



إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية



وزارة التربية  
قطاع التنمية التربوية والأنشطة  
إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية

# دليل عمل فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات والحوادث

دولة الكويت

٢٠١٩



إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية



وزارة التربية  
قطاع التنمية التربوية والأنشطة  
إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية

# دليل عمل فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات والحوادث

دولة الكويت  
٢٠١٩

## مُقَلَّمَةٌ

تترك الأزمات آثاراً سلبية على من يتعرضون لها وهذه الآثار إما أن تكون قصيرة المدى بحيث تظهر بعد التعرض للأزمة بفترة قصيرة، أو تكون بعيدة المدى حيث تستغرق وقتاً للظهور ذلك أنها تظل كامنة وتتراكم لتفرض بالتالي العديد من ردود الفعل غير السوية، وفي هذه الحالة فإن مواجهة الآثار الناتجة عن هذه المرحلة الحرجة تتطلب وضع خطط وبرامج وقائية وعلاجية تحتاج إلى الكثير من المال والوقت والجهد.

يعتبر برنامج التدخل السريع أثناء الأزمات في المدارس من أهم البرامج التي تهدف إلى وقاية الطلاب من الدخول في هذه المرحلة الحرجة، وذلك من خلال عقد جلسات جماعية للطلاب المتأثرين بالأزمات لمساعدتهم على التفريغ الانفعالي، وتقبل مشاعرهم الداخلية اكتشاف خبراتهم المتعلقة بالأزمة وفهم ردود أفعالهم إلى جانب مساعدتهم على تقييم قدراتهم في التعامل مع الأزمات وتقديم الدعم والمساندة لهم لوقايتهم وتحقيق النمو السليم.

ولإيمان وزارة التربية بالكويت بأهمية هذه البرامج الوقائية قام قطاع التنمية التربوية والأنشطة - متمثلة بإدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية - بإعداد دليلاً متكاملًا يحتوي على كل ما يتعلق بالأزمة مفهومها ومراحلها وكيفية التعامل معها مروراً بتشكيل الفريق وأهدافه وإجراءاته وأسلوب تدخله المهني والفني في مواقف الأزمات.

كل الشكر لكل من ساهم في إعداد هذا الدليل متمنياً أن يكون هذا الإصدار رافداً علمياً وعملياً يساهم في تحقيق الأمن المدرسي.

أ. فيصل الأستاذ

مدير إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية

## الفصل الأول : تعريف الأزمة

- أولاً : بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بمصطلح الأزمات في المدارس.
- ثانياً : ما الفرق بين الأزمة والكارثة.
- ثالثاً : الأمور التي يجب مراعاتها عند حدوث الأزمة.
- رابعاً : خصائص الأزمة.
- خامساً : مراحل تطور الأزمة.
- سادساً : مراحل إدارة الأزمة.
- سابعاً : تأثيرات الأزمة.
- ثامناً : ردود الفعل والاستجابات الناتجة عن الأزمة.
- تاسعاً : متى يحتاج الفرد إلى المساعدة النفسية.
- عاشراً : الوقاية من الآثار السلبية للأزمات.
- حادي عشر : معوقات عمل إدارة الأزمات.
- ثاني عشر : إستراتيجية إدارة الأزمة.

## الفصل الأول - تعريف الأزمة

أولاً: بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بمصطلح الأزمات في المدارس :-

### ١- مفهوم الأزمة : Crisis :-

- مصطلح الأزمة (Crisis) مشتق أصلاً من الكلمة اليونانية (KIPVEW) أي بمعنى لتقرر (To decide)<sup>(١)</sup>.
- أما الأزمة اصطلاحاً: فهي «حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة»<sup>(٢)</sup>.
- ويعرف قاموس رندام الأزمة بأنها: «ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير»<sup>(٣)</sup>.
- كما يعرفها فليبس بأنها «حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركاً سريعاً واهتماماً فورياً، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتماداً على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة»<sup>(٤)</sup>.

(١) جبر، محمد صدام: «المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات»، تونس المجلة العربية للمعلومات، ١٩٩٨، ص٦٦.

(٢) الشعلان، فهد أحمد: «إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات»، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٢، ص٢٦.

(3) Random.h.(1969). Random House Dictionary Of English Language, New York, Random House, P.491.

(4) Norman Phelps: "Setting Up A Crisis Recovery Plan", Journal Of Business Strategy, Vol.6. No.4 , 1986 , P. 6.

- ويعرف رضا رضوان الأزمة بأنها: «فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تتدخلاً أو تغييراً فورياً»<sup>(١)</sup>.
- كما أن الأزمة تعني: «نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على المواجهة»<sup>(٢)</sup>.
- ويعرفها بيبر (Bieber) بأنها: «نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة يمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو درء مخاطرها»<sup>(٣)</sup>.
- ويقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.
- مما سبق وباستقراء تعريفات الأزمة في أدبيات الإدارة يتضح وجود عناصر مشتركة تشكل ملامح الأزمة وتتمثل في:
- وجود خلل وتوتر في العلاقات.

(١) رضوان ، رضا عبد الحكيم: « الأمن والحياة»، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤١٩هـ، ص٤٤.

(٢) حواش، جمال الدين محمد: « إدارة الأزمات والكوارث ضرورة حتمية»، المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، البحث(٣٨)، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٨، ص٤.

(٣) جبر، محمد صدام: « المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات »، تونس المجلة العربية للمعلومات، ١٩٩٨، ص ٦٧.

- الحاجة إلى اتخاذ قرار.
- عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة.
- نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ.
- الوقت يمثل قيمة حاسمة .

## ٢- مفهوم المشكلة : Problem :-

تعبّر عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها، وتحتاج عادة إلى جهد منظم للتعامل معها وحلها، وقد تؤدي إلى وجود أزمة ولكنها ليست بذاتها أزمة.<sup>(١)</sup>

## ٣- مفهوم الحادث : Accident :-

وقد عرفه كل من السيد عليوة وحواش بأنه: «شيء مفاجئ عنيف تم بشكل سريع وانقضى أثره فور إتمامه وقد نجم عنه أزمة لكنها لا تمثله فعلاً وإنما تكون فقط أحد نتائجه».<sup>(٢)</sup>

## ٤- مفهوم إدارة الأزمة :

عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة، وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقاً لمقتضيات الأمور.

