١.٩٦٠	١٢- ينطلق المنهج الإسلامي في التصدي للأزمات من فكرة أساسية مفادها عدم إنكار الأزمة.
٠.٠١	٢.٣٠٠	٠.٨٥٠	٢.٣٨٠	٠.٨٨٠	٢.٣٤٠	١٣- شجع الإسلام على ضرورة التحلي بالتفاؤل والصبر لما لهما من دور في خفض حدة الأزمات.
٠.٠١	٥.٠٣٣	٠.٧٨٠	٢.٧٧٠	٠.٨٩٠	٢.٠٠٠	١٤- تعتبر الموازنة الموضوعية بين البدائل المتاحة من أهم أسس تعامل المنهج الإسلامي مع المواقف الأزموية.
٠.٠١	٦.٨٥٠	٠.٧٧٠	٢.٠٤٠	٠.٦٦٠	١.٥٠٠	١٥- يؤكد المنهج الإسلامي على ضرورة أن يتولى التصدي للأزمة شخص يتحلّى بالخبرة والذكاء وسرعة البديهة.
٠.٠١	٩.٢٣٠	٢.٣٣٠	٣٣.١٥٠	٢.٣١٠	٢٦.٩٦٠	الدرجة الكلية

الكلية، وهو ما يعني فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات. وعليه يمكن القول بأن نتائج استجابات أفراد العينة تؤكد على تحقق الفرض الأول للبحث. ويمكن تفسير النتائج السابقة بأن أفراد عينة البحث قبل بدء البرنامج الإرشادي لم يتم تدريبهم من قبل على الوعي بالمعارف والمهارات اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث، والوعي بوسائل الأمن والسلامة

يتضح من الجدول السابق أن الفروق بين القياسين القبلي والبعدي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات جاءت في صالح القياس البعدي (خمس عشرة عبارة)، حيث إن قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين القياسين دالة في جميع عبارات الاستمارة وفي الدرجة الكلية عند مستوى ٠.٠١، مما يشير إلى وجود فروق بين القياسين القبلي والبعدي في كافة العبارات والدرجة

عن الأزمات بسبب عدم وجود فراغات في الجداول الدراسية لتنفيذها، كما أشارت دراسة Hoheisel (٢٠٠٥).

في حالات الأزمات المفاجئة داخل الجامعة، حيث لا يوجد اهتمام كاف بعقد دورات تدريبية للطلاب في هذا المجال، وهو ما أشارت إليه دراستا عامر (١٩٩٧) والألفي (٢٠٠٣).

٢- نتائج الفرض الثاني:

وينص الفرض الثاني على: " يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي بإدارة الأزمات في القياسين القبلي والبعدي لصالح متوسط درجاتهم في القياس البعدي ". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت)، وجاءت النتائج كالتالي:

ويفسر التحسن في نتائج استجابات أفراد العينة في درجة الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات بتركيز البرنامج الإرشادي على محاولة تلبية الحاجة الملحة للتدريب على ماهية الأزمات، وأنواعها، ومراحل تطورها، ويدعم ذلك دراسة Wheeler (٢٠٠١)، في الوقت الذي تفتقر فيه المؤسسات التعليمية بصفة عامة لبرامج تدريبية

جدول (٥)

الفروق بين القياسين القبلي والبعدي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات (ن = ٢٦)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	القياس البعدي		القياس القبلي		العبارات
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٠.٠١	١٥.٠٠٠	٠.٩٠٤	١.٥٣٨	٠.١٩٦	١.٠٣٨	١- كل أزمة ذات طبيعة خاصة ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند الاستعداد لمواجهتها.
غير دالة	٠.٤٠٢ -	٠.٥٣٤	٢.١٥٣	٠.٧١٠	٢.٢٣٠	٢- عند الاستعداد للأزمة ومواجهتها يكون من الضروري تحديد الأولويات وربطها بعامل الوقت.
غير دالة	٠.٣٥٩	٠.٥٨٨	٢.١١٥	٠.٧٧٣	٢.٠٣٨	٣- من المهم عدم الاستهانة بالأزمات مهما كان حجمها عند التعامل معها.
٠.٠١	٤.٨١١	٠.٦٨٩	٢.٦٥٣	٠.٧١١	١.٨٨٤	٤- يتعذر القيام بصنع واتخاذ قرار سليم في أثناء وقوع الأزمة.
٠.٠١	٢.٩٠٠	٠.٣٢٥	٢.٨٨٤	٠.٤٧٠	٢.٦٩٢	٥- تعد إدارة الأزمات أو الوقاية منها ترفاً لا مبرر له.
غير دالة	١.٨١٩ -	٠.٦٥١	٢.٢٣٠	٠.٦٤٦	٢.٤٦١	٦- يتسم التنظيم الإداري الفعال بالمرونة وإعادة التشكيل وفقاً للظروف المصاحبة للأزمة.
غير دالة	٠.٩٤١	٠.٤٥٢	٢.٧٣٠	٠.٥٧٧	٢.٥٧٦	٧- وجود سيناريوهات للأزمة يسهل عملية اتخاذ القرار في أثناء المواجهة.
٠.٠١	١٣.١١٧	٠.٥٨٣	٢.٥٠٠	٠.٠٩٠	١.٣٠٠	٨- يمكن التنبؤ نسبياً ببعض أنواع الأزمات.
غير دالة	٠.٤٤٠	٠.٥٨١	٢.٥٣٨	٠.٧٠٦	٢.٤٦١	٩- إعداد تصورات وسيناريوهات للأزمات المحتملة يعجل بوقوعها.
غير دالة	١.٩٩٥	٠.٧٠٢	٢.٤٢٣	٠.٧٢٠	٢.٠٣٨	١٠- إدارة الأزمات لا تقتصر على التعامل مع الأزمة حين حدوثها فقط.
٠.٠١	٢.٢٤٢	٠.٦١٢	٢.٦٥٣	٠.٧٥٢	٢.٣٨٤	١١- لا تعد كافة الأزمات ذات طابع سلبي، فبعض الأزمات يمكن أن تتعلم منها شيئاً.
غير دالة	٠.٧٠٩ -	٠.٦٢٨	٢.٣٤٦	٠.٥٨١	٢.٤٦١	١٢- يكفي القيام برد الفعل تجاه الأزمة عندما تقع.
غير دالة	٠.٩٧٢	٠.٦٦٦	٢.٢٦٩	٠.٩٥٨	٢.٠٣٨	١٣- تؤدي نظم المعلومات دوراً فعالاً في التصدي للأزمة ومواجهتها.
٠.٠١	٣.٥٧٨	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	٠.٦٩٧	١.٦١٥	١٤- لا تتطلب مواجهة الأزمات إجراءات إدارية خاصة.
٠.٠١	١١.٠٠١	٠.٦٣٧	٢.٣٨٤	٠.٧٠٢	١.٠١	١٥- الإدارة الفعالة للأزمة تقوم على عمل توازن بين سرعة اتخاذ القرار وملاءمة هذا القرار لجميع جوانب الموقف.

٠.٠١	٢.٦٣٨	٠.٦٤٣	٢.٥٧٦	٠.٧٦٥	١.٨٨٤	١٦- حل أزمة معينة لا يعني تقديم ضمان أو تأمين بعدم تكرار مثل هذا النوع من الأزمات في المستقبل.
غير دالة	٠.٧٧٨ -	٠.٧٤٥	٢.٣٤٦	٠.٧٦١	٢.٥٠٠	١٧- كلما زادت حساسية المديرين لتحديد مواطن القوى والضعف في المؤسسة زادت احتمالات نجاحهم في مواجهة الأزمات.
٠.٠١	٤.٦٢٩	٠.٧٥٢	٢.٣٨٤	٠.٧٠٦	١.٤٦١	١٨- من الصعب التعرف على الإشارات التحذيرية للأزمات.
٠.٠١	٣.٠٤٨	٠.٦٧٩	٢.٣٠٧	٠.٨٩٧	١.٦١٥	١٩- تبسيط الإجراءات يساعد على التلقائية في التعامل مع الأزمة والتدخل السريع للسيطرة على الأحداث.
٠.٠١	٣.٧٣٤	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	٠.٨١٢	١.٥٠٠	٢٠- يصعب وضع خطة عامة للتعامل مع كل الأزمات بالرغم من تشابه العناصر المسببة لها.
٠.٠١	٢.٨٦٣	٠.٦٨٩	٢.٦٥٣	٠.٨٩٧	١.٦١٥	٢١- تفويض السلطة يعطي فريق الأزمة وقائده حرية الحركة والتصرف وفقاً لما يميله عليه الموقف الذي يواجهه.
٠.٠١	١٠.٣١٤	٠.٤٦٤	٢.٨٤٦	٠.٦١٧	١.٣٠٧	٢٢- تنقضي معظم الأزمات من تلقاء نفسها وعلى ذلك فإن الوقت هو أنسب حليف لنا.
٠.٠١	٣.١١٢	٠.٧٨٤	٢.١٥٣	٠.٨٥٦	١.٥٧٦	٢٣- إن مرحلة إنهاء الأزمة لا تقل أهمية عن مرحلة إدارة الأزمة في أثناء مواجهتها.
٠.٠١	٣.٥٤٤	٠.٨٣٣	٢.١٥٣	٠.٦٩٧	١.٣٨٤	٢٤- من الضروري تحليل وتقييم الأحداث والخروج بالدروس المستفادة لمواجهة الأزمات المستقبلية بأسلوب أفضل.
٠.٠١	٩.٨١٥	٠.٦٢٨	٢.٣٤٦	٠.١٩٦	١.٠٣٨	٢٥- التنصل من المسؤولية خير وسيلة لتجنب القرارات غير السليمة في أثناء حدوث الأزمات والمواقف الطارئة.
غير دالة	١.٢٣٧	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	٠.٦٥٢	٢.١١٥	٢٦- من أهداف مواجهة الأزمات وإدارتها الحفاظ على أمن وسلامة الأفراد.
٠.٠١	٤.٥٠٣	٠.٦٥١	٢.٢٣٠	٠.٧٦١	١.٥٠٠	٢٧- تمثل مواجهة الواقع والاعتراف بوجود الأزمة أهم خطوة لإدارتها بشكل ناجح.
٠.٠١	١٥.٩٥٩	٠.٥٠٣	٢.٥٧٦	٠.٣٤٠	١.٣٢٠	٢٨- يكفي الاعتماد على الخبرة الذاتية والشخصية عند التعامل مع الأزمات.
٠.٠١	٧.٨٦٣	٠.٤٠١	٢.٨٠٧	٠.٧٥٧	١.٤٢٣	٢٩- الأزمة تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة وحاسمة.
٠.٠١	٦.٤٩٩	٠.٥٨٨	٢.١١٥	٠.٦١٧	١.٣٠٧	٣٠- وجود خطوات أو قواعد إرشادية لدى الإدارة يعرقل سرعة اتخاذ القرار.
٠.٠١	٦.١٣٤	٠.٦٠٣	٢.٧٣٠	٠.٧٥٧	١.٤٢٣	٣١- الاهتمام بالتدريب وإعداد القيادات الإدارية في مجال إدارة الأزمات أصبح مطلباً ضرورياً.
٠.٠١	٧.٥٠٠	٠.٣٩٢	٢.٩٢٣	٠.٩٠٤	١.٥٣٨	٣٢- تؤثر السمات الشخصية للأفراد في طريقة تعاملهم مع ما يواجههم من أزمات.
٠.٠١	٩.٦٨٦	٦.٠١٧	٧٣.٢٦٩	٨.٥٢٧	٥٣.٣٤	الدرجة الكلية

فروق بين القياسين القبلي والبعدي في غالبية العبارات والدرجة الكلية، وهو ما يعني فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات. وعليه يمكن القول بأن نتائج استجابات أفراد العينة تؤكد على تحقق الفرض الثاني للبحث. وقد يرجع عدم وجود فروق بين القياسين في بعض العبارات إلى قصر فترة تطبيق البرنامج، حيث يتطلب التدريب على الوعي بمثل

يتضح من الجدول السابق أن الفروق بين القياسين القبلي والبعدي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات جاءت في معظمها لصالح القياس البعدي (اثنان وعشرون عبارة)، حيث إن قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين القياسين دالة في جميع عبارات الاستشارة وفي الدرجة الكلية عند مستوى ٠.٠١، فيما عدا العبارات أرقام (٢، ٣، ٦، ٧، ٩، ١٠، ١٢، ١٣، ١٧، ٢٦)، مما يشير إلى وجود

وحي الطلاب بإدارة الأزمات. وبالنسبة للعبارة أرقام (٣، ٧، ٩، ١٠، ١٣، ٢٦) تشير متوسطات الدرجات في التطبيقين القبلي والبعدي إلى زيادة مستوى وحي الطلاب المتدربين بإدارة الأزمات بعد انتهاء البرنامج الإرشادي، حيث كانت قيم (ت) لهذه العبارات موجبة، إلا أنها لم تصل إلى حد الدلالة الإحصائية.

٣- نتائج الفرض الثالث:

وينص الفرض الثالث على: " يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات في القياسين البعدي والتتبعي لصالح متوسط درجاتهم في القياس التتبعي ". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق استمارة الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات على عينة البحث بعد مرور خمسة أشهر على انتهاء البرنامج الإرشادي، واستخدم الباحثون اختبار (ت)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

هذه الممارسات فترة زمنية طويلة نسبياً، وذلك لتعلق غالبية الممارسات المرتبطة بإدارة الأزمات بنواحي إجرائية ونماذج عملية تطبيقية يصعب توافرها أثناء تطبيق البرنامج، خاصة ما يتعلق بالوعي بمراحل اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط العام، والتعلم، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة الشمري (١٤٢٥ هـ)؛ أو التركيز على الجوانب العلاجية بصورة أكبر من الجوانب الوقائية بما يتفق مع دراسة البسام (١٤٢٣ هـ)، أو وضع خطط اتصال مناسبة لمواجهة انتشار الأزمات حال حدوثها، وهو ما أشارت إليه دراسة Graveline (٢٠٠٣). وتوضح النتائج السابقة أن قيم (ت) سالبة بالنسبة للعبارة أرقام (٢، ٦، ١٢، ١٧)، حيث جاءت متوسطات درجات الطلاب في هذه العبارات في التطبيق البعدي أقل من متوسطات درجاتهم في التطبيق القبلي، ويفسر ذلك بأن هذه العبارات ترتبط بالمهام التنفيذية المنوطة بفريق إدارة الأزمات أكثر من ارتباطها بمستوى

جدول (٦)

الفروق بين القياسين البعدي والتتبعي فيما يتعلق بدرجة وحي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات (ن = ٢٦)

العبارة	القياس البعدي		القياس التتبعي		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١- تعرف الأزمة بأنها موقف يتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل.	٢.٣٩٩	٠.٨٠٠	٢.٩٠٠	٠.٧٤٠	٣.٤٦٠	٠.٠١
٢- توجد فروق بين الأزمات، والمخاطر، والكوارث.	٢.٣٣٠	٠.٨٥٠	٢.٧٩٠	٠.٦٧٠	٣.٥١١	٠.٠١
٣- توجد عدة أنواع للأزمات تختلف حسب مصدرها.	٢.٣٩٠	٠.٨٤٠	٢.٨٤٠	٠.٧٢٠	٣.١٩١	٠.٠١
٤- قد تنتج الأزمات عن النقص الشديد في المعلومات وشيوع حالة عامة من عدم التأكد.	٢.٩٠٠	٠.٨٨٠	٢.٩٦٥	٠.٦٤٠	٠.٥١٦	غير دالة
٥- ترتبط الأزمات بوجود الضغوط والتهديد الشديد للمصالح والأهداف.	٢.٤٢٠	٠.٨٦٠	٢.٨٩٠	٠.٨٢٠	٢.٩١٩	٠.٠١
٦- قد تتعلق أسباب حدوث الأزمات بالفرد ذاته، أو بالكيان الذي ينتمي إليه، أو باتجاهاته نحو الآخرين.	٢.٤٨٠	٠.٨٢٠	٢.٩٨٠	٠.٨٣٠	٣.٠٦٧	٠.٠١
٧- تمر الأزمات في تطورها بمراحل عدة يصعب تتبعها.	٢.٩٠٠	٠.٨٨٠	٢.٩٦٠	٠.٤٠٠	٠.٧٦٤	غير دالة
٨- قد تحدث الأزمات نتيجة إشاعة معلومات مغلوطة وغير حقيقية.	٢.٨٠٠	٠.٨٤٠	٢.٩٥٠	٠.٤٥٠	١.٧٠٥	غير دالة
٩- تعتبر مرحلة النمو والانتعاش هي المرحلة الأكثر حرجاً في انتشار الأزمات.	٢.٣٢٠	٠.٨٢٠	٢.٧٨٠	٠.٦٨٥	٣.٤٣٣	٠.٠١
١٠- تنتهي آثار الأزمات عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها.	٢.٠٨٠	٠.٨٤٠	٢.٧٥٠	٠.٧٧٠	٤.٤٣٧	٠.٠١
١١- يعتمد المنهج الإسلامي في التعامل مع الأزمات على الوقاية من حدوثها أو وقوعها.	١.٩٦٠	٠.٨٢٠	٢.٤٦٥	٠.٨٦٠	٢.٩٨٨	٠.٠١

٠.٠١	٤.١٨٩	٠.٥٦٠	٢.٨٣٠	٠.٤٥٠	٢.٣٧٠	١٢- ينطلق المنهج الإسلامي في التصدي للأزمات من فكرة أساسية مفادها عدم إنكار الأزمة.
٠.٠١	٢.٨٨٥	٠.٤٩٠	٢.٦٥٧	٠.٨٥٠	٢.٣٨٠	١٣- شجع الإسلام على ضرورة التحلي بالتفاؤل والصبر لما لها من دور بارز في خفض حدة الأزمات.
٠.٠٥	٢.٢١١	٠.٣٠٠	٢.٩٠٠	٠.٧٨٠	٢.٧٧٠	١٤- تعتبر الموازنة الموضوعية بين البدائل المتاحة من أهم أسس تعامل المنهج الإسلامي مع المواقف الأزموية.
٠.٠١	٤.٠٣١	٠.٦٦٠	٢.٥٦٠	٠.٧٧٠	٢.٠٤٠	١٥- يؤكد المنهج الإسلامي على ضرورة أن يتولى التصدي للأزمة شخص يتحل بالخبرة والذكاء وسرعة البديهة.
٠.٠١	١١.٢٤٩	٤.١١٠	٤٢.٢١٧	٢.٣٣٠	٣٣.١٥٠	الدرجة الكلية

يعزى التحسن في درجات أفراد العينة في التطبيق التبعي إلى وجود مساحة زمنية كافية خلال العطلة الصيفية للقراءة المتأنية للحقبة التدريبية التي تم توزيعها عليهم عند تطبيق البرنامج. وفيما يتعلق بالعبارات غير الدالة إحصائياً (أرقام ٤، ٧، ٨) يمكن تفسير ذلك بارتفاع درجات الطلاب في القياس البعدي بصورة تقترب من الدرجة العظمى (٢.٩٠٠، ٢.٩٠٠، ٢.٨٠٠) على الترتيب للعبارات. ومن ثم كان التحسن طفيفاً، وغير دال إحصائياً.

٤- نتائج الفرض الرابع:

وينص الفرض الرابع على: " يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات الطلاب المتدربين في الوعي بإدارة الأزمات في القياسين البعدي والتبعي لصالح متوسط درجاتهم في القياس التبعي ". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق استتارة الوعي بإدارة الأزمات على عينة البحث بعد مرور خمسة أشهر على انتهاء البرنامج الإرشادي، واستخدم الباحثون اختبار (ت)، وجاءت النتائج كالتالي:

يتضح من الجدول السابق أن الفروق بين القياسين البعدي والتبعي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات جاءت في صالح القياس التبعي في غالبية العبارات (اثنتا عشرة عبارة)، حيث إن قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين القياسين دالة في جميع عبارات الاستتارة وفي الدرجة الكلية عند مستوى ٠.٠١، فيما عدا العبارة رقم (١٤)، فكانت دالة عند مستوى ٠.٠٥، في حين كانت الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في القياسين البعدي والتبعي غير دالة في العبارات أرقام (٤، ٧، ٨)، مما يشير إلى وجود فروق بين القياسين البعدي والتبعي في غالبية العبارات والدرجة الكلية، وهو ما يعني استمرار فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية وعي طلاب الجامعة ببعض المعارف والمهارات عن الأزمات، وتحسن مستوى الوعي بعد انتهاء البرنامج. وعليه يمكن القول بأن نتائج استجابات أفراد العينة تؤكد على تحقق الفرض الثالث للبحث. ويمكن تفسير النتائج السابقة بأن البرنامج الإرشادي أثار اهتمام الطلاب المتدربين بموضوع الأزمات، وأنواعها، وخصائصها، ومراحلها، مما دفعهم إلى زيادة القراءة والاطلاع والاستزادة المعرفية المرتبطة بالموضوع، وهو ما أدى إلى ارتفاع مستوى الوعي لديهم بعد مرور خمسة أشهر على انتهاء البرنامج (فترة التطبيق التبعي). كما

جدول (٧)

الفروق بين القياسين البعدي والتبعي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات (ن = ٢٦)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	القياس التبعي		القياس البعدي		العبارات
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٠.٠١	٤.٠٩٧	٠.٧١٢	٢.١١٠	٠.٩٠٤	١.٥٣٨	١- كل أزمة ذات طبيعة خاصة ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند الاستعداد لمواجهةها.
٠.٠١	٤.٠٥٢	٠.٣٤١	٢.٤٢٤	٠.٥٣٤	٢.١٥٣	٢- عند الاستعداد للأزمة ومواجهتها يكون من الضروري تحديد الأولويات وربطها بعامل الوقت.
٠.٠١	٥.٧٣٩	٠.٤٦٢	٢.٦٣٥	٠.٥٨٨	٢.١١٥	٣- من المهم عدم الاستهانة بالأزمات مهما كان حجمها عند التعامل معها.

٠.٠١	٣.٤١٤	٠.٣٥٤	٢.٨٩٠	٠.٦٨٩	٢.٦٥٣	٤- يتعذر القيام بصنع واتخاذ قرار سليم في أثناء وقوع الأزمة.
٠.٠٥	٢.١١٩	٠.٢٣١	٢.٩٨٠	٠.٣٢٥	٢.٨٨٤	٥- تعد إدارة الأزمات أو الوفاية منها ترفاً لا مبرر له.
٠.٠١	٣.٥٠٦	٠.٥٣١	٢.٥٩٥	٠.٦٥١	٢.٢٣٠	٦- يتسم التنظيم الإداري الفعال بالمرونة وإعادة التشكيل وفقاً للظروف المصاحبة للأزمة.
٠.٠١	٢.٨٧٧	٠.٣٩٠	٢.٩٥٠	٠.٤٥٢	٢.٧٣٠	٧- وجود سيناريوهات للأزمة يسهل عملية اتخاذ القرار في أثناء المواجهة.
٠.٠١	٢.٨٧٠	٠.٦٧٥	٢.٨٨٠	٠.٥٨٣	٢.٥٠٠	٨- يمكن التنبؤ نسبياً ببعض أنواع الأزمات.
٠.٠١	٢.٩١١	٠.٥٦٤	٢.٨٦٠	٠.٥٨١	٢.٥٣٨	٩- إعداد تصورات وسيناريوهات للأزمات المحتملة يجعل بوقوعها.
٠.٠١	٣.٢٥٥	٠.٥٨٣	٢.٧٩٥	٠.٧٠٢	٢.٤٢٣	١٠- إدارة الأزمات لا تقتصر على التعامل مع الأزمة حين حدوثها فقط.
٠.٠٥	٢.٣٠٣	٠.٤٦٥	٢.٨٦٣	٠.٦١٢	٢.٦٥٣	١١- لا تعد كافة الأزمات ذات طابع سلبي، فبعض الأزمات يمكن أن نتعلم منها شيئاً.
٠.٠١	٢.٨٧٦	٠.٦١٠	٢.٦٩٠	٠.٦٢٨	٢.٣٤٦	١٢- يكفي القيام برد الفعل تجاه الأزمة عندما تقع.
٠.٠١	٢.٩٨٨	٠.٥٤٦	٢.٥٨٩	٠.٦٦٦	٢.٢٦٩	١٣- تؤدي نظم المعلومات دوراً فعالاً في التصدي للأزمة ومواجهتها.
٠.٠١	٣.٤٧١	٠.٦٣٠	٢.٧٧٥	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	١٤- لا تتطلب مواجهة الأزمات إجراءات إدارية خاصة.
٠.٠١	٢.٨٤٩	٠.٥٠١	٢.٦٦٤	٠.٦٣٧	٢.٣٨٤	١٥- الإدارة الفعالة للأزمة تقوم على عمل توازن بين سرعة اتخاذ القرار وملاءمة هذا القرار لجميع جوانب الموقف.
٠.٠١	٢.٩٣٤	٠.٣٧٠	٢.٧٨٠	٠.٦٤٣	٢.٥٧٦	١٦- حل أزمة معينة لا يعني تقديم ضمان أو تأمين بعدم تكرار مثل هذا النوع من الأزمات في المستقبل.
٠.٠١	٣.٥٠٧	٠.٤٢٠	٢.٦٣٥	٠.٧٤٥	٢.٣٤٦	١٧- كلما زادت حساسية المديرين لتحديد مواطن القوى والضعف في المؤسسة زادت احتمالات نجاحهم في مواجهة الأزمات.
٠.٠١	٣.٦٤٠	٠.٢٩٤	٢.٥٩٤	٠.٧٥٢	٢.٣٨٤	١٨- من الصعب التعرف على الإشارات التحذيرية للأزمات.
٠.٠١	٢.٨٦٢	٠.٦٢٥	٢.٦٥٩	٠.٦٧٩	٢.٣٠٧	١٩- تبسيط الإجراءات يساعد على التلقائية في التعامل مع الأزمة والتدخل السريع للسيطرة على الأحداث.
٠.٠١	٣.٨٠٨	٠.٥٣٢	٢.٧٤٢	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	٢٠- يصعب وضع خطة عامة للتعامل مع كل الأزمات بالرغم من تشابه العناصر المسببة لها.
٠.٠١	٣.٤٩٩	٠.٣٦٠	٢.٩٠٠	٠.٦٨٩	٢.٦٥٣	٢١- تفويض السلطة يعطي فريق الأزمة وقائده حرية الحركة والتصرف وفقاً لما يميله عليه الموقف الذي يواجهه.
٠.٠٥	٢.٥٣١	٠.٢٧٠	٢.٩٨٠	٠.٤٦٤	٢.٨٤٦	٢٢- تنقضي معظم الأزمات من تلقاء نفسها وعلى ذلك فإن الوقت هو أنسب حليف لنا.
٠.٠١	٣.١٤١	٠.٦٧٢	٢.٥٦٧	٠.٧٨٤	٢.١٥٣	٢٣- إن مرحلة إنهاء الأزمة لا تقل أهمية عن مرحلة إدارة الأزمة في أثناء مواجهتها.
٠.٠١	٣.٢٩٩	٠.٧٤٢	٢.٦٣٣	٠.٨٣٣	٢.١٥٣	٢٤- من الضروري تحليل وتقييم الأحداث والخروج بالدروس المستفادة لمواجهة الأزمات المستقبلية بأسلوب أفضل.
٠.٠١	٥.٤٥١	٠.٤٣٥	٢.٨١١	٠.٦٢٨	٢.٣٤٦	٢٥- التنصل من المسؤولية خير وسيلة لتجنب القرارات

						غير السليمة في أثناء حدوث الأزمات والمواقف الطارئة.
٠.٠١	٣.٠٠٥	٠.٦١٦	٢.٧٠٩	٠.٦٨٩	٢.٣٤٦	٢٦- من أهداف مواجهة الأزمات وإدارتها الحفاظ على أمن وسلامة الأفراد.
٠.٠١	٣.٧١٤	٠.٥٢٧	٢.٦١٤	٠.٦٥١	٢.٢٣٠	٢٧- تمثل مواجهة الواقع والاعتراف بوجود الأزمة أهم خطوة لإدارتها بشكل ناجح.
٠.٠١	٣.٩٧٤	٠.٣٩٠	٢.٨٨٠	٠.٥٠٣	٢.٥٧٦	٢٨- يكفي الاعتماد على الخبرة الذاتية والشخصية عند التعامل مع الأزمات.
٠.٠١	٢.٨٦٠	٠.٢٣٧	٢.٩٤٠	٠.٤٠١	٢.٨٠٧	٢٩- الأزمة تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة وحاسمة.
٠.٠١	٤.٤٣٢	٠.٤٨٩	٢.٥٤٠	٠.٥٨٨	٢.١١٥	٣٠- وجود خطوات أو قواعد إرشادية لدى الإدارة يعرقل سرعة اتخاذ القرار.
٠.٠١	٤.٠٢٠	٠.٢٠٣	٢.٨٩٠	٠.٦٠٣	٢.٧٣٠	٣١- الاهتمام بالتدريب وإعداد القيادات الإدارية في مجال إدارة الأزمات أصبح مطلباً ضرورياً.
غير دالة	٠.٦٣٧	٠.٤١٦	٢.٩٧٥	٠.٣٩٢	٢.٩٢٣	٣٢- تؤثر السمات الشخصية للأفراد في طريقة تعاملهم مع ما يواجههم من أزمات.
٠.٠١	١٣.٩٥١	٥.٠٦٤	٨٧.١٢٢	٦.٠١٧	٧٣.٢٦٩	الدرجة الكلية

التوصيات والمقترحات:

كشفت الدراسة الميدانية المتمثلة في تنفيذ البرنامج الإرشادي لتنمية وعي طلاب جامعة جازان بإدارة الأزمات عن مجموعة من الإيجابيات التي يمكن عرضها كما يلي للاستفادة منها في التطبيقات والبرامج الإرشادية التدريبية مستقبلاً:

- الاهتمام بتهيئة مقر التدريب بصورة تتناسب مع طبيعة المتدربين وطبيعة البرنامج الإرشادي.
- استخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريب، سواء في الجلسات الإرشادية أو ورش العمل، وكذلك جودة المطبوعات والحقائب التدريبية المقدمة لعينة الدراسة.
- تنوع وسائل الحظوة الإعلانية للبرنامج، والتي من بينها وجود مطوية للبرنامج، والدعاية على الموقع الإلكتروني للكلية، وإعداد مجموعة من اللوحات الإعلانية في أماكن تجمع الطلاب، والتأكيد على دعوة الطلاب للمشاركة في البرنامج.
- تنوع موضوعات الجلسات الإرشادية، وخاصة ما يتعلق بورش العمل، وإسهاها بقوة في تحقيق أهداف البرنامج.
- تمكن المدربين (الباحثين) بدرجة كبيرة من المادة العلمية المقدمة في الجلسات الإرشادية.
- إحساس المتدربين بالاهتمام الموجه إليهم من جانب المدربين (الباحثين) القائمين على تنفيذ البرنامج الإرشادي التدريبي.
- شيوع مناخ من الألفة والاحترام والمصادقية خلال الجلسات الإرشادية.

يتضح من الجدول السابق أن الفروق بين القياسين البعدي والتبقي فيما يتعلق بدرجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات جاءت في صالح القياس التبقي (فيما عدا العبارة رقم ٣٢)، حيث إن قيمة (ت) لمعرفة الفروق بين القياسين دالة في جميع عبارات الاستشارة وفي الدرجة الكلية عند مستوى ٠.٠١، فيما عدا العبارات أرقام (٥، ١١، ٢٢)، حيث كانت دالة عند مستوى ٠.٠٥، وهو ما يعني استقرار فعالية البرنامج الإرشادي في تنمية وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمات، وتحسن مستوى الوعي بعد انتهاء البرنامج. وعليه يمكن القول بأن نتائج استجابات أفراد العينة تؤكد على تحقق الفرض الرابع للبحث.

وتفسر نتائج اختبار الفرض الحالي بأن زيادة وعي الطلاب المتدربين بالمعارف والمهارات المرتبطة بالأزمات رسخ في أذهانهم حقيقة أن هناك طرق علمية ومنهجية للتصدي للأزمات والتعامل الفعال معها كطريقة فرق العمل، والاحتياطي التعبوي، وطريقة المشاركة، وطريقة الاحتواء، بدلاً من الطرق التقليدية غير المنهجية كإنكار الأزمة، أو كبتها، أو تفرغها.

وفيما يتعلق بالعبارة غير الدالة إحصائياً (رقم ٣٢) يمكن تفسير ذلك بارتفاع متوسط درجات الطلاب في القياس البعدي بصورة تقترب من الدرجة العظمى (٢.٩٢٣)، ومن ثم كان التحسن طفيفاً، وغير دال إحصائياً.

● ضرورة إثراء الجلسات الإرشادية من جانب القائمين على تنفيذ البرامج الإرشادية التدريبية، وذلك من خلال تشجيع المتدربين على الحوارات والمناقشات التفاعلية مع المدربين، ومع بعضهم البعض، وذلك لمساعدتهم على تكوين وجهات نظر نقدية، وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي، وتنمية قدرتهم على تحليل وتفنيد ما يعرض عليهم من آراء وأفكار.

● ضرورة العمل على توفير أحدث التقنيات التدريبية في أثناء تنفيذ البرامج الإرشادية، والتأكد كذلك من توفير التجهيزات الفنية والإدارية لها.

● ضرورة التوسع في إنشاء مراكز الإرشاد الطلابي في مؤسسات التعليم العالي بالملكة العربية السعودية، على أن تكون أيضاً مراكز بحثية تحدد الاحتياجات التدريبية لطلاب الجامعة، وتضع تصورات مقترحة للبرامج التدريبية الواجب تنفيذها وتطبيقها، وتحديد المواعيد المناسبة لتنفيذ وتطبيق تلك البرامج.

● ضرورة تبادل الخبرات في مجال الإرشاد الطلابي بين مؤسسات التعليم العالي بالملكة العربية السعودية والمؤسسات المناظرة بالدول العربية والأجنبية.

● ضرورة العمل على تفعيل برامج الإرشاد الطلابي التي تهتم بمشكلات طلاب الجامعة على المستوى النفسي والشخصي والاجتماعي؛ كبرامج تحسين مفهوم الذات، وبرامج التواصل الفعال مع الآخرين.

● ضرورة تعزيز المتدربين بالوسائل المادية والمعنوية التي تشجعهم على حضور مثل هذه الأنشطة والفعاليات.

● التأكيد على حسن اختيار أوقات تنفيذ البرامج الإرشادية، بحيث تكون في بداية الفصل الدراسي حتى لا ينقطع الطلاب عن حضور محاضراتهم، وقد يكون من الأجدى تخصيص أسبوع محدد للأنشطة والبرامج الإرشادية بالتنسيق فيما بين الجامعات السعودية، بحيث تتوقف فيه المحاضرات الدراسية لكي يتمكن الطلاب من الحضور دون تشتت.

● قد يكون من المفيد تقديم البرامج الإرشادية لشريحة مستهدفة من أعضاء هيئة التدريس من الجنسين، أو على الأقل تقديمها للهيئة التدريسية المعاونة باعتبارهم من طلاب الدراسات العليا، وفي مرحلة الإعداد للتدريس الجامعي.

● ضرورة العمل على وضع آلية المتابعة تنفيذ برامج الإرشاد الطلابي بالجامعات السعودية، وأن يقوم بتنفيذها لجنة متخصصة لضمان جودة التنفيذ.

● تنوع أساليب تقييم البرنامج بما يشمله من جلسات إرشادية وورش عمل، ومن أهمها الملاحظة المباشرة لعملية التدريب، واستشارة درجة الوعي ببعض المعارف والمهارات عن الأزمت ومنهج الإسلام في التعامل الفعال معها، والتطبيق القبلي والبعدي لاستشارة درجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمت، علاوة على استشارة التقييم النهائي لتنظيم البرنامج.

● نجاح البرنامج بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف البحث، وبخاصة الهدف المتعلق بتنمية وعي الطلاب بإدارة الأزمت، وهو ما أوضحت الفروق بين التطبيقين القبلي والبعدي لاستشارة قياس درجة وعي طلاب الجامعة بإدارة الأزمت، والدلالات الإحصائية لهذه الفروق، حيث جاءت الفروق لصالح التطبيق البعدي في غالبية عبارات الاستشارة.

وتأسيساً على نتائج الدراسات النظرية والميدانية اللتين اشتملها البحث يمكن الإشارة إلى المقترحات التالية:

● ضرورة العمل على زيادة الاهتمام بدعم وتنفيذ برامج الإرشاد الطلابي المقدمة لطلاب الجامعات السعودية، وذلك لما لها من أثر بالغ على زيادة وعي الطلاب وتدريبهم على المهارات الحياتية والمهنية، وكذا الموضوعات البحثية ذات الأولوية في ظل الثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي يتسم بها العصر الحالي.

● ضرورة العمل على تقديم البرامج الإرشادية التدريبية لكل مجموعة تخصصات علمية متشابهة أو متقاربة (طبية - هندسية - شرعية - إنسانية)، وذلك لتغلب على بعض المعوقات المتمثلة في غياب التجانس بين الطلاب في المجموعات التدريبية، وضعف تمثيل طلاب بعض الكليات في البرامج الإرشادية لتواجد هذه الكليات بعيداً عن الحرم الجامعي، وعن أماكن التنفيذ والتدريب، وكذلك امتداد مواعيد وجدول الدراسة والمحاضرات حتى أوقات متأخرة في بعض الكليات.

● ضرورة عدم اقتصار البرامج الإرشادية التدريبية المقدمة للطلاب الجامعيين على البنين فقط، حيث يمكن تقديمها للطلالبات الجامعيات أيضاً.

● ضرورة ألا تقتصر برامج الإرشاد على طلاب مرحلة البكالوريوس فقط، حيث إنه من المفيد أيضاً تقديمها لطلاب مرحلة الدراسات العليا (الدبلوم العام - الدبلوم الخاص - الماجستير - الدكتوراه).

● الحرص على إعداد الأدوات والمقاييس اللازمة من جانب المتخصصين لتحديد الاحتياجات التدريبية للمتدربين قبل اختيار موضوعات البرامج الإرشادية، وبما يتناسب مع تحديات العصر.

● زيادة الاهتمام بالملاحظة المباشرة من جانب القائمين على تنفيذ البرامج الإرشادية لأداء المتدربين ومدى تفاعلهم في أثناء تنفيذ البرامج، وذلك لما لهذا الأسلوب من أهمية كبرى في تشخيص الواقع الفعلي ونقل صورة حقيقية عنه كما هو.

المراجع

- القرآن الكريم.
السنة النبوية المطهرة.
- أبو خليل، مُجَّد إبراهيم (٢٠٠١). موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها. مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد ٧، العدد ٢١، عدد إبريل، ص ٣٢ - ٥٧.
- أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١). إدارة الأزمة التعليمية - منظور عالمي. الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.
- الأثني، أشرف (٢٠٠٣). إدارة أزمات التعليم في مصر. رسالة دكتوراه غير منشورة. دمياط: جامعة المنصورة، كلية التربية بدمياط.
- أنيس، إبراهيم وآخرون (١٩٧٢): المعجم الوسيط - الجزء الأول. القاهرة: دار الدعوة.
- السام، فريدة (١٤٢٣ هـ). أزمة الموارد البشرية في الجامعات السعودية: مؤشرات - أسبابها - أساليب التعامل معها. رسالة ماجستير غير منشورة. مكة المكرمة: جامعة أم القرى، كلية التربية.
- جير، مُجَّد صدام (١٩٩٩). إدارة الأزمات: نظرة مقارنة بين النموذج الإسلامي والنموذج الياباني. مجلة الإداري، السنة ٢١، العدد ٧٦، ص ٣٣ - ٤٣.
- الجديلي، ربحي عبد القادر (٢٠٠٦). واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة.
- الحريري، أحمد (١٤٣١). تطوير خدمات وزارة التربية والتعليم في مجال مواجهة الكوارث. ورقة عمل أقيمت في اللقاء التوعوي بعنوان (الصحة النفسية وقت الأزمات والكوارث) والمنعقد في مدارس المملكة بالرياض.
- حمادات، مُجَّد (١٤٢٨ هـ). وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الحضيري، محسن (٢٠٠٢). إدارة الأزمات - منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي القومي والوحدة الاقتصادية. القاهرة: مكتبة مديولي.
- الخليفي، إبراهيم مُجَّد (٢٠٠٠). الإرشاد النفسي كمدخل لتحقيق جودة الحياة من منظور التعامل مع الذات: دراسة تقييمية لأثر الدورات الإرشادية في التحكم السلوكي. مجلة كلية التربية ببنها، عدد يوليو، ص ١٤٨ - ١٩٣.
- الدهان، أميمة (١٩٨٩). إدارة الأزمات في المنظمات. مجلة أبحاث اليرموك، جامعة اليرموك، المجلد الخامس، العدد ٤، ص ١٠٢ - ١٢٦.
- الزامل، علي والغنوصي، سالم وسليمان، سعاد (٢٠٠٧). الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٨، العدد ٣، ص: ٦٤-٨٤.
- الزلفي، وافي (١٤٣٢ هـ). إدارة الأزمات لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة. مكة المكرمة: جامعة أم القرى، كلية التربية.
- السراء، مُجَّد بن حسن (٢٠١٣). إدارة الأزمات الأمنية. مجلة البحوث الأمنية، مجلد ٢٢، العدد ٥٥، ص ١٢٩ - ١٨٠.
- الشافعي، مُجَّد (١٩٩٩). إدارة الأزمات: سلسلة قضايا دولية وإقليمية. القاهرة: مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر.
- شرارة، يوسف (١٩٩٧). مشكلات القرن الحادي والعشرين. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- الشعلان، فهد (١٤٢٣ هـ). إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الشمري، سعيد (١٤٢٥ هـ). إدارة الأزمات وموقعها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن: جامعة اليرموك.
- الصميلي، حسن إدريس (١٤٣٠ هـ). فاعلية برنامج إرشادي عقلاني انفعالي في خفض السلوك الفوضوي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمنطقة جازان التعليمية. رسالة دكتوراه. مكة المكرمة: جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم علم النفس.
- عامر، سامح (١٩٩٧). دور الإدارة المدرسية في تنمية الوعي لدى طلاب التعليم الأساسي (الحلقة الثانية) في مواجهة الكوارث والأزمات - دراسة ميدانية على محافظة المنوفية. رسالة ماجستير غير منشورة. بنها: جامعة الزقازيق، كلية التربية ببنها.
- عبد العزيز، محمود إبراهيم (٢٠٠٣). تحديات العولمة كأحد ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بقوة الأنا وبرنامج مقترح للإرشاد النفسي الوقائي. في بحوث المؤتمر السنوي العاشر لمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس (الإرشاد النفسي وتحديات التنمية: المشكلة السكانية). القاهرة: جامعة عين شمس، مركز الإرشاد النفسي، المجلد الأول، ص ١ - ٦٨.
- عبد العظيم، إيمان مُجَّد فهمي (٢٠١١). فاعلية برنامج إرشادي قائم على نظرية جلاسر في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى المراهقات وأثره على تقدير الذات. رسالة دكتوراه. الزقازيق: جامعة الزقازيق، كلية التربية، قسم الصحة النفسية.
- عبود، صلاح الدين عبد الغني و عبود، سحر عبد الغني (٢٠٠٣). فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في خفض حدة العنف لدى المراهقين. في بحوث المؤتمر السنوي العاشر لمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس (الإرشاد النفسي وتحديات التنمية: المشكلة السكانية). القاهرة: جامعة عين شمس، مركز الإرشاد النفسي، المجلد الأول، ص ٣٤٥ - ٣٧٨.
- عليوة، السيد (١٩٨٧). صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة. سلسلة الألف كتاب. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- عليوة، السيد (١٩٩٧). إدارة الأزمات والكوارث: حلول عملية وأساليب وقائية. القاهرة: مركز القرار للاستشارات.

Augustine, N. R. (1995). Managing the crisis you tried to prevent. *Harvard Business Review*, 43, 101-108.

Barton, L. (2007). *Crisis leadership now*. First Edition. NY: McGraw Hill.

Bernstein, J. (2005). *Guidelines for successful social crisis planning*. Second Edition. NY: Behavioral Publications.

Booth, S. (1993). *Crisis management strategy: Competition and change*. London: Routledge Publications.

Caponigro, J. (2000). *The crisis counselor: A step-by-step guide to managing a business crisis*. Chicago: Contemporary Books.

Dunsmore, J. (1995). *The place of crisis intervention in psychiatry*. Sydney: Department of Health Promotion and Education, Royal North Shore Hospital.

Erickson, P. (2006). *Emergency response planning for corporate and municipal managers*. Second Edition. Massachusetts: Elsevier, Inc.

Graveline, M. (2003). Teacher self-efficacy in managing a school crisis. PhD Thesis. Boston: University of Hartford.

Griffin, D. & Steen, S. (2011). A social justice approach to school counseling. *Journal for Social Action in Counseling and Psychology*, 3, 74-85.

Hiremath, S. G. (2013). *Awareness of disaster management among B.ED pupil teachers*. Paper presented at the 8th International Research Conference on "Ongoing Research in Management and IT". (ASM Group of Institutes, Chinchwad, Pune, India, 11-13 January). (Paper Code: INCON13-GEN-047).

Hoheisel, C. (2005). Crisis management preparation in school counseling master's degree programs. PhD Thesis. Kansas: University of Kansas.

Hornby, A. (1995). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Fifth Edition. London: Oxford University Press.

علوية، السيد (٢٠٠٢). *إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي*. الطبعة الثانية. القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.

فرحات، غادة (١٤٣٤). نتائج استبيان حماية البيئة لقياس مستوى الوعي لدى الشباب. النهار، عدد ١٨٦١، ١١ رجب، ص. ٦.

قاسم، جميل مُحمَّد (٢٠٠٨). *فاعلية برنامج إرشادي في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الثانوية*. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية، كلية التربية.

قطييط، عدنان (٢٠٠٤). *تطوير إدارة الأزمات بالمدرسة الثانوية العامة في جمهورية مصر العربية في ضوء الفكر الإداري المعاصر*. رسالة ماجستير غير منشورة. القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التربية.

كامل، عبد الوهاب (١٤٢٤ هـ). *سيكولوجية إدارة المنظمات*. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

كردم، عبد الله (٢٠٠٥). *اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات*. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

المبعوث، مُحمَّد حسن (٢٠٠٤). *تقويم تنفيذ دورة مديري المدارس بالتعليم العام في جامعة الإمام مُحمَّد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر المتدربين*. مجلة التربية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة السابعة، العدد ١٢، ص ٧٦ - ٩١.

المعايطه، عبد العزيز (٢٠٠٧). *الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر*. عمان: دار الحامد.

مخائيل، وسيم نادي (٢٠٠٥). *دور الوعي الاجتماعي في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية: دراسة ميدانية لنور الوعي في مواجهة أزمة التلوث البيئي في مدينة المنيا*. المؤتمر السنوي العاشر لإدارة الأزمات والكوارث البيئية. مجلد (١)، ص. ٥٧٩-٦١٣.

هلال، مُحمَّد عبد الغني (١٩٩٦). *مهارات إدارة الأزمات بين الوقاية منها والسيطرة عليها*. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

الهوري، سيد (١٩٩٨). *الموجز في إدارة الأزمات*. القاهرة: مكتبة عين شمس.

Adiyoso, W. & Kanegae, H. (2013). Effectiveness of disaster-based school program on students' earthquake preparedness. *Journal Of Disaster Research*, 8 (5): 1009-1017.

Allen, M., Burt, K., Bryan, E., Carter, D., Orsi, R, & Durkan, L.(2002). School counselors' preparation for and participation in crisis intervention. *Professional School Counseling*, 6, 96-102.

- Singh, A.A., Urbano, A., Haston, M. & McMahon, E. (2010). School counselors' strategies for social justice change: A grounded theory of what works in the real world. *Professional School Counseling*, 13, 135-145.
- Studer, J. R. & Salter, S. E. (2010). *The role of the school counselor in crisis planning and intervention*. Retrieved from: http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/Article_92.pdf.
- Ulmer, R. (2006). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. California: Sage Publications.
- Wheeler, G. (2001). Crisis management training needs: Perceptions of Virginia principals. PhD Thesis. Charlottesville: University of Virginia.
- Wikipedia (2012). Crisis management. Available online at <http://www.wikipedia.org>.
- Jackson-Cherry, L.R. & Erford, B.T. (2010). *Crisis intervention and prevention*. NJ: Pearson Education, Inc.
- Kuban, R. (1996). Crisis management: Analysis of the management of communal catastrophes. PhD Thesis. Edmonton: University of Alberta.
- Mitroff, I. (1996). *The essential guide to managing corporate crises: Step-by-step handbook for surviving major catastrophes*. London: Oxford University Press.
- Mitroff, I. (2003). *Crisis leadership: Planning for the unthinkable*. NY: John Wiley Sons.
- Pitcher, G. & Poland, S. (1992). *Intervention in the schools*. NY: Guildford Press.
- Rosen, A. (1988). When disaster strikes. *Medical Journal of Australia*, March, 12-19.
- Rosen, A. (2011). Crisis management in the community. Available online at <http://www.mja.com.au>.
- Schmidt, J.J. (2003). *Counseling in schools: Essential services and comprehensive programs*. 4th ed. Boston: Allyn & Bacon.

The Effectiveness of a Counseling Program on Raising Jazan University Students' Awareness of Crisis

Dr. Mohammed H. Aburasain

Dr. Bassam S. Gewely, Dr. Ayman A. Elshafey

Faculty of Education - Jazan University

Abstract

The present study aimed at examining the effectiveness of a counseling program presented to Jazan University students on raising their awareness concerning the knowledge and skills of crises, as well as crisis management. The researchers designed two questionnaires; the first consisted of 15 statements, and it measured the students' awareness of some of the basic knowledge and skills related to crises in general. The second questionnaire consisted of 32 statements, and it measured the awareness of students concerning crisis management. The research sample included 26 of Jazan University students who participated in the counseling program for training university students on crisis management. Results revealed significant differences in the level of awareness between the pre-test and post-test favoring the post-test, as well as the post-test and follow-up favoring the follow-up measurement.

Key words: counseling program, crises, crisis management, awareness raising, university students, Jazan University.