

الدليل الإرشادي
لإدارة الأزمار

بمبارس وزارة التربية والتعليم

أبريل ٢٠١٥
الطبعة الأولى

ومن أجل أن تكون إدارة الأزمات مشروعاً علمياً منهجياً، يقدم خدماته على مدار العام الدراسي، وفي جميع الظروف، فقد شرعت الوزارة في التخطيط لتنفيذ جلسات نقاشية وبرامج تدريبية لإدارات المدارس؛ لتعريفهم بأهداف الدليل ومحتوياته الإرشادية، وتدريبهم عملياً على العديد من جوانب الأمن والسلامة، وتأمل الوزارة من إدارات المدارس وكافة العاملين بها الاطلاع على الدليل، والحرص على الإلمام بما يتضمنه من حقائق ومعلومات قيمة عن جوانب الأمن والسلامة، وترسيخ مفاهيمهما، والتدريب عليهما في المدارس والمحيط الاجتماعي.

ولا يفوتني توجيه بالغ الشكر والتقدير لجميع المختصين في شرطة عمان السلطانية، والكتب التنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني على تعاونهم الوثيق والمستمر مع الوزارة، والمساهمة بأفكارهم وآرائهم لإعداد هذا الدليل، والشكر موصول لطريق العمل من الوزارة على ما قام به من جهود لإخراج هذا الدليل بصورته النهائية.

سائلة الله - العليقدير - الأمن والأمان والسلامة لهذا الوطن العزيز وأبنائه الأوفياء تحت ظل القيادة الحكيمة لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه -.

والله ولي التوفيق ،،،،

د. مديحة بنت أحمد الشيبانية

وزيرة التربية والتعليم

تقديم



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين،،،،
انطلاقاً من التوجيهات السامية لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - بأهمية التجهيز المستمر للتعليم ومخرجاته، وما يلزم ذلك من توفير البيئة المدرسية الآمنة، وضمان سلامتها باعتبارها عنصراً رئيساً من عناصر تحويل العمل التربوي، يأتي هذا الدليل الإرشادي لإدارة الأزمات بمدارس وزارة التربية والتعليم؛ حرصاً منها على أمن طلبة المدارس وسلامتهم من جميع المخاطر المحتملة.

إن أجهزة الوزارة ومدارسها تبذل جهوداً مضنية في توفير متطلبات الأمن والسلامة في جميع المدارس، وتجتهد طاقاتها المتاحة لتأمين سلامة أبنائها الطلبة في الظروف الاستثنائية، وتولي هذا الجانب رعاية قصوى بالتنسيق والتعاون المستمر مع العديد من الجهات الخدمية الحكومية ذات الصلة، وتتخذ الإجراءات الاحترازية المناسبة؛ تجنباً للمخاطر الناجمة عن التغيرات المناخية الموسمية أو العارضة التي قد تتعرض لها السلطنة، كعقول الأمطار الغزيرة، وتدفق الأودية، وهبوب الرياح والعواصف الشديدة.

الفهرس

| | | |
|----|---|--------------|
| ٨ | تمهيد | |
| ٩ | المفاهيم والمبادئ العامة | الفصل الاول |
| ٢٣ | البناء، التنظيم | الفصل الثاني |
| ٢٥ | إجراءات التعامل مع الحالات | الفصل الثالث |
| | ❖ محددات الإجراءات المتعلقة بالكوارث العامة | |
| ٣١ | والحالات الاستثنائية | |
| ٣٦ | ❖ الإجراءات العامة للتعامل مع مختلف الأزمات | |
| ٣٧ | ❖ الإجراءات الخاصة بالحالات الطارئة العامة | |
| ٤٢ | ❖ الإجراءات المتعلقة بالسلامة العامة | |
| ٤٦ | ❖ إجراءات التعامل مع الحوادث الجرمية والأمنية | |
| ٥٠ | ❖ إجراءات التعامل مع الحوادث الخاصة بالوزارة | |
| ٥٢ | توصيات عامة | |
| ٥٣ | المراجع | |

شكر خاص

شرطة عمان السلطانية

المكتب التنفيذي للجنة الوطنية للدفاع المدني

الفصل الأول

المفاهيم والمبادئ العامة

أصبحت الأزمات جزءاً من نسيج حياتنا، وقد ازدادت حدتها في العصر الحالي الذي طغى عليه حدوث أزمات وكوارث من صنع الإنسان أو بفعل عوامل البيئة، مما دفع البعض إلى وصف هذا العصر بأنه عصر الأزمات. وتحديث الأزمة حالة من الصدمة الناتجة عن فجائية حدوثها أحياناً، وما يترتب عليها من خسائر فادحة، كما تتسم الأحداث أثناء الأزمات بالسرعة الشديدة، وتدفق المعلومات من جهات مختلفة وقد تكون بصورة متعارضة مما قد يحدث حالة من الارتباك لدى متخذي القرارات ما لم يكن هناك إستعداد مسبق لمواجهةها.

لذلك لم يعد كافياً التفكير في التصرف عند حدوث الأزمة، بل لابد من التنبؤ باحتمالات حدوثها والتخطيط لمنع وقوعها، وتطوير مفاهيم وأساليب إدارية في محيط الإدارة الاستراتيجية لتجنب الأخطاء التي يمكن أن يترتب عليها حدوث أي نوع من أنواع الأزمات؛ لذلك أصبح من الضروري أن تكون هناك إدارة سليمة للأزمات يمكنها التعامل مع المواقف الأزمة المتباينة ومواجهتها قبل حدوث الأزمة وأثنائها وبعدها.

الصراع

يقترّب مفهوم الصراع والنزاع من مفهوم الأزمة باعتبار أن بعض الأزمات تعبر عن صراع إدارتين وتضاد مصالحهما وتعارضهما، إلا أن الصراع قد لا يكون بالغ الحدة وشديد التأثير كما هو الحال في الأزمات، كما أن الصراع قد يكون معروف بأبعاده واتجاهاته وأطرافه وأهمّاته، في حين تكون مثل هذه المعلومات شبه مجهولة بالنسبة للأزمات. ويمثل الصراع المرحلة الأخيرة من مراحل الأزمة حيث أنه أحد النتائج المترتبة على حدوث الأزمة.

الكارثة

هي أحد المفاهيم الأكثر التصاقاً بالأزمات، فالكارثة هي حالة مدمرة حدثت فعلاً وينجم عنها ضرر سواء في الجوانب المادية أو المعنوية أو كلاهما، وقد تؤثر على النظام بأكمله وتهدد وجوده. وقد تكون أسباباً لأزمات أخرى، كما أن للكارثة أسباب طبيعية لا دخل للإنسان فيها، ومن ثم فإن مفهوم الأزمة يتجاوز مفهوم الكارثة لأن الأخيرة قد تمثل إحدى مراحل الأزمة وخاصة المرحلة الأولى التي تسبق وقوع الأزمة.

خصائص الأزمات

هناك عدد من الخصائص للأزمة منها:

- صعوبة التنبؤ بها أي المفاجأة سواء في الوقت أو مكان الحدوث.
- تهديدها الخطير للمصالح سواء كانت خاصة أم عامة، مادية أم معنوية.
- يتطلب مواجهتها مهارات وخبرات من الأفراد في وظائف مختلفة.
- التقيد والتشاك والتدخل في عناصرها.
- تولد داخلها عدة أزمات.
- يلازمها الانقراض في المعلومات والبيانات والإمكانات.
- تولد ضغط نفسي على الفريق.
- تكون بحاجة إلى درجة عالية من التحكم والسيطرة على الطاقات والإمكانات المتوفرة.
- تتطلب اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة وجريئة.

أهمية الدليل

تتبع أهمية هذا الدليل من خلال الآتي:

- يعد مرجعاً يساعد العاملين في اللجان المعنية بالأمن والسلامة المدرسية على الاستجابة الفعالة لإدارة وحل أية حادثة قد تتعرض لها المدرسة.
- يوضح الأساس النظري والبناء التخطيطي والإجرائي للجان الأمن والسلامة المدرسية، وأهم الحوادث المتوقعة، وآلية الاستجابة لها.
- يحدد المستويات الإدارية لإدارة الحوادث المدرسية، والهوام والواجبات المنوطة بكافة أعضاء لجنة الأمن والسلامة المدرسية وفرق الاستجابة الميدانية التابعة لها.

مصطلحات الدليل

المشكلة

تمثل المشكلة حالة من التوتر وعدم الرضا نتيجة وجود بعض الصعوبات التي قد تعيق تحقيق الأهداف أو الوصول إليها، والمشكلة هي السبب لحالة غير مرغوب فيها وبالتالي يمكن أن تكون بمثابة تعهيداً للأزمة، التي تؤثر على جزء من أجزاء النظام ولكنها لا تهدده بأكمله كما هو الحال في الأزمة والكارثة.

الأزمة

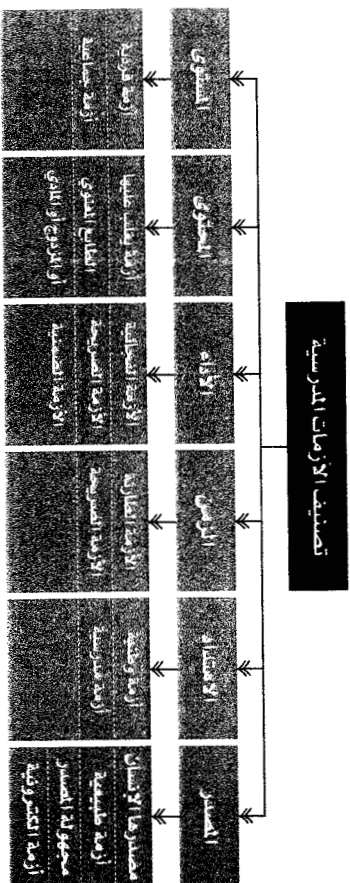
يشير معنى كلمة أزمة إلى موقف فجائي غير متوقع، فيه إثارة وعنف ويكون قصير في مدته الزمنية، وهي بالتالي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتائج مؤثرة.

الأزمة المدرسية

مواقف تتعرض لها المدرسة بصورة فجائية وتلاحق فيها الأحداث وتشاك، معاً قد يتسبب في حدوث مشكلات جديدة، كما ينجم عنها قلق وتوتر لجميع الأفراد في المدرسة، الأمر الذي قد تقعد معه إدارة المدرسة القدرة على السيطرة على هذه المواقف وعدم اتخاذ القرارات المناسبة.

تصنيف الأزمات المدركة

ثمة تصنيفات عديدة للأزمات المدركة، يوضحها الشكل الآتي:



شكل رقم (١) تصنيف الأزمات المدركة

من حيث المصدر، تصنف الأزمات المدركة إلى:

- أزمات مصدرها الإنسان: مثل أعمال التخريب أو العنف داخل المدرسة.
- أزمات طبيعية: مثل حدوث هزة أرضية، أو عاصفة قوية أو أمطار غزيرة.
- أزمة مجهولة المصدر: أزمات تتجم عن سلوك غير معلوم مصدره مثل اشتعال النيران.
- الأزمة الالكترونية: وهي التي قد تؤثر سلباً على أجهزة الحاسب البريد الالكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي والبوابة التعليمية، وبالتالي يظهر تأثيرها بشكل سلبي على محتويات الأجهزة الالكترونية من معلومات وقواعد بيانات وخال بالأنظمة المالية والإدارية والفنية وأنظمة الامتحانات المرتبطة بها وأنظمة المراسلات، وانهايار أو تدخل بصلاحيات المستخدمين وعدم قدرتهم على التواصل بشكل آمن بسبب الإخفاق غير المشروع ومن أمثلتها القرصنة أو ما يسمى بالهاكرز.

ومن حيث الامتداد والحجم والنطاق الجغرافي، تصنف الأزمات المدركة إلى:

- أزمة وطنية (عامة): وهي الأزمة الشاملة التي تهدد مؤسسات الدولة، كالتهديد بالاحتلال ووقوع زلزال على مساحات كبيرة أو أعاصير قوية، وتحتاج إلى تهيئة المجتمع بكافة مؤسساته وأفراده للسيطرة عليها.

عوامل نشوء الأزمة المدركة

توجد عوامل عديدة تسبب الأزمة منها:

- عوامل خارجية: خارجة عن إرادة الإنسان كالكوارث الطبيعية: مثل (الزلازل، الانعاصير، الفيضانات، العواصف، الموجات الحرارية الخ). أو بفعل الإنسان: كالانفجارات الانبوية، وتسربات الغاز، وحرائق آبار النفط، ومحارق البلدية.
- عوامل داخلية: ضعف الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية للتعامل مع بعض الأحداث والمواقف، وإهمال الإنذارات التي تسبق وقوع الأزمة نتيجة قلة الخبرة في التعامل الخاص بالتواحي الوقائية، وسلبية الاستعداد والتمثلة في التمسك بالتقديم دون الرغبة في التجديد والتغيير، والأخطاء البشرية الناتجة عن عدم التركيز وقلة الدافعية وقلة التدريب المناسب أو الإهمال والتعب والإرهاق، أو نشر الإشاعات واستخدام معلومات مغللة مما يؤثر على المناخ التنظيمي للمدرسة.
- غياب التعاون وإنعدام روح الفريق في العمل، وسيادة ظاهرة عدم الاتفاق وقلة الاستعداد لدى الأفراد وعدم تفهم وجهات نظر الآخرين بشأن حل الأزمات، وعدم وجود تخطيط مشترك للمستقبل.
- تعارض المصالح والأهداف مثل قلة معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منهم، وعدم وجود خطط لمواجهة تحديات المستقبل، وعدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بالدور المتوقع من الأفراد، وعدم وضوح الأولويات وأساسيات العمل الفردي من قبل المؤسسات، وضعف التكامل في التخطيط للحد من حدوث الأزمات.
- عدم المساندة من قبل الأفراد: نتيجة سيادة الأنانية والتفكير في النفس، وقلة الاعتراف بالخطأ، وضعف معدل الثقة المتبادلة بينهم.

ومن حيث المستوى، تصنف الأزمات المدرسية إلى:

- أزمة فردية: وهي التي يتأثر بها الفرد إما مادياً أو معنوياً مثل تدني المستوى التحصيلي.
- أزمة جماعية: وهي التي يتأثر بها عدد كبير من الأفراد مثل الغياب الجماعي.

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

إدارة الأزمات

تعرف إدارة الأزمات بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الإستشعار ورصد التغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة، ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها وتحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.

إدارة الأزمات المدرسية

مجموعة من الاستعدادات والجهود الإدارية التي يُبذل لمواجهة الآثار السلبية المترتبة على الأزمات، وهي قدرة المدارس على التنبؤ بالأزمات المحتمل حدوثها، واتخاذ التدابير المناسبة للوقاية منها، أو التعامل معها عند وقوعها بدرجة عالية من الكفاءة، وإعداد بدائل مختلفة لمواجهة باستخدام أساليب إدارية تحتوي على العديد من المهارات للسيطرة على الموقف المفاجئة التي تمر على المدرسة، والعمل على عدم تفاقمها من خلال حسن توظيف الموارد البشرية والمادية المتاحة داخل المدرسة وخارجها، وبذلك تتسم إدارة الأزمات بطابع مزدوج وقائي وعلاجي من أجل الحماية والتقليل من الآثار على الأرواح والممتلكات.

■ أزمة مدرسية (خاصة): وهي الأزمة التي تقع ضمن إطار المدرسة وتتفاوت درجة خطورتها، فقد تكون كبيرة كعرض المدرسة لهزة أرضية أو دخول وادي أو انهيار المبنى، وقد تكون بسيطة كالإعتداء الجسدي من قبل أحد منتسبي المدرسة على آخر.

ومن حيث الزمن تصنف الأزمات المدرسية إلى:

- الأزمة الطارئة: وهي التي تتطلب استجابة فورية لمواجهتها مثل حدوث تسمم جماعي لعدد من الطلاب.
- الأزمة المزمنة: وهي التي تتفاقم مع الوقت ويكون مداها طويلاً مثل تهالك المبنى المدرسي، أو ظهور عيوب به، أو عدم كفاية المرافق.

ومن حيث الأداء، تصنف الأزمات المدرسية إلى:

- الأزمة الفجائية: ولكنها تحدث بصورة مفاجئة، فإنها غالباً ما تكون عينة وتخرج عواملها عن الطابع المعتاد، ويصعب على الكيان الإداري السيطرة عليها، ومنها أعمال التخريب التي قد تأتي من خارج المؤسسة أو داخلها.
- الأزمة الصريحة المعلنّة: وهي الأكثر انتشاراً، حيث يشعر بها كل الأطراف وفي مقدمتهم المحيطون بها، وذلك منذ اللحظات الأولى لوقوعها، ومن أمثلتها التقلبات الاقتصادية التي تؤثر بشكل غير مباشر على التعليم.

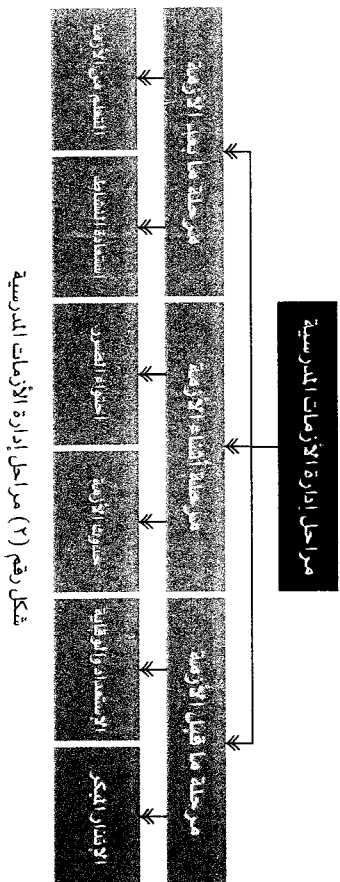
■ الأزمة الضمنية أو المستترة: وهي أخطر أنواع الأزمات كونها تتسم بالغموض في كل شيء سواء في أسبابها أو عناصرها أو أطرافها أو العوامل التي تزيد من تفاقمها، وإن كانت نتائجها محسوسة وملحوسة بشكل كبير ومن أمثلتها أزمة قلة الخبرة الإدارية.

ومن حيث المحتوى، تصنف الأزمات المدرسية إلى:

- أزمة يغلب عليها الطابع المعنوي: حيث أن الآثار المترتبة عليها تكون معنوية وتصيب المشاعر والأحاسيس والقيم ومكانة الفرد بين الآخرين.
- أزمة يغلب عليها الطابع المادي: حيث يكون نتاج أضرارها خسائر مادية في الممتلكات العامة، ومن أمثلتها سوء استخدام الإمكانات المادية والبشرية المتاحة بالمدرسة.
- أزمة ذات طابع مزدوج: حيث إن الخسائر الناجمة عنها تكون مادية ومعنوية مثل الاعتداء الجسدي.

مراحل إدارة الأزمات المحرسية

تعتبر مرحلة التوعية العامة للبيئة المدرسية ونشر الوعي عن إدارة الأزمات للطلاب والطاقم التدريسي والاداري من أهم الخطوات التي يجب اتخاذها قبل حدوث الأزمة وعند حدوث الأزمة تمر إدارتها والتعامل معها بعدة مراحل يوضحها الشكل الآتي:



١. مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: تتطلب هذه المرحلة توجيه الاهتمام للإشارات التحذيرية التي ترسلها الأزمة قبل حدوثها بفترة طويلة والتي تنبئ عن قرب وقوع الأزمة.
٢. مرحلة الاستعداد والوقاية: تستهدف هذه المرحلة اكتشاف ورصد نقاط الضعف في المدرسة ولذا يجب أن يتوافر لديها الأساليب والوسائل الوقائية لدرء هذه الأزمات والكوارث.
٣. مرحلة احتواء الضرر (الاستجابة للأزمة): تستهدف إعداد الوسائل المساعدة على احتواء الآثار الناجمة عن الأزمة.
٤. مرحلة استعادة النشاط: وتمثل وجود سيناريوهات بديلة معدة مسبقاً وتم اختيارها جيداً حتى يحسن وضع الحلول العملية المناسبة في حالة احتدام الأزمة.
٥. مرحلة التعلم: تتضمن استرجاع واستعادة الأحداث ودراستها دراسة متعمقة، واستخلاص الدروس المستفادة منها وتمثل هذه المرحلة مرحلة الإدارة الفعالة لأنها مرحلة استرجاع واستعادة للأحداث، واستخلاص النتائج والدروس المستفادة لتكون محورا للانطلاق وتطوير الأداء.

المهدف العام من إدارة الأزمات

يشتمل المهدف العام لإدارة الأزمات في تحقيق درجة استجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات للأزمة بهدف درء أخطارها قبل وقوعها بالتخطيط واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليل أضرارها وتوفير الدعم الضروري لإعادة التوازن لحالته الطبيعية وتتلخص أهم أبعادها الفرعية في:

- نشر الوعي الثقافي في إدارة الأزمات وآلية التعامل معها لتحقيق معايير الأمن والسلامة لحماية الأرواح والممتلكات.
- توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التنبؤ بالخطر مع الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة للحد من تأثير الأزمة.
- تحديد الأدوار واتخاذ الإجراءات الوقائية لتخفيف حدوث الأزمة.
- إعداد خطط ورسم سيناريوهات للتعامل مع الأزمات مع سرعة إعادة البناء والتوازن بأقل تكلفة.
- التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها، من خلال تفعيل أجهزة الإنذار المبكر والرصد وتحديثها.
- الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات، وتمكين القيادة من السيطرة على المواقف والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية، وتوفير نظم الاتصال الفعالة.

فرق العمل لإدارة الأزمة

تتطلب إدارة الأزمة إنشاء فريق مختص، يتم اختياره بعناية وفقاً للإمكانيات والقدرات المطلوبة في التعامل مع المواقف الطارئة، بحيث توزع عليهم أدوار محددة ومهام معينة في حالة حدوث الأزمة، أو قبل حدوثها من خلال التنبؤ والاستعداد لها، بما يساهم في زيادة قدرة المدرسة على مواجهتها من خلال توفير المعلومات الخاصة بمجالات الأزمة، ويتم تكوين فرق العمل بأسلوبين رئيسيين هما:

- فريق العمل المؤقت: يختص هذا الفريق بالتعامل مع أزمة بعينها وعادة ما يتم استدعاء أفراد أو ترشيحهم من خلال قوائم معدة مسبقاً تضم المتخصصين في المجالات المتعلقة بالأزمة وتكون مهمته تشخيص الأزمة بشكل فوري وسريع وأعداد خطة التحرك لمواجهتها والتعامل معها ومتابعة تنفيذها للتدخل السليم لتصحيح أي أخطاء قد تحدث أو لمعالجة أي قصور وتنتهي مهمة هذا الفريق بانتهاء الأزمة.
- فريق العمل الدائم: يختص بمواجهة الأخطار التي قد تتجم عنها أزمات أو تلك التي تنتج عن الأزمات ذاتها.

ومن التصنيفات الحديثة لاستراتيجيات فرق العمل في إدارة الأزمة (فرق العمل، المشاركة الديمقراطية، الاحتياط التقليدي، الوفرة الوهمية، تصعيد الأزمة، تفتيت الأزمة، تفريغ الأزمة، تحويل الأزمة، احتواء الأزمة، تدمير الأزمة).

المتطلبات الاستراتيجية الفاعلة لإدارة الأزمات المدرسية

لضمان استراتيجية فاعلة لإدارة الأزمات لا بد من العمل على تحقيق الآتي:

- القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات داخل المدرسة.
- تأصيل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع العاملين بالمدرسة.
- العناية بوضع سياسات عامة لكافة القضايا المجتمعية المتعلقة بإدارة الأزمات.
- صياغة التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات.
- تنفيذ برامج تدريبية نظرية وعملية للطلاب وأولياء الأمور وجميع منتسبي المدرسة داخل المبني المدرسي أو خارجه حسب الحاجة ونوع التدريب، عن طريق الجهات ذات العلاقة كل حسب اختصاصها وطريقة استعدادها لمواجهة الأزمات.

المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات

يتطلب التعامل مع الأزمة استخدام عدة أساليب إدارية تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة ومن بين هذه الأساليب :

- تبسيط الإجراءات: يساعد تبسيط الإجراءات على التفاعلية في التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته بشكل سليم وسريع من خلال العمل بروح الفريق الواحد.
- الحضور الدائم أو التواجد الفوري في موقع الأزمة: فالأزمة تحتاج إلى الاستعداد وإلى الوفرة الاحتياطية الكافية والمناسبة للتدخل لمقاومة أي قصور أو عجز كما أنها تحتاج إلى الفهم الكامل، ويتطلب الأمر الحضور الدائم الذي يمثل الفهم العميق لأسباب وأبعاد الموقف الأزموي.

■ تفويض السلطة: يعتبر من أهم المتطلبات الإدارية في إدارة الأزمات حيث يتيح للفريق مواجهة الأزمة ويتيح للمسؤول حرية الحركة والتصرف وفقاً لما يراه عليه الموقف الأزموي الذي يواجهه.

■ فتح قنوات الاتصال: حيث تحتاج إدارة الأزمات إلى كم مناسب من المعلومات ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق الهدف.

■ إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية الإدارية العلمية من خلال الآتي:

- التوجيه والمتابعة: يقوم على تحديد متخذ القرار للمعلومات الضرورية التي يتم تزويد فريق مواجهة الأزمة بها ومن الذي يقوم بقلها، ويتضمن التوجيه التسليم في إدارة الأزمات شرح طبيعة المهمة ووصف العمل نفسه ونطاق التدخل وأهدافه وأغراضه، ويتم ذلك من خلال اجتماع مسبق بأفراد الفريق مع متخذ القرار.
- التخطيط: يكون عادة مرتبطاً بحقائق الأزمة ويتصورات الأوضاع المستقبلية لها وتوقع الأحداث والإعداد للطوارئ ورسم سيناريو تنبأت الأنشطة لمعالجة الأزمة.
- التنظيم: حيث لا بد من توافر نوع من التنسيق والتوافق والتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل لإدارة الأزمة.
- التقييم: تقييم الوضع بشكل يومي أو أسبوعي حسب طبيعة الأزمة من خلال التقارير الشهرية أو الكافية أو الملاحقات الميدانية.

- وضع مجموعة من التوقعات للمشرفين والمنفذين.
- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ الاستجابة اللازمة.
- تحديد نقطة تجميع مناسبة (من حيث المساحة وسهولة وسرعة الوصول) بكل مدرسة، وعمل إرشادات توجيهية حولها بشكل مستمر.
- تفعيل دور أعضاء اللجان المحلية، وحثهم على سرعة التحرك نحو المدرسة التي حدثت بها الأزمة.
- توفير تجهيزات مختلفة حتى يتحقق النجاح في إدارة الأزمة ولعل أهم هذه التجهيزات ما يلي:
- غرفة عمليات إدارة الأزمات: تقوم بالاتصال والمراقبة وجمع المعلومات المطلوبة عن الأزمة.
- ولي الأمر: إخطاره في حالة الحاجة لتواجده للمبدء بممارسة أدواره المنوطة به والمتفق عليها سلفاً خلال اللقاءات والنشرات والتدريبات.
- الإعلام: هو أشد خطورة وفاعلية وأداء لصنع الأحداث والتأثير على مجرياتها وعلى اتجاهاتها. ومن أهم وسائل الإعلام التي يجب تفعيلها في حالة حدوث الأزمة نظراً لسرعة وصولها وانتشارها وقوة تأثيرها ومصداقيتها: الشريط الإخباري بلفزيون سلطنة عمان وشبكات التواصل الاجتماعي بأنواعها المختلفة والبوابة التعليمية والمتدى التربوي.
- أدوات التأثير: تستخدم لوقف تصاعد الأزمة أو التعامل معها، والتضاء عليها وأهم هذه الأدوات: الاجتماعات الشخصية والمؤتمرات والمحاضرات ووسائل الإعلام الجماهيرية.

■ بناء حقية تدريبية من قبل المديرية العامة لتنمية الموارد البشرية أو من قبل الهيئات واللجان الوطنية ذات الاختصاص، تنفذ بشكل مركزي من قبل مركز التدريب الرئيسي أو لا مركزي من قبل مراكز التدريب بالديريات التعليمية بالمحافظات، على أن تؤول مسؤولية متابعة تنفيذها وتطويرها وتحديثها للجنة الرئيسية بالوزارة.

■ بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة وتعين في تحديد أبعاد المشكلة ووضع المؤشرات لما سيترتب عليها من نتائج.

■ الكفاءة والفعالية في استتراء المستقبل بالتدبر الذي يحقق الإدراك بطبيعة الأزمة ويمكن من استكشاف كل البدائل الممكنة لدرء أخطارها أو التخفيف منها أو الاستعداد لمواجهةها عند حدوثها.

خطة مواجهة وعلاج الأزمات بالمجتمع المدرسي

لكل أزمة ظروفها وطبيعتها المختلفة، لذلك لا يجب وضع خطط فقط، وإنما يجب التفكير في أسوأ الاحتمالات التي يمكن أن تحدث أثناء الأزمة، حتى ولو كانت فرصة حدوث ذلك ضئيلة. ونظراً لأهمية الاستعداد لمواجهة الأزمة بالمدرسة، كان لا بد من وجود خطة لمواجهةها قبل حدوثها وأثناءها تتضمن ما يلي:

- عمل قائمة إرشادية تساعد مديري المدارس للإستعداد للتدريب على الاستجابات المختلفة لمواقف الأزمة، مثل تخصيص يوم بالسنة للتدريب على تنفيذ خطط الإخلاء أو الإنقاذ.
- المعرفة بخطوات إدارة الأزمة.
- إقامة جسور لعلاقات قوية بين المدرسة والمجتمع المحلي.
- قابلية خطة إدارة الأزمة المدرسية للتطبيق.
- تحديد مسؤوليات كل فرد في المدرسة ووضوحها.
- تحسين طرق إبلاغ الأفراد عن الأزمة وتطويرها.
- تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها عند حدوث الأزمة.
- توضيح كيفية استجابة فريق العمل من خلال عمليات التنسيق والإشراف والتقييم.

الشروط الأساسية لتنفيذ خطط إدارة الأزمات في المدارس

من أهم شروط تنفيذ خطط إدارة الأزمات في المدارس ما يلي :

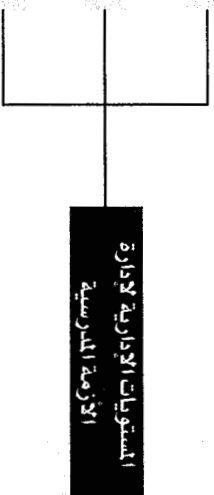
- أن تكون بسيطة التعبير وسهلة الاستدكار.
- أن تكون سهلة الإتياع والتنفيذ.
- أن تكون سريعة التوزيع والتطبيق.
- أن تخضع للاختبار وقابلة للتحقيق والإثبات.
- أن تكون مرنة قابلة للمراجعة والتطوير والتحديث.

الفصل الثاني

البناء التنظيمي

المستويات الإدارية لإدارة الأزمة المدرسية

تدار الأزمة المدرسية من خلال المستويات الإدارية الثلاثة كما يوضحها الشكل الآتي:



شكل رقم (٣) المستويات الإدارية لإدارة الأزمة المدرسية

- اللجنة الرئيسية بديوان عام الوزارة: تختص برسم السياسات العامة ووضع التشريعات وإصدار القرارات وتوجيه اللجان الفرعية ودعمها بالمواد والإمكانات والخبرات اللازمة لإدارة الأزمات بحدارس وزارة التربية والتعليم.
- اللجنة الفرعية بالمحافظات: تختص بمتابعة تنفيذ السياسات العامة والقرارات وفق ما تم رسمه والتخطيط له، وحسب الصلاحيات الممنوحة، والتنسيق مع المؤسسات أو الجهات المعنية للتعامل مع الأزمة المدرسية وفق مستوياتها.
- لجنة الأمن والسلامة المدرسية: تختص بإدارة الأزمة وقيادة وتنسيق جهود فرق الاستجابة الميدانية بالمدرسة، لتحقيق الأهداف والغايات المحددة وفق الخطط الموضوعة برئاسة مدير المدرسة أو من ينوب عنه.

الأسس والمبادئ العامة للبناء، التنظيمي لإدارة الأزمات

هناك جملة من الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها عند وضع البناء التنظيمي لإدارة الأزمات:

- في الأزمات والحالات الطارئة العامة (الأمطار، الزلازل...) تكون لجنة الأمن والسلامة هي المسؤولة عن إدارة مرافق المدرسة بالتعاون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة.
- في الأزمات ذات الطابع الخاص (كالأمراض أو حوادث المواد الخطرة أو الحوادث الأمنية...) يتم تسليم الموقع إلى الجهات المعنية فور وصولها وتقديم الدعم لها.
- تشكل لجنة الأمن والسلامة المدرسية بقرار من مدير المدرسة ويراعى عند اختيار أعضاء اللجنة توافر الخصائص الآتية:

- القدرة على تحقيق مستوى عالٍ من التنسيق والاتصالات الأفقية والرأسية الصاعدة والهابطة وفق الأنظمة واللوائح المتبعة في هذا الشأن.
- تنوع التخصصات وتكاملها.
- القدرة على التعاون والعمل المشترك.
- المرونة والقدرة على التحرك السريع.
- تفعيل خطة الطوارئ المدرسية فور وقوع حالة طارئة (الأزمة) أو التنبؤ بوقوعها.
- رفع حالة التأهب في المدرسة من قبل رئيس لجنة الأمن والسلامة المدرسية أو من ينوب عنه.
- تعد الجهات الحكومية والخاصة ذات العلاقة بتشكيلاتها المختلفة جهات مساندة للجنة الأمن والسلامة المدرسية.

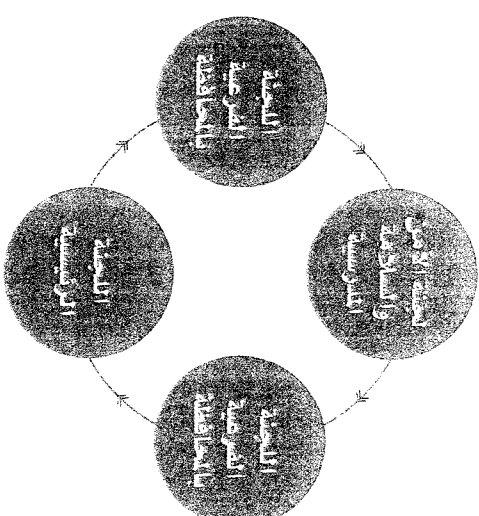
- توثيق ورصد المعلومات المتعلقة بالحالة والتنبؤ بالأضرار، وإعداد التقارير الدورية حولها ورفعها لرئيس الوحدة.
- جمع وتحليل البيانات الأولية وأبعادها المتوقعة وتحديد بدائل لمواجهتها.
- تحديد الاحتياجات المتوقعة والاستثنائية والعمل على توفيرها.
- الإشراف على توفير الاحتياجات التدريبية والتمارين العملية للجان المختلفة.
- إعداد نماذج أدلة موحدة (الاتصالات، إجراءات تعامل، تقييم المخاطر... الخ)

مهام اللجنة الفرعية بالمحافظة ومسؤولياتها

يتم تشكيل اللجنة بقرار إداري وتضم أعضاء من ذوي العلاقة من الكوادر الفنية والإدارية. وتتولى إدارة الأزمة على مستوى المديرية التعليمية وتنفيذ ما يُتخذ من قرارات وتشريعات من قبل اللجنة الرئيسية، وتختص اللجنة الفرعية بالمهام الآتية:

- تنفيذ السياسات العامة والقرارات الموضوعة من اللجنة الرئيسية.
- حلقة وصل بين اللجنة الرئيسية ولجان الأمن والسلامة بالمدارس.
- توثيق ورصد المعلومات المتعلقة بالحالة والتنبؤات بالأضرار، وإعداد التقارير الدورية ورفعها للجنة الرئيسية.
- التواصل مع جميع الوزارات والهيئات والمؤسسات ذات العلاقة على مستوى المحافظة.
- ضمان تفعيل خطط الطوارئ بالمدارس.
- متابعة تنفيذ البرامج التدريبية والتمارين العملية للجنة الأمن والسلامة المدرسية.
- عقد اجتماعات دورية لرؤساء لجان الأمن والسلامة المدرسية.
- توفير قاعدة بيانات لحصر الموارد والإمكانات المتاحة على مستوى المحافظة.
- تحديد مركز اتصالات لإدارة الأزمات على مستوى المحافظة.
- دعم المدرسة المتأثرة بالإمكانات المادية والبشرية.
- متابعة لجان الأمن والسلامة بالمدارس وتقييمها وإعداد تقارير دورية حول أدائها.

ويوضح الشكل التالي قنوات التواصل المساعدة والهابطة أثناء إدارة الأزمة بين اللجان المذكورة أعلاه:



شكل رقم (٤) قنوات التواصل المساعدة والهابطة

مهام اللجنة الرئيسية بالوزارة ومسؤولياتها

يتم تشكيل اللجنة بقرار وزاري وتضم مجموعة من ذوي العلاقة من الكوادر الفنية والإدارية والممارسين، وتتولى إدارة الأزمة على مستوى الوزارة ووضع القوانين وسن التشريعات لتنفيذها من قبل اللجان الفرعية بالمديرية التعليمية بالمحافظات ولجان الأمن والسلامة بالمدارس. وتختص اللجنة الرئيسية بالمهام الآتية:

- رسم السياسات العامة ووضع التشريعات والقرارات والخطط اللازمة لإدارة الأزمات.
- توجيه الدعم للجان الفرعية ولجان الأمن والسلامة بالمدارس.
- الإشراف المباشر على عمل اللجان الفرعية ولجان الأمن والسلامة بالمدارس.
- إدامة التواصل بجميع الوزارات والهيئات والمؤسسات ذات العلاقة.
- ضمان توفير التجهيزات والمعدات الأساسية للجان الأمن والسلامة المدرسية.

مرحلة ما بعد حدوث الأزمة:

- حصر وتقييم الأضرار المادية والبشرية الناتجة عن الأزمة.
- توثيق ورصد المعلومات المتعلقة بالأزمة وإعداد التقارير عنها.
- العودة للوضع الاعتيادي لسير العمل بالدرسة.
- معالجة الآثار النفسية للمتضررين.
- التنفيذ المراجعة وتقييم عمل فرق الاستجابة ورفع التوصيات.
- القيام بالدراسات الإجرائية لتحديد أسباب الأزمة وتداعياتها وآثارها، وسبل الاستفادة من آلية التعامل معها، وتعميم ذلك على الطلاب والهيئة الإدارية والتدريسية بالدرسة.

تشكيل لجنة الأمن والسلامة المدرسية

تشكيل اللجنة وفق الآتي:

| | |
|---------------|---------------------------|
| رئيس | مدير المدرسة |
| نائباً للرئيس | أحد مساعدي مدير المدرسة |
| عضو | المنسق الاعلامي |
| عضو | أخصائي اجتماعي أو نفسي |
| عضو | أخصائي شؤون إدارية ومالية |
| عضو | أخصائي قواعد بيانات |
| عضو | معلم أول |
| عضو | فني مختبر |
| عضو | مشرف الصحة المدرسية |
| عضو | أخصائي أنشطة مدرسية |
| عضو | رئيس مجلس الآباء والأمهات |
| عضواً ومقرراً | مشرف الأمن والسلامة |

مهام لجنة الأمن والسلامة المدرسية

للمدرسة الدور الأكبر في إدارة الأزمة واحتوائها، ويمكن تفصيل ذلك بالآتي:

مرحلة ما قبل وقوع الأزمة:

- تحديد وتقييم المخاطر المتعددة على مستوى المدرسة.
- إعداد خطة طوارئ خاصة بالمدرسة وفق المخاطر المتوقعة، توضح مهام أعضاء لجنة الأمن والسلامة وفرق الاستجابة الأولية بالمدرسة ومسؤولياتها.
- تشكيل فرق الاستجابة الميدانية وتحديد مسؤولياتها.
- بناء قاعدة معلومات عن المدرسة ومراقبتها (مدخل المدرسة ومخارجها، نقطة التجمع، عدد الفصول الدراسية، عدد الطلاب، الحافلات، الخ).
- توعية الطلاب وتثقيفهم من خلال النشرات والملصقات الإرشادية والإذاعة المدرسية.
- تنفيذ برامج تدريبية عملية للمجتمع المدرسي على إجراءات إدارة الأزمات المختلفة.
- إعداد دليل اتصالات متكامل يشمل (خدمات الطوارئ، وشؤون الطلاب، والمؤسسات ذات العلاقة).
- التواصل مع اللجنة الفرعية والجهات المساندة بالمحافظة.

مرحلة وقوع الأزمة:

- تقدير الموقف وتحديد نوع الاستجابة المطلوبة ومستواها.
- تفعيل خطة إدارة الطوارئ المدرسية.
- استدعاء وتوجيه فرق الاستجابة الأولية بالمدرسة.
- طلب الدعم والإسناد من الجهات المعنية وفق نوع الأزمة.
- ضمان أمن الطلاب والفريق الاستيعابية وسلامتهم.
- تنفيذ الأوامر الصادرة من لجان إدارة الحالة الطارئة (الفرعية والرئيسية).
- تسهيل دخول وخروج فرق الاستجابة الميدانية التابعة للجهات المعنية وتسليم الموقع لها.
- تفعيل مركز اتصالات إعلامي خاص بشؤون الطلاب.

- تقدير الموقف الخاص وتحديد الأهداف ونوع الاستجابة المطلوبة ومستواها.
- رفع التقارير للجنة الفرعية حول إجراءات التعامل مع الأزمة.
- التحدث الرسمي وفق سياسة التعامل الاعلامي وبالتنسيق مع اللجنة الفرعية بالمديرية.

مساعد رئيس اللجنة :

- يتوب عن رئيس اللجنة ويقوم مقامه في حالة غيابه.
- مساعدة رئيس اللجنة في إدارة الأزمة.
- القيام بالمهام المكلف بها من قبل رئيس اللجنة.

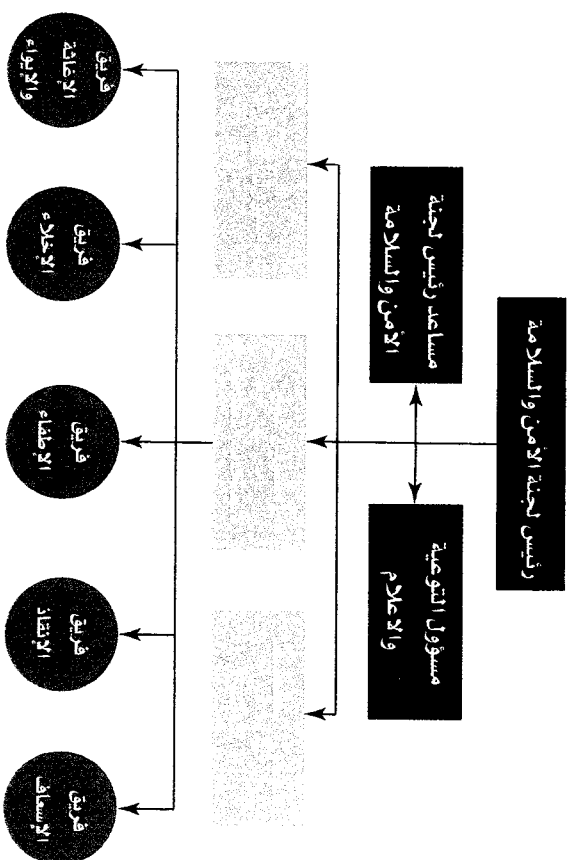
مسؤول التوعية والإعلام :

- التعامل الاعلامي ونشر المعلومات حول الأزمة بالتنسيق مع رئيس اللجنة.
- حلقه الوصل بين رئيس لجنة الأمن والسلامة المدرسية واللجنة الفرعية والجهات ذات العلاقة.
- توفير المعلومات المراد نشرها أولاً بأول.
- توعية الطلاب حول آليات التعامل (الوائح، المصطلحات، الصور...).
- التوثيق الاعلامي للأزمة.
- التعامل الاعلامي مع الشائعات بالتنسيق مع اللجنة الفرعية بالمديرية.

مسؤول التخطيط والتوثيق :

- جمع وتوفير البيانات والمعلومات الضرورية للتعامل مع الأزمة.
- تحديد الأهداف وأولويات وبدائل التعامل مع الأزمة.
- تحديد مهام فرق الاستجابة بالتعاون مع مشرف الأمن والسلامة.
- إعداد المخاطبات والتقارير الدورية.
- تحديث قاعدة البيانات للعلماء والطلاب بالمدرسة.
- تحديد الأضرار والخسائر الناتجة عن الأزمة.
- توثيق وقائع الاجتماعات والفعاليات.

وتعمل لجنة الأمن والسلامة المدرسية وفق الوظائف الموضحة في الهيكل أدناه:



شكل رقم (٥) المهام والمسؤوليات المناطة بلجنة الأمن والسلامة المدرسية

رئيس اللجنة :

- تشكيل لجنة الأمن والسلامة المدرسية، وعمل دليل محدث بأعضاء اللجنة والفرق الاستيعابية والجهات المعنية الأخرى.
- الإشراف على توفير التجهيزات الأساسية لعمل اللجنة والفرق التابعة لها.
- الإشراف على إعداد خطة عمل اللجنة وتنفيذها وتقييمها.
- الإشراف على تنفيذ البرامج التدريبية والتمارين العملية للجنة الأمن والسلامة المدرسية.
- الإشراف على إعداد خطة الطوارئ المدرسية لفرق الاستجابة الأولية.

■ فريق الإنقاذ

- القيام بعمليات الإنقاذ البسيطة.
- دعم وإسناد فرق الدفاع المدني في عمليات الإنقاذ.
- الإبلاغ عن أي حالات خطرة تتطلب إنقاذ سريع وعاجل.
- تصنيف المصابين وفرزهم حسب نوع الحالة.
- فريق الإخلاء
- إخلاء الطلاب وتوجيههم إلى المواقع الآمنة وفق الخطة.
- معرفة مداخل الطوارئ بالدراسة ومخارجها.
- المساعدة في البحث عن المفقودين.
- إعداد كشوفات بأسماء المصابين.
- فريق الإسعاف
- تقديم الإسعافات الأولية للمصابين.
- نقل المصابين إلى أماكن آمنة.
- المساعدة في فرز المصابين وتصنيفهم.
- فريق الإغاثة والإيواء
- إيواء المتضررين في نقاط التجمع بشكل منظم.
- حصر أعداد المتواجدين والمفقودين وإبلاغ مسؤول فرق الاستجابة الميدانية.
- توفير مستلزمات الإحاشة الأولية.

مسؤول الإمداد :

- تحديد وتوفير المتطلبات الإدارية وتجهيزات فرق الاستجابة (معدات - تغذية - مياه - مرافق..)
- إدامة سجلات توثيق وحصر الموارد والأماكن.
- التنسيق مع الجهات المعنية حول بدائل توفير متطلبات الإسناد المادية والبشرية.
- صيانة وإصلاح المعدات وأجهزة التعامل مع الأزمة.
- تحديد وتوفير وسائل النقل أثناء الأزمة.

مسؤول فرق الاستجابة :

- تشكيل فرق الاستجابة الميدانية وتحديد أعضائها.
- المشاركة في إعداد خطة الطوارئ المدرسية.
- توجيه وتنسيق أعمال فرق الاستجابة الميدانية وفق المهام الموكلة لها.
- تقييم إجراءات السلامة بالدراسة وضمان توفيرها.
- تحديد مستوى الخطورة لفرق الاستجابة المتعامل مع الأزمة.
- تقديم الإرشادات والتوجيهات للفرق والتأكد من الالتزام بالسلامة العامة.
- تحديد أماكن ونقاط التجمع بالتعاون مع فريق الاستجابة الميداني.

وتتكون فرق الاستجابة من:

- فريق الإطفاء
- إطفاء الحرائق البسيطة بالمعدات المتوفرة.
- تقديم الدعم والإسناد لفرق الدفاع المدني.
- الإبلاغ عن أي مخاطر تؤدي إلى نشوب الحرائق.
- قطع التيار الكهربائي عن المدرسة أو الفصل الدراسي أو المرفق أو المكان المتأثر.

محددات العمل لفرق الاستجابة الميدانية

هناك عدة محددات لعمل فرق الاستجابة الميدانية منها :

- يتبع مسؤول فرق الاستجابة الأولية مدير المدرسة.
- يتولى قادة فرق الاستجابة الأولية تنفيذ المهام الموكلة لهم و الالتزام بالإجراءات وفق خطة الطوارئ المدرسية.
- يتطلب من قادة الفرق حضور الاجتماعات التي يدعو لها مسؤول فرق الاستجابة الميدانية.
- على مسؤول كل فريق توثيق المعلومات والملاحظات ورفعها إلى مسؤول فرق الاستجابة الميدانية.

الفصل الثالث

إجراءات التعامل مع الحرائق

- فصل التيار الكهربائي وفق مقتضيات الحالة.
 - الإسراع بإبلاغ الجهات المعنية بالطوارئ العامة كالشرطة والدفاع المدني بالإضافة إلى مطاطية اللجنة الفرعية بالمحافظة.
 - العمل على إيواء الطلاب القادمين من مناطق بعيدة أو من يتعذر وصولهم إلى ذويهم نظرا لمخاطر الطريق.
 - المحافظة على الهدوء وتجنب التدافع.
 - تفعيل خطة التنسيق والاتصال مع أولياء الأمور.
 - إبعاد الطلاب والعاملين عن موقع الحدث بأسرع وقت والمحافظة على مكان الحدث لحين وصول الجهات المختصة.
 - تسهيل دخول وعمل الفرق الخارجية الاستجيبية (شرطة عمان السلطانية، الهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف، الجهات الأخرى).
 - توثيق الأضرار البشرية والمادية.
 - رفع تقرير عن سير الحدث وإجراءات التعامل التي تمت للجهات المعنية.
- ثالثا: الإجراءات الخاصة بالحالات الطارئة العامة**
- يقصد بالحالات الطارئة العامة هي الحالات الاستثنائية ذات التأثير البالغ كالأعاصير والزلازل وأمواج المد البحري ويتطلب التعامل معها تكاتف الجهود والتتطيم المسبق والتعامل الفعال بالتنسيق مع اللجنة الفرعية والرئيسية ووفق التعليمات والإرشادات الصادرة من الجهات المختصة (جهات الإنذار المبكر أو اللجنة الوطنية للدفاع المدني).

أولاً: محددات الإجراءات المتعلقة بالكوارث العامة والحالات

الاستثنائية

من المحددات المتعلقة بالكوارث العامة والحالات الاستثنائية ما يلي:

- يهدف التعامل مع هذه الحالات إلى تجنب تأثيراتها قدر الإمكان من خلال تنفيذ خطط فعالة للإخلاء المبكر.
- بناءً على المعلومات المتوفرة من جهات الرصد والإنذار المبكر، ووفقاً لخصوصية كل مدرسة وسعيًا للحد من تأثيرات الحالة على الطلاب وبالتنسيق مع رئيس اللجنة الفرعية، يتم رفع توصية بتعليق الدراسة في المدرسة إلى اللجنة الرئيسية في الوزارة.
- وفق نتائج دراسة تقييم المخاطر التي قد تتعرض لها المدرسة (إذا كانت تقع بالقرب من السواحل المعرضة للأعاصير أو أمواج المد البحري، أو إذا كانت تقع في المناطق النشطة زلزاليا، أو بالقرب من مناطق صناعية... الخ) فإنه يتوجب إعداد خطة مفصلة للتعامل مع هذه الحالات توضح آليات تفعيل الخطة والإخلاء ووفقاً لخصوصية كل منطقة ومقتضيات موقع كل مدرسة.

- يتوجب تنفيذ تمارين دورية لقياس فاعلية الخطة والتدريب على إجراءات الإخلاء.
- تتخذ لجنة الأمن والسلامة كافة التدابير والإجراءات الكفيلة بالحفاظ على الأرواح والتقليل من تأثيرات الحالة.
- تعمل اللجنة الفرعية واللجنة الرئيسية على توفير المعلومات والدعم والإسناد اللازم للمدارس المتوقعة تأثرها بالحالة.

ثانياً: الإجراءات العامة للتعامل مع مختلف الأزمات

هي إجراءات ثابتة تتناسب مع معظم الحالات الطارئة التي قد تحدث في البيئة المدرسية، تقوم لجنة الأمن والسلامة بالمدرسة باتخاذها فور وقوع الأزمة:

- تشغيل جهاز الإنذار في المدرسة وفق نوع الحدث.
- تفعيل دور اللجنة المدرسية للتعامل مع الأزمة.
- تفعيل خطة الإخلاء والإنقاذ.

| نوع الحالة | الإجراءات |
|---|--|
| أمواج المد البحري | <ul style="list-style-type: none"> ■ تفعيل خطة الإخلاء العام فور الإعلان عن احتمالية حدوث أمواج مد بحري من قبل الجهات المختصة (بالنسبة للمدارس التي تقع في المناطق المنخفضة أو القريبة من السواحل). ■ نقل الطلاب من الطابق الأرضي إلى أعلى طابق ممكن. ■ توجيه الطلاب بعدم لمس الأسلاك والمعدات الكهربائية (أو الاقتراب من مصدرها) وخاصة في المناطق المبتلة. ■ نقل الأجهزة والمعدات إلى أماكن آمنة. ■ الاحتفاظ بالمستندات والوثائق الهامة والمقابلة للتلغ في أماكن آمنة محفوظة في أوعية بلاستيكية. ■ إغلاق النوافذ بإحكام وقفلها بشريط لاصق خاص والابتعاد عنها قدر الإمكان. |
| الأمطار الغزيرة والفيضانات والأعاصير | <ul style="list-style-type: none"> ■ متابعة نشرات الطقس والتعليمات والتبهيئات والإنذارات التي تصدرها الجهات المختصة. ■ وفقاً للمعطيات المتوفرة لدى اللجنة الفرعية بالمديرية/الإدارة التعليمية بالتنسيق مع اللجنة الرئيسية بالوزارة تتخذ الإجراءات اللازمة لتعليق الدراسة في مدارس المحافظة المتوقع تأثرها بالحالة الجوية، على أن تتولى اللجنة الرئيسية التنسيق مع وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة لإبلاغ أولياء أمور الطلبة بذلك. ■ على لجنة الأمن والسلامة بالمدسة في حالة حدوث الأمطار الغزيرة والفيضانات أثناء اليوم الدراسي القيام بالإجراءات الآتية :- أ. إبقاء الطلاب داخل الفصول الدراسية وعدم السماح لهم بالخروج، ضماناً لسلامتهم. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|------------|---|
| الزلازل | <ul style="list-style-type: none"> ■ الهدوء من قبل المعلم في الفصل وتجنب الانفعال أو الهلع أمام الطلاب. ■ توجيه الطلاب بعدم الخروج من الفصل والاحتواء تحت الطاولات أو في زاوية الفصل بعيداً عن النوافذ لحين وصول الجهات المعنية. ■ استخدام السلالم وعدم استخدام المصاعد في حالة التوجيه بالإخلاء والخروج. ■ توجيه الطلاب بالتجمع في مكان مفتوح والابتعاد عن المبنى أو أي جسم معرض للسقوط، والانتظار حتى انتهاء الهزة في حالة تواجد الطلاب خارج الفصول. ■ في حالة تواجد الطلاب داخل الحافلات، يجب توجيههم بالانتظار داخلها حتى تنتهي الهزة. ■ توجيه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة باستخدام المستلزمات والأدوات الخاصة بهم واتباع الإرشادات التي تليها عليهم اللجنة. ■ عدم استخدام المياه والمرافق الصحية إلا بعد التأكد من الأمن والسلامة بمحتوياتها. ■ الاستماع إلى التعليمات والإرشادات التي تبث من جهات الاختصاص فقط من خلال وسائل الإعلام المسموعة. ■ الابتعاد قدر الإمكان وعدم التنقل بين الأبنية والمرافق المتأثرة والمتضررة. ■ الهزات اللاهجة المتوقعة والتي قد تسبب أضرار إضافية، فيجب أخذ الحيطة والحذر واتباع تعليمات وإرشادات الجهات المعنية. ■ تقييم المبنى وتحديد مدى صلاحية استخدامه. ■ إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل الحالة. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|---------------------------------------|--|
| تايغ التسمم وتلوث مياه الشرب | <ul style="list-style-type: none"> ■ إسعاف الحالات المصابة لأقرب مركز صحي. ■ البحث عن مصادر مياه بديلة عند حدوث طارئ. ■ معرفة مصدر التلوث وإيقافه. ■ معرفة مصدر التسمم وإيقافه. ■ موافاة الجهات المستجيبة بأعداد وأسماء الأشخاص المصابين بمنطقة المنزل والإجراءات المتخذة. ■ العمل على إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل الحالة. |
| الأفراض المعدية | <ul style="list-style-type: none"> ■ تهدئة الموقف وبث الطمأنينة في نفوس الطلاب. ■ عزل الحالات المرضية. ■ منع الطلاب من الاقتراب من الحالات المتأثرة. ■ عدم السماح بخروج الطلاب من المدرسة إلا بعد موافقة الجهة المعنية. ■ موافاة الجهات المستجيبة بأعداد وأسماء الأشخاص المصابين بمنطقة المنزل والإجراءات المتخذة. ■ نقل الحالات المتأثرة لأقرب مركز أو مجمع صحي. ■ توفير معقمات الأيدي والعوازل الطبية الخاصة وفق مقتضيات الحالة. ■ التأكد من تطهير المنطقة قبل استخدامها. ■ تكثيف عمليات النظافة العامة وتوزيعها. ■ الاهتمام بنظافة المرافق العامة وتقييمها بشكل دوري. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|---|---|
| تايغ الأمطار الغزيرة والفيضانات والأعاصير | <ul style="list-style-type: none"> ب. التنسيق مع اللجنة الفرعية بالمديرية / الإدارة التعليمية حول الإجراءات التي ستتخذها، والتمثلة في الآتي:- ■ إبلاغ أولياء أمور الطلاب بقرار لجنة الأمن والسلامة بالمدرسة القاضي بإخراجهم عبر وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة خلال فترة زمنية كافية. ■ يتم إخراج الطلاب من المدرسة بعد توقف نزول الأمطار ونقلهم بوسائل النقل المدرسية، على أن لا يتم ذلك إلا بضمان سلامة وصولهم إلى منازلهم. ■ في حالة رغبة أولياء الأمور إخراج أبنائهم من المدرسة أثناء نزول الأمطار وعليهم الحضور إلى المدرسة لاصطحابهم. ■ وضع فرق الاستجابة الأولية للمدرسة على أهمية الاستعداد للتعامل مع أي طارئ. |
| الصواعق | <ul style="list-style-type: none"> ■ تجنب تأثيرات الصواعق والرياح والأمطار ببقاء الطلاب في الفصول. ■ الابتعاد عن النوافذ ومصادر الخطر كالأسلاك الكهربائية المكشوفة. ■ إغلاق النوافذ بإحكام وقفها بشريط لاصق خاص والابتعاد عنها قدر الإمكان. ■ تهدئة الموقف وبث الطمأنينة في نفوس الطلاب. ■ عزل الحالات المتأثرة، والقيام بالإسعافات الأولية لها. ■ خلق مصادر المياه المتلوة. ■ عدم السماح للطلاب بالاقتراب من الموقع المتأثر من جراء التلوث أو المواد التسممة. ■ العمل على استكمال اليوم الدراسي. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|----------------------------|---|
| صعق كهربائي | <ul style="list-style-type: none"> فصل التيار الكهربائي عن المصدر الرئيسي إن أمكن. إبلاغ الجهات المساندة. تفعيل خطة الإخلاء إذا لزم الأمر. نقل المصابين إلى أقرب مستشفى أو مركز صحي. التواصل مع ولي أمر الطالب المتعرض للحادث وإبلاغه عن الحادث. العمل على إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل الحالة. إبلاغ اللجنة الفرعية عن الحالة ورفع تقرير عن ما تم حولها. |
| تسرب الغاز وحالات الاختناق | <ul style="list-style-type: none"> إغلاق مصدر الغاز والعمل على إخراج الحالات إلى موقع آخر تتوفر فيه تهوية جيدة. تفعيل خطة الإخلاء إذا لزم الأمر ومراعاة اتجاه الرياح في نقاط التجمع. تجنب اللمس أو التدنق أو النشم. تهيئة المكان بفتح الأبواب والنوافذ. إغلاق التيار الكهربائي. إسعاف المصابين ونقلهم لأقرب مركز صحي. العمل على إبعاد ما يؤثر في إحداث شرر أو فتح منافذ الكهرباء. التسيق مع الجهات المساندة إذا لزم الأمر. إبلاغ اللجنة الفرعية عن الحادث ورفع تقرير عن ما تم حولها. |

رابعاً: الإجراءات المتعلقة بالسلامة العامة

| نوع الحالة | الإجراءات |
|------------|--|
| نشوب حريق | <ul style="list-style-type: none"> إبلاغ عمليات الهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف. الإبلاغ الفوري لمركز عمليات شرطة عمان السلطانية (٩٩٩٩) أو مركز الشرطة المختص في النطاق الجغرافي للحادثة. تفعيل دور اللجنة المدرسية وفرق الاستجابة التابعة لها، ويعمل كلا حسب اختصاصه. تفعيل خطة الإخلاء بالمدرسة. إغلاق التيار الكهربائي. تشغيل جرس الإنذار. التعامل الفوري مع الحريق من خلال الفرق والمعدات المتوفرة بالمدرسة. إبلاغ الجهات المعنية (شرطة عمان السلطانية والدفاع المدني والإسعاف) فور اكتشاف الحريق لضمان الوصول السريع والسيطرة. تفعيل خطة الإخلاء بالمدرسة. العمل على وضع الطلاب والعاملين بالمدرسة في أماكن آمنة بعيداً عن الحريق (مناطق التجمع). القيام بالتدابير اللازمة لاحتواء الأزمة ووضع الأضرار المتوقعة منها أو الحد منها على أقل تقدير. تقييم المبنى وتحديد مدى صلاحيته للاستخدام. العمل على إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل الحالة. إبلاغ اللجنة الفرعية بمديرية المحافظة عن الحالة ورفع تقرير عن ما تم حولها. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--|--|
| الحوادث المرورية وحوادث الدهس | <ul style="list-style-type: none"> ■ التنسيق مع الجهات المساندة. ■ مساعدة المتأثرين من الحادث للتغلب على الصعوبات ودعمهم معنويًا. ■ التواصل مع ولي أمر الطالب المتعرض للحادث وإبلاغه عن الحادث. ■ سرعة نقل المصاب لأقرب مركز صحي. ■ الاتصال بالجهات الأمنية وإخطارها بالحادث. ■ تقييم أسباب الحادث لتلافي تكراره مستقبلاً. ■ موافاة الجهات الأمنية بكافة التفاصيل (الاسماء، الأعداد). ■ تسهيل عمل الجهات الأمنية للقيام بالمهام والواجبات المكلفة بها (دوريات المركز المختص، دوريات المرور، الإسعاف). ■ إبلاغ اللجنة الفرعية عن الحالة ورفع تقرير عن ما تم حولها. ■ إدامة التواصل مع الأهالي لضمانتهم وتهدئة الموقف. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|-----------------------------|---|
| انهيار جزئي لبني المدرسة | <ul style="list-style-type: none"> ■ تهدئة الموقف وحث الطمأنينة في نفوس الطلاب. ■ توجيه الطلاب وجميع العاملين بالمدرسة بالابتعاد عن مكان الانهيار. ■ تأمين مكان الانهيار. ■ نقل الحالات المتأثرة لأقرب مركز أو مجمع صحي. ■ تقييم الوضع حول مدى استكمال اليوم الدراسي. ■ التنسيق مع الجهات المساندة. ■ التواصل مع أولياء أمور المصابين. ■ تقييم البنى وتحديد مدى صلاحيته للاستخدام من قبل الجهات المختصة. ■ العمل على إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل الحالة. |
| الغرق | <ul style="list-style-type: none"> ■ إجراء عمليات الإسعافات الأولية السريعة. ■ نقل المصاب إلى أقرب مركز صحي. ■ التنسيق مع الجهات المساندة إذا تطلب الأمر. ■ حصر أعداد الأشخاص الغرقى ومعرفة أسمائهم وأعمارهم وكافة التفاصيل المتعلقة بهم. ■ التواصل مع ولي أمر الطالب المتعرض للغرق. ■ تسهيل عمل الفرق الاستجيبة من قبل الجهات المعنية. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--|---|
| تابع سرقة مواد أو أجهزة أو معدات من المبنى المدرسي | <ul style="list-style-type: none"> ■ تسهيل عمل الجهات الأمنية لاتخاذ كافة الإجراءات المتعلقة بالحادثة. ■ تطلب اللجنة المدرسية من الجهات المختصة الموافقة على استمرارية العمل عند الانتهاء من إجراءات المعاينة الفنية لموقع الحادثة. |
| دخول أحد المختلين عقلياً أو تحت تأثير المخدرات أو المسكرات أو مسلح | <ul style="list-style-type: none"> ■ تجنب المواجهة واحتواء وتهدئة الموقف لحين وصول الجهات الأمنية المستجيبة. ■ عزل الطاقم المدرسي والطلاب عن موقع الحادثة. ■ تسهيل عمل الجهات الأمنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة. ■ تطلب اللجنة المدرسية من الجهات المختصة الموافقة على استمرارية العمل عند الانتهاء من إجراءات المعاينة الفنية لموقع الحادثة. |
| انتشار أو تداول المواد المخدرة | <ul style="list-style-type: none"> ■ معرفة الأشخاص الذين تنتشر بينهم المواد المخدرة أو المتعاطين أو المروجين لها. ■ احتواء الموقف لحين وصول الجهات المعنية من شرطة عُمان السلطانية. ■ موافاة الجهات الأمنية بكافة تفاصيل الحادثة (الأسماء، الأعداد، نوع المخدرات إن أمكن) وأية تفاصيل أخرى تسهل عمل الفرق. ■ إبلاغ اللجنة المدرسية بسرية كافة التفاصيل المتعلقة بأسماء الأشخاص المشتبه بهم. ■ تطلب اللجنة المدرسية من الجهات المختصة الموافقة على استمرارية العمل عند الانتهاء من إجراءات المعاينة الفنية لموقع الحادثة. |

خامساً: إجراءات التعامل مع الحوادث الجرمية والأمنية

عند وقوع أي حادث جرمي ينبغي التعامل معه من خلال الإجراءات الآتية:

- الإبلاغ الفوري لمركز عمليات شرطة عُمان السلطانية (٩٩٩٩) أو مركز الشرطة المختص في النطاق الجغرافي للحادثة.
- تفعيل دور اللجنة المدرسية وفرق الاستجابة التابعة لها وعمل كلا حسب اختصاصه.
- تفعيل خطة الإخلاء التابعة للمدرسة.

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--|---|
| أعمال الشغب والتخريب | <ul style="list-style-type: none"> ■ عزل الطاقم المدرسي والطلاب غير المشاركين عن موقع الحادثة. ■ محاولة حصر المشائين في أماكن محددة قدر الإمكان. ■ معرفة أسباب التخريب أو الشغب والأشخاص المتزعمين لها. ■ تجنب المواجهة واحتواء وتهدئة الموقف لحين وصول الجهات الأمنية المستجيبة. ■ جمع المعلومات والمستجدات عن المواقف، وموافاة الجهات المستجيبة من شرطة عُمان السلطانية بكافة تفاصيل الحادثة والأشخاص المتشبهين وأعدائهم والجموعات المترجمة للشغب. ■ التعامل مع الموقف حسب الخطط المعدة لتلك الحوادث. |
| سرقة مواد أو أجهزة أو معدات من المبنى المدرسي | <ul style="list-style-type: none"> ■ تطويق المكان والحفاظة على الأدلة بمنع أي شخص من الاقتراب منها أو تحريكها من مواقعها. ■ إبلاغ الجهات المختصة بالحادثة، وموافاة الجهات الأمنية بكافة التفاصيل والمعلومات المتعلقة بالحادثة. ■ إبلاغ الجهات المختصة بالأشخاص المشتبه بهم إن وجدوا. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|-----------------------------------|---|
| فقدان طالب | <ul style="list-style-type: none"> ■ موافاة الجهات الأمنية بكافة التفاصيل (الاسم، العنوان، الوقت، المكان). ■ تسهيل عمل الجهات الأمنية للقيام بالمهام والواجبات المكلفة بها. ■ إدامة التواصل مع اللجنة المدرسية لاستكمال إجراءات البحث لحين العثور على المفقود. |
| التهديد الهاتفي | <ul style="list-style-type: none"> ■ تدوين أكبر قدر من المعلومات والبيانات المتحصل عليها من الإتصالات. ■ موافاة الفرق الاستجيبية بكافة التفاصيل عند الاتصال (نوع التهديد، الاسم، رقم الهاتف، الوقت، المطالب، أية تفاصيل أخرى). ■ تسهيل عمل الجهات الأمنية للقيام بالمهام والواجبات المكلفة بها وموافاة الجهات الأمنية بكافة المستجدات. |
| الإبلاغ عن وجود مادة متفجرة | <ul style="list-style-type: none"> ■ إخلاء المدرسة من الطاقم المدرسي والطلاب. ■ موافاة الفرق الاستجيبية بكافة التفاصيل عن موضوع البلاغ. ■ تجنب للمس أو التدنق أو الشم. ■ تسهيل عمل الجهات المستجيبية للقيام بالمهام والواجبات المكلفة بها. |
| حجز الرهائن | <ul style="list-style-type: none"> ■ احتواء الموقف لحين وصول الجهات الأمنية. ■ عزل الطاقم المدرسي والطلاب عن موقع الحادث. ■ حصر الأشخاص المختبزين ومعرفة أسمائهم وأعمارهم وكافة التفاصيل إن أمكن. ■ تهدئة الموقف لحين وصول الجهات الأمنية. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--------------------------------------|--|
| الاعتصامات أو الإضراب عن العمل | <ul style="list-style-type: none"> ■ معرفة الأسباب الأولية للاعتصامات أو الاضرابات والأشخاص المتسببين بها وأعدادهم. ■ التفاوض مع المتصمين ومعرفة مطالبهم وحلها. ■ احتواء الموقف لحين وصول الجهات الأمنية. ■ موافاة الجهات الأمنية بكافة التفاصيل (الأسباب، الأشخاص، الأعداد، الموقف). ■ عزل الطاقم المدرسي والطلاب عن موقع إعتصام أو الإضراب. |
| حالات الانتحار | <ul style="list-style-type: none"> ■ إبطاء ولي الأمر بالحادثة. ■ إحتواء الموقف وعزل الطاقم المدرسي والطلاب عند موقع الحادث. ■ معرفة الأسباب الأولية لتلك الحالة والأشخاص والأعداد. ■ موافاة الجهات الأمنية الاستجيبية بكافة تفاصيل الحادثة لتسهيل عملها. ■ منع دخول الأشخاص لموقع الحادثة لحين وصول الجهات الأمنية. |
| الاعتداء الجسدي البلدغ | <ul style="list-style-type: none"> ■ الفصل بين المعتدي والمعتدى عليه وعزلهم لحين وصول الشرطة. ■ نقل وإسعاف المصابين لأقرب مستشفى أو مركز صحي. ■ موافاة الجهات الأمنية بتفاصيل الحادثة والأشخاص المتسببين بها. ■ تسليم الأشخاص الذين تم التعتف عليهم للشرطة. |

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--|--|
| تسرب الامتحانات | <ul style="list-style-type: none"> ■ العمل بموجب ما ورد في دليل عمل الامتحانات المدرسية ووفق مايرد من ضوابط تتعلق بأعمال الامتحانات. |
| الغياب الجماعي للطلاب أو العاملين بالمدرسة | <ul style="list-style-type: none"> ■ تفعيل دور اللجنة المدرسية لمواجهة الحالة. ■ اتخاذ الإجراءات القانونية حول الغياب حسب اللائحة التنظيمية للعاملين بالمدرسة واللائحة شؤون الطلاب. ■ وضع خطة بديلة لسير العمل. ■ إبلاغ المديرية عن الحادث ورفع تقرير عن ما تم حوله. |

سادساً: إجراءات التعامل مع الحوادث الخاصة بوزارة التربية والتعليم

الانصود به الحوادث التي يقتصر حدوثها على مستوى مدارس الوزارة كالاتي:

| نوع الحالة | الإجراءات |
|--|---|
| تسبب طالب | <ul style="list-style-type: none"> ■ التنسيق مع الجهات المختصة حول إجراءات البحث عن الطالب. ■ الوقوف على سبب الحادث وتقييمه، واتخاذ التدابير الكفيلة بعدم تكرار حدوثه. ■ العمل على إعادة سير العمل إلى وضعه الطبيعي. ■ إبلاغ المديرية عن الحادث ورفع تقرير عن ما تم حوله. |
| تعرض حافلة نقل الطلاب أو العاملين بالمدرسة لحادث سير | <ul style="list-style-type: none"> ■ الوقوف على الحادث وتقييم حجمه والتنسيق مع الجهات المعنية. ■ مساعدة المتأثرين من الحادث للتعلم على الصعوبات مع دعمهم معنوياً. ■ التواصل مع ولي أمر الطالب المعرض للحادث وإبلاغه عن الحادث. ■ مساندة الإدارة والموجودين لاستيعاب الحادث وأثره في نفوسهم. ■ إبلاغ المديرية عن الحادث ورفع تقرير عن ما تم حوله. ■ العمل على إعادة سير العمل إلى وضعه الطبيعي. ■ سرعة نقل المصاب لأقرب مركز صحي . ■ الاتصال بالجهات الأمنية وإخطارها بالحادث. ■ الاتصال بولي الأمر (إن كان طالب) وإخطاره . ■ تقييم أسباب الحادث لتلا في تكراره مستقبلاً. ■ إبلاغ المديرية عن الحادث ورفع تقرير عن ما تم حوله . |

المراجع

- د. عبد الوهاب محمد كامل (٢٠٠٣م): سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية - دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع - عمان (الأردن).
- د. محسن الخضيرى (١٩٩٩): إدارة الأزمات.. منهج اقتصادي متكامل - مكتبة مديولي - القاهرة (مصر).
- منى بنت مستور بن علي الغامدي (١٤٢٨هـ/٢٠٠٧م): الدور القيادي لأشرفه الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات (دراسة ميدانية) رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير -
- د. عباس رشدي العماري (١٩٩٣): إدارة الأزمات في عالم متغير الطبيعة الأولى مركز الأهرام للترجمة والنشر القاهرة (مصر).
- مأمون أحمد سليم دقاسمة (١٩٩٨): إدارة الأزمات.. دراسة ميدانية كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة اليرموك (الأردن).
- د. خالد بن عبد الله آل سعود (٢٠٠٦): إتخاذ القرارات في ظروف الأزمات مطالع الحمضي الرياض (السعودية).
- د. محمد عبد الرحمن فوزي وآخرون (مايو ٢٠٠٩): المؤتمر الأول لإدارة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار مجلس الوزراء المصري القاهرة (مصر).
- عبد الله بن سليمان العمار: دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض (السعودية).
- د. حسن أبشر الطيب (١٩٩٠): إدارة الكوارث مجلة الإدارة العامة العدد ٦٥ تصدر عن معهد الإدارة العامة الرياض (السعودية).
- د. محمد عبد الغني هلال (٢٠٠١): مهارات إدارة الأزمات.. بين الوقاية منها والسيطرة عليها مركز تطوير الأداء والتنمية القاهرة (مصر).
- عبد الله بن مسعود غيث الجهني (١٤٢١هـ/٢٠٠١م): أساليب إتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية - مشروع بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية - جامعة الملك عبد العزيز جدة (السعودية).
- د. محسن العمودي (١٩٩٥): نحو استراتيجية في مجال إدارة الأزمات والكوارث - دار النهضة العربية - القاهرة (مصر).

توصيات عامة لإجراءات إدارة الأزمات بمحارس وزارة التربية والتعليم

هناك بعض الإجراءات التي يجب على لجنة الأمن والسلامة المدرسية القيام بها قبل حدوث الأزمة وأثناءها وبعدها، تتمثل في ما يلي:

- إعداد سجل للأزمات توثق به المدرسة كل المواقف التي تعتبرها أزمات أو كوارث من شأنها تهديد كيان المدرسة أو أحد منتسبيها، ورفع تقرير للجنة المحلية بالمديرية حول الأزمات التي مرت بها المدرسة مع نهاية كل فصل دراسي لدراسة مدى فاعلية الإجراءات المتخذة لحل الأزمة وتجنب الأخطاء أو السلبيات المترتبة عليها (أخصائي الأنشطة المدرسية).
- تعزيز الوعي لدى أولياء الأمور حول ماهية الأزمات وأنواعها وطرق مواجهتها عن طريق مجالس الآباء والأمهات من خلال المشاركة في إيجاد حلول تربوية وعلمية لتخطي الأزمات التربوية والنفسية التي يتعرض لها الطلاب، ونشر ثقافة تقادي الأزمات المدرسية بين فئة الطلاب من خلال تشجيع ولي الأمر على حث ابنه / ابنته على تجنب الإخلال بقواعد الأمن والسلامة داخل المدرسة وخارجها (الأخصائي الاجتماعي).
- إعداد نموذج لاحتياجات السلامة بالمدرسة يعبا خصيصا بصفة مستمرة لهذا الغرض، حيث إن عملية متابعة احتياجات السلامة بالمدرسة يساعد على اكتشاف مواطن الخطورة والإبلاغ الفوري عنها وتوفير بيئة آمنة خالية من مسببات الحوادث والإصابات (معرض / مشرف الصحة المدرسية).
- وضع اللوحات الإرشادية التوضيحية التي تسهل عمليات الإخلاء وترشد إلى مخارج الطوارئ وتوضح نقاط التجمع (المعلم مشرف الأمن بالمدرسة).
- تصميم برامج تدريبية مناسبة تتعلق بالتخطيط الاستراتيجي للتصدي للأزمات المدرسية وآليات التعامل معها وتقييمها (مساعد مدير المدرسة).
- رفع تقرير للجنة المحلية بالمديرية بعد كل حدث يتضمن ما تم ذكره سلفاً بالدليل من بيانات (مدير المدرسة).

رقم الإيداع المعطي: ٢٠١٦/٣٠٧
رقم الإيداع للسولي: ١-٧٨٢-٩٩٩٦٩-٩٧٨