(١) عليوة، السيد: « إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي»، ط٢، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢م، ص١٣.

(٢) عليوة، السيد : « إدارة الأزمات في المستشفيات»، القاهرة، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١، ص١٢.

و حواش، جمال:« التفاوض في الأزمات والمواقف الطارئة»، القاهرة ، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م، ص ١٧.

## ثانياً : ما الفرق بين الأزمة والكارثة : -

الأزمة: هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة أو موقف عصيب يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية وتنتظر حدوث تغيير حاسم.  
الكارثة: هي مأساة طبيعية أو خطر من وضع الإنسان يهدد الحياة والصحة والممتلكات والبيئة مما يؤدي إلى تأثير سلبي على البيئة والمجتمع .

## ثالثاً : الأمور التي يجب مراعاتها عند حدوث الأزمة : -

- التعامل مع الأزمة بعقلانية وموضوعية مع عدم المبالغة في التعبير عن المشاعر.
- عدم حبس المشاعر أو تجنب الحديث عن الأزمة مع الآخرين.
- عدم الاستسلام للأحزان والضغط النفسي والتكيف مع الواقع.
- تعلم أساليب مواجهة الأزمات والسيطرة على الضغوط للتخفيف من حدة التوتر والقلق.
- مساعدة الأبناء على التعبير بحرية عن انفعالاتهم سواء كان ذلك بالحديث أو الرسم أو اللعب.
- تجنب الشائعات لتلافي الضرر الناتج عنها.

## رابعاً : خصائص الأزمة : -

وحتى يمكن التعامل مع الموقف الخطير الذي يواجه الكيان الإداري على أنه يشكل أزمة فلا بد أن يتوافر فيه مجموعة من الخصائص:-

## أهم خصائص الأزمات ما يلي:

- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- يصعب فيها التحكم في الأحداث.
- تسود فيه ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.
- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.
- التهديد الشديد للمصالح والأهداف.
- المفاجأة والسرعة التي تحدث بها، ومع ذلك قد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة.
- التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة، والمهتمة وغير المهتمة... واتساع جبهة المواجهة.
- سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

## خامسا : مراحل تطور الأزمة :-

تمر الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية بدورة حياة ، مثلها في هذا مثل أي كائن حي، وهذه الدورة تمثل أهمية قصوى في متابعتها والإحاطة بها من جانب متخذ القرار الإداري، فكلما كان متخذ القرار سريع التنبه في الإحاطة

ببداية ظهور الأزمة، أو بتكون عواملها كلما كان أقدر على علاجها والتعامل معها، وذلك للحد من آثارها وما ينتج عنها من انعكاسات سلبية.

**وهناك خمس مراحل رئيسية لتطور الأزمة هي:**

### **١ - مرحلة الميلاد:**

وفي هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل (إحساس) مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه، والأزمة غالباً لا تتشأ من فراغ وإنما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها بالشكل الملائم.

ومن هنا يكون إدراك متخذ القرار وخبرته ومدى نفاذ بصيرته، هي العوامل الأساسية في التعامل مع الأزمة في مرحلة الميلاد، ويكون محور هذا التعامل هو «تنفيس الأزمة» وإفقادها مرتكزات النمو، ومن ثم تجميدها أو القضاء عليها في هذه المرحلة دون أن تحقق أي خسارة أو دون أن تصل حدتها إلى درجة الصدام العنيف، وتكون عملية التنفيس في محورها العام هي: خلق محور اهتمام جديد يغطي على الاهتمام بالأزمة، ويحولها إلى شيء ثانوي لا قيمة له، ومعرفة أين تكمن عواملها والتعامل معها بالعلاج الناجح للقضاء على أسباب التوتر الذي انشأ الأزمة، وامتصاص قوة الدفع المحركة للأزمة وتشتيت جهودها في نواح أخرى.

### **٢ - مرحلة النمو والانتعاش:**

وتنشأ نتيجة لعدم معالجة المرحلة الأولى - الميلاد - في الوقت المناسب، حيث تأخذ الأزمة في النمو والانتعاش من خلال نوعين من المحفزات هما:  
أ - مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد.

ب - مغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها وبها، وأضفت إليها قوة دفع جديدة، وقدرة على النمو والاتساع.

وفي تلك المرحلة يتعاظم الإحساس بالأزمة ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها أو يتجاهلها نظراً لوجود ضغط مباشر يزداد ثقله يوماً بعد يوم، فضلاً عن دخول أطراف جديدة إلى مجال الإحساس بالأزمة سواءً لأن خطرها امتد إليهم أو لخوفهم من نتائجها أو من أن خطرها سوف يصل إليهم.

وفي هذه المرحلة يكون على متخذ القرار التدخل من أجل إفقاد الأزمة روافدها المحفزة والمقوية لها من خلال تحييد وعزل العناصر الخارجية المدعمة للأزمة، سواءً باستقطابها، أو خلق تعارض مصالح بينها وبين استفحال الأزمة، وتجميد نمو الأزمة بإيقافها عند المستوى الذي وصلت إليه وعدم السماح بتطورها، وذلك عن طريق استقطاب عوامل النمو الذاتي التي حركت الأزمة.

### ٣ - مرحلة النضج :

تعد من أخطر مراحل الأزمة، ومن النادر أن تصل الأزمة إلى مثل هذه المرحلة، وتحدث عندما يكون متخذ القرار الإداري على درجة كبيرة من الجهل والتخلف والاستبداد برأيه وانغلاقه على ذاته أو إحاطة هذه الذات بالقدسية والتأليه، وبحاشية من المنافقين الذين يكيلون له المديح ويصورون له أخطائه حسنات.. وبذلك تصل الأزمة إلى أقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها، وهنا قد تكون الأزمة بالغة الشدة، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة أو المشروع الذي يعمل فيه، أو أن يكون متخذ القرار قد استطاع بدهاء تحويل اتجاه الأزمة إلى كبش فداء، وهمي، تتفتت الأزمة عنده، وتنتهي باستقطاب عناصر القوة فيها والسيطرة عليهم بشكل أو بآخر.

#### ٤ - مرحلة الانحسار والتقلص :

تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزءاً هاماً من قوتها، إلا أن هناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع أخرى، عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه وتصبح الأزمات في هذه الحالة كأمواج البحر، موجة تندفع وراء موجة.

#### ٥ - مرحلة الاختفاء :

وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها، إلا أنه من الضرورة الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلاً من سلبيات.

والحقيقة أن الانحسار للأزمة يكون دافعاً للكيان الذي حدثت فيه لإعادة البناء وليس لإعادة التكييف، فالتكيف يصبح أمراً مرفوضاً وغير مقبول لأنه سيبقى على آثار ونتائج الأزمة بعد انحسارها، أما إعادة البناء فيتصل أساساً بعلاج هذه الآثار والنتائج ومن ثم استعادة فاعلية الكيان وأدائه وإكسابه مناعة أو خبرة في التعامل مع أسباب ونتائج هذا النوع من الأزمات.

#### سادسا: مراحل إدارة الأزمة :-

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، وإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسئولاً عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها.

#### ١ - اكتشاف إشارات الإنذار المبكر :

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر: أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة، وما لم يوجه الاهتمام

الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل جداً أن تقع الأزمة، وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات خاصة بها، وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حده.

## ٢ - الاستعداد والوقاية :

يجب أن يتوافر لدى المجتمع المدرسي الاستعدادات والأساليب الكافية للوقاية من الأزمات، ويؤكد ذلك على أهمية إشارات الإنذار المبكر، لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه، إن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية بالمجتمع المدرسي ، وهناك علاقة بين التنبؤ بالأزمات وبين الاستعداد والوقاية منها، ولهذا السبب فمن الضروري تصميم سيناريوهات مختلفة وتتابع للأحداث لأزمة نتخيلها، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد معروفاً لديه تماماً.

## ٣ - احتواء الأضرار والحد منها:

من المستحيل منع الأزمات من الوقوع ، لذلك فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المجتمع المدرسي ، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمات على طبيعة الحادث الذي وقع ، واحتواء الأضرار التي تنشأ عن مثل هذه الأزمات.

## ٤ - استعادة النشاط :

تتضمن هذه المرحلة استعادة النشاط من عدة جوانب داخلية وخارجية من داخل المدرسة حيث الأصول المادية والمعنوية، والخارجية، مثل الأطراف الأخرى المتأثرة بنتائج الأزمة. إن مرحلة إعادة التوازن للوضع السابق أو على نحو أفضل - وهو أمر يستحق أن يكون هدفاً لذاته-. كما ينبغي ألا يكون الاهتمام في هذه المرحلة مقصوراً

على إعادة البناء، بل في زيادة وفعالية التدابير التي تحول دون (أزمات) مستقبلية مماثلة أو على أقل تقدير الحد من أضرارها المحتملة بأعلى درجة ممكنة.

## ٥ - التعلم :

المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، حيث أن التعلم يعد أمراً حيوياً، غير أنه مؤلم للغاية ويثير ذكريات مؤلمة خلفتها الأزمة، ولكي يتعلم المرء فإنه يجب أن يكون على استعداد لتقبل القلق دون الاستسلام للضغ. إن استخلاص دروس مستفادة من كارثة أو أزمة رهن بتوافر حس مرهف لدى الإنسان يجعله يقدر معاناة الغير ويتصور نفسه أو أحب الناس إليه يمرون بتجربة الغير. والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، أو إلقاء اللوم على الغير وتحميله المسؤولية، أو البحث عن كبش فداء، أو إدعاء بطولات كاذبة.

## سابعاً : تأثيرات الأزمة:

- تسبب الأزمة ضغوط نفسية شديدة على الأفراد وقد يكون تأثيرها :-
- قصير المدى يظهر مباشرة بعد الأزمة.
  - أو بعيد المدى حيث يأخذ وقتاً للظهور ويحتاج إلى وقت وجهد للعلاج.

## ثامناً : ردود الفعل والاستجابات الناتجة عن الأزمة:

- يمكن القول أنه بعد التعرض للأزمة تحدث ردود فعل واستجابات تكاد تكون شائعة بين الناس مثل :-
- الحزن والشعور بالأسى لفقدان أشخاص مقربين أو الانفصال والبعد عنهم.

- الشعور بالقلق والمخاوف والشعور بعدم الأمان.
  - الرغبة في التعبير عن المشاعر والتحدث عن الخبرات التي مرت على الفرد أثناء الأزمة.
  - الحاجة الملحة إلى شعور الفرد بالانتماء إلى المجموعة والرغبة في مساعدة الآخرين.
- جميع الأفراد قد تتناهم هذه المشاعر ولكن بدرجات مختلفة، وعادة ما تختلف ردود الأفعال للأزمات من فرد إلى آخر ، فبينما ينهار البعض بسرعة، ويعاني كثير من الاضطرابات النفسية والجسدية يصمد الآخر أمام هذه الضغوط ويتوافق، ويرجع ذلك إلى تباين درجات مفاجأة الصدمة والخبرات الشخصية في التوافق مع أزمات وضغوط أقل شدة من قبل.

### تاسعا : متى يحتاج الفرد إلى المساعدة النفسية :

- عند الشعور بأن الانفعالات ليست طبيعية ومستمرة لمدة طويلة مثل ( الشعور بالخوف - القلق - التوتر - الضياع - الاضطراب ) وغيرها .
- استمرار حالة الذهول العقلي والفراغ الوجداني وعدم تناسب الانفعالات مع الأحداث واستمرار ذلك لفترة طويلة.
- اضطراب النوم مثل ( الأرق - الكوابيس المزعجة ) وغيرها .
- عدم وجود من يقدم الدعم والمساندة المناسبة للفرد في أزمته .
- ظهور آثار سلبية على أداء الفرد في العمل أو المنزل أو على نمط حياته اليومية بشكل عام .

وتحدث الأزمة ضغطاً نفسياً على الكبار والأطفال على حد سواء إلا أن الأطفال والمراهقين يكونون أكثر عرضة للضغط النفسي، كما أن هناك الفروق بين الأطفال في ردود أفعالهم للأزمة تختلف باختلاف مستوياتهم النمائية (مراحل النمو) كما هو موضح فيما يلي:-

### ١ - فالأطفال في سنوات المدرسة :-

- يستجيبون لتأثير خبرات الأزمة بالأعراض السابقة بجانب الاضطرابات التالية:-
- الأوهام والخيالات - اضطرابات النوم.
- الغضب - الحزن الشديد - الاكتئاب.
- السلوك العدواني.
- المشكلات النفسية.
- المشكلات المدرسية (الخوف من المدرسة - تدني المستوى الدراسي - التمرد على النظام المدرسي - عدم القدرة على تكوين علاقات مع الزملاء وغير ذلك).
- ويحتاج الأطفال في هذه المرحلة إلى ما يلي :
- توضيح مسببات الأزمة وعدم إخفاء الحقائق عنهم.
- تشجيعهم على التعبير عن مشاعر الخوف والحزن والغضب وغيرها.
- تشجيعهم على الحديث المتكرر عن خبراتهم وتجاربهم أثناء الأزمة.

### ٢ - أما المراهقون :-

- إنهم يخبرون بالإضافة إلى ما سبق أنماط أخرى من الاضطرابات مثل :-
- الشعور بالذنب واليأس والخجل والغضب من النفس أو من الآخرين.
- الشعور بالخوف من أنهم عرضه للانتقاد.

- البلادة واللامبالاة.
  - الصعوبة في التركيز.
  - أساليب إيذاء الذات مثل ( الجنوح - العنف - التدخين - المخدرات وغير ذلك).
  - وهم يحتاجون إلى :-
  - التشجيع على مناقشة الحدث وتفهم مشاعرهم نحوه.
  - التشجيع على التعبير عن مظاهر الحزن أو الغضب.
  - مساعدتهم على تحمل المسؤولية.
  - إشراكهم في الأنشطة الجماعية لتقوية العلاقات الاجتماعية.
- وتتأثر ردود الفعل السابقة مباشرة بالموقف الضاغط وبعده من المتغيرات الأخرى كالخبرة السابقة والعوامل البيئية والعلاقات بين الأشخاص.

## عاشرا : الوقاية من الآثار السلبية للأزمات :-

هناك ثلاث مستويات من الوقاية يمكن تطبيقها في هذا المجال :-

### ١- المستوى الأول :-

ويهدف إلى التعليم والتدريب على مواجهة أحداث الأزمات قبل وقوعها من حيث تعلم مهارات المواجهة أو حل المشكلات.

### ٢- المستوى الثاني :-

وفيه يتم تقديم المساعدة بعد وقوع أحداث الأزمة ويتمثل ببرامج التدخل السريع أثناء الأزمات.

### ٣- المستوى الثالث :-

وفيه تحدث مرحلة العلاج بعد أحداث الأزمة بهدف إعادة التأهيل من آثار الأزمة.

#### حادي عشر - معوقات عمل إدارة الأزمات:

- رغم الجهد المتوقع من إدارة الأزمات إلا أن هناك عوامل عديدة تواجه هذه الإدارات بل وتواجه فكر إدارة الأزمة ذاته..... ومنها:
- عدم التعاون والتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني مثل وزارة الداخلية والشئون والصحة وغيرها
  - عدم الاهتمام بصيانة المعامل والمختبرات بصفة دورية .
  - عدم تقديم البرامج التوعوية للطلاب بصفة مستمرة عن كيفية التعامل مع الأزمات.
  - عدم تقديم الدورات لأعضاء الفرق التطوعية وفرق التدخل السريع عن الإسعافات الأولية.
  - عدم الاهتمام بتوفير الإسعافات الأولية داخل المدارس.
  - لا توجد أزمة طالما لم يقع أي نوع من أنواع الضرر.

#### ثاني عشر: إستراتيجية إدارة الأزمة :-

ينبغي أولاً معرفة مفهوم إدارة الأزمة وصناعتها قبل التطرق إلى إستراتيجيتها، فإن إدارة الأزمة هي علم وفن السيطرة على الموقف وتوجيهه بما يخدم أهداف مشروعة من خلال إدارة الأزمة ذاتها من أجل التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها .

وترتكز عناصر إدارة الأزمة الناجحة على كل من الآتي :-

- ١ . الاستجابة الفورية والسريعة إلى الأزمة .
- ٢ . الدقة والتواصل والصريح من المعلومات .
- ٣ . رسائل صادقة تلك التي تكون متسقة المحتوى .
- ٤ . التعامل الإنساني مع الضحايا .
- ٥ . تركيز المتحدث الرسمي المدرب بشخص واحد وتحديد وظيفته .
- ٦ . يعد التفويض المسبق للمديرين المعنيين ذو أهمية كبيرة في اتخاذ قرار بتطوير إستراتيجية لإدارة الأزمة تتقدم على الوقت ، ومن ثم سرعة التنفيذ .
- ٧ . الفعل الحاسم، إذ تحدث الأزمات بسرعة غير متوقعة وتخلق مشاكل عدة مما يستدعي أن تكون الاستجابة فاعلة وذات تراكمات حاسمة وإيجابية بما يقلص حجم الأزمة أو يخفف تأثيراتها المصاحبة .
- ٨ . السلوك المناسب للإدارة قبل وأثناء وبعد الأزمات لإعادة الاعتبار وبسرعة لسمعة المنظمة ، وذلك بالعمل الفوري والحذر ، والقول المختصر والمهم والذي يستحق أن يسمع ويكرر، إذ لا توجد أسرار في مواقف الأزمات .
- ٩ . الجانب الإنساني في الأقوال والأفعال .
- ١٠ . التعامل المباشر والشخصي مع الضحايا وأولئك الذين يتأثرون بشكل مباشر بالأزمة كالطلاب .

#### ● عناصر إستراتيجية إدارة الأزمة :-

- وتتحدد عناصر إستراتيجية إدارة الأزمة بعنصرين وهما :-
- الأزمة الإعلامية و تتعلق بالاتصالات خلال الأزمة و ترتبط بالجانب المعلوماتي .

- الأزمة السيكولوجية التي تتصل بالبعد الإنساني للأزمة لاسيما وأن السلوك يتقدم على الاتصال .  
ولأن الأزمة دالة للسرعة ، ينبغي أن تكون الاستجابة فنياً وإعلامياً وسيكولوجياً صحيحة وسريعة واستثنائية منذ البداية . وذلك من أجل السيطرة على الأزمة .

## الفصل الثاني

### فريق التدخل السريع أثناء مواقف الأزمات في المدارس :

أولاً : التعريف بفريق التدخل السريع.

ثانياً : مفهوم إدارة الأزمة.

ثالثاً : أهمية التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس.

رابعاً : أهداف فريق التدخل السريع.

خامساً : صفات أعضاء الفريق.

سادساً : أعضاء فريق التدخل السريع.

سابعاً : دور الفريق.

ثامناً : خطوات عمل فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات.

## الفصل الثاني

### فريق التدخل السريع أثناء مواقف الأزمات في المدارس

#### أولاً : التعريف بفريق التدخل السريع:

وهو فريق فني متخصص ومعد للتعامل مع الأزمات التي قد يواجهها الطلاب في المدارس.

#### ثانياً : مفهوم إدارة الأزمة :-

يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات. فإدارة الأزمات هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

#### ثالثاً : أهمية التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس :

- ترجع أهمية التدخل السريع أثناء الأزمات في المدارس إلى ما يلي :-
- مساعدة الطلاب على التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم وتشجيعهم على مناقشة ما حدث مع الإنصات والاستماع لهم بعناية فائقة.
- منحهم القدرة على الثبات أمام الأزمات والكوارث وتشجيعهم على تحمل الصدمة والتحدث عنها والبوب بما في نفوسهم دون تردد.

- محاولة امتصاص الغضب والحزن عندهم والقضاء على إحساسهم بالذنب تجاه الحادث.
- الاهتمام بكل طالب وتلميذ كشخص له شخصيته الخاصة وبالتالي مساعدته على إبراز قدراته الذاتية ودعم النضج الانفعالي عنده.
- مساعدتهم على تقبل الأمر الواقع والقضاء على الشعور باليأس المتولد لديهم نتيجة الحادث.
- مساعدتهم على التوافق الاجتماعي والنفسية والعمل على تعديل السلوك لديهم.
- تعويدهم على أساليب ضبط الانفعالات والاسترخاء لمواجهة الضغوط.
- تشجيعهم على الالتزام بالنظم المدرسية والتغلب على الصعوبات الدراسية التي قد تواجههم.

### رابعاً-أهداف فريق التدخل السريع هي :-

١. التصرف السليم في وقت وقوع الأزمة حيث يقوم الفريق بوضع خطة عمل واضحة ومحددة لكيفية التصرف عند حدوث أزمة في المدرسة للتقليل من الارتباك والفوضى وإعادة النظام داخل المدرسة بأقصى سرعة.
٢. امتصاص تأثير الأزمة والتخفيف من حدتها عن طريق عقد الجلسات الجماعية وإتباع الخطوات الست لمساعدة الطلاب المتأثرين بالأزمة على التعبير عن مشاعرهم والتعرف على هذه المشاعر وأثرها في تكوين الأعراض لديهم، وبالتالي تعليمهم المهارات السلوكية والمعرفية للسيطرة على الضغوط التي يعانون منها نتيجة الأزمة والتحكم فيها.

## خامساً : صفات أعضاء الفريق :-

- ١ . الرغبة في المشاركة ومساعدة الآخرين .
- ٢ . القدرة على السيطرة على المواقف واتخاذ القرارات السليمة .
- ٣ . القدرة على التحكم بالمشاعر والعواطف .
- ٤ . القدرة على التعرف على علامات التوتر والإجهاد الناتجة عن الأزمة .
- ٥ . القدرة على اكتشاف الأعراض وكيفية التعامل معها .
- ٦ . الإلمام التام نفسولوجية الضغوط وكيفية السيطرة عليها .
- ٧ . توفر مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين .

## سادساً - أعضاء فريق التدخل السريع :-

- مدير المدرسة ( رئيساً ) .
- مدير مساعد بالمدرسة ( نائب الرئيس ) .
- عدد ( ٣ ) أعضاء من الهيئة التدريسية .
- باحث اجتماعي ( عضواً ) .
- باحث نفسي . ( عضواً ) .
- عدد ( ٢ ) مساعد إداري .
- معلم حاصل على دورة في الإسعافات الأولية .

## سابعاً : دور الفريق :-

يؤدي الفريق دورة على محورين :-

المحور الأول : ويتضمن دور الفريق الإداري :-

١. وضع خطة عمل واضحة ومحددة لكيفية التصرف عند حدوث أزمة للتقليل من الارتباك والفوضى.
٢. القدرة على السيطرة على المواقف وإعادة النظام داخل المدرسة.
٣. إيضاح الحقيقة حول الحدث لأعضاء المجتمع المدرسي وأولياء الأمور.
٤. يكون الفريق همزة الوصل مع الجهات المسؤولة خارج المدرسة (صحافة- المنطقة التعليمية التابعة لها المدرسة - وزارة التربية - الجهات الأمنية).

المحور الثاني - دور الفريق الفني : (باحث اجتماعي - باحث نفسي).

أهداف الفريق الفني :-

١. امتصاص تأثير الأزمة أو الحادثة.
  ٢. التخفيف من حدة الأزمة بعقد اللقاءات الجماعية للمتأثرين بإتباع الخطوات الست (ولا يقوم بعقد وإدارة اللقاءات الجماعية للمتأثرين إلا من حصل على التدريب المناسب لذلك).
- ولكي يحقق فريق التدخل السريع دوره على النحو المطلوب يجب مراعاة ما يلي :-
١. إصدار نشرة توضح أهمية الفريق وأهدافه وأسماء أعضائه وتعلق في مكان بارز في المدرسة.
  ٢. ضرورة وجود كشف بأرقام هواتف الطوارئ للاستعانة بها عند الحاجة.
  ٣. إتباع التعليمات وإرشادات الدفاع المدني.

٤. توفير مكان متفق عليه لاجتماعات الفريق بعيد عن الإزعاج والمقاطعات.
٥. أن يكون كل عضو في الفريق ملم بدوره ومهمته أثناء حدوث الأزمة.
٦. يمكن التغيير والإضافة في لائحة تشكيل الفريق بحسب ظروف كل مدرسة.
٧. أن يجتمع الفريق في بداية ونهاية كل عام دراسي لعمل التدريب اللازم لأعضائه.
٨. اجتماعات الفريق خلال العام الدراسي تكون بعد حدوث الأزمة.

## ثامنا : خطوات عمل فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات :-

### ١- مرحلة الاستعداد :-

- الاتفاق على وجود بوسترات عند مكان مطفآت الحريق للتبنيه على استخدام كل نوع على حده.
- التدريب على الإخلاء عن طريق عمل التدريبات بالتعاون مع الدفاع المدني.
- عمل دورة الإسعافات الأولية بالتنسيق مع المراكز الصحية.
- عقد اجتماع دوري للفريق لشرح آلية الخطة الموضوعية.

### ٢- مرحلة الاستجابة :-

- في حالة حدوث أزمة داخل المدرسة على فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات المشكل داخل المدرسة إتباع الإجراءات التالية :-
- الاتصال بأعضاء الفريق المكلفين بالأمر بالجهات المعنية بالأزمة وذلك منذ بداية الأزمة ودون الانتظار.
- معرفة نوع الحادث والتصرف على ضوءه لتهدئة المكان والحفاظ على الطلاب

بإصدار نداءات من خلال الإذاعة المدرسية بالبعد عن مكان الحادث وعدم التجمهر أو التجمع في مكان واحد أو على السلالم.

- إصدار نداءات لمعلمي الحصص بالحفاظ على الطلاب وتهدئتهم والخروج بهم إلى المكان المخصص لتجمعهم المتفق عليه مسبقا والذي يعلن عنه في حينه أيضا.

- تهدئة الطلاب بشرح أبعاد الموقف وإثارة ومتابعة الطلاب المتأثرين طبقا لخطة عمل الفريق المدرب عليها.

- على معلمي التربية البدنية المدربين على الإسعافات الأولية القيام بحالات الإسعافات بين الطلبة إذا استدعي الموقف.

- تعاون أعضاء الفريق مع الجهات المعنية التي تم طلبها لمباشرة التعامل مع الحادث.

- التعامل مع أولياء الأمور لتبصيرهم بالموقف والاطمئنان على أبنائهم، والاستعانة بمجلس آباء ومعلمين المدرسة.

- القضاء على أثر الصدمة على المتأثرين وعودة جو المدرسة إلى السابق.

- قيام الفريق الفني (الباحث الاجتماعي والنفسي) عضوا الفريق بالأعداد للجلسات واللقاءات الجماعية للمتأثرين من الطلبة.

### ٣- مرحلة العلاج :

عمل الفريق بعد حدوث الأزمة(حادث عارض) داخل المدارس :-

بعد السيطرة على الموقف وإعادة النظام داخل المدرسة يقوم الباحث الاجتماعي بالتعاون مع الباحث النفسي ممن سبق واجتازا تدريب خاص في كيفية التعامل مع الأزمات بعقد لقاءات جماعية (تركز على السماح للطلبة

المتأثرين بالتعبير بصراحة وحرية عن المشاعر والاستجابات الأخرى التي نتجت عن تأثرهم بالأزمة) من خلال تطبيق الخطوات الست للتدخل السريع في مواقف الأزمات ، ومساعدة المتأثرين في الأزمة من الطلاب على أن تكون المشاركة تطوعية وليست إلزامية، مع أهمية الإعلان عن موعد ومكان وتاريخ هذه اللقاءات ، وإن لم يجتازوا التدريب في كيفية التعامل مع الأزمات يتم في هذه الحالة الاستعانة بمن اجتازوا التدريب من الباحثين بالمدارس القريبة ، وإن لم يوجد يتم الاستعانة بالتوجيه الفني لاتخاذ الإجراء المطلوب .

#### ● وهناك أمور يجب مراعاتها عند إدارة تلك الجلسات و اللقاءات الجماعية :-

- يقوم بإدارة اللقاءات أو الجلسات الجماعية الباحث الاجتماعي والنفسي ويتولى أحدهم قيادة اللقاء بناء على اتفاق مسبق ويعاونه الآخر .
- يستمر اللقاء أو الجلسة عادة من ساعة إلى ساعة ونصف وتكون الجلسة على شكل دائري لمزيد من التفاعل بين الأعضاء .
- يمنع كتابة الملاحظات والتسجيلات بكل أنواعها أثناء اللقاء حفاظا على مبدأ السرية .
- وتعد اللقاءات الجماعية للطلبة المتأثرين بالأزمة بإتباع الخطوات الست لبرنامج التدخل السريع أثناء الأزمات .

#### ● و اللقاءات أو الجلسات الجماعية :-

هي عبارة عن لقاءات جماعية تركز على السماح للطلبة المتأثرين بالتعبير بصراحة وحرية عن المشاعر والاستجابات الأخرى التي نتجت عن تأثرهم بالحدث الحرج وذلك بإتباع الخطوات الست لبرنامج التدخل السريع أثناء الأزمات والتي تهدف إلى :-

## ● أهداف الخطوات الست :-

- التقليل من تأثير الأزمة أو الحدث الحرج والتحدث عنه في جو من السرية.
- مساعدة الطلاب على التعبير عن مشاعرهم المكبوتة وبخاصة في حالة الحزن.
- مساعدة الطلاب على التعرف على هذه المشاعر وردود الأفعال وأثرها في تكوين الأعراض لديهم.
- تعليم الطلاب المهارات السلوكية والمعرفية السليمة للسيطرة والتحكم في الضغوط التي يعانون منها نتيجة الأزمة.
- توفير الفرصة للباحث الاجتماعي والنفسي للتعرف على الحالات المحتاجة للعلاج وإجراء التحويلات اللازمة.
- مع ملاحظة: أن تلك الجلسات أو اللقاءات ليست جلسات للعلاج النفسي وإنما مناقشات تسيير بخطوات هادفة لتحقيق الأهداف السابقة.

### ١- مرحلة التمهيد :-

- يقدم القائد نفسه ويوضح دورة والهدف من الجلسة.
- وضع قوانين يلتزم بها (تحديد زمن الجلسة، الاجتماع متواصل، السرية التامة، احترام مشاعر الآخرين، لا انتقاد أو اتهام، عدم المقاطعة، إمكانية تمرير الدور).

### ٢- مرحلة الواقع :-

- تعريف المشاركين بأنفسهم.
- شرح لما حدث (ماذا حدث، دورة في الحادث، شاهد، سمع، علاقته بالمتأثرين).
- ترك الفرصة لكل مشارك لبيان دورة في الحادث.

### ٣- مرحلة الشعور:

- ما هو ردود فعلك الأولى ؟ ماذا كنت تشعر وقت الحدث ؟

- ما هو شعورك عندما تتذكر الحادث ؟
- ماذا تشعر الآن؟
- إمكانية تمرير الدور.
- تقديم الدعم والمساندة.

#### ٤- مرحلة العرض :

- ما هو وقع الحدث عليك عضويا ونفسيا .
- ما هي الأعراض التي عانيت منها بعد وقوع الحدث.
- ما هي التغيرات التي طرأت على سلوكك بعد الحدث.

#### ٥- مرحلة التعلم :

- التعريف بالأعراض التي ظهرت وسبب ظهورها ومناقشتها .
- بيان أن الأعراض ردود فعل طبيعية للحدث ولفترة قصيرة.
- معلومات عن الضغط والتوتر.

#### ٦- مرحلة الخلاصة :

- جمع المعلومات وربطها وتقديم المعلومات الصحيحة .
- التأكيد على تفاعل المجموعة .
- التأكيد على استخدام الدعم المعنوي .
- تقديم المقترحات أو التوصيات ان وجدت .
- التأكد من عدم ترك أسئلة دون إجابات .
- عدم إمكانية عقد جلسة لنفس المجموعة مرة أخرى .



## الفصل الثالث

### الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات

أولاً: دور الباحث الاجتماعي والنفسي في مواجهة مواقف الأزمات في المدارس.

ثانياً: دور التوجيه الفني للخدمة الاجتماعية والنفسية مع فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات.

ثالثاً: الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات على مستوى المدرسة.

رابعاً: الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات على مستوى وزارة التربية.

خامساً: أمثلة لمواقف الأزمات والحوادث وإجراءات التعامل والتصريف معها.

- الملاحق.

## الفصل الثالث

### الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات

**أولاً: دور الباحث الاجتماعي والنفسي في مواجهة مواقف الأزمات في المدارس:-**

تمر الأزمة بثلاث مراحل (قبل وقوع الأزمة - أثناء حدوثها - بعد انتهائها)، وبذلك سوف نعرض لدور الباحث الاجتماعي والنفسي في كل مرحلة من المراحل التي تمر بها الأزمة باعتباره عضو هام وفعال من أعضاء فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات ونحدده فيما يلي:-

#### **المرحلة الأولى :- قبل وقوع الأزمة (مرحلة الاستعداد) :-**

- لكي ينجح الباحث الاجتماعي والنفسي في مواجهة الأزمات المتوقعة طبقاً لنوع النشاط أو الحدث فإنه من الضروري القيام بما يلي:
- وضع استمارة تشمل جميع أنواع البيانات عن المدرسة ومشكلاتها ومخاطرها، وبناء قاعدة معلومات جيدة عنها.
  - إعداد ملفات لتوقعات مخاطر وقوع الأزمات وعمل سيناريو دقيق للمواجهة في حالة وقوع الأزمة (لتحديد الأدوار المناطة لكل شخص).
  - تحديد وسائل وبدائل الاتصال ، وأشخاص الاتصال بدقة.
  - إعداد فريق المواجهة من الأفراد الموجودة داخل المدرسة وخارجها (خاصة ممن حصلوا على دورات تدريبية على كيفية التعامل مع مواقف الأزمات، وممن لديهم دورات في الإسعافات الأولية).
  - وضع خطة واضحة وقائية للمؤسسات المحيطة بالمدرسة لتحديد دور كل منهم

عند وقوع الأزمة.

- عمل تحليل كفي وكمي للمعلومات مع رسم مخططات لتوقعات حدوث الأزمة للمدرسة.
- حث إدارة المدرسة (معلمين - إداريين) على تمثيتهم وتدريبهم على مهارات لتدخل السريع في مواجهة الأزمات في حال وقوعها وذلك من خلال إكسابهم المهارات التالية (القدرة على الاتصال الجيد، والقدرة على التحكم الذاتي وعدم الانهيار، والمرونة في وضع البدائل، والجراءة في اتخاذ القرار المحسوب بدقة وموضوعية، واللياقة البدنية والنفسية) وغيرها، وكذلك أخذ دورات تدريبية في الإسعافات الأولية.
- تدريب الطلاب والعاملين في المدارس على المهارات السلوكية والمعرفية السليمة للسيطرة والتحكم في الضغوط التي يعانون منها نتيجة الأزمة.
- العمل على إعداد لقاءات إرشادية وقائية تساهم في إعداد كادر مؤهل للتصرف في المواقف الطارئة والأزمات.
- مخاطبة المسؤولين ومدراء المدارس لتفعيل برنامج التدخل السريع في الأزمات، وتوضيح الأهداف والأهمية في حالة التدخل السريع.
- تشكيل أعضاء فريق للتدخل السريع في مواقف الأزمات.
- إنشاء جروب عبر الهاتف ( الذكي ) للتواصل الاجتماعي مع أعضاء التدخل السريع ، لسهولة التبليغ عن أي حادث أو أزمة والتصرف السريع.
- إعداد كشف بأرقام هواتف الطوارئ والاستعانة بهم عند الحاجة.
- تحديد مكان متفق عليه لعقد اجتماعات أعضاء التدخل السريع، على أن

يجتمع الأعضاء في بداية ونهاية العام الدراسي.

- إعداد دورة تدريبية للباحثات والباحثين الاجتماعيين والنفسيين في جميع المناطق التعليمية وتزويدهم بمهارات تؤهلهم للتعامل مع الأزمات الطارئة.
- وضع خطة عمل واضحة ومحددة لكيفية التصرف عن حدوث أزمة مفاجئة للتقليل من الارتباك والفوضى بالمدارس.
- إعداد دليل عمل لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس (من قبل إدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية)، وتوزيعها على أعضاء الفرق بالمناطق التعليمية.

### المرحلة الثانية: أثناء وقوع الأزمة ( مرحلة الاستجابة أثناء الأزمات ):-

- ويقوم الباحثين الاجتماعيين والنفسيين بمجموعة من التصرفات والأفعال التالية أثناء وقوع الأزمة ومنها :-
- تقدير الموقف بدقة للغاية (لتحديد حجم واتجاه وملابسات الأزمة ومتابعة تطورها)
  - القيام بنشر الوعي الوقائي ودواعي الأمن والسلامة لخفض حده التوتر والصدمة حتى لا تحدث مشكلات أخرى.
  - اتخاذ القرارات السريعة الفعالة في ضوء الظروف الضاغطة.
  - تنفيذ الخطط الموجودة للمواجهة وعمل التعديل المناسب لتحديد كيفية التصرف.
  - تنفيذ المهام الخاصة بالتدخل السريع أثناء الأزمات وتحمل كل عضو القيام بدوره.

- وضع البدائل بالتنسيق مع أعضاء التدخل السريع وسرعة تقديم المساعدة لضمان عدم الضرر.
- الاتصال الجيد بالإعلام وعدم السماح لكل الأفراد بالإدلاء بمعلومات قد تكون خاطئة، أي لا بد من تحديد مسئول اتصال إعلامي للتأكد من وصول المعلومات للناس بدقة.
- القيام بدور المتابعة والتنسيق والترابط بين عناصر وأعضاء إدارة الأزمة وتيسير وسائل الاتصال المستمرة لضمان خفض حالة التوتر وتأثير الصدمة للمستوى العادي.
- قيام الفريق الفني (الباحث الاجتماعي والنفسي) عضواً للفريق بالإعداد للجلسات واللقاءات الجماعية للمتأثرين بالأزمة من الطلبة.

### المرحلة الثالثة : ما بعد حدوث الأزمة ( مرحلة العلاج ) :-

اتخاذ الإجراءات العلاجية بالتعاون ما بين فريق التدخل السريع الفني (الباحث الاجتماعي والباحث النفسي) للعلاج والإرشاد النفسي للحالات المتأثرة بالأزمات وذلك من خلال عقد جلسات ولقاءات جماعية وتطبيق الخطوات الست لبرنامج التدخل السريع أثناء مواقف الأزمات.

## ثانياً: دور التوجيه الفني للخدمة الاجتماعية والنفسية مع فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات:

للتوجيه الفني دور كبير ومهم في تفعيل برامج التدخل السريع لتحقيق الأهداف المرجوة منها ويكون ذلك من خلال :-

- حث جميع الباحثين على تشكيل فرق عمل التدخل السريع في مواقف الأزمات في مدارسهم حسب شروطه.
- متابعة نشاط الباحثين في هذا المجال والإطلاع على سجلاتهم الخاصة ببرنامج التدخل السريع .متابعة الأحداث التي قد تقع في المدارس والتعرف على دور الباحثين في متابعة الحادث.
- الحرص على توفر النشرات الخاصة بأعضاء فريق التدخل السريع أثناء الأزمات على مستوى المناطق لدى مكاتب الخدمة الاجتماعية والنفسية.
- إعداد برنامج تدريبي لإعداد الباحثين حول كيفية التعامل مع مواقف الأزمات والحوادث.
- حث الباحثين على الاتصال المباشر بالباحثين الذين اجتازوا الدورات التدريبية حول التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس القريبة للاستعانة بهم في حالة حدوث طارئ في المدرسة.
- التوعية بأهمية فريق التدخل السريع في المدارس من خلال الاجتماعات التوجيهية الفردية أو الجماعية.

## ثالثاً: الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات على مستوى المدرسة:-

### تشكيل الفريق :

- ١- يبدأ الباحث الاجتماعي بتشكيل فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات بمدرسته بالتعاون مع الهيئة الإدارية في المدرسة (برئاسة مدير المدرسة).
- ٢- إعداد خطة عمل الفريق وطرق المتابعة والتقييم.
- ٣- إعداد مذكرة بأهمية الفريق وأهدافه ومهامه وشروط العضوية فيه وعرضها ومناقشتها في بداية العام الدراسي مع الهيئة التعليمية والإدارية بالمدرسة.
- ٤- يكون اجتماع الفريق في بداية ونهاية كل عام دراسي لعمل التدريب اللازم لأعضائه.
- ٥- اجتماعات الفريق خلال العام الدراسي تكون بعد حدوث الأزمة.
- ٦- إعداد سجل خاص يشمل أعضاء الفريق، خطة العمل، نشاطه، تقييم الخطة.
- ٧- الاستعانة بدليل عمل فرق التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس وحسب الإرشادات التي يتضمنها.
- ٨- التركيز على البرامج التوعوية الخاصة بالأزمات وطرق التعامل معها الموجهة لكل من (الطلاب - الهيئة التعليمية الإدارية - أولياء الأمور).

## رابعاً: الإجراءات العملية لفريق التدخل السريع في مواقف الأزمات على مستوى وزارة التربية:

جدول يوضح إجراءات التعامل مع الأزمات والحوادث على مستوى وزارة التربية

إجراءات التعامل مع الأزمات والحوادث	المرحلة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأكد من تنفيذ جميع الإجراءات الوقائية التي تم تحديدها بدليل التدخل السريع في مواقف الأزمات.</li> <li>- عقد اجتماع مبدئي أول العام الدراسي ، ثم يتم بعده عقد الاجتماعات الدورية كل شهر.</li> <li>- إعداد محاضر تