

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث
بالمملكة العربية السعودية

**Psychometric properties of Crisis management skills scale for
employees in Juvenile Care Homes in the Kingdom of Saudi
Arabia**

أ/ بنان بنت جفين منير المطيريد^١، د/ هدى عاصم محمد خليفة^٢

^١ جامعة الملك عبد العزيز

^٢ كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الملك عبد العزيز

تاريخ الاستلام: 2025/03/27 تاريخ القبول: 2025/05/10 تاريخ النشر: 2025/06/20

Doi:10.21608/gfsc.2025.434882

مستخلص البحث:

هدفت الدراسة الحالية إلى إعداد مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية، والتحقق من خصائصه السيكومترية، وتكونت عينة الدراسة من موظفين دور رعاية الأحداث (ذكور وإناث) بلغ عددهم (١٠٠) موظف وموظفة، تم التطبيق من خلال استخدام استبيان الكتروني. ولتقييم الخصائص السيكومترية للمقياس تم التحقق من الصدق والثبات. وللتحقق من صدق المقياس تم استخدام أربعة طرق: الصدق الظاهري، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق العاملي التوكيدي والصدق البنائي، كما تم التحقق من ثبات المقياس من خلال معامل الفا كرونباخ ومعامل ثبات التجزئة النصفية. وقد أكدت نتائج الدراسة الحالية على جودة الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية ومناسبته على عينة الدراسة. ومن المتوقع أن يساعد المقياس في تسهيل البحث في هذا المجال

الكلمات المفتاحية: الخصائص السيكومترية - إدارة الأزمات - الموظفين - دور رعاية الأحداث.

المؤلف المرسل: أ.د/ بنان بنت جفين منير المطيريد

Abstract:

The current study aimed to prepare a scale of crisis management skills for employees of Juvenile Care Homes in the Kingdom of Saudi Arabia, and to verify its psychometric properties. The study sample consisted of (100) male and female employees. The application was carried out through the use of an electronic questionnaire. To evaluate the psychometric properties of the scale, validity and reliability were verified. To verify the validity of the scale, four methods were used: apparent validity, internal consistency validity, confirmatory factor validity, and construction validity. The stability of the scale was also verified through Cronbach Alpha coefficient and split-half reliability coefficient. The results of the current study confirmed the quality of the psychometric properties of the Crisis Management Skills Scale for Employees in Juvenile Care Homes in the Kingdom of Saudi Arabia and its suitability for the study sample. It is expected that the scale will facilitate research in this area

Keywords: Psychometric properties - Crisis Management Skills - employees - Juvenile Care Homes - Kingdom of Saudi Arabia.

مقدمة:

تعتبر الأزمات سمة أساسية لأي جهة عمل وهي معرضه لحدوثها، خاصة إذا كانت جهة العمل تتسم بالتعقيد والخطورة، فالأزمة هنا تعتبر لحظة حرجة ونقطة تحول لأي منشأة تكون مرتبطة ببقائها ومصيرها، وتتزامن غالباً مع عنصر المفاجأة الأمر الذي يستوجب معه القدرة على تجنب حدوثها مع وجود مهارات عالية في التصدي لها عند حدوثها من قبل العاملين بها (الديراوي، ٢٠٢٠).

وينظر إلى الأزمات على أنها أحداث عرضية غير متوقعة معزولة في المكان والزمان، ولها تأثير كبير، ولها مصدر أو سبب واضح ومنها على سبيل المثال التحديات اليومية التي لا يتم ملاحظتها أو تجاهلها أو إساءة فهمها (Williams et al., 2017). فقد فسرت الغولي (٢٠١٥) مفهوم الأزمة واعتبرته موقف مفاجئ ونقطة تحول تؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتترتب عليها نتائج غير مرغوب فيها وفي وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد لمواجهتها.

وكما أن لكل شيء سبب فإن هناك عوامل تسبب الأزمة وهي كثيرة، منها سوء الإدارة وسوء الفهم والتقدير وتعارض المصالح والأهداف والأخطاء البشرية أو الشائعات

وانتشارها (التويعري، ٢٠١٨)، ودور رعاية الأحداث بطبيعة الحال لا تخلو من هذه الأزمات والتي تختلف أسبابها ودرجة حدتها وتكرارها وتأثيرها، بالتالي يصعب تجنبها (القباطي، ٢٠١٨).

ولا يمكن التعامل مع الأزمات في إطار من العشوائية والارتجالية أو بسياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة إلى منهج علمي سليم، ويعد التعامل مع الأزمات أحد المختبرات الرئيسية التي تظهر مدى كفاءة القائمين على إدارة الأزمة (القهوجي، ٢٠١٠)، فإدارة الأزمات هي عملية استباقية تتضمن التعامل مع الأزمة قبل حدوثها وأثناءها وبعدها، وإيضاً فإن إدارة الأزمات هي عملية مصممة لمنع أو تقليل الضرر الذي يمكن أن تلحقه الأزمة بالمنظمة وأصحاب العمل فيها، فالغرض من إدارة الأزمات هو حماية المنشأة ومنسوبيها من الضرر ومنع أو تقليل النتائج السلبية في حال حدوثها (Zamoum & Gorpe, 2018).

إن إدارة الأزمات هي إحدى الأدوات المستخدمة التي تعمل على تقليل الضرر المحتمل للأزمة على مكان العمل وتساعد في التحكم في الموقف (جاد الرب، ٢٠١١)، بالإضافة إلى فرض الاستقرار والنمو (علي وآخرون، ٢٠٢٢). وهناك العديد من الدراسات التي اهتمت بإدارة الأزمة وتحديد استراتيجياتها، كدراسة الباهي ومعوض (٢٠٢١) على أعضاء مجالس إدارة الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم من مدراء وتنفيذيين وخصائيين والمتطوعين، فقد جاءت نتائجها مؤكدة على أن المتطلبات الإدارية لإدارة الأزمات تتشكل في الاهتمام بعنصر الوقت في اتخاذ القرار، والخبرة الكافية التي تساعد على اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة، بالإضافة إلى تحديد كيفية التواصل في حالة وقوع الأزمات، وأخيراً توضيحها الإجراءات الوقائية لمنع حدوث وتكرار الأزمات.

لذا فإن إدارة الأزمات تتطلب مهارة وخبرة ومعرفة كبيرة من قبل الموظفين و متخذي القرار، حتى يتسنى لهم اتخاذ قرارات حكيمة وسليمة عند مواجهتهم لأي موقف طارئ (Zamoum & Gorpe, 2018).

ومن هذه المهارات التي تساعد في إدارة الأزمة ما ذكره (Yow, 2020) في التعبير عن التعاطف والقبول والتحلي بالشفافية والصدق، إلى جانب آخر مهم لإدارة الأزمات هو استشعار الأزمات، أو القدرة على الإدراك والاستجابة للأزمات المتقطعة وعالية

التأثير. فقد سلط كل من قريرة والفيض (٢٠٢٠) الضوء على أهمية إدارة الأزمات وركزوا على المهارات التي تساهم في عملية إدارة الأزمات واستنتجوا بأنها تتمثل في التخطيط، المعلومات، الاتصال واتخاذ القرار.

ومن واقع حرص الدولة على تأهيل الكوادر لمواجهة الأزمات التي قد يتعرضوا لها في السجون ودور الأحداث فقد تبنت مفهوم التدريب على رأس العمل لتطوير الكفاءات البشرية والارتقاء بجودة العمل الأمني من خلال تنظيم دورات ومحاضرات بإشراف نخبة من المختصين في مجالات إدارية وأمنية مختلفة، على سبيل المثال تنظيم الإدارة العامة للتدريب بالمديرية العامة للسجون دورة "إدارة الأزمات" وذلك في مقر المديرية العامة للسجون بالرياض، بحضور مرشحين من جميع مديريات السجون بالمناطق والجهاز الرئيس (وكالة الأنباء السعودية [واس]، ٢٠٢٠).

ومما لا شك فيه فإن الاهتمام بإعداد الكوادر المؤهلة والمدرّبة القادرة على إدارة الأزمات والقيام بالعمل على الوجه السليم يعتبر حجر الزاوية في العملية المهنية ومتطلباً ضرورياً للنجاح فيها، بل ويساهم في رفع الكفاءة المهنية للموظفين والتي تعتبر من أهم محددات النجاح للمؤسسة مهما كان نوع نشاطها (مناع، ٢٠١٩).
٢. مشكلة الدراسة:

تختلف مهام الوظائف تبعاً لاختلاف الخدمات التي تقدمها ويترتب على هذا الاختلاف تباين في المجهودات ما بين الشاقة والبسيطة، ودور رعاية الأحداث الجانحين تعد من أهم الجهات الحكومية الانسانية التي تتطلب جهود مضاعفة من العاملين فيها، حيث يتحتم على موظفيها ان يمتلكوا العديد من المهارات التي تساعدهم على مواجهة المواقف والأزمات التي قد يتعرضوا لها.

ولكن إذا ما استمرت تلك الأزمات دون إدارة، فإنها وبطبيعة الحال ستهدد امن الدور وبقائها وقدرتها على مواصلة تقديم خدماتها، كما انها ستضع سمعتها وصورتها أمام المجتمع على المحك ان لم تستطع التعامل معها من خلال الادارة الفعالة لمراحل الازمة المختلفة سواء قبل أو أثناء أو بعد وقوعها (الرواد والعظومات، ٢٠٢١). كذلك فإن المنشآت التي تدار بطريقة بيروقراطية، ويفتقر موظفيها لمهارات إدارة الأزمات كالاتصال بين الإدارات ومواقع العمل، بالإضافة إلى عدم وضوح الأهداف، وضعف روح الانتماء

والالتزام بالعمل وذهاب الحماس وسيادة اللامبالاة، جميعها تشكل عوامل ومناخ خصب لتفاقم حدوث الأزمة (الظاهر، ٢٠٠٩).

وإدارة الأزمات من الموضوعات التي تخلق المرافق الحكومية الحساسية كدور الأحداث، نظراً للآزمات العديدة التي تتعرض لها الحالات والتي قد تشكل خطراً عليهم وتقف عائقاً حول تحقيق أهداف الدار المنشودة.

ففي عام ٢٠١٥ صدر تقرير عن الشؤون الاجتماعية، كانت أرقامه تحمل مؤشرات خطيرة أكدت فيها احتجاز أكثر من (١٠٥٠٠ حدث) في دور الملاحظة الاجتماعية بمختلف مناطق ومدن المملكة، ووفقاً لهذه المؤشرات فإن حدوث الأزمات بين الأحداث المودعين أمر مؤكد (الجميلي، ٢٠١٥).

ونظراً لعمل الباحثة في رعاية الأحداث كإخصائية نفسية منذ سنوات بالإضافة إلى تكليفها لإدارة مؤسسة رعاية الفتيات، فقد شهدت ووقفت على العديد من المشاكل التي تفاقمت وشكلت أزمات فيها، فإيداع الحالات المتكرر للدار بنفس القضايا الجنائية، ورفض بعض الأسر لاستلام أبنائهم بعد صدور قرار الإفراج والذي ترتب عليه تعذر خروج بعض النزلاء بعد فترة انتهاء محكوميتهم وتزايد عددهم، بالإضافة إلى الحالات التي تعاني من الاضطرابات النفسية وادمان المواد المخدرة والتي تحتاج إلى برامج علاجية خاصة ومستمرة. أيضاً طبيعة العمل المعقدة، بالإضافة إلى فقد الخبرة من البعض، ونقص الإمكانيات والقدرات التي تعين الموظفين على مواجهة التحديات في بيئة العمل جميعها تشكل أزمات تحد في كثير من الأحيان من قدرة الموظفين على التعامل والانجاز بكفاءة عالية.

وهذا ما اكده (Burki, 2017) في دراسته لازمة السجون ببريطانيا، حيث ذكر بأن نقص كفاءة الموظفين كانت سبباً في عدم قدرتهم على إدارة الأزمات وعلى تقديم الخدمات الصحية النفسية للمرضى في السجون الأمر الذي شكل قلقاً وتسبب في ارتفاع معدلات الانتحار والعنف والايذاء.

وفي ظل عدم وجود مقياس _ في حدود علم الباحثة _ لمهارات إدارة الأزمات خاص بالموظفين في دور رعاية الأحداث، ظهرت الحاجة إلى إعداد مقياس مهارات إدارة الأزمات خاص بالموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية والتحقق من

خصائصه السيكومترية ومدى ملاءمته للبيئة السعودية والعربية، وعليه وبناء على ما سبق يمكن صياغة تساؤلات الدراسة فيما يلي:

- ما أدلة صدق البناء لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية؟
- ما مؤشرات ثبات مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية؟

٣. أهداف الدراسة:

نظرا لعدم توافر مقياس لمهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية، فقد هدفت الدراسة الحالية إلى إعداد مقياس لمهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث والتحقق من خصائصه السيكومترية البيئة السعودية.

٤. أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية العينة، حيث ان الموظفين في دور رعاية الاحداث تقع على عاتقهم مهام ومسئوليات مختلفة عن بقية موظفي الدولة، لارتباطهم بفئة الاحداث وهي من أهم الفئات بالمجتمع، فكان هناك حاجة ماسة لوجود أداة مقننة لقياس مهارات إدارة الأزمات لديهم.
- إثراء المكتبة العربية بالمعلومات النظرية والمعرفية بمتغير مهارات إدارة الأزمات كونه من المتغيرات التي لم تتم دراسته بشكل كاف في حدود علم الباحثة.
- تعتبر مهارات إدارة الأزمات من المواضيع المهمة والتي يتطلب دراستها من قبل الباحثين، نظراً للدور الهام الذي تلعبه في المؤسسات الاجتماعية وذلك من خلال أهمية امتلاك الموظفين مستوى عالٍ من المهارات لإدارة الأزمات.

الأهمية التطبيقية:

- الاستفادة من الدراسات السابقة والمفاهيم العلمية في تصميم مقياس مهارات إدارة الأزمات لعينات أخرى.
- تقديم أداة بحثية جديدة للمكتبة العربية من خلال إعداد مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين

- في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية لعدم وجود مقياس لهم على المستوى المحلي والعربي_ على حد علم الباحثة_.
 - استفادة المعنيين من الباحثين والمختصين في تصميم برامج نفسية وقائية وعلاجية قائمة على مهارات إدارة الأزمات للموظفين
- مصطلحات الدراسة:

• إدارة الأزمات: Crisis management

ينظر لإدارة الأزمات بأنها "كيفية السيطرة والإدارة الحقيقية الفعالة الناجحة والقيادة البناءة للأزمات ومعرفة طرق واستراتيجيات التحكم بالأزمات وطرق معالجتها والتخطيط للحد والوقاية منها والاستعداد والتهيئة والجاهزية في حالة وقوعها وحصولها ومعرفة طرق تفادي أخطارها وتقليل خسائرها" (الحريري، ٢٠١٩، ص. ١٥٧).

وتُعرّف إدارة الأزمات بأنها "محاولة منهجية من قبل الأعضاء التنظيميين لتجنب حدوث الأزمة وإدارة العاملين عليها بفعالية، ويتم تقييم الاستجابات للأزمات بناء على القرارات التي تتخذها القيادة لإحداث التغيير في حالات الأزمات المستمرة، وتشمل إدارة الأزمات ثلاث فئات وهي التخطيط والاستجابة والتعلم" (Yow, 2020 p: 22).

وتعرف الباحثة إدارة الأزمات اجرائياً بأنها "قدرة الموظف على التنبؤ بالأزمات المحتملة والاستعداد للوقاية منها والتعامل معها بحكمة وكفاءة عند وقوعها، واستخدام العديد من المهارات لمواجهةها والسيطرة عليها والحد من تفاقمها". وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس مهارات إدارة الأزمات من اعداد الباحثة (٢٠٢٤م).

حدود الدراسة:

☒ الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة الحالية الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية.

☒ الحدود البشرية: عينة من الموظفين بدور رعاية الأحداث في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية.

✕ الحدود المكانية: تتمثل في دور رعاية الأحداث وتشمل دور الملاحظة الاجتماعية للذكور ومؤسسة رعاية الفتيات للإناث في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية.

✕ الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٤هـ - ٢٠٢٣م
الإطار النظري والدراسات السابقة:

• مهارات إدارة الأزمات:

انه من الصعب الوصول لمفهوم موحد للأزمة خاصة مع تعدد الزوايا التي يتناولها المفهوم، إلا أنه يظل هناك رابط مشترك دائماً مع بعضها في مجموعة من الخصائص كالتهديد للموارد والأهداف والقيم، والوقت المحدود في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى نقص المعلومات وعدم دقتها، ناهيك عن عنصر المفاجأة الذي بدوره قد يحد من جهود إدارة الأزمة، وكذلك تميز الأزمة بعنصر التعقيد والتشابك وتداخل العناصر التي تستوجب مواجهتها، بالإضافة لتأهل مجموعات العاملين على مواجهتها بالتزامهم بتقديم درجات عالية من طاقتهم وإمكانياتهم لمواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية والمواقف المتسارعة والتعامل السريع معها لمعالجة هذه المواقف والبحث عن الحلول التي تحد من تفاقمها حتى لو كانت تتم بطريقة ارتجالية وغير منظمة نتيجة التحليل السريع لعناصر الأزمة (الحفني، ٢٠١٧).

• تعريف إدارة الأزمات:

إن مصطلح إدارة الأزمات Management Crisis مرتبط ارتباطاً قوياً بمفهوم الإدارة العامة Administration فإدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، للعمل على تهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، ويكون ذلك بالعمل على اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم فيها أو تغيير مسارها أو القضاء عليها (Bundy, et al., 2017)، ومن ثم تطور المصطلح ليشمل مجالات عدة كالعلاقات الدولية والسياسات الخارجية للتعامل مع المواقف الدولية الساخنة (كورتل وكحيلة، ٢٠١٦).

تعرف إدارة الأزمة على أنها "سلسلة من الأنشطة والإجراءات المحددة تقوم بها الإدارة في المنشأة، بحيث تركز على ثلاث مداخل وهي: منع الأزمة، الاستعداد للأزمة وقت حدوثها، إجراءات ما بعد الأزمة" (جاد الرب، ٢٠١١، ص. ٣٢).

وهي كذلك عبارة عن "مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة" (المساعدة، ٢٠١٢، ص. ٣٧).

وهي "عملية إدارة خاصة من شأنها انتاج استجابة استراتيجية لموقف الازمات من خلال مجموعة من الاداريين المنتخبين مسبقاً والمدرّبين تدريباً خاصاً، والذين يستخدمون مهاراتهم، بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى" (فرحات، ٢٠١٦، ص. ١٠٤).

وتعرف إدارة الأزمات كذلك بأنها "الإجراءات المتعددة التي تعمل على التنبؤ بمخاطر الأزمات وتحليل اعراضها ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة للحد من اثارها المحتملة والاستفادة من الفرص الممكنة لتطوير المنظمة" (Kuzmanova, 2016 p: 256).

كما تعني إدارة الأزمة "التعامل مع الأزمات من اجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها واجراء التحضيرات للازمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة بغرض التحكم في النتائج او الحد من اثارها التدميرية " (نصر، ٢٠١٧، ص. ٣٧).

ويشير مفهوم إدارة الأزمة إلى "كيفية التغلب على الأزمة بالأسلوب الإداري العلمي وذلك من أجل تلافي السلبيات والتركيز على الإيجابيات، وهي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن الأزمة المتوقعة واتجاهاتها، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم فيها، أو تغيير مسارها بما يخدم المصلحة" (التويجري، ٢٠١٨، ص. ٣٩).

كما ينظر إلى إدارة الأزمات بأنها "مجموعة من الإجراءات التي تتخذ من قبل القيادات الإدارية المدربة، قبل واثناء وبعد الأزمة، بهدف السيطرة عليها واحتوائها والحد من تفاقمها، وتكون تلك الإجراءات المتخذة سريعة واستثنائية" (Giorgetto, 2021 p: 6).

وتعرف الجمعية النفسية الأمريكية APA إدارة الأزمات بأنه "ترتيب وتنظيم الموارد بما يساعد على تجاوز الصعوبات والمخاطر المفاجئة وغير المتوقعة، مثل التلوث الغذائي واسع النطاق أو الكوارث المالية. ويمكن للضغط النفسي الناتج عن الأزمة أن

يتسبب بانخفاض القدرة على معالجة المعلومات بشكل فعال، والذي يجب أن يتم أخذه بعين الاعتبار من قبل مديري الكوارث عند التفكير بالحلول المحتملة" (APA, 2021) (p: 93).

مما سبق يتضح في تعدد التعريفات التي تفسر إدارة الازمات بأنها عملية توجه فيها الافراد إلى التحرك من اجل الوقاية من حدوث الازمة وحلها عند وقوعها وذلك بالتركيز على المهارات المرتبطة بالجانب الفردي والجانب المهني المتعلق بالية العمل.

اهداف إدارة الازمات:

إن الهدف من إدارة الازمات هو الوصول إلى أفضل النتائج وقلل الخسائر، وبصفة عامة فإن إدارة الازمات تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- توفير القدرة العلمية على قراءة وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحتملة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من اثار الازمة.
- تحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الازمة في وقت الأمان ووقت وقوع الازمة والعمل على حدها وعدم تكرارها.
- الاستعداد لمواجهة الازمة وذلك من خلال التنبؤ بالمشاكل التي تقع وتمكين الإدارة من السيطرة عليها قبل تفاقمها.
- كذلك فإن إدارة الازمات تعمل على هدف مباشر وهو التعامل الفوري مع الاحداث والمواقف لوقف تصاعدها وتحجيمها، والاخذ بعين الاعتبار مقومات تعاضلها واي روافد جديدة قد تكسب الازمة قوة اثناء وقوعها (عبد المجيد، ٢٠١١).

ذكر ديري (٢٠١٧) كذلك بأن إدارة الازمات تهدف إلى:

- عرض قائمة بالتهديدات المحتملة وترتيبها وفق درجة خطورتها واهميتها.
- المتابعة المستمرة للازمة لتجنب عنصر المفاجأة المصاحب لها والتهديدات المحتملة.
- ضمان إيصال الازمة لمتخذي القرار.
- التعامل مع الازمات باستخدام المنهج العلمي.
- حسن استغلال الوقت لتقليل الخسائر والاثار السلبية المحتملة إلى الحد الأدنى.

مراحل إدارة الأزمة: Crisis Management Phases:

هناك عدة مراحل أساسية في إدارة الأزمات، والتي يستلزم على متخذ القرار العمل بها، لأنه في حال فشله في إحدى المراحل سيصبح مسؤولاً عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها:

➤ مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: Signal Detection

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو هي تنبيه باحتمال وقوع أزمة، الأمر الذي يتطلب اهتمام كافٍ لتلك الإنذارات حتى لا تقع الأزمة، فعلى سبيل المثال قد تكون الكتابة على الجدران أو في بعض الأماكن الخاصة مثلاً تعبيراً عن الغضب عند بعض العاملين، لذلك فإنه على المديرين العاملين بالمنظمات المستهدفة للأزمات Crisis Prone أن يكونوا على درجة عالية من المهارة في اكتشاف إشارات الإنذار التي تنبأ بوقوع الأزمات، وأن يتوافر لديهم مهارات عالية في الشعور بأية إشارات حتى وإن كانت غير مباشرة.

➤ مرحلة الاستعداد والوقاية: Prepatation / Prevention

إن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية بالمجتمع، وهناك علاقة بين التنبؤ بالأزمات وبين الاستعداد والوقاية منها، على سبيل المثال تعتبر الزلازل والسيول من أهم الكوارث التي تتعرض لها الدول، وينعكس ذلك على خطط الاستعداد والوقاية التي يقوم بها الدفاع المدني بما تتضمنه من تدريب للأفراد واختيار للمعدات وما إلى ذلك، ولكن تعرض المباني الحديثة متعددة الطوابق للانهيار لم يكن يدخل في دائرة المخاطر المحتملة، فعندما تقع الأزمة لا يستطيع سوى عدد محدود جداً من الناس أن يتصرف بهدوء وبكفاءة دون أن يكون مدرباً على ذلك، ولهذا السبب فمن الضروري تصميم سيناريوهات مختلفة وتتابع للأحداث للأزمة نتخيلها، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد معروفاً لديه تماماً (نصر، ٢٠١٧).

➤ مرحلة احتواء الأضرار والحد منها: Containment/ Damage Limitation

من أهم أهداف إدارة الأزمات السيطرة على المخاطر، وتتمثل السيطرة على المخاطر في التقليل من آثار الحادث الطارئ، فعندما تحدث الأزمة فجأة يتجه المسؤولون إلى التقليل من أثارها، وذلك عن طريق حماية حياة البشر وممتلكاتهم، على سبيل المثال إذا قام إرهابي بتفجير قنبلة في مكان ما، فإن مديرو الأزمة يعملون على الحد من تفاقم

الاضرار وذلك بإبعاد الناس عن مركز الحادث وسرعة إطفاء الحريق، كذلك فإنهم يعملوا على التقليل والحد من الضرر النفسي وذلك من خلال الاهتمام بالضحايا واسرهم وتخفيف الآثار السلبية عليهم بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات الوقائية لاستعادة السيطرة على الأحداث والعودة بها إلى الحالة الطبيعية.

➤ مرحلة حل الأزمة:

الهدف التالي لمرحلة احتواء الضرر هو حل الأزمة بشكل ناجح، ونجاح حل الأزمة يأتي وفقاً لنوع وطبيعة الأزمة، وبطبيعة الحال فإن الحل الفعال يتمثل في الخروج من الأزمة إلى الموقف الطبيعي المتمثل قبل الأزمة (المساعدة، ٢٠١٢).

➤ مرحلة استعادة النشاط: Recovery

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج جاهزة قصيرة وطويلة الأجل تم اختبارها بالفعل، وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت، والملاحظ أن المديرين الذين يحددون مسبقاً العناصر والعمليات والأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من التدريب للقيام بالعمليات اليومية يستطيعون إنجاز هذه المرحلة بكفاءة.

➤ مرحلة التعلم: Learning

إن التعلم المستمر وإعادة التقييم أمر مهم وحيوي، وذلك لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، إلا أنه يعد كذلك مؤلماً للغاية لأنه يثير ذكريات مؤلمة خلفتها الأزمة، ولكن حتى يتعلم المرء فإنه يجب أن يكون على استعداد لتقبل القلق دون الاستسلام للفرع (نصر، ٢٠١٧).

وتذكر بالقلم (٢٠١٦) كذلك عدة أساليب إدارية في التعامل مع الالتزامات من شأنها أن تعمل على تحقيق المناخ الملائم لإدارتها ومن أهم هذه الأساليب ما يلي:
تبسيط الإجراءات:

من المفترض أن التعامل مع الالتزامات لا تخضع لنفس الإجراءات والمعالجة التي تحدث في المشاكل العادية، وذلك لأن الأزمة لا تنتظر، فعامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة وتقديم البدائل واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وذلك لأن تجاهل عنصر الوقت قد يؤدي إلى تفاقم الأزمة وظهور أزمات جديدة.

اخضاع التعامل مع الازمة للمنهجية العلمية:

التعامل مع الازمة في إطار من العشوائية والارتجالية امر مرفوض تماماً
فالأزمات يجب اخضاعها لمنهج سليم يقوم على أربعة وظائف وهي: (التخطيط -
التنظيم - التوجيه - المتابعة).

❖ التخطيط:

أي تحديد مسبق لما يجب عمله وذلك بأن يتم وضع تصورات للأوضاع
المستقبلية ورسم سيناريو للأنشطة والاعمال الكفيلة بمعالجة الازمة بفاعلية.

❖ التنظيم:

التنسيق والتكامل بين الجهود المبذولة لإدارة الازمة هو ما يعنى بالتنظيم وذلك
لتلافي الازدواجية في المهام او حتى تعارضها والذي قد يؤدي حدوثه إلى ازمة أكبر من
الازمة الحالية الواقعة. ويركز التنظيم على تحديد الأشخاص واختيارهم وتوكلهم المهام
لإدارة الازمة بالإضافة إلى توضيح الية الاتصال فيما بينهم لضمان علاقة فعالة بين
الفريق خلال العمل.

❖ التوجيه:

يتولى عملية التوجيه متخذ القرار، بحيث يحدد المعلومات الضرورية التي يقوم
بتزويدها لفريق إدارة الأزمات وتشمل أوامر إدارية يتطلب القيام بها أو تعديلها أو منعها.

❖ المتابعة:

بعد انفجار الازمة وانقضائها يتم البحث عن أسبابها الكامنة ومعالجتها حتى لا
يتم تكرارها وحدثها مرة أخرى، ولا يتم ذلك إلا عن طريق المتابعة من قبل فريق العمل.
تفويض السلطة: يتطلب التعامل مع الأزمات بشكل مهني امر تفويض السلطة،
بحيث يتم منح كل فرد من افراد فريق العمل سلطة كافية لتحقيق عمله، وذلك لأن
فريق التعامل مع الأزمات بحاجة إلى حرية حركة وتصرف وفق ما يمليه موقف الازمة.
فتح قنوات الاتصال: من أبرز واهم ما يحتاجه فريق العمل في إدارة الأزمات هو
كم مناسب من المعلومات الفورية والحديثة، بالتالي فإن فتح قنوات للاتصال يساعد في
تحقيق هذا الاحتياج.

كذلك فإن التأثيرات النفسية الناجمة عن الأزمات قد تنشأ وتتفاقم وتؤدي إلى
تأثيرات بعيدة المدى، الامر الذي يتطلب فيه تدخل سريع لإدارتها وذلك عن طريق

مجموعات عالية الكفاءة، هذه المجموعات تهدف للتخفيف من حدة وشدة الأزمة تستمر تبعاً للضرورة عدة أيام لا سيما عند الحاجة إلى المتابعة، وقد تم اعتماد نموذج يتكون من أربعة مراحل لإدارة الأزمات النفسية على النحو التالي:

■ المرحلة الأولى:

جمع الضحايا الذين تعرضوا إلى أزمة مشتركة بهدف إعادة تأسيس الإحساس بالجماعة كضرورة أساسية في إعادة البناء واستعادة النشاط.

■ المرحلة الثانية:

يتم استخدام المصادر الأكثر مصداقية وملائمة لتوضيح الحقائق المتعلقة بالأزمة وبدون التعدي على السرية، وهنا يتم الحرص على اختيار الشخص العالي المصداقية في زيادة الاطمئنان للإجراءات المتخذة والدعم المقدم.

■ المرحلة الثالثة:

اختيار اخصائيين ذوو مصداقية عالية لمناقشة ردود الأفعال المتوقعة من الأزمة كالاسى والغضب والاجهاد والشعور بالذنب والمسؤولية.

■ المرحلة الرابعة:

طرح ومناقشة استراتيجيات العناية بالذات، والتي لها قيمة كبيرة ومردود إيجابي في تخفيف حدة ردة الفعل الناتجة من الأزمة (كافي وآخرون، ٢٠١٧).
اخيراً فإن النموذج النظري الأساسي لإدارة الأزمات هو "نموذج شيماك الأساسي" والذي يتكون من أربع عمليات لإدارة الأزمات كالتالي:

الوقاية: الهدف الأساسي للوقاية هو منع حدوث العواقب السلبية لظواهر الأزمة من خلال تدابير وأنشطة مختلفة، وفي مرحلة الوقاية تكون الخطوة الأكثر أهمية هي تحديد وتقييم جميع المخاطر والتهديدات الحالية، تليها تطوير توقعات الأزمة وسيناريوهات الأزمة.

التخطيط للأزمات: حيث يتم تطوير خطط الأزمات والطوارئ بهدف رئيسي هو حماية المجتمع والقيم المشتركة.

الاستجابة: تتطلب الاستجابة الفورية للأزمة الناشئة تنسيق القوى والموارد اللازمة للتعامل مع الأزمة، ويتم الاستجابة الفورية من خلال عمليات الإنقاذ والأنشطة

المختلفة بهدف أساسي هو الحفاظ على حياة الإنسان والأصول المادية والبيئة والتراث الثقافي.

التعافي: مرحلة التعافي هي في الأساس مرحلة تنمية بطبيعتها، مما يسمح للنظام بالعودة إلى حالته الأصلية المستقرة (قبل الأزمة)، وهنا نجد أن التغذية الراجعة لها أهمية كبيرة في النموذج الأساسي لإدارة الأزمات، لأنها تمثل وسيلة لتحسين وتعزيز إدارة الأزمات على مستوياتها المختلفة (Brezina & Kompan, 2024).

وبناء على ما سبق فإن التعرف على مراحل إدارة الأزمة من قبل العاملين المهنيين في الأعمال المتوقع حدوث الأزمات بها يساهم في تسهيل التعامل معها، وبلا شك إن فئة الأحداث الذين أودعوا الدار، يواجهون مواقف وظروفاً صعبة وضاغطة وخبرات مؤلمة وأحداث صدمية كالعنف الأسري أو الإساءة وغيرها من الأحداث التي أثرت على مسار نموهم، هذه الخبرات قد تشكل حالة أزمة يعيشها الحدث كرد فعل للمواقف والأحداث التي وقع فيها والتي ينعكس أثرها عليه، حيث أن تأثير التجارب الصادمة للأحداث أشد وأكبر من تأثيرها على الكبار، الأمر الذي يجعل الانحراف والجنوح بيئة خصبة لهذه المرحلة، لذا كان التدخل في هذه المرحلة والاستعانة بالبرامج والأنشطة وبناء استراتيجيات للتعامل مع الأزمات التي تقع للحدث في هذه المرحلة أمراً لا بد منه.

عوامل نجاح الإدارة في الأزمات:

⇒ إدراك أهمية الوقت: إن عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معها، إذ أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء الأضرار أو الحد منها واستعادة نشاط المنظمة.

⇒ إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وأثار وتداعيات ذلك على مجمل أنشطتها.

⇒ توافر نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علاقات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

⇒ الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات، فعملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات، وجود نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفاعلية، فقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة أزمات وكوارث عديدة أن اتصالات الأزمة تلعب دوراً بالغ الأهمية في سرعة وتدقيق المعلومات والآراء داخل المنظمة وبين المنظمة والعالم الخارجي (الظاهر، ٢٠٠٩).

ومن عوامل نجاح عملية إدارة الأزمات ما ذكره الورواري (٢٠١٦):

⇒ وجود قيادة فعالة تعمل على الدعم الفعال لإدارة الأزمة ومتابعتها والاستعداد لمواجهةها.

⇒ تشكيل فريق عمل مختص بإدارة الأزمات مدرب على التعامل مع الأنواع المختلفة من الأزمات.

⇒ توفر خطة عمل خاصة بإدارة الأزمات على اختلاف أنواعها.

⇒ العمل على تفعيل التدريب المستمر لفريق العمل للحد من وقوع الأزمات والتعامل معها عند وقوعها.

⇒ تواجد قنوات اتصال فعالة بين فريق العمل حتى يتم التمكن من تقديم المساعدة اثناء وقوع الأزمة بوقت قياسي.

كذلك يستوجب عند العمل في الأماكن التي يتوقع فيها حدوث الأزمات ان يكون هناك فريق عمل يتمتع بالعديد من الأدوار التي تسهم في التخفيف من حدة الأزمة المتوقعة، عليه فإنه ينبغي على الممارس المهني أن يكون ملماً بالتالي:

⇒ ان يكون على معرفة بحجم الأزمة والنتائج المترتبة عليها.

⇒ مدى تأثير الحالة بهذه الأزمة ومناسبة استجابته لها.

⇒ تحديد الجانب المؤلم والمؤثر من الأزمة في العمل.

⇒ التأكد من استمرارية الأزمة وانقطاعها وعودتها.

⇒ التركيز على الأمور المهمة والممكنة في الأزمة والتي تتناسب مع حاجة العمل (جاهي، ٢٠١٩).

نموذج التدخل في الأزمات أحد أساليب التدخل المهني في السجون:

تعتبر السجون من العوامل الرئيسية المسببة للأزمات، فتجربة الحبس بالإغلاق والاحتجاز لأشخاص أُجبروا على انتظار الحكم عليهم، حتى موعد خروجهم، وأثناء الاحتجاز يمكن أن يتعرضوا لسوء المعاملة بطرق مختلفة، سواء من قبل الحراس أو من قبل زملائهم السجناء، بما في ذلك أشكال الحرمان من الطعام والعزل والتقييد المستمر. إضافة إلى ذلك يُنظر إلى السجن على أنه مكان مخزي للغاية ويمكن اعتباره سبباً لنشأة الاضطرابات النفسية والتي قد تؤدي للانتحار، فالمتهمين بارتكاب جريمة يعانون من الضعف الجسدي وفقدان السيطرة، والهشاشة الاجتماعية يقابلها الضغط النفسي الناجم عن الإذلال. ولذلك فإن السجون ستكون بالتأكيد موقفاً يتوافق مع تعريف الأزمة بأنها تهديد خطير للهيكل والقيم والأعراف، الأمر الذي يستلزم اتخاذ قرارات حيوية في ظل الظروف المختلفة (Neutel & Smit, 2021). وعليه فالممارس المهني في مجال السجون والاحداث يتدخل في هذه الازمة على أساس عدة فرضيات وهي:

الفرضية الأولى: أن السجين منذ ايداعه السجن يمر بضغط نفسية واجتماعية تؤدي إلى خلل في توازنه مع البيئة الجديدة وهي بيئة السجن، الامر الذي يولد لديه شعور بالقلق وعدم التقبل والرغبة في الخروج، علماً بأن القلق الذي يمر به هو تعبير عن صراعات مواقف مبكرة لم يتم حلها بعد.

الفرضية الثانية: افتقار السجين إلى إدراك الازمة عند تعرضه لها، هو فقط يشعر بانها تهدد احتياجاته الغريزية أو تولد لديه شعور الفقد والخسارة، ويكون ذلك نتيجة لاضطرابات وانفعالات شديدة، يتولد منها القلق والتوتر والاكتئاب.

الفرضية الثالثة: احتياج السجين للمساعدة والاحتواء والتقبل حتى وان كانت تلك المساعدة محدودة، حيث أنه في أمس الحاجة لذلك خاصة عند بداية دخوله السجن.

الفرضية الرابعة: تكوين علاقة مهنية جيدة مع الممارس المهني بحيث يبدأ السجين في استيعاب مشكلته التي واجهها ويكون لديه القدرة على التعامل معها، يأتي ذلك بعد مرور فترة وصل فيها السجين للاستقرار النفسي (العتيبي، ٢٠١٥).

وعلى الرغم من عدم وجود نموذج واحد للتدخل في الأزمات، إلا أن هناك اتفاقاً مشتركاً على المبادئ العامة التي يجب أن يستخدمها العاملين في مجال الصحة

النفسية الفعالة لتخفيف الأزمات التي يقع فيها الافراد، واستعادة الأمل ومنع أو تخفيف عواقب الصدمة النفسية، وتشمل هذا المبادئ:

✓ التدخل الفوري: بحكم التعريف للآزمات فهي مواقف خطيرة على المستوى العاطفي، فهي تعرض الأشخاص لمستوى عال من عدم التكيف أو حتى الشلل، فوجود أفراد متمكنين من التعامل مع الآزمات النفسية في الموقع بأسرع ما يمكن يعتبر أمر بالغ الأهمية.

✓ تحقيق الاستقرار: إن أحد الأهداف المباشرة المهمة هو استقرار الافراد المتعرضين للآزمات وذلك من خلال توفير شبكات الدعم بشكل نشط لاستعادة بعض مظاهر الحياة الطبيعية للأفراد.

✓ تيسير الفهم: هناك خطوة مهمة أخرى في استعادة الافراد إلى مستوى ما قبل الأزمة وهي تيسير فهمهم لما حدث، ويتم تحقيق ذلك من خلال جمع الحقائق حول ما حدث، والاستماع إلى الافراد وهم يروون الأحداث، وتشجيعهم على التعبير عن المشاعر الصعبة، ومساعدتهم على فهم تأثير الحدث الحرج عليهم.

✓ التركيز على حل المشاكل: إن مساعدة الافراد بشكل نشط على استخدام الموارد المتاحة لاستعادة السيطرة هي استراتيجية مهمة للموظفين العاملين في مجال الصحة النفسية، فمساعدة الفرد في حل مشاكله في سياق ما يشعر به يعزز من الأداء المستقل.

✓ تشجيع الاعتماد على الذات: يشبه حل المشاكل النشطة، مع التركيز على مساعدة الضحايا في تقييم المشاكل المطروحة، وفي تطوير استراتيجيات عملية لمعالجة تلك المشاكل، وفي تطبيق تلك الاستراتيجيات لاستعادة التوازن الطبيعي (UK Essays, 2018).

الجدير بالذكر أن دور الاحداث المرتبطة بالقضايا الجنائية هي من الأماكن التي يتوقع فيها حدوث الآزمات وبشكل متكرر نظراً لدخول الحالات المتكرر والتعرض للصدمة نتيجة التوقيف أو صدور الاحكام وتنفيذها، وكل ما من شأنه ان يحدث داخل الدار لدى الحالات من شأنه ان يكون ازمة تستوجب الاستعداد للتعامل معها.

مبادئ الدعم النفسي الاجتماعي خلال الأزمات:

يمكن تصنيف مبادئ الدعم النفسي الاجتماعي المتعلقة بإدارة الأزمات إلى

ثلاث فئات:

أولاً: مراعاة الاحتياجات والمشاكل والمخاطر والقدرات الموجودة:

• تقييم الاحتياجات والمشاكل:

يجب الاهتمام باحتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمة ومشاكلهم، ودراسة ما هي خطط الاستجابة والتعافي التي يجب أخذها بعين الاعتبار، ومن أهم الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار: المأوى، والسلامة، والغذاء، مياه الشرب والإسعافات الأولية والأدوية. بالإضافة إلى توفير معلومات حول ما حصل، وتوفير معلومات حول ردود فعل الضغط المتوقعة، المواساة، والاستماع لمشاكلهم، وتقبل الحزن، والتعاطف (الدعم الاجتماعي والعاطفي)، المشاكل القانونية والمالية، والاهتمام بمشاكل الصحة النفسية والبدنية (Dückers & Thormar, 2015). كذلك فإن جهود الدعم يجب أن يتم تصميمها وفقاً لمرحلة التعافي بعد حدوث الأزمة؛ لأن لكل مرحلة احتياجاتها المختلفة. مثلاً في المراحل الأولية، ينصب التركيز على ما يقوم به العاملون على مستوى المجتمع المحلي، لأن في المراحل اللاحقة للأزمة ستظهر مشاكل نفسية تتطلب أخصائيين متمرسين لتقديم الخدمة، وتظهر الحاجة إلى المهارات الانسانية لدى مقدمي الرعاية النفسية الاجتماعية تجاه المتضررين من الأزمة (Dückers et al., 2017).

• الاهتمام بعوامل الخطر والحماية:

يتطلب الدعم النفسي والاجتماعي الفعال فهم من هي الفئات المعرضة للخطر في المجتمع المتضرر (على سبيل المثال، الفئات الضعيفة مثل المشردين والأطفال والمسنين، وأيضا المستجيبين الأوائل وغيرهم من المساعدين)، ومن المهم أن يسترشد الدعم النفسي الاجتماعي بعوامل الخطر المرتبطة بمشاكل الصحة النفسية بجانب محدودية القدرة على التعافي الذاتي. وتشير الدراسات إلى مجموعة عوامل الخطر مثل تدني الوضع الاجتماعي الاقتصادي، والافتقار إلى الدعم الاجتماعي، والتعرض للوفاة والخسارة، ومشاكل الصحة النفسية الموجودة قبل الأزمة. ويعتبر الدعم الاجتماعي عنصر أساسي من عناصر المرونة المجتمعية (Norris et al., 2008) وإذا لم يتوفر فإن ذلك سيكون عامل خطر سينتج عنه تطور مشاكل الصحة النفسية المرتبطة بالصدمة والأعراض الجسدية الناتجة عن مواجهة الأزمات. وتختلف طبيعة الدعم الاجتماعي

المطلوب وفقاً لظروف حياة الشخص، وظروف الأزمة نفسها (Kaniasty & Norris, 2004). ومن المتوقع أن ينمو مقدار الدعم الاجتماعي تدريجياً، مع احتمال تراجعها، عندما يتمكن الشخص المتأثر بالتغلب على التأثير الحاصل والعودة للاندماج مع المجتمع (Dückers et al., 2017).

• تعزيز القدرات القائمة والاستفادة منها:

يشير المبدأ الأساسي في أدبيات الدعم النفسي والاجتماعي في ظروف الأزمات إلى تعزيز واستخدام قدرة المرونة، أي القدرة على التكيف أو التعافي والاستفادة من الموارد المتاحة للأفراد والمجتمعات المحلية والمجتمعات (Bonanno et al., 2010 & Dücker et al., 2017). إن المنظور السائد في الأدبيات النفسية هو أن الغالبية العظمى من الناس الذين يواجهون حدثاً قد يكون صادمًا قادرون على التعامل مع الأثر النفسي وقادرون على التعافي الذاتي (Bonanno et al., 2010) إلا أن بعض الأفراد سوف تتطور لديهم مشاكل لا يستطيعون التغلب عليها بأنفسهم. وبينما يركز بعض الباحثين على القدرة على التكيف والتدخلات على المستوى الفردي، فإن آخرون يشددون على أهمية الموارد والقدرات المحلية والتدخلات والبرامج التي قد تساعد على التعافي بعد الأزمة وتدعم المرونة لدى الأفراد (Dückers et al., 2017).

ثانياً: الاهتمام بتوفير سياق داعم أثناء الأزمة/الحدث:

يتفق الخبراء على أهمية تزويد الأشخاص المتضررين بـ "سياق داعم" يهدف إلى الاهتمام بالضائقة العاطفية والمعاناة الاجتماعية والصدمات الجماعية (Veronese & Kagee, 2024).

ويشمل هذا الدعم تقديم التعاطف والمواساة، والنظر في الاحتياجات الحالية، حيث يساعد الدعم في الشعور بالانتماء مما يؤثر بشكل إيجابي على الصحة النفسية، كما أنه يعمل على مساعدة الأفراد على التكيف بشكل أفضل مع المواقف العصيبة، ويقلل من تأثير العواقب النفسية ويعزز الصحة النفسية العامة (Aharkov et al., 2023). ومن المهم توفير الدعم من البيئة الاجتماعية الخاصة بالفرد، وتسهيل لم الشمل مع العائلة والحفاظ عليها، وطمأنة الناس الذين تظهر عليهم ردود فعل الاستجابة للضغط بأن ردود فعلهم طبيعية، وتنعكس فكرة هذا السياق الداعم في ثلاثة مبادئ نفسية اجتماعية:

- توفير المعلومات والمعونة الأساسية.
- تعزيز الشعور بالأمان والهدوء والفعالية الذاتية والمجتمعية، والربط بالآخرين، والأمل.
- الاعتراف الاجتماعي (Dückers et al., 2017).

ثالثاً: تقييم وتنفيذ الدروس:

- يمكن النظر إلى مبادئ الدعم النفسي الاجتماعي المذكورة سابقاً على أنها مهام للأطراف الفاعلة المختلفة المشاركة في مختلف مراحل التخطيط، وتقديم الخدمات إلى الأفراد، والمجتمعات المحلية المتضررة. ويتمثل التحدي في التعامل مع كل سياق من سياقات الكوارث الفريدة من خلال نفس سلسلة خطوات تحسين الجودة (خطة - تنفيذ - دراسة - تصريف) ودمج بحوث المجال النفسي في تخطيط إدارة ما بعد الأزمات وهي:
- جمع المعلومات: فمن المهم جمع المعلومات، بدقة وسرعة، حول الاحتياجات والمشاكل والمخاطر، وقدرات التكيف لدى الأشخاص المعرضين، وكذلك التحقق مما إذا كانت التوقعات والافتراضات صحيحة. ومن الناحية المثالية، سيتم تقييم الاحتياجات النفسية الاجتماعية للجمهور، وفريق الاستجابة الأول، وموظفي الدعم، قبل التقدم إلى المرحلة التالية من الجدول الزمني للكارثة.
 - التخطيط: حيث يجب إعطاء الأولوية للمسائل التي يجب معالجتها، ووضع نهج عملي مع أدوار ومهام واضحة للجهات الفاعلة المعنية، فضلاً عن الشروط المطلوبة.
 - التنفيذ: وذلك من خلال القيام بالأنشطة على النحو المخطط له.
 - الدراسة: وذلك من خلال تقييم النتيجة فيما يتعلق بالخطة الأصلية، والتحقق مما إذا كانت المبادئ الموضوعية يتم تنفيذها بالطريقة الصحيحة.
- الخطوة الأخيرة: إغلاق الحلقة: حيث يتم تعديل الخطة إذا لزم الأمر، للمضي قدماً في الخطة أو وضع حد لها. وتزيد هذه الخطوات من فرصة تقديم الخدمات للأشخاص المتضررين بطريقة فعالة وآمنة وتتمتع بالكفاءة وتتمركز حول المحتاجين (Dückers & Thormar, 2015).

الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت مهارات إدارة الأزمات وعلاقتها بمتغيرات أخرى ومنها:

دراسة (Özdemir & Özdemir, 2024) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى مهارات إدارة الأزمات لدى مديري المدارس في مدينة غازي عنتاب بتركيا، تم تطبيق مقياس مهارات إدارة الأزمات من اعداد أكسو وديفيسي (٢٠٠٩) على عينة من المعلمين بلغ عددهم (٢٩٦) معلماً ومعلمة ، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع (١٢) من مدراء المدارس وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج منها أن مستوى مهارات إدارة الأزمات لدى مديري المدارس جاء منخفضاً، بالإضافة إلى وجود فروق دالة احصائياً في مستوى إدارة الأزمات من قبل وجهة نظر المدراء لصالح الإداريين، وأن أكثر المهارات التي يستخدمها مديري المدارس تكمن في التواصل الفعال والتي تتمثل في المهارات التنظيمية. وفي دراسة (Van Wijngaarden et al., 2023) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى إدارة الأزمات والمهام التي يتعين على مديري دور رعاية المسنين القيام بها في ازمة كورونا، والمهارات التي تم اتباعها في دور رعاية المسنين في الأزمات. فقد قام الباحث باستخدام الدراسة النوعية الطولية وذلك بإجراء مقابلات مع سبعة مدراء من دور رعاية المسنين في هولندا، تم إجراء ٤٧ مقابلة في الفترة ما بين مارس ويوليو ٢٠٢٠ م وتمت إعادة اجراء المقابلات في ٢٠٢١ م، وقد أظهرت النتائج ان المدراء بالمقابلات الأولى لديهم مستوى مرتفع في إدارة الازمة وقد أبدوا أهمية للتشخيص واتخاذ القرار السريع والتنظيم، والاحتواء في وقت الازمة لإنقاذ الارواح، وأبرز المهارات التي تم اتباعها بعد المرور بالازمة هي المرونة وإدارة المشاعر مع الحالات للتخفيف من حدة الضغوط الناجمة عن الازمة.

وفي دراسة (Pharaoh & Visser, 2023) والتي هدفت إلى التعرف على المهارات اللازمة لإدارة الأزمات في جامعات جنوب افريقيا كما يراها الموظفون المنتسبون لها. فقد قام الباحث بتبني المنهج الوصفي في بحثه وذلك باستخدام استبيان من اعداده يتضمن أسئلة مفتوحة لتحديد واستكشاف المهارات التي يعتبرها الموظفون مهمة أثناء أوقات الأزمات، وقد تم تطبيقها على ٩٧ من الموظفين بالجامعات (٥٢) ذكور و (٤٨) من الاناث، وتم استخدام إحصائيات وصفية لتحديد كفاءات الإدارة العليا المطلوبة في

وقت الأزمات كما يراها الموظفون، وكانت مخرجات الدراسة قد حددت ١٠ مهارات إدارية للتعامل مع الأزمات وهي: القيادة، وحل المشكلات، والوعي بالسلامة، والتواصل الجيد، والنزاهة، والهدف، والمرونة/القابلية للتكيف، والتركيز على العملاء، والتركيز على النتائج، وإدارة الوقت.

كذلك في دراسة (Damghanian et al., 2023) والتي هدفت إلى التعرف على الدروس المستفادة في التعامل مع الأزمات (ازمة كورونا نموذجاً) لدى موظفي البنوك بإيران، فقد قام الباحث بتطبيق الدراسة على عينة من موظفي البنوك بلغ عددهم (١٦)، حيث أجرى مقابلات معهم، وقد أظهرت النتائج أبرز التدابير للتعامل مع الأزمات التي اعتمدها الموظفون تكمن في التدابير الوقائية للحد من تفشي الوباء داخل المنشآت، وإدارة الضغوط والتوتر الناتج عن الأزمة، ومن بينها ممارسة اليقظة الذهنية والأنشطة البدنية والروحانية في العمل بالإضافة إلى المرونة في التعامل مع فريق العمل، وأخيراً تقبل التغيير كجانب تنظيمي في إدارة الأزمة.

وفي دراسة الدقس (٢٠٢٢) التي هدفت إلى الكشف عن درجة ممارسة المهارات القيادية اللازمة لإدارة الأزمات من قبل مديري المدارس في عمان من وجهة نظر المعلمين، فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي المسحي، وقام كذلك بتطوير مقياس المهارات القيادية اللازمة لإدارة الأزمات وتم تطبيقه على عينة عشوائية بلغ عددها (٤٠٥) معلماً ومعلمة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة ممارسة مديري المدارس للمهارات القيادية اللازمة لإدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين جاء مرتفعاً، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة ممارسة مديري المدارس للمهارات القيادية اللازمة لإدارة الأزمات من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس.

وهدف كذلك دراسة (Villa, 2021) إلى التعرف على أكثر الأزمات شيوعاً في المدرسة والدور الحالي للأخصائي النفسي في الاستجابة للأزمات والتدخل في المدارس العامة بأنحاء مختلفة من أمريكا، تم استخدام مقياس مشاركة الأخصائي النفسي في الأزمات في المدارس من اعداد الباحث، وقد تم تطبيقه على عينة بلغ عددها (٣٤) من الأخصائيين في المدارس العامة. وقد أظهرت الدراسة أهم النتائج منها أن الاستراتيجيات التي كانت تستخدم في المدارس هي الاستراتيجيات العامة للتأهب للأزمات والوقاية منها،

والاستعانة بفرق الأزمات (الشرطة)، والتدريب على مواجهة الأزمات، وخطة إدارة الأزمات كاستراتيجيات التحضير للأزمات والوقاية في مدارسهم، وإدارة الغضب وبرنامج المهارات الاجتماعية.

أما دراسة باغريب والنخعي (٢٠٢١) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى ممارسة مهارات إدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية بجامعة عدن باليمن، والتعرف على الفروق بين أفراد العينة وفقاً ل (النوع ، المؤهل ، الوظيفة، سنوات الخبرة) وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي فقد تم تطبيق مقياس مهارات إدارة الأزمات من اعداد الباحث احتوت على مهارات (التفكير الإبداعي، التفاوض ، حل المشكلات والتخطيط) على عينة من القيادات الإدارية في جامعة عدن بلغ عددهم (٥٢) من الذكور و (٢٨) من الاناث بمجمل (٨٠) موظفاً وموظفة، وتم الوصول الى العديد من النتائج أهمها ان مستوى ممارسة مهارات إدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية جاء متوسطاً في جميع المجالات، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ومتغير الوظيفة لصالح نائب رئيس الجامعة، ومتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

كذلك هدفت دراسة آل مداوي وبدوي (٢٠٢١) إلى التعرف على مستوى إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة كورونا، وتوضيح الفروق بين المتغيرات وفقاً لنوع الكلية، النوع، سنوات الخبرة، المنصب الإداري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت مقياس إدارة الأزمات ومقياس الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة كورونا من اعداد الباحثين، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٤) قائد من القيادات الأكاديمية (٤٥) ذكور و (٧٩) اناث، و توصلت نتائج الدراسة إلى ان مستوى إدارة الأزمات للأبعاد (التلطف والاستعداد، والمواجهة والاستجابة، واعاده التوازن والبناء، والتعلم المستمر من الأزمة) متوسط، ومستوى الضغوط النفسية للأبعاد (المجال الشخصي ومجال العمل) متوسطة، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية بين إدارة الأزمات والضغوط النفسية وتوجد فروق دالة إحصائية بين إدارة الأزمات والضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة كورونا تعزى لمتغير (نوع الكلية لصالح العلوم الانسانية- النوع

لصالح الاناث- والخبرة لصالح ١٠ سنوات فاكتر) وعدم وجود فروق لمتغير المنصب الإداري.

اما دراسة الرواد والعظامات (٢٠٢١) فقد هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب إدارة الأزمات والصلابة النفسية لدى القادة الأكاديميين بجامعة الحسين بن طلال بالأردن، في ضوء متغيرات: النوع، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى الإداري. ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحثان بتطوير مقياس أساليب إدارة الأزمات ومقياس للصلابة النفسية، وتم تطبيقها على عينة بلغت (٥٩) قائداً أكاديمياً (٤٩) من الذكور و (١٠) من الاناث، وقاما باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد التعاون والمواجهة والاحتواء جاءت بدرجة مرتفعة، بينما جاء بعد الهروب بدرجة منخفضة، وجاء مستوى الصلابة النفسية بدرجة متوسطة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في ممارسة أساليب إدارة الأزمات تعزى إلى متغير النوع، ووجود فروق في ممارسة أساليب إدارة الأزمات تعزى إلى الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة الأعلى والمستوى الإداري الأعلى، ووجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين بعد الالتزام والصلابة النفسية ككل من جهة وكل من بعد المواجهة والتعاون والاحتواء، وبعد التحدي مع بعد التعاون.

وفي دراسة القريشي (٢٠٢١) والتي هدفت إلى التعرف على دور المرشدين التربويين في إدارة الأزمات والفروق في إدارة الأزمات لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير النوع في المملكة العربية السعودية، استخدم الباحث فيه المنهج الوصفي، وتم تطبيق مقياس إدارة الأزمات من اعداد الباحث على عينة من المرشدين التربويين بلغ عددهم (١٢٠) بواقع (٦٠) مرشد و (٦٠) مرشدة، وباستخدام العمليات الإحصائية توصلت نتائج الدراسة إلى تمتع المرشدين التربويين بمستوى متوسط من إدارة الأزمات، وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الأزمات وفقاً للجنس

ايضاً هدفت دراسة أبو البصل (٢٠٢٠) إلى التعرف على مدى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الارشادية في التعامل مع الأزمات، وقد تم تطبيق المقياس من اعداد الباحثة على عينة بلغ عددها (١٠٠) من المرشدين والمرشدات (٤٦) من الذكور و (٥٤) من الاناث بمحافضة البلقاء تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وبعد تطبيق العمليات الإحصائية أظهرت نتائج الدراسة درجة متوسطة من امتلاك المرشدين

التربويين للمهارات الارشادية في التعامل مع الازمات، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك المرشدين للمهارات الارشادية تعزى لمتغيري النوع والمؤهل العلمي، في حين أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك المهارات الارشادية تعزى لمتغير الخبرة لصالح خبرة اكثر من عشر سنوات.

وفي دراسة المشاقبة (٢٠١٨) والتي هدفت إلى الكشف عن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام ببناء أداة للدراسة وتطبيقها على عينة عشوائية تكونت من (٥٧) مديراً و (٦٨) مديرة بمجمل (١٢٥) بمحافظة الزرقاء. وأشارت النتائج إلى أن درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم على الأداة ككل كانت مرتفعة، وجاء ترتيب المجالات - مرتبة تنازلياً - وفقاً للمجالات: مجال المواجهة، ثم التعاون ثم الاحتواء، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى لمتغير الجنس ، في حين انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات إدارة الازمات وفقاً لمتغير سنوات الخدمة لصالح فئة عشر سنوات فما فوق.

كذلك في دراسة الجمعان (٢٠١٨) والتي هدفت إلى التعرف على مهارات المرشد التربوي في إدارة الازمات وفق بعض المتغيرات الديموغرافية (النوع، سنوات الخدمة) في المملكة العربية السعودية، فقد استخدمت الباحثة مقياس العطوي ٢٠٠٦ للمهارات الارشادية في التعامل مع الازمات، على عينة بلغت (٨٥) مرشدة و (٦٥) مرشد بعدد مجمل (١٥٠) من المرشدين والمرشدات، وباستخدام العمليات الإحصائية أظهرت النتائج ان المرشدين التربويين يمتلكون مستوى مرتفع في ارشاد الازمات، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات إدارة الازمات وفقاً لمتغير الجنس ، في حين انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات إدارة الازمات وفقاً لمتغير سنوات الخدمة لصالح فئة عشر سنوات فما فوق.

تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت مهارات إدارة الأزمات وعلاقتها بمتغيرات أخرى ، قد أفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة الحالية، وتحديد أبعاد المقياس المناسب لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية.، وصياغة بنود المقياس واختيار أنسب الطرق للتحقق من خصائصه السيكومترية . وعلى الرغم من الجهود البحثية التي تناولت موضوع مهارات إدارة الأزمات إلا أنه لم تجد الباحثة دراسة عربية واحدة تهدف إلى أعداد مقياس لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث في البيئة السعودية (في حدود ما تم حصره) مما يعزز أهمية الدراسة الحالية.

إجراءات الدراسة الميدانية

- منهج الدراسة: انطلاقاً من طبيعة الدراسة الحالية وأهدافها، قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي المقارن.
- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفي دور رعاية الأحداث في دار الملاحظة الاجتماعية للذكور ومؤسسة رعاية الفتيات للإناث، في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية.
- عينة الدراسة: تم التحقق من صلاحية الأداة على عينة مكونة من موظفي دور رعاية الأحداث وعددهم (١٠٠) موظف وموظفة من دار الملاحظة الاجتماعية بجدة وعددهم (٢٢) ودار الملاحظة الاجتماعية بالرياض وعددهم (٢٠) ومؤسسة رعاية الفتيات ببريدة وعددهم (١٠) ومؤسسة رعاية الفتيات بجدة وعددهم (٢١) ودار الملاحظة الاجتماعية بالطائف وعددهم (٢٧).
- أداة الدراسة:

خطوات إعداد مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية:

قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة والمقاييس المرتبطة بمهارات إدارة الأزمات إلا أنه وفي حدود علم الباحثة لم تجد مقياس حديث يقيس مهارات إدارة الأزمات موجه لفئة موظفي دور رعاية الأحداث أو الدور المشابهة لها، فقامت الباحثة

بإعداد مقياس لمهارات إدارة الأزمات كأداة للقياس موجه لموظفي دور رعاية الأحداث ومرتبطة عباراته بمهامهم وأعمالهم، وقد اتبعت الباحثة في إعداد المقياس التالي:

الخطوة الأولى: تحديد ابعاد المقياس:

قامت الباحثة بتحديد ابعاد مهارات إدارة الأزمات كما يتضمنها المقياس التالي بناء على:

➤ الإطار النظري والتعريفات المختلفة لمهارات إدارة الأزمات، بالإضافة للدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها.

➤ بعض المقاييس العامة التي تناولت مهارات إدارة الأزمات والمقاييس المشابهة لها ومنها: إدارة الأزمات لدى قائدات رياض الأطفال بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات: ازمة كورونا نموذجاً لفاطمة بنت حسن مجرشي (٢٠٢٢).

➤ مستوى ممارسة مهارات إدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية في جامعة عدن للباحثة ياسمين محمد مبارك باغريب وفهد علي عبد الله النخعي (٢٠٢١).

➤ متطلبات إدارة الأزمات بالجمعيات الاهلية لزنبب معوض الباهي وشيما معوض معوض عبد السميع (٢٠٢١).

➤ أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي (رسالة ماجستير) للباحث رائد فؤاد عبد العال (٢٠٠٩).

وفي ضوء المصادر السابقة قامت الباحثة بإعداد الصورة الأولية للمقياس والتي اشتملت على أربعة ابعاد وهي:

التعريف الاجرائي لمهارات إدارة الأزمات: هو مجموعة من المزايا والأساليب التي يتمتع بها الموظفون العاملون في دور رعاية الأحداث والتي تساعدهم في التعامل مع الأزمات التي قد تقع بالدار وإدارتها بدقة واثقان وبأقل جهد وأقصر وقت، وهذه المهارات تشمل (المهارات الذاتية – المهارات الفنية – المهارات الإنسانية الاجتماعية – المهارات التنظيمية) وذلك كما يقاس من خلال الدرجة الكلية لمجموع استجابات الموظفين على ابعاد مقياس مهارات إدارة الأزمات في الدراسة الحالية.

وتعرف الباحثة ابعاد مقياس مهارات إدارة الأزمات كالآتي:

١-المهارات الذاتية: هي كل ما يرتبط بالناحية الجسمية والعقلية والانفعالية التي يتمتع بها الشخص والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته، وتشمل المهارات القدرة الجسدية - القوة - سرعة البديهة - التشخيص - التحليل. وتتكون من (٥) عبارات.

٢-المهارات الفنية: هي العمليات التي يقوم بها الموظف في عمله ليعالج بها المواقف والمشاكل التي تحدث في الدار، فالمهارات الفنية ترتبط بالجانب العملي في الإدارة، وتشمل المهارات التخطيط وتوزيع الأدوار واستخدام المعلومات المكتسبة، بالإضافة إلى تنفيذ المهام والقدرة على حل المشكلات، والالتزام بتطوير الذات وبيئة العمل. وتتكون من (٦) عبارات.

٣-المهارات الإنسانية- الاجتماعية: هي الطريقة التي يستطيع بها الموظف من التعامل بنجاح مع الآخرين، سواء موظفين او نزلاء، أي كيف يستطيع ان يؤثر عليهم ويجذبهم إليه ويقيم معهم علاقة وثيقة قائمة على التفاهم والتعاون، وتشمل مهارات الفهم - المشورة - المرونة في التعامل مع فريق العمل - الاستماع - تقبل وجهات النظر - تشجيع من حوله. ويتكون من (٦) عبارات.

٤-المهارات التنظيمية: هي المهارات المرتبطة بتحديد الافراد الذين يتعاملون مع الازمة ومهام كل منهم والمسؤول عنهم وسبل الاتصال والقدرة على حل الازمة، وتشمل مهارات إدارة فريق العمل وإدارة الموارد المتاحة وإدارة الوقت، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات والإشراف والمتابعة، ويتكون من (٥) عبارات.

وقد راعت الباحثة عند تصميم عبارات المقياس التالي:

⇒ ان تتسم البنود الخاصة بكل بعد بالسهولة والسلاسة والوضوح.

⇒ انتماء كل بند إلى البعد الذي يندرج تحته.

⇒ ان تكون البنود قصيرة.

⇒ أن تكون البنود ملائمة لعينة الدراسة

المقياس في صورته النهائية:

يتكون المقياس في صورته النهائية من (٢٢) عبارة مقسمة على أربعة ابعاد وهي المهارات الذاتية والمهارات الفنية والمهارات الإنسانية والاجتماعية والمهارات التنظيمية، يتم الإجابة على فقرات المقياس بإجابة واحدة من الإجابات التالية على مقياس ليكرت

ذي التدرج الخماسي: (دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - أبداً)، ويتم تطبيقه على الموظفين بدور رعاية الأحداث بشقيها (دار الملاحظة الاجتماعية للذكور - مؤسسة رعاية الفتيات للإناث).

جدول (١) يوضح ابعاد مقياس مهارات ادار الازمات:

العدد	ارقام العبارات	المباعد
٥	(١-٢-٣-٤-٥)	المهارات الذاتية
٦	(٦-٧-٨-٩-١٠-١١)	المهارات الفنية
٦	(١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧)	المهارات الإنسانية الاجتماعية
٥	(١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٢)	المهارات التنظيمية

تعليمات المقياس:

بعد الحصول على موافقة الجهة الحكومية لتطبيق المقياس على الموظفين، تم عمل استمارة المقياس تحتوي على المعلومات التالية:

⇒ تم وضع التعليمات للمفحوصين بحيث تم توضيح الهدف من تطبيق المقاييس مع التنويه بأنه لا يوجد هناك إجابة صحيحة أو خاطئة، وليس هناك وقت محدد للإجابة.

⇒ يتم تطبيق المقياس بطريقة فردية مع عدم ترك أي عبارة من دون إجابة، وذلك لضمان دقة النتائج.

⇒ التأكيد على أنه سيتم التعامل مع الإجابات بسرية تامة ولغرض البحث العلمي فقط.

تصحيح المقياس:

تم تصميم مقياس مهارات إدارة الازمات بطريقة ليكرت المتدرجة حيث تدرج الاستجابة على المقياس ما بين خمس استجابات هي (دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - أبداً) حيث:

- ___ تحصل الإجابة (دائماً) على خمس درجات.
- ___ تحصل الإجابة (غالباً) على أربع درجات.
- ___ تحصل الإجابة (أحياناً) على ثلاث درجات.
- ___ تحصل الإجابة (نادراً) على درجتين.
- ___ تحصل الإجابة (أبداً) على درجة واحدة.

جدول (٢) مفتاح التصحيح لمقياس مهارات إدارة الأزمات

الدرجة	المستوى
٤٠-٢٢	ضعيف جداً
٥٩-٤١	ضعيف
٧٨-٦٠	متوسط
٩٧-٧٩	مرتفع
٩٨- فأعلى	مرتفع جداً

الأساليب الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون والتحليل العاملي التوكيدي وقد تم عن طريق البرنامج الإحصائي أموس، وتم استخدام معامل الفا كرونباخ، وثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات المقياس، وتم تصحيح معامل ثبات التجزئة النصفية باستخدام معادلتى سبيرمان- براون، وجتمان.

عرض نتائج الدراسة:

نتائج التساؤل الأول: وينص على "ما أدلة صدق البناء لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية ؟" وللإجابة على التساؤل الأول، تم استخدام أربع طرق؛ للتحقق من صدق المقياس، وهي الصدق الظاهري، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق العاملي التوكيدي والصدق البنائي.

الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتحقق من صدق العبارات، ومدى صلاحيتها لقياس ما وضعت لقياسه، ومدى ملاءمتها للبيئة السعودية تم عرض الصورة الأولية للمقياس على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) محكمين من أساتذة علم النفس والمتخصصين في مجال الصحة النفسية للإدلاء بآرائهم وملاحظاتهم حول فقرات المقياس ومدى تمثيلها لأبعاده التي تدرج تحتها، مع عرض التعريفات الإجرائية،

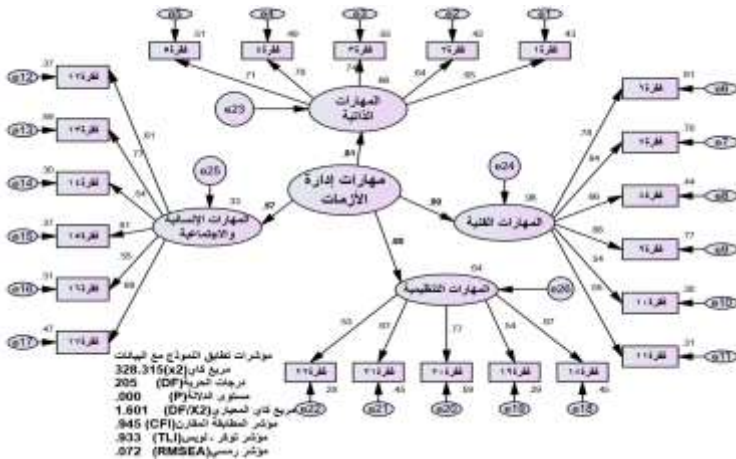
جدول (٣) .يوضح نسبة اتفاق لفقرات المقياس في ضوء صدق المحكمين

العبارة	نسبة الاتفاق .	العبارة	نسبة الاتفاق .
١	%٩٠.	٢	%١٠٠
٣	%٩٠.	٤	%٩٠.
٥	%٩٠.	٦	%٩٠.
٧	%١٠٠.	٨	%١٠٠.
٩	%١٠٠.	١٠	%٩٠.
١١	%٩٠.	١٢	%٨٠.
١٣	%١٠٠.	١٤	%٩٠.
١٥	%٩٠.	١٦	%٨٠.
١٧	%٩٠.	١٨	%١٠٠.
١٩	%١٠٠.	٢٠	%٩٠.
٢١	%٨٠.	٢٢	%١٠٠.

وفي ضوء ملاحظات المحكمين والتي كانت مؤيدة للفقرات تم الإبقاء على عدد الفقرات مع القيام بإعادة صياغة العبارات رقم (١٦) و (٢١) وفقاً لآراء المحكمين.

٢- الصدق العاملي التوكيدي:

للتأكد من الصدق العاملي لمقياس مهارات إدارة الأزمات، ولمعرفة تطابق العوامل (أربعة عوامل) التي تم وضعها كمكونات للمقياس مع النموذج المقترح للصدق العاملي التوكيدي، تم استخدام الصدق العاملي التوكيدي؛ ويوضح ذلك شكل (١)، وجدولي (٤،٣).



شكل (١). نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس مهارات إدارة الأزمات لدى عينة موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية (ن=١٠٠).

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث
بالمملكة العربية السعودية

يتبين من شكل (١) أن كل عامل من العوامل الكامنة لمقياس مهارات إدارة الأزمات لدى عينة من موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية قد تشبعت عليه الفقرات الخاصة به، كما أن مؤشرات حسن المطابقة تقع في المدى المقبول لها، ويمكن توضيح معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية لنموذج مقياس مهارات إدارة الأزمات ودلالاتها الإحصائية في جدول (٤)، بينما يوضح جدول (٥) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مقياس مهارات إدارة الأزمات لدى عينة من موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية.

جدول (٤) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية ودلالاتها الإحصائية لتشبعات الفقرات على العوامل الكامنة لمقياس مهارات إدارة الأزمات لدى عينة من موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية (ن = ١٠٠).

مؤشرات حسن المطابقة	القيمة والتفسير	المدى المثالي للمؤشرات
الاختبار الإحصائي χ^2 مستوى دلالة ٢٤	٣٢٨,٣١٥ دالة ٠,٠٠١	أن تكون قيمة ٢٤ غير دالة، وأحياناً تكون دالة؛ يرجع ذلك إلى حجم العينة.
درجة الحرية DF	٢٠٥	-
(df/) النسبة بين ٢٤ إلى درجة حريتها	١,٦٠ (ممتاز)	صفر إلى أقل من ٥
(CFI) مؤشر المطابقة المقارن	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
(RMSEA) مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب	٠,٠٧ (ممتاز)	من صفر إلى أقل من ٠,٠٨
مؤشر المطابقة التزايدى (IFI)	٠,٩٤ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر تاكر- لويس (TLI)	٠,٩٣ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	٠,٩١ (ممتاز)	من ٠,٩٠ إلى ١

جدول (٥). مؤشرات حسن المطابقة لنموذج مهارات إدارة الأزمات لدى
عينة موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية (ن = ١٠٠)

العامل	<---	الفقرة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار اللامعيارية	الخطأ المعيارى	النسبة الدرجة	مستوى الدلالة
بُعد المهارات الذاتية	<---	فقرة ١	٠,٦٥	١,٠٠٠	-	-	-
	<---	فقرة ٢	٠,٦٤	٠	٠,١٧	٥,٤٧	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٣	٠,٧٤	١,٠٠	٠,١٦	٦,١٣	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٤	٠,٧٠	١,١١	٠,١٩	٥,٨٧	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٥	٠,٧١	١,١٣	٠,١٩	٥,٩٥	٠,٠٠١
بُعد المهارات الفنية	<---	فقرة ٦	٠,٧٨	١,٠٠٠	-	-	-
	<---	فقرة ٧	٠,٨٤	١,٠٨	٠,١١	٩,١٣	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٨	٠,٦٦	٠,٧١	٠,١٠	٦,٨٥	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٩	٠,٨٨	١,٠٧	٠,١١	٩,٦٥	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٠	٠,٥٤	٠,٧٥	٠,١٣	٥,٤٨	٠,٠٠١
بُعد المهارات الإنسانية الاجتماعية	<---	فقرة ١١	٠,٥٥	٠,٦٢	٠,٠٩	٦,٨٩	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٢	٠,٦١	١,٠٠٠	-	-	-
	<---	فقرة ١٣	٠,٧٧	١,٢٨	٠,٢٣	٥,٥٢	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٤	٠,٥٤	٠,٦٧	٠,١٥	٤,٣٦	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٥	٠,٦١	٠,٩٠	٠,١٩	٤,٧٦	٠,٠٠١
بُعد المهارات التنظيمية	<---	فقرة ١٦	٠,٥٥	٠,٥٠	٠,١٧	٢,٩٤	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٧	٠,٦٩	١,١١	٠,٢١	٥,١٧	٠,٠٠١
	<---	فقرة ١٨	٠,٦٧	١,٠٠٠	-	-	-
	<---	فقرة ١٩	٠,٥٤	٠,٦٢	٠,١٣	٤,٦٨	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٢٠	٠,٧٧	١,٣٤	٠,٢١	٦,٢٩	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٢١	٠,٦٧	١,١٣	٠,٢٠	٥,٦٨	٠,٠٠١
	<---	فقرة ٢٢	٠,٥٣	١,٠٤	٠,٢٢	٤,٦٤	٠,٠٠١

يتضح من خلال جدول (٤ و٥) أن نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية تشير إلى أن المقياس يتمتع بنموذج قياسي ممتاز، وهذا ما أكدته مؤشرات حسن المطابقة، والتي كانت في مداها المثالي، كما تشبعت كل فقرة من فقرات المقياس على العامل العام، كما كانت جميع التشبعات دالة إحصائياً؛ مما يجعلنا نطمئن إلى مدى صلاحية وملائمة النموذج الحالي في قياس مهارات إدارة الأزمات لدى

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث
بالمملكة العربية السعودية

عينة من موظفي دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

٣- صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحثان بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية داخل المقياس تمهيداً لحذف أي فقرة لم يصل ارتباطها بالدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية (0.01) و (0.05) ، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٦) يوضح معاملات ارتباط عبارات الابعاد وهي (المهارات الذاتية – المهارة الفنية – المهارة الإنسانية والاجتماعية – المهارة التنظيمية) بالدرجة الكلية لمقياس مهارات إدارة الأزمات لدى العينة الكلية (ن=١٠٠)

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول/ المهارات الذاتية			
١	اتمتع بالحياة والنشاط الدائم في العمل.	.٧٦٩**	...
٢	اتمتع بقدرة جسدية ولياقة بدنية تساعدني على مواجهة مخاطر الازمة.	.٧١٣**	...
٣	لدي درجة عالية من الهدوء وضبط النفس عند مواجهة الازمة.	.٨٠٦**	...
٤	لدي القدرة على الاقناع والتأثير عند وقوع الازمة.	.٧٦٩**	...
٥	أرى بأنني حازم وغير متردد عند اتخاذ القرار وقت الازمة.	.٧٥٣**	...
البعد الثاني/ المهارات الفنية			
٦	امتلك الخبرة الكافية لإدارة أي ازمة طارئة بالدار.	.٨١٠**	...
٧	اضع خطة للتعامل مع أي ازمة تقع في الدار.	.٨٣٦**	...
٨	لدي القدرة على تطبيق الأنظمة والقوانين والخطط بجدارة واثقان.	.٧٣٥**	...
٩	أستطيع ابتكار أفكار ووسائل جديدة لمواجهة الازمة.	.٨٧٣**	...
١٠	لدي القدرة على توزيع المهام والادوار على الزملاء للتعامل مع الازمة.	.٦٧١**	...
١١	اهتم بالالتحاق بالدورات التدريبية المتخصصة في إدارة الازمات.	.٤٠٠**	...
البعد الثالث/ المهارات الاجتماعية والإنسانية			
١٢	اتمتع بحسن التعامل مع الرؤساء وزملاء العمل والنزلاء.	.٧١٦**	...
١٣	اهتم بالمصلحة العامة واراعي الظروف والاحتياجات المتعلقة بزملاء العمل والنزلاء.	.٧٧٣**	...
١٤	أساهم في حل المشكلات التي قد تقع بين زملاء العمل وبين النزلاء المودعين بالدار.	.٦٥٦**	...
١٥	اسعى لخلق بيئة عمل تسودها التآخي والتعاون لمواجهة الازمات.	.٧٣٨**	...
١٦	عند وقوع ازمة اسعى إلى المشاركة الإيجابية مع الزملاء في إدارة الازمات.	.٥٦٢**	...

أ/ بنان بنت جفين منير المطيريد د/ هدى عاصم محمد

١٧	لا اتردد في طلب المساعدة عند وقوع أزمة يصعب التعامل معها.	٦٦٧.**	...
البعد الرابع/ المهارات التنظيمية			
١٨	أستطيع تكوين فريق عمل يمتلكون خبرات وقدرات تساعد في حل الأزمة عند وقوعها.	٧٢٣.**	...
١٩	استثمر جميع الموارد المتاحة لمعالجة الأزمة فور وقوعها.	٥٩٤.**	...
٢٠	أحرص على تنظيم وإدارة الوقت والمهام حسب الأولويات.	٨٠٩.**	...
٢١	أمتلك القدرة على التفويض واتخاذ القرار عند وقوع الأزمة.	٧٦٢.**	...
٢٢	أمتلك صلاحيات كافية لإدارة الأزمة.	٧٠٣.**	...

** دال عند 0.01 * دال عند 0.05

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (المهارات الذاتية) تراوحت ما بين (٠.٦** - ٠.٧١٣**). ومعاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (المهارات الفنية) تراوحت ما بين (٠.٨٧٣** - ٠.٤٠**). ومعاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث (المهارات الإنسانية الاجتماعية) تراوحت ما بين (٠.٧٧٣** - ٠.٥٦٢**). ومعاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع (المهارات التنظيمية) تراوحت ما بين (٠.٥٩٤** - ٠.٨٠٩**). وجميعها معاملات دالة احصائياً عند مستوى (٠.٠١ - ٠.٠٥).

٤- الصديق البنائي:

قام الباحثان بحساب الصديق البنائي للمقياس وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط للأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٧) يوضح معاملات ارتباط مجموع الأبعاد الأربعة بالدرجة الكلية لمقياس مهارات إدارة الأزمات لدى العينة الكلية (ن=١٠٠).

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة .
١	المهارات الذاتية	٧٩١.**	...
٢	المهارات الفنية	٩٠٩.**	...
٣	المهارات الإنسانية الاجتماعية	٧٤٩.**	...
٤	المهارات التنظيمية	٨١٣.**	...

** دال عند 0.01 * دال عند 0.05

يوضح الجدول السابق معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد مقياس مهارات إدارة الأزمات والدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (٠.٩٠** - ٠.٧٤٩**)، والذي

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث
بالمملكة العربية السعودية

يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠١ - ٠,٠٥) وبذلك تعتبر الأداة صادقة لما وضعت لقياسه.

نتائج التساؤل الثاني: والذي ينص على "ما مؤشرات ثبات مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية؟"

للإجابة على التساؤل الثاني استخدمت الباحثة معامل الفا كرونباخ ومعامل ثبات التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية.

١ - الفا كرونباخ:

تم التحقق من ثبات مقياس مهارات إدارة الأزمات باستخدام معامل الفا كرونباخ، كما تم تقدير الثبات للأبعاد الأربعة للاختبار ثم الاختبار ككل، والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول (٨) يوضح معامل ثبات الفا كرونباخ لأبعاد مقياس مهارات إدارة الأزمات ومعامل ثبات المقياس ككل لدى العينة الكلية = (١٠٠)

البعد	عدد الفقرات	معامل ثبات الفا كرونباخ
المهارات الذاتية	٥	٠,٨١٧
المهارات الفنية	٦	٠,٨٢٥
المهارات الاجتماعية الإنسانية	٦	٠,٧٧٤
المهارات التنظيمية	٥	٠,٧٦٣
مهارات إدارة الأزمات	٢٢	٠,٩١٢

يتبين من الجدول السابق بأن قيمة معامل الارتباط لجميع الأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (٠,٧٦٣ - ٠,٨٢٥) وهي معاملات ثبات مرتفعة وقيمة معامل الثبات للمقياس الكلي (٠,٩١٢) وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال احصائياً.

٢ - التجزئة النصفية:

تم تجزئة فقرات الأداة إلى جزأين الفقرات ذات الأرقام الفردية وبلغ معامل ارتباطها (٠,٨٥٦)، والفقرات ذات الأرقام الزوجية حيث بلغ معامل ارتباطها (٠,٨٠٤) ثم تم حساب معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون حيث تبين أن قيمة معامل

الارتباط لجميع فقرات الأداة بلغت (٠.٩٣٧) وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال احصائياً.

جدول (٩) يوضح قيم معاملات الارتباط الخاصة بالثبات لمقياس مهارات إدارة الأزمات باستخدام معادلة جتمان سييرمان براون لدى العينة الكلية = (١٠٠).

المهارات الذاتية	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التصحيح	سييرمان - براون	جتمان
المهارات الذاتية	٥	٠.٧٣٤	٠.٨٤٧	٠.٨١٥
المهارات الفنية	٦	٠.٧٦٧	٠.٨٦٨	٠.٨٦٦
المهارات الاجتماعية الإنسانية	٦	٠.٥٨٠	٠.٧٣٤	٠.٧٢٨
المهارات التنظيمية	٥	٠.٦٥٨	٠.٧٩٣	٠.٧٢٣
مهارات إدارة الأزمات	٢٢	٠.٨٨٢	٠.٩٣٧	٠.٩٣٧

يتضح من الجدول السابق ان معامل الثبات لمقياس مهارات إدارة الأزمات باستخدام التجزئة النصفية بواسطة المعادلات الإحصائية السابقة الذكر مرتفعة مما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، مما يشير إلى صلاحية المقياس للاستخدام النفسي والعلمي.

مناقشة النتائج:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن الخصائص السيكمترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالملكة العربية السعودية باستخدام أربعة طرق للتحقق من صدق المقياس وهي الصدق الظاهري، الصدق العاملي التوكيدي، صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي، كما تم التحقق من ثبات المقياس من خلال معامل الفا كرونباخ ومعامل ثبات التجزئة النصفية، ولم تجد الباحثة دراسات سابقة تناولت موضوع الدراسة الحالية في حدود ما تم حصره، وقد خلصت نتائج الدراسة الحالية إلى تمتع المقياس بمؤشرات سيكمترية جيدة في البيئة السعودية، وهو ما يجعله صالحاً للاستخدام في البحوث والدراسات النفسية المستقبلية.

التوصيات والمقترحات البحثية :

- ✓ إجراء مزيد من الدراسات؛ للتحقق من صدق البناء للمقياس.
- ✓ استخدام المقياس في الدراسات النفسية التي تتناول مهارات إدارة الأزمات لدى الموظفين وعلاقتها بمتغيرات أخرى.
- ✓ الاستفادة من المقياس في تخطيط وتصميم البرامج الإرشادية في مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث بالمملكة العربية السعودية وفي الدول العربية.

المراجع:

- أبو البصل، نغم محمد سليمان. (٢٠٢٠). درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، كلية التربية، ٣٦(٤)، ١٨٤-٢١٣.
- باغريب، ياسمين محمد مبارك، والنخعي، فهد علي عبد الله (٢٠٢١). مستوى ممارسة مهارات إدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية في جامعة عدن. مجلة الآداب للدراسات التربوية والنفسية، ٩(٩)، ٢١٣-٢٦٨.
- الباهي، زينب معوض، ومعوض، شيماء معوض. (٢٠٢١). متطلبات إدارة الأزمات بالجمعيات الأهلية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ٢٢ (٢٢)، ١٥-٥٤.
- بو القمح، هدى. (٢٠١٦). تحليل دور نظام المعلومات في إدارة الأزمات بالمنظمة. مكتبة الوفاء القانونية.
- التويجري، صالح بن حمد. (٢٠١٨). الكوارث والأزمات (التخطيط - الاستعداد - الإدارة). العبيكان للنشر.
- جاد الرب، سيد محمد. (٢٠١١). الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية. مطابع الدار الهندسية.
- جاد الله، محمود. (٢٠١٠). إدارة الأزمات. دار أسامة للنشر والتوزيع.
- جاهي، عبد العزيز. (٢٠١٩). الرعاية المتكاملة للأحداث الجانحين ومضامينها في التنظيمات المتخصصة (الأمنية - القضائية - الاجتماعية). دار الأعصار العلمي.

- الجمعان، سناء عبد الزهرة. (٢٠١٨). المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات. Route Education and Social Science Journal، ٥(٩)، ٧٤٩-٧٦٥.
- الجميلي، عبد الله منور. (٢٠١٥، أكتوبر ٧). سعوديون في سجن الاحداث. صحيفة المدينة. استرجعت في فبراير ١٩، ٢٠٢٥، من <https://nshr.org.sa/?article=article8110>
- الحريري، محمد سرور. (٢٠١٩). استراتيجيات إدارة الازمات في الجامعات الامريكية وإمكانية الاستفادة منها في جامعات العالم العربي والإسلامي. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، ٤(١)، ١٥٣-١٦٨.
- الحفني، سامح احمد زكي. (٢٠١٧). إدارة الازمات. مجلة البحوث المالية والتجارية، ١٨(٢)، ٢٦٦-٢٠٤.
- القدس، هيجر حسن نصر الله. (٢٠٢٢). درجة ممارسة المهارات القيادية اللازمة لإدارة الازمات من قبل مديري المدارس في لواء قصبة مأدبا من وجهة نظر المعلمين [رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط]. قاعدة دارالمنظومة.
- الديراوي، ايمن حسن. (٢٠٢٠). التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الازمات دراسة حالة معهد الأمل للأيتام في قطاع غزة. مجلة اقتصاد المال والاعمال، ٤(٢)، ١١٨-١٤٢.
- ديري، زاهد. (٢٠١٧). إدارة الازمات الإدارية. مركز بحث وتطوير الموارد البشرية.
- الرواد، ذيب محمد، العظامات، عمر عطالله. (٢٠٢١). أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالصلاية النفسية لدى القيادات الاكاديمية في جامعة الحسين بن طلال في ضوء جائحة كورونا. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ٩(٣)، ٨٢٤-٨٤٠.
- الزكي، احمد عبد الفتاح. (٢٠١٢). دور توافر عناصر إدارة الازمات بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الأحساء، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ٢٢(١٠)، ٣٠-٧٥.
- الظاهر، نعيم إبراهيم. (٢٠٠٩). إدارة الازمات. عالم الكتب الحديث.

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات إدارة الأزمات للموظفين في دور رعاية الأحداث
بالمملكة العربية السعودية

- عبد العال، رائد فؤاد. (٢٠٠٩). أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة]. قاعدة بيانات دار المنظومة.
- عبد المجيد، قدري علي. (٢٠١١). اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات. دار الجامعة الجديدة.
- العتيبي، نوف محمد. (٢٠١٥). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في السجون. دار جامعة نايف للنشر.
- علي، تباتي، حمزة، شريف، وخضار، خالد. (٢٠٢٢). مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية. مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، ١٧(١)، ٣٦-٥٤.
- الغولي، بكيل قائد احمد. (٢٠١٥). الأزمات ومنهج النبي صلى الله عليه وسلم في إدارتها ودلالاته الدعوية [رسالة دكتوراة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – أم درمان]. قاعدة دار المنظومة.
- فرحات، رضا محي الدين. (٢٠١٦). إدارة الأزمات الإرهابية. مكتبة سمير منصور للطباعة والنشر.
- القباطي، سليم عبده. (٢٠١٨). واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحوي. مجلة الدراسات الاجتماعية، ٢٤ (١)، ٣٣-٥٤.
- قريرة، عبد المنعم صالح، والفيض، أنبية صالح. (٢٠٢٠). واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا. مجلة العلوم البحثية التطبيقية، ١٩(١)، ٢٠٣-٢٥٧.
- القريشي، عدي جبر. (٢٠٢١). دور المرشدين التربويين في إدارة الأزمات. مجلة نسق، ٣٢(٢)، ١٠٦-١٢٧.
- القهوجي، صائب. (٢٠١٠). إدارة الأزمات والكوارث المعاصرة. مركز الدراسات الاستراتيجية.
- كافي، مصطفى يوسف، واللحام، محمود عزت، والبكور، علاء مسلم. (٢٠١٧). إدارة الأزمات وفن التفاوض. دار الأعصار العلمي.
- كورتل، فريد، وكحيلة، امال. (٢٠١٦). إدارة الأزمات في عالم متغير. زمزم للنشر والتوزيع.

- آل مداوي، عبيد محفوظ، وبدوي، ولاء بدوي. (٢٠٢١). إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (covid-19). المجلة التربوية، ٨٤ (٤)، ٩٨٥-١٠٣١.
- مجرشي، فاطمة حسن محمد. (٢٠٢٢). إدارة الأزمات لدى قائدات رياض الأطفال بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات (أزمة كورونا نموذجًا). مجلة شباب الباحثين، ١١ (١١)، ١٠٥٧-١٠٩٣.
- المساعدة، ماجد عبد الهادي. (٢٠١٢). إدارة الأزمات: المداخل- المفاهيم - العمليات. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- المشاقبة، متعب عودة. (٢٠١٨). درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم. مجلة العلوم التربوية النفسية، ٢٩ (٢)، ٦٨-٨٣.
- مناع، خالد. (٢٠١٩). أنماط القيادة وعلاقتها بالكفاءة المهنية [رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة]. قاعدة بيانات دار المنظومة.
- نصر، اياد. (٢٠١٧). سيكولوجية إدارة الأزمات. دار الخليج للنشر والتوزيع.
- الهوارنة، معمر نواف. (٢٠١٨). إدارة الأزمات والتعامل معها. مجلة المعرفة، (٦٥٥)، ٧٢-٨٥.
- الورواري، علاء. (٢٠١٦). إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. دار الكتب العلمية.
- وكالة الأنباء السعودية. (٢٠٢٠ فبراير). دورة لإدارة الأزمات في المديرية العامة للسجون بالرياض. <https://www.spa.gov.sa/2035623>

Aharkov, O., Prisniakova, L., Pashko, A., & Tarasevych, I. (2023). Psychological consequences of environmental crises for the individual [Presentation of paper]. XV International Online Conference "Improving Farming Productivity and Agroecology – Ecosystem Restoration" (IPFA 2023). E3S Web of Conferences.

APA Dictionary of Psychology. Dictionary.apa.org. (2021). Retrieved 17 October 2021, from <https://dictionary.apa.org/crisis-management>.

- APA, P. (2009). American Psychological Association (APA).
- Bonanno, G., Brewin, C., Kaniasty, K., & Greca, A. (2010). Weighing the Costs of Disaster. *Psychological Science In The Public Interest*, 11(1), 1–49. <https://doi.org/10.1177/1529100610387086>
- BREZINA, D., & KOMPAN, J. (11–13 September 2024). Evaluation of Modern Approaches to Crisis Management [Presentation of paper]. Proceedings of 4th International Conference CND CGS'2024. Brno, Czech Republic.
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of management*, 43(6), 1661–1692. <https://doi.org/10.1177/0149206316680030> .
- Burki, T. (2017). Crisis in UK prison mental health. *The Lancet Psychiatry*, 4(12), 904. [https://doi.org/10.1016/s2215-0366\(17\)30446-7](https://doi.org/10.1016/s2215-0366(17)30446-7)
- Damghanian, H., Hedayati, S., Farhadinejad, M., & Rastgar, A. A. (2023). Lessons learned from behaviors of the employees in Iranian banks during the Covid-19 pandemic crisis: A phenomenological study. *Heliyon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21445>
- Dückers, M. L., & Thormar, S. B. (2015). Post-disaster psychosocial support and quality improvement: A conceptual framework for understanding and improving the quality of psychosocial support programs. *Nursing & health sciences*, 17(2), 159–165. <https://doi.org/10.1111/nhs.12162>
- Dückers, M. L., Yzermans, C. J., Jong, W., & Boin, A. (2017). Psychosocial crisis management: The unexplored intersection of crisis

leadership and psychosocial support. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 8(2), 94–112. <https://doi.org/10.1002/rhc3.12113>

— Dwi Lestari, U. (2022). When occupational self-efficacy and intrinsic motivation influence on job satisfaction and job performance. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 6(1), 13–23. <https://doi.org/10.21009/ijhcm.06.01.2>

— Giorgetto, S. A. (2021). Risk and crisis management. An overview. *Economia Aziendale Online*–, 12(1), 1–12.

— Kaniasty, K., & Norris, F. H. (2004). Social support in the aftermath of disasters, catastrophes, and acts of terrorism: Altruistic, overwhelmed, uncertain, antagonistic, and patriotic communities. *Bioterrorism: Psychological and public health interventions*, 3, 200–229.

— Kuzmanova, M. (2016). Contemporary problems related to crisis management of organizations. *Trakia Journal of Sciences*, 14(3), 257.

— Nakata, Y. (2006). Motivation and experience in foreign Language Learning. Peter lang.

— Neutel, K. B., & Smit, P. B. (2021). Paul, Imprisonment and Crisis: Crisis and its Negotiation as a Lens for Reading Philippians. *Journal for the Study of the New Testament*, 44(1), 31–55. <https://doi.org/10.1177/0142064x211027779>

— Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American journal of community psychology*, 41, 127–150.

— Özdemir, G., Sahin, S., & Özdemir, S. T. (2024). Behaviors Related to Primary School Principals' Crisis Management Skills: In the Context

of the February 6th 2023 Earthquake. Problems of Education in the 21st Century, 82(2), 252–274.

Pharaoh, C. D., & Visser, D. J. (2023). Crisis management competencies: A university stakeholder perspective. Journal of Contingencies and Crisis Management, 32(1).
<https://doi.org/10.1111/1468-5973.12508>

UK Essays. (2018, November 20). Defining and understanding crisis intervention social work essay. UKEssays.
<https://www.ukessays.com/essays/social-work/defining-and-understanding-crisis-intervention-social-work-essay.php?vref=1>

Van Wijngaarden, J., de Mul, M., & Ahaus, K. (2023). Crisis management tasks in Dutch nursing homes during the COVID-19 pandemic: a longitudinal interview study. Medical Care Research and Review, 80(3), 318–327.
<https://doi.org/10.1177/10775587221150477>

Veronese, Guido & Kagee, Ashraf. (12 November 2024). Does psychology fail in the face of genocide? Insights about Gaza before and after October 7, 2023. International Journal of Human Rights in Healthcare. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-07-2024-0053>

Villa, C. M. (2021). A survey of school psychologist's role in crisis response and intervention [Doctoral dissertation, University of Colorado at Denver]. ProQuest

Williams, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational response to adversity: Fusing crisis management and Resilience Research Streams. Academy of

Management Annals, 11(2), 733–769.

<https://doi.org/10.5465/annals.2015.0134>

— Yeager, K., & Roberts, A. (Eds.). (2015). Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research. Oxford University Press.

— Yow, J. R. (2020). Crisis Management Planning and Theatre Organizations: Responses and Lessons from the Covid–19 Crisis [Master's thesis, Drexel University].
<https://www.proquest.com/dissertations-theses/crisis-management-planning-theatre-organizations/docview/2479729275/se-2>.

— Zamoum, K., & Gorpe, T. S. (2018). Crisis management: A historical and conceptual approach for a better understanding of today's crises.

Holla, K., Ristvej, J., & Titko, M. (Eds.), Crisis Management – Theory and Practice.