

إدارة الازمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية

أ.م.د. كريم ناصر علي

الجامعة المستنصرية/ كلية التربية الأساسية

ملخص :

ان مهمة ادارة الازمات، والتعامل معها هي من المهام ذات الصعوبة الكبيرة، ويتطلب التعامل بنجاح مع الازمات توافر مجموعة من المتطلبات الرئيسة التي تمكن ادارة المنظمة من اية ازمة بدرجة عالية من الفاعلية.

ومما لاشك فيه ان جلمعاتنا في ظل الازمات والظروف التي يمر بها بلدنا باتت تعاني من هزات عميقة ، وقد تحدث شرخاً لايمكن اصلاحه الا بصعوبة بالغة، لذا فمن الضروري ان تتوافر لدى ادارة الاقسام الأكاديمية امكانية التنبؤ بحدوث الازمات التي قد تتعرض لها وبمختلف انواعها بغية معالجتها.

ومما تقدم فقد شعر الباحث أن مشكلة بحثه تتجسد في التساؤل الآتي :

- ما مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في كلية التربية الأساسية في الجامعة المستنصرية ؟

تكونت العينة من (168) تدريسيًا، استخدمت الاستبانة أداة للبحث تكونت من اربعة مجالات (الاستعداد والوقاية، المواجهة، التهرب، التعاون)، وتوصل البحث إلى ان إدارة الأزمات لدى رؤساء الاقسام كانت بمستوى جيد بشكل عام، واوصت الدراسة بضرورة إشاعة ثقافة الازمة وتدريبهم على التعامل مع الازمة بروح المبادرة واوصت بعدد من الدراسات المكملة.

الفصل الاول: التعريف بالبحث

مشكلة البحث:

تواجه المؤسسات الجامعية العديد من المخاطر الناتجة عن الاحداث الطبيعية أو التصرفات والأفعال الشخصية والتي يمكن ان تعرض الطلبة والملاك التدريسي والبنية التحتية للمؤسسة الجامعية الى التهديد وبالتالي الخسائر المادية والبشرية ، وتقع على عاتق

القيادة التربوية في مستوياتها كافة مسؤولية التعامل الصحيح مع هذه الاحداث بطريقة تؤدي الى منع الخسائر أو تقليلها الى أدنى حد ممكن.

وفي عصر أصبحت الأزمات والكوارث من ثوابت الحياة، وأضحى مفهوم الكلمة ودلالاتها من المسلمات بها وبتكرارها، فما يوم يمر ألا ونجد أنفسنا أمام أزمة أو عدة أزمات متتابعة أو متلازمة، السياسية منها والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والأمنية والطبيعية منها ماهو من صنع البشر، ومنها ماهو من صنع الطبيعة، ومنها ما يشترك الإنسان والطبيعة في أحداثه، فالأزمات والكوارث تحدث في كل مكان وزمان... حدثت في الأزمنة القديمة، وتحدث في العصر الحالي ، وستستمر طالما الحياة على هذا الكوكب، إذا فهي ترتبط بوجود الحياة ولازمة من لوازمه (علي ، 2008: 1).

ان مهمة ادارة الازمات ، والتعامل معها هي من المهام ذات الصعوبة الكبيرة، ويتطلب التعامل بنجاح مع الازمات توافر مجموعة من المتطلبات الرئيسة التي تمكن ادارة المنظمة من اية ازمة بدرجة عالية من الفاعلية، كما ان التعامل مع اية ازمة يجب ان يكون معتمداً على منهج علمي وعملي قائم على الرشد والخبرة والمعرفة ، بحيث يؤدي الى معالجتها بكفاءة وفاعلية وعدم تفاقم هذه الازمة ، وانتشارها وتغلغلها في مرافق المنظمة ، وعدم الحاق الضرر والاذى بالمنظمة واصحاب المصالح (ابو فارة، 2009 : 16).

ومما لاشك فيه ان جامعاتنا في ظل الاوضاع والظروف التي يمر بها بلدنا باتت تعاني من هزات عميقة ، وقد تحدث شرخا لايمكن اصلاحه الا بصعوبة بالغة، لذا فمن الضروري ان تتوافر لدى ادارة القسم امكانية التنبؤ بحدوث الازمات التي قد تتعرض لها وبمختلف انواعها بغية معالجتها (صالح ، 2010 : 2).

وتعد الأزمات جزءاً مهماً وأساسياً من حياة أي مؤسسة فلا توجد مؤسسة بصرف النظر عن حجمها أو طبيعة عملها بعيدة عن الأزمات فأذا لم تكن المؤسسة الآن في أزمة فأنها في مرحلة ما قبل حدوث الأزمة ، وعليها أن تستعد لمواجهةها، فالأزمات لا تهدد استمرار عمل المؤسسة بل تهدد حياة المؤسسة وبقائها، لذا لابد أن تتوفر لها قيادات واعية ذات سمات شخصية قادرة على تبني استراتيجيات تحمي المنظمة من الازمات قبل وخلال وبعد حدوث الازمة . وتؤدي الاقسام الأكاديمية في كلية التربية الأساسية دوراً هاماً في إعداد الملاكات التعليمية لمدارس التعليم العام وتأهيلهم على مستوى التعليم الجامعي ، ومما تقدم فقد شعر الباحث أن مشكلة بحثه تتجسد في التساؤل الآتي :

- ما مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في كلية التربية الأساسية في الجامعة المستنصرية ؟

أهمية البحث:

وتعد المؤسسات الجامعية مرآة للمجتمع ، تعكس كل مشكلاته كما انها تتأثر به وتؤثر فيه ، ولذا فان المتغيرات المحلية والعالمية تؤثر تأثيراً مباشراً او بشكل غير مباشر في هذه المؤسسات ، وهذا ما يظهر في شكل ازمات او قد تحدث ازمات معينة في مؤسساتها الادارية في شكل احداث مفاجئة ومهددة بالطبع للافتراضات الاساسية التي تقوم عليها فالعملية التعليمية تتأثر بالازمات المالية والاخلاقية والتعليمية وعلى مديري المؤسسات التعليمية ان يفعلوا ما يمكنهم من تجنب وقوع الازمات ، ومن ثم يجب عليهم معرفة كيفية ادارة الازمات والتقليل من نتائجها بقدر الامكان (عبد العليم والشريف ، 2009: 211) .

وقد اوضحت الازمات سمة من سمات الحياة العصرية ، والنجاح في ادارة ازمة ما وتجاوزها لا يمنح المؤسسة ومنها المؤسسة الجامعية المناعة، لانها قد تعود (الازمة) بأسلوب آخر وبمسببات وآثار اخرى ، ومن هنا تأتي اهمية التعامل مع هذه الازمات على وفق منهج علمي للاستفادة من نتائج الازمات السابقة ، ومحاولة ادارة الازمات بفاعلية وتطوير خطرها او نتائجها وتقليل الخسائر الناتجة الى ادنى مستوى (صالح، 2010: 3). ومن اجل ذلك تعالت الصيحات بضرورة وضع آليات جديدة لادارة الازمات التي يتعرض لها العالم ، وذلك من اجل التغلب على الكوارث والازمات على الساحة السياسية والاقتصادية وايضاً الاجتماعية ومنها ادارة الازمات التعليمية، وأزمة التعليم من اخطر الامور التي تحتاج منا جميعاً تضافراً في الجهود وجمعاً للفكر، وقوة في التسليح حتى نستطيع ان نحيط الازمة بسياسات الامن الذي يحقق لنا التقدم المنشود ، ونحن نحاول ان نضع صورة حقيقة امام القائمين على العملية التعليمية للاستفادة من الحقائق ، وبذل اقصى الجهد والتفكير للتعامل معها ببصيرة والهام خاصة في المواقف الصعبة (حسان والعجمي، 2007: 365).

وتتضح أهمية البحث الحالي في كونه يعالج موضوعاً على قدر كبير من الأهمية لم ينل الأهتمام الكافي في التعرف على مستوى إدارة الازمة في الأقسام الأكاديمية ، وما يمثله من أهمية كبيرة في مجتمعنا وخاصة في ظل التطور الكمي والنوعي في مجالات

الحياة كافة ، ومنها مجال التربية والتعليم واعداد قادة أداريين يتمتعون بسمات قيادية تمكنهم من التأثير في المرؤوسين لتحقيق أهداف المؤسسة التربوية وأمتلاك مهارات إدارة الأزمات في إطار عمل أداري مبني على العلم والمعرفة والتعامل مع الظروف والأزمات وفق منهج سليم .

هدف البحث : يهدف البحث الحالي الى التعرف على :

- مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في كلية التربية الأساسية في الجامعة المستنصرية.

حدود البحث :

يقتصر البحث الحالي على رؤساء الأقسام الأكاديمية في كلية التربية الأساسية في الجامعة المستنصرية من وجه نظر التدريسيين، للعام الدراسي 2013-2014.

تحديد المصطلحات

- إدارة الأزمات **Crisis Management**

- عرفها "توفيق" (1998) بأنها:

الاجراءات والأساليب ، التي تنفذها المؤسسة التعليمية بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الأزمة وأثنائها وبعد وقوعها (توفيق ، 1998: 73).

- وعرفها "أبو قحف" (2002) بأنها :

مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية ، التي تبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة (أبو قحف ، 2002: 352).

التعريف النظري: يعرفها الباحث نظرياً بأنها ((التحول من النظام السائد نحو الموقف المفاجئ الذي ينبغي التعامل معه بأولوية مطلقة واستنفار تام للموارد البشرية والمادية للوصول إلى أدنى التأثيرات السلبية الناتجة عن الأزمة)).

التعريف الاجرائي: هو استخدام الأساليب والطرق العلمية والادارية والمهارات الخاصة للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها بطريقة تجعل القسم الاكاديمي تعمل بشكل منتظم في الظروف غير الاعتيادية (الأزمة) ، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال استجاباتهم على الأداة المعدة لهذا الغرض.

الفصل الثاني: خلفية نظرية ودراسات سابقة

المبحث الاول: خلفية نظرية

نشأة ومفهوم إدارة الأزمات:

يرتبط مفهوم الأزمة ارتباطاً وثيقاً بالحقول العلمي الذي يكون مدار البحث بمعنى ان الازمة متعددة بتعدد الموضوعات المطروحة (اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ادارية) ، وهذا يشكل عقبة رئيسية لوضع تعريف شامل رغم بعض المحاولات لوضع مثل هذا التعريف، فتعرف الازمة على انها " نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات او حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام تشكل تهديدا صريحا ، وواضحاً لبقاء المنظمة ، والنظام نفسه " ، اما اداريا فأنها تعرف " خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسة التي يقوم عليها " او موقف ينتج عن تغييرات بيئية ، ويخرج عن اطار العمل المعتاد ، وتضمن قدراً من الخطورة والتهديد والمفاجأة ان لم يكن في وقت الحدوث، فهو في التوقيت ويتطلب استخدام اساليب ادارية مبتكرة وسرعة في رد الفعل ، ويؤثر آثاراً مستقبلية تحمل في طياتها فرصاً للتحسين والتعلم (عبيسات وطوالبة، 2005: 32).

وكان ليندلمان (Lindmam) اول من درس الازمات عندما درس اثر الحريق الهائل عام (1944) في مدينة بوسطن وفحصه لتأثير الموت والفقدان في اسر المتضررين من هذا الحريق وحرمانهم من الاعزاء لديهم ، واكد على ان الازمات موجودة منذ القدم ، وانها مرافقة للانسان الذي يتعامل معها على وفق مايمتلكه من امكانيات وخبرات ، وقد ارست دراسة ليندلمان اهم الاسس النظرية لنظرية الازمة المعاصرة (صالح، 2010: 14) وقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الانسانية ، وبات يعني مجموعة الظروف والاحداث المفاجئة التي تتطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الاشياء ، وهي النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، اما الى الافضل او الى الاسوأ مثل الحياة أو الموت، الحرب او السلم لايجاد حل لمشكلة ما او انفجارها (جادالله، 2010: 8).

وتهدف ادارة الازمات الى احتواء الازمة حال حدوثها من خلال التحسب المسبق لها، وكذلك السعي لتجسيم الخسائر المحتملة الى ادنى درجة ممكنة من خلال اعتماد الوسائل العلمية المناسبة التي تمكن المنظمة من العودة بأسرع وقت الى وتائر عملها (او

استئنافه) كما كان عليه سابقاً، وان اعتماد بعض الوسائل للتكهن بالازمة او مواجهتها لا يتم بشكل مرتجل او عشوائي ، بل بشكل منظم ومعد قبل حلول الازمة (الحميري، 2010: 195).

نماذج ادارة الازمات :

هناك عدة نماذج في ادارة الازمات والتي تحاول حل الازمة إذ نجد فيها تشابه في بعض الجوانب غير انها تختلف في بعض اخر وكما يأتي:

أولاً : انموذج كوارنيتلي Quarantelli:

يشير هذا النموذج الى تعدد مستوى الازمات (Multi-Level-Analysis Model of Crisis)، فألزامه لا تكون شكلاً واحداً فقد تكون هناك اشكال مختلفة من الازمات قد تتضمن كل واحدة منها علاقة مع عناصر اخرى ، فهذا النموذج يهدف الى البحث عن تأثيرات اخرى للازمة قد تم اهمالها في تفسير الازمة، فمن الضروري جداً تحليل كل الجوانب المرتبطة بحدوث الازمة والاثار المترتبة عليها، ولا بد من الاخذ بوجهات النظر المختلفة لمحللي الازمات، وان يفحص كل مستوى لتفسيره ، فلأزمة تتضمن علاقة بين عدة عناصر تشمل الفرد والجماعة والهيئة والانظمة والبيئة والجوانب التنظيمية ، ويحتاج علاجها الى تنمية الوعي بكل هذه الجوانب لصانعي القرار حتى لا يتم علاجها جزئياً حينما ينظر الى مستوى واحد لعلاج الازمة، بل ينبغي الوعي لمستويات آثار الازمة المختلفة، لان التحليل الموضوعي لا يؤدي الى قياس الاسباب المتعددة لها ، والاثار المترتبة بمرور الوقت (الموسى، 2006: 31-32)

ثانياً: نموذج: Nude Antoko

يؤكد هذا النموذج على ان الادارة الصحيحة للازمة هي اكثر من مجرد ردود افعال ، واستجابة لمجريات الازمة، كما ان الادارة الصحيحة والناجحة للازمة ليست مجرد حظ في تحقيق النجاح والفشل، ووفقا لهذا النموذج فان الادارة الفاعلة للازمة Effective crisis Management هي: تجميع للمقاييس التوقعية Anticipatory Measures التي تؤدي الى تمكين المؤسسة من تنسيق استجاباتها ، والرقابة عليها تجاه اي موقف طارئ ، وتتضمن الادارة الفاعلة للازمة وفقاً لهذا النموذج ما يأتي :

أ- تشكيل فريق متخصص في ادارة الازمات، وتحديد الادوار بدقة، ووضوح لكل عضو من اعضاء فريق ادارة الازمة.

- ب- تطوير واعداد خطة عملية للتعامل مع الازمة.
- ج- انشاء مركز لادارة الازمات.
- د- اختبار الخطة العملية لادارة الازمات ، والتأكد من فاعليتها المرتقبة في التعاطي مع الازمة عند وقوعها.
- هـ- التعامل مع الازمة فيما بعد الازمة (ابو فارة،2009:206).

ثالثا: انموذج (spillane,2003)

وفقا للانموذج يمتلك المدراء طريقتين لرؤية موقف الازمة ، اذا يمكنهم تجاهل اشارات الانذار، ومن ثم الاستجابة للازمة بعد وقوعها او الاستعداد لمنع وادارة الازمة من خلال القيام بأجراء تحليل لنقاط الضعف ، ويلخص الشكل مراحل ادارة الازمة والتي نعكس سلوك المؤسسة اتجاه الازمات ففي الانموذج الاستجابي او رد الفعل فان القرارات المتعلقة بالتخطيط للازمة تحدث اثناء وبعد وقوع الازمة وعند اعتماد الادارة لهذا الانموذج فان النتائج ستكون غير معروفة وبالمقابل في الانموذج الاستباقي فان المدراء يمتلكون توقع مسبق لبعض اشكال الازمة نتيجة لامتلاكهم نظام تحليل متكامل لنقاط ضعف المؤسسة، وان تبني الادارة لاي من القراريين سيترتب عليه نتائج ذات اهمية كبرى اذ ان على المدراء ان يفكروا ملياً للتمييز بين الاستثمار في التخطيط للازمة مقابل الخسائر التي تكون نتيجة الفشل في التخطيط للازمة.

رابعا : انموذج (فلدس وروس، 2004: 87)

تشكل مرحلة الاستعداد العام ، ومرحلة اكتشاف اشارات الانذار ، ومرحلة الاستعداد الخاص او ادارة الازمة ابعاد الانموذج وتتكون كل مرحلة من مجموعة أنشطة تشكل في مجموعها ستة أنشطة يوحدتها ويدمجها الانموذج ويعدها اساس الاستعداد والتعامل الناجح مع الازمة، ويعد الانموذج مرحلة الاستعداد بوصفها الركيزة الاساس، وانه بدون استعداد ثقافي لن يتم اداء مرحلتي اكتشاف اشارات الانذار وادارة الازمة بشكل فاعل ومتى ما تم ايجاد ذلك المناخ الثقافي والاستعداد الاستراتيجي فانه يمكن الانتقال للمرحلة التالية باكتشاف اشارات الانذار، ويحدد الانموذج فاعلية ادارة الازمة بتفاعل ثلاثة عناصر يعدها متكاملة اكثر منها مضافة.

أدارة الازمة في الميدان التربوي:

تحدث الازمة التعليمية نتيجة تراكم مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة للنظام التعليمي، او حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام التعليمي ويشكل تهديدا صريحا و واضحا لبقائه ، وتعتبر الازمة التعليمية موقف او وضع يمثل اضطرابا للمنظومة صغرى كانت (تعليمية) او كبرى (مجتمعية) ، ويحول دون تحقيق الاهداف التعليمية والتربوية الموضوعة ويتطلب إجراءات فورية للحيلولة دون تفاقمها ، والعودة بالامور الى حالتها الطبيعية (جاد الله، 2010: 97).

وتمثل الازمة التعليمية واقع حتمي وسط التغييرات البيئية المتعددة والمتسارعة يهدد كيان المؤسسة الجامعية وقيمتها وسلامة أفرادها وممتلكاتها يتوقف التعامل معها والقدرة على احتوائها والاستفادة منها كفرص للتعلم على اسلوب الإداريين في أدارتها حيث يخضع بعضهم تعامله مع الازمة للعشوائية وسياسة رد الفعل ، مما قد يتسبب في أحداث خسائر بشرية ومادية تهدد بقاء المؤسسة الجامعية، في حين يخضع بعضهم تعامله مع الازمة للعمليات المنهجية العلمية السليمة لادارة الازمة مما يساهم في منع الازمات والحد من آثارها السلبية (الدهان، 1989: 69).

وجدير بالذكر انه على الرغم من تعدد وتباين الازمات التي تتعرض لها المؤسسة الجامعية، ولكل ازمة من الازمات الخصائص المميزة لها التي تتطلب اسلوبا معيناً لأدارتها يتوافق مع طبيعتها، الا ان كل الازمات تخضع لعمليات منهجية علمية مشتركة في ادارتها لجنب وقوعها والتخفيف من نتائجها السلبية (كامل، 2003: 47).

ويمكن استخدام اسلوب ادارة الازمة في مجال التعليم ، خاصة وأن جوانب الازمة في التعليم متعددة وتتطلب الحلول الحاسمة والناجحة ، كشرط ضروري لتمكينها من احداث الآثار الايجابية في تكوين المواطن بأعتبار ان بناء الانسان هو الذي يرفع بالحياة على ارض الوطن من الجمود والرتابة الى الحيوية والتحرر من الاتباع والانصياع الى التجديد والابداع (المنصوري، 2006: 63).

المبحث الثاني: دراسات سابقة

دراسات عربية: Arabic studies:

1 - دراسة (الفزاري ، 2003)

" تطوير ادارة الأزمات في المدارس الاعدادية والثانوية بسلطنة عمان "

هدفت الدراسة الى التعرف الى أنواع الأزمات التي تواجه مديري ومساعد مديري المدارس الاعدادية والثانوية بسلطنة عمان ، وكذلك التعرف الى الاجراءات المستخدمة لإدارة تلك الأزمات من وجهة نظرهم.

وتكونت عينة الدراسة من (178) من مديري المدارس الاعدادية والثانوية و(230) من مساعدي مديري المدارس الاعدادية والثانوية بسلطنة عمان. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بأعداد استبانته تكونت من (66) فقرة . ومن نتائج الدراسة : أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الخمسة لانواع الازمات والاجراءات المستخدمة لدى مديري المدارس الاعدادية والثانوية ومساعدتهم بسلطنة عمان تراوحت بين المتوسطة ودون المتوسطة، حيث حصلت المكونات المتعلقة بأزمات بين المعلمين والطلاب ، وأزمات صحية ، وأزمات مرافق ، وازمات طبيعية بتقدير متوسط . (الفزاري، 2003)

2 - دراسة (حمدونة، 2006)

" ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة ادارة الأزمات في محافظة غزة "

استهدفت الدراسة:

- التعرف على ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة ادارة الأزمات .
 - الكشف عن الممارسات الادارية التي يتبعها مديروا المدارس الثانوية في ادارة الأزمات في محافظة غزة.
- وتكونت عينة الدراسة من (36) مديرا ومديرة من مديري المدارس الثانوية الحكومية التابعة لمديرية غزة.
- وقام الباحث باعداد استبانته مكونة من (60) باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها :
- مديرو المدارس الثانوية يمارسون مهارة ادارة الأزمات بشكل كبير وفعال.
- (حمدونه، 2006)

3- دراسة (اليحيوي ، 2006)

" إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة "

هدفت الدراسة الى التعرف الى مدى ممارسة المديرات (قائدة فريق الأزمات) لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية حسب آراء أفراد عينة الدراسة في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة .

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية ، وقد بلغ عددها (499) مديرة ، ووكيلة ومعلمة.

واستخدم المنهج الوصفي المسحي ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعداد استبانة مكونة من 81 عبارة موزعة على عدد من مجالات لعمليات ادارة الأزمات . وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج ، من أهمها :

- ترى افراد عينة الدراسة من المديرات والمعلمات أن المديرات تمارسن عمليات ادارة الأزمات بدرجة متوسطة. (اليحيوي، 2006)

ب- دراسات أجنبية:

1- دراسة (Everett, Susan M, 1990):

((Crisis Management in School)) ((إدارة الأزمات في المدارس))

أجريت الدراسة في بوسطن، وهدفت إلى تعرف إدارة الأزمات في المدارس، من خلال موضوعات مهمة مثل:

أصول التدخل في الأزمات المدرسية، وفاعلية فريق الأزمات وإنشاء فريق الأزمات، والمكونات الأساسية للخطط الموجودة للتدخل في الأزمات، ودور المرشد في التدخل في الأزمة. وتكونت عينة الدراسة من (140) مدرسة في بوسطن باستعمال الاستبانات والمقابلات. وأهم نتائج الدراسة هي:

تدني فاعلية الخطط الموجودة في المدرسة لإدارة الأزمات.

2- دراسة (Virginia Department OF Education 2007)

(Commonwealth High School Crisis Management Plan)

(إدارة الأزمة في مدرسة كومون ويلث الثانوية)

اجريت هذه الدراسة في مدرسة كومون ويلث الثانوية وهدفت الدراسة التعرف على كيفية التعامل مع الأزمات المدرسية والحوادث الحرجة مثل (انتحار طالب ، تحطم حافلة مدرسية، الكوارث الطبيعية أو الإصابات أو الوفيات) .

واشتملت الدراسة على مدير المدرسة ومعاونيه وموظفي الخدمات الاجتماعية.

ومن اهم النتائج :

- توصلت الدراسة إلى ضرورة إبقاء نظام للاتصال فعال وبإشراف مدير المدرسة سواء بين مدير المدرسة وموظفيه أو بين (فريق الأزمة) والطلاب. وضرورة تدخل فريق الأزمة بصورة فورية حال وقوع الأزمة وتقديم المساعدة الممكنة ،
- وتوصلت الدراسة إلى أن تصور (فريق الأزمة) للأزمة يختلف تبعاً للموقف وان مديري المدارس يتعلمون دروساً مفيدة من خلال الخبرة والإحساس العام ، والفرص والأخطاء الحرجة من خلال التعامل مع الأزمات المدرسية ، وان إدارة الأزمة تتكون من نظائر جهود الجماعة ووفق ذلك يكون الاستعداد للأزمة ومواجهتها.

(Virginia Department OF Education.pen:2007 :1-15)

مناقشة الدراسات السابقة:

- الاهداف: اختلفت الدراسات السابقة باختلاف المؤسسات التعليمية وكان اغلبها قد تناول مدارس التعليم العام اما الدراسة الحالية فقد هدفت للتعرف على إدارة الأزمات في الاقسام الاكاديمية في كلية التربية الاساسية / الجامعة المستنصرية.
- العينة: تباينت عينات الدراسات السابقة تبعاً لموضوعاتها ، اما الدراسة الحالية فقد بلغت العينة (168) تدريسياً في كلية التربية الاساسية/ الجامعة المستنصرية.
- الأدوات: جميع الدراسات السابقة كانت الاستبانة أداة لها كما هو حال الدراسة الحالية باستثناء دراسة (Everett, 1990) التي اتخذت المقابلة مع الاستبانة.
- الوسائل الاحصائية: تنوعت الدراسات السابقة من حيث استخدامها للوسائل، وقد اعتمدت البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل النتائج وكذلك اعتمدته الدراسة الحالية.
- النتائج: اختلفت نتائج الدراسات السابقة بسبب اختلاف أهدافها واساليب البحث وحجم العينات، ونتائج البحث الحالي تأتي محققة لاهدافه.

الفصل الثالث: منهجية البحث واجراءاته

اولاً : منهج البحث: اعتمد البحث في المنهج الحالي المنهج الوصفي التحليلي.
ثانياً. مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث الحالي من (415) تدريسياً في كلية التربية الاساسية / الجامعة المستنصرية موزعين على (12) قسماً هي (رياض الاطفال، معلم الصفوف الاولى، التربية الخاصة، الارشاد النفسي، التربية الأسرية، التربية الفنية، التربية الرياضية، العلوم، الحاسبات، اللغة العربية، التاريخ، الجغرافية).

ثالثاً : عينة البحث (Research sample) :

أختار الباحث عينة عشوائية بلغت (168) تدريسياً بنسبة (40.48%) من مجتمع البحث.

رابعاً : اداة البحث (Research Tools) :

أعد الباحث بعد الاطلاع على المصادر والادبيات ومناقشة المختصين والدراسات السابقة استبانة تألفت من اربع مجالات هي: (الاستعداد والوقاية، الهروب، المواجهة، التعاون). وقد تضمنت (40) فقرة موزعة على المجالات بواقع (10) فقرات لكل مجال. وقد تحقق الباحث من صدق الأداة باستخدام الصدق الظاهري والصدق البنائي لها وتم التحقق من ثبات الاداة من خلال اعادة الاختبار على عينة بلغت (50) فرداً وباستخدام معامل ارتباط بيرسون بلغ معامل الثبات (0.69) ويعد هذا معامل ثبات جيد يمكن الركون إليه وفقاً للمعيار المطلق.

كذلك استخدم الباحث معادلة الفا-كرونباخ بتطبيق الاداة على عينة بلغت (50) فرداً فبلغ معامل الثبات لاستبيان ادارة الازمات (0.71) . وهذا النوع من الثبات يسمى معامل اتساق الأسئلة أي قوة الارتباط بين فقرات المقياس (الاتساق الداخلي) (ابو حطب وآخرون: 1982: 82).

التطبيق النهائي :

بعد الانتهاء من اعداد اداة البحث (مقياس ادارة الازمات) والتأكد من صدقها وثباتها، واخراجها بصورتها النهائية ، قام الباحث بتطبيقها على التدريسيين عينة البحث.

خامساً : الوسائل الاحصائية : بالاعتماد على الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تم استعمال الوسائل الاحصائية الآتية لتحليل نتائج البحث واعداد اداته :

- 1- مربع كاي (X^2 - Test): استخدم لايجاد الصدق الظاهري
- 2- معامل ارتباط بيرسون (Pearson - r): لاستخراج العلاقة الارتباطية بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي اليه وبين الفقرة والمقياس ككل ولإستخراج العلاقة بين السمات القيادية وأدارة الأزمات وإستخراج الثبات بالاعاده.
- 3- معادلة الفاكرونباخ: (Cronbach Alfa): إستخراج الثبات بطريقة الاتساق الداخلي.

4- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (T-test): استعمل لمعرفة دلالة الفرق بين المجموعة العليا والدنيا في استخراج القوة التمييزية لفقرات الاداة.

الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها

تحقيقاً لهدف البحث الذي يرمي الى التعرف على مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الاقسام الأكاديمية في كلية التربية الاساسية / الجامعة المستنصرية وجهة نظر التدريسيين ، قام الباحث بقياس مستوى إدارة الأزمات ، وتصحيح الأجابات ، وأحتساب الدرجات ، وأعتما د المتوسط الفرضي لاداة القياس إدارة الأزمات للحكم على المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة ، وتم التعرف على هذا الواقع وفق :

أولاً : الدرجة الكلية للاستبانة (الدرجة الكلية لادارة الأزمات)

ثانياً: لكل مجال من مجالات إدارة الأزمات وهي:

(1- الاستعداد والوقاية، 2- التهرب، 3- المواجهة، 4- التعاون)

وسيتم أستعراض النتائج التي توصل اليها البحث على النحو الآتي :

أولاً : الدرجة الكلية لاستبانة إدارة الأزمات

بلغ متوسط درجات افراد العينة البالغ عددهم (168) فرداً مستجيباً على أستبانة ادارة الأزمات (162,157) درجة ، وبأنحراف معياري مقداره (25,157) درجة ، وهو أكبر من المتوسط الفرضي للاستبانة البالغ (120) درجة ، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسطين استعمل الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (28,291) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (284) وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) نتائج الاختبار التائي لعينة واحدة لدرجات افراد العينة

على وفق إدارة الأزمات بصورة عامة

مستوى الدلالة %0,05	القيمة التائية		الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	افراد العينة
	الجدولية	المحسوبة				
دالة موجبة	1,96	28,291	120	25,157	162,157	168

وعليه فإن الفرق بين المتوسطين ذو دلالة أحصائية موجبة لصالح المتوسط الحسابي ، وتشير هذه النتيجة الى تمتع رؤساء الاقسام لأدارة الأزمات من وجهة نظر التدريسيين .

ثانياً : على وفق مجالات إدارة الأزمات :

1- الاستعداد والوقاية

بلغ متوسط درجات أفراد العينة البالغ عددهم (168) فرداً على استبانة إدارة الأزمات في مجال الاستعداد والوقاية (37,884) درجة ، وبأنحراف معياري مقداره (287,7) درجات ، وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (30) درجة ، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسطين أستعمل الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (265,18) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (96,1) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (284) ، وكما موضح في الجدول (2).

الجدول (2) الاستعداد والوقاية لدى رؤساء الاقسام

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي للعينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,96	18,265	284	30	7,287	37,884

وعليه فإن الفرق بين المتوسطين ذو دلالة أحصائية موجبة لصالح المتوسط الحسابي ، وتشير هذه النتيجة الى تمتع رؤساء الاقسام لأدارة الأزمات في مجال الاستعداد والوقاية من وجهة نظر التدريسيين .

وقد يعزو الباحث ذلك الى ان تدريب الافراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الأزمات تمثل الأنشطة التي تهدف الى تغطية الامكانيات ، فعند وضع خطة شاملة لمواجهة الأزمة بالأعتماد على الإجراءات الوقائية لمنع حدوثها .

2- التهرب

بلغ متوسط درجات افراد العينة البالغ عددهم (168) فرداً على أستبانة إدارة الأزمات في مجال التهرب (40,515) درجة ، وبأنحراف معياري مقداره (7,095) درجات ، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (30) درجة ، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسطين أستعمل الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، وبلغت القيمة التائية

المحسوبة (25,019) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (284) ، وكما موضح في الجدول (3) .

الجدول (3) التهرب لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي للعيينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,96	25,019	284	30	7,095	40,515

وعليه فأن الفرق بين المتوسطين ذو دلالة أحصائية موجبة لصالح المتوسط الحسابي ، وتشير هذه النتيجة الى ضعف قدرة رؤساء الأقسام في هذا المجال والاعتماد في كثير من المواقف على التعليمات الإدارية وضعف المبادرة في حل الكثير من الأزمات.

وقد وجد الباحث ان ذلك يرجع الى تبليغ رئيس القسم للمستويات الإدارية العليا للتعامل مع الأزمة عند حدوثها داخل القسم ويطلب التوجيهات المناسبة منها مع عرض ملامح الأزمة على مجلس القسم لمعالجة أستفحالها وتشكيل خلية أزمة داخل القسم ، ويفوض بعض مهامه لمن يتصدون لها ويتخذ قرارات سريعة ومناسبة.

3- المواجهة

بلغ متوسط درجات افراد العينة البالغ عددهم (168) فردا على أداة قياس إدارة الأزمات في مجال المواجهة (42,115) درجة وبأنحراف معياري مقداره (6,993) درجات ، وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (30) درجة ، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسطين أستعمل الأختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (29,248) ، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) ، وبدرجة حرية (284) ، وكما موضح في الجدول (4) .

الجدول (4) المواجهة لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي للعيينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,96	29,248	284	30	6,993	42,115

وعليه فإن الفرق بين المتوسطين ذو دلالة أحصائية موجبة لصالح المتوسط الحسابي ، وتشير هذه النتيجة الى تمتع رؤساء الاقسام الاكاديمية لأدارة الأزمات في مجال المواجهة من وجهة نظر التدريسيين .

وقد يعزو الباحث ذلك الى ان تحديد الأماكن لمواجهة الأزمة من خلال التنسيق مع خدمات المجتمع المختلفة ورفع الروح المعنوية لدى التدريسيين من قبل رئيس القسم أثناء عقد الاجتماعات لتوضيح موقف الأزمة وهو منضبط الانفعال ، ومدرّك لعنصر الوقت المتاح متبنياً سياسة الباب المفتوح مع فريق العمل الذي هيئه من ذوو خبرة وكفاءة فإنه يعمل على التقليل من الخسائر الى أدنى حد ممكن.

4- التعاون

بلغ متوسط درجات افراد العينة البالغ عددهم (168) فرداً على أداة قياس إدارة الأزمات في مجال التعاون (41,642) درجة ، وبأنحراف معياري مقداره (7,520) درجات ، وهو اكبر من المتوسط الفرضي البالغ (30) درجة ، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسطين أستخدم الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة ، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (26,133) ، وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1,96) ، عند مستوى دلالة (0,05) ، وبدرجة حرية (284) ، وكما موضح في الجدول (5) .

الجدول (5) التعاون لدى رؤساء الاقسام الاكاديمية

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي للعينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,96	26,133	284	30	7,520	41,642

وعليه فإن الفرق بين المتوسطين ذو دلالة أحصائية موجبة لصالح المتوسط الحسابي ، وتشير هذه النتيجة الى تمتع رؤساء الاقسام الاكاديمية لأدارة الأزمات في مجال التعاون من وجهة نظر التدريسيين .

ولعل ذلك يرجع الى أن مشاركة رئيس القسم للتدريسيين في أعداد خطة لمواجهة الأزمة مستخدماً أسلوب الأتباع وينسق مع الجهات المعنية فإنه يشجع على التعاون فيما بينهم ويهيئ الجو الملائم ليتمكنوا من تأدية عملهم على أتم وجه وأختيار البدائل المناسبة خاصة اذا استخدم أسلوب العصف الذهني لتحديد الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الأزمة.

الاستنتاجات :

في ضوء نتائج البحث استنتج الباحث ان مستوى ادارة الأزمات كان بمستوى جيد بشكل عام لدى رؤساء الاقسام الاكاديمية في كلية التربية الاساسية في الجامعة المستنصرية .

التوصيات :

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بالآتي :

- (1) الاستفادة من اداة البحث الحالي في دورات التطوير الاداري لرؤساء الاقسام.
- (2) اشاعة ثقافة الأزمة بفاعلية لدى الاقسام الاكاديمية .
- (3) تدريب رؤساء الاقسام على التعامل مع الأزمات بروح المبادرة وعمل الفريق والأبتعاد عن التهرب بحجة التعليمات الإدارية العليا.

المقترحات :

في ضوء نتائج البحث يقترح الباحث بعض الدراسات استكمالاً للبحث الحالي:

- (1) دراسة مماثلة لمراحل دراسية اخرى في التعليم العام والجامعي .
- (2) دراسة مماثلة في الكليات التربوية الأخرى في بقية الجامعات والمحافظات.

المصادر:

1. ابو حطب، فؤاد وآخرون (1982): التقويم النفسي ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة. ط1.
2. ابو فارة، يوسف احمد (2009): ادارة الازمات، دار اثراء للنشر والتوزيع عمان-الاردن .
3. ابو قحف، عبد السلام (2002): الادارة الاستراتيجية وادارة الازمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية.
4. توفيق، عبد الرحمن(1998): فن ادارة الازمات والصراعات، القاهرة. مصر، ط1.
5. جاد الله، محمود(2010): أدارة الأزمات ، دار اسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
6. حسان، حسن محمد ابراهيم، محمد حسنين العجمي (2007): الادارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان – الاردن .
7. حمدونة، حسام (2006): ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارات ادارة الازمة، الجامعة الاسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
8. الحميري، باسم (2010): مهارات ادارية ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان. الاردن. ط1.
9. الدهان، اميمة(1989): ادارة الازمات في المنظمات ، اباحث اليرموك.

10. صالح، فائق جميل(2010): إدارة الأزمات لمديري مدارس التعليم الثانوي في محافظة بغداد، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد.
11. عبد العليم، أسامة محمد شاكر، وعمر احمد ابو هاشم الشريف(2010): المداخل الادارية الحديثة في التعليم، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان. الاردن.
12. عبيسات، حيدر، وزياد طوالبه(2005): مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مؤسسة المناطق الحرة ، مديرية الدراسات.
13. الفزاري، محفظة بنت محمد (2003): تطوير ادارة الازمات في المدارس الاعدادية والثانوية، جامعة سلطنة عمان، رسالة ماجستير، غير منشورة.
14. كامل، عبد الوهاب (2003): سيكولوجية ادارة الازمات المدرسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان – الاردن .
15. الموسى، ناهد بنت عبد الله بن عبد الوهاب (2006): إدارة الازمات في مدارس التعليم العام بمدينة الرياض، (تصور مقترح) اطروحة دكتوراه، جامعة الملك سعود – المملكة العربية السعودية.
16. المنصوري، سلطان (2006): تطوير السلوك الاداري في المدرسة الثانوية العامة بدولة قطر باستخدام مدخل ادارة الازمات، اطروحة دكتوراه، كلية التربية للبنات ، جامعة عين شمس – مصر.
17. يحيوي، صبرية (2006): ادارة الازمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات في المدينة المنورة، مجلة العلوم التربوية والدراسات الاسلامية، العدد 18، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
18. Everett, Susan M. (1990), Crisis management in school: master of education requirements Colorado state university, ed 334491, cg 023506, Mar.
19. Robert. R , Little john(1983). Crisis Management: A Team: Approach, New York: American Management Association.
20. Sbillan, john (2003) AN exbl oratory Model For Evaluating crisis event & managers concerns in non- brofit organization, Blackwall buplishing.
21. Virginia Department of education, (2007), Model school crisis management, plan <http://www.penk120na.us>.

الملاحق

ملحق (1)

استبانة ادارة الازمات بصورتها النهائية

أخي التدريسي.. أختي التدريسية ..

تحية طيبة

يروم الباحث بأجراء دراسة بعنوان (إدارة الازمات لدى رؤساء الاقسام الاكاديمية في كلية التربية الاساسية في الجامعة المستنصرية) لذلك نرجو الاجابة عن الفقرات الاتية بوضع اشارة (√) امام البديل المناسب. شاكرين تعاونكم معنا.

اولاً : مجال الاستعداد والوقاية: تمثل الانشطة الهادفة في تغطية الامكانيات وتدريب الافراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الازمة .

ت	الفقرات	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	ابداً
١	يضع خطة شاملة لمواجهة الازمة					
٢	يعتمد على اجراءات وقائية لمنع حدوث الازمات					
٣	يستطيع رئيس القسم توقع الازمات المستقبلية					
٤	يوفر الامكانيات المادية لمعالجة آثار الازمة					
٥	يعتمد العلاقات الانسانية لضمان أنجاز المهام قبل حدوث الازمة					
٦	يشكل فريق عمل كفوء قادر على التعامل مع الازمات					
٧	يعتمد حلولاً افتراضية لمواجهة ازمات محتملة					
٨	يأخذ بالآراء الجيدة التي يطرحها العاملين معه للوقاية من الازمة					
٩	يعمل على تطوير الازمة في وقت حدوثها					
١٠	يبني شبكة من الاتصالات الفعالة لتأمين المعلومات عند توقع الازمة					

ثانياً: مجال التهرب : هو التهرب والتغاضي عن المواقف حتى لا يستمر تعرض الفرد لتلك المشاكل .

ت	الفقرات	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	ابداً
١	يبلغ المستويات الادارية العليا للتعامل مع الازمة عند حدوثها داخل القسم					
٢	يشكل خلية أزمة داخل القسم					
٣	يتخذ قرارات سريعة ومناسبة					
٤	يطلب التوجيهات من الادارة العليا عند حدوث الازمة					
٥	يعرض ملامح الأزمة على مجلس القسم لمعالجة استفعالها					
٦	يعمل على تفويض بعض مهامه لمن يتصدون للازمة					
٧	يظهر الجهود الاستثنائية التي يبذلها لحل الازمة					
٨	يتظاهر بأنه قد تم السيطرة على الازمة					
٩	يجد صعوبة في مواجهة الازمة لقلة الامكانيات داخل القسم					
10	يميل الى تشكيل لجنة فوراً عند حدوث الازمة					

ثالثاً : مجال المواجهة : هو التخلص من الضغوط او محاولة التخفيف من التأثيرات السلبية الناجمة عن المشكلة او الازمة .

ت	الفقرات	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	ابداً
١	يحدد الامكانيات اللازمة لمواجهة الازمة					
٢	ينسق مع خدمات المجتمع المختلفة					
٣	يحرص على خفض التوتر من خلال رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين					
٤	يعمل على التقليل من الخسائر الى ادنى حد					

٥	يعقد اجتماعات مع التدريسيين لتوضيح موقف الازمة				
٦	يؤكد على الخطوط العامة للعمل في اثناء وقوع الازمة				
٧	يحاول ضبط انفعالاته عند حدوث الازمة				
٨	يدرك عنصر الوقت المتاح للتعامل مع الازمة				
٩	يتبنى سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية لمواجهة الازمة				
١٠	يهيئ رئيس القسم فريق عمل ذو خبرة وكفاءة				

رابعاً: مجال التعاون : هو ارتباط مجموعة من الافراد على اساس من الحقوق والالتزامات المتساوية لمواجهة ماقد يعترضهم من المشاكل الاقتصادية او الاجتماعية او التربوية او السياسية ذات الارتباط الوثيق والمباشر بمعيشتهم سواء كانوا منتجين او مستهلكين.

ت	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
١	يشارك التدريسيين في اعداد خطة لمواجهة الازمة					
٢	يستخدم اسلوب الاقتناع مع التدريسيين					
٣	يعمل على تهيئة المرؤسين نفسياً لمواجهة الازمة					
٤	ينسق مع الجهات المعنية لمواجهة الازمة					
٥	يهيئ الجو الملائم بين المرؤسين ليتمكنوا من تأدية عملهم على أتم وجه					
٦	يشجع العاملين في القسم على التعاون في اختيار البدائل المناسبة					
٧	يستخدم اسلوب العصف الذهني لتحديد الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الازمة					
٨	يتابع مدى التزام كل عضو بدوره للحد من انتشار الازمة					
٩	يحيط مرؤوسيه بالمعلومات التي تضمن فاعليتهم في التعامل مع الازمة					
10	ينظم برامج تدريبية في كيفية التعامل مع الازمة					

Abstract:

These great difficulties which need to behave like the hero and success, which abandon the group of the major needs, which capable to organization management for solve nay crises or active problem.

It not doubtful that in the recent and condition which pass through our country, we suffer from the major and main shocks, didn't capable to depicted unless hardly,

So the necessary for the academic department management to find much more problem and solve it.

The researcher at that moment feel to find the inquire about the following:

- What is the crises management at the academic department management ?
- The sample of the research consist of (168) teachers.
- The statistical menu for the research consist of four fields, (readiness, facing , undertaking, escaping, cooperation).
- The research conclude to the crises management at academic department management was in the normal and good sometimes, there is recommend to propagate the spirit of cooperation and crises culture, then train the employees on treated the crises, and finally recommend to resting study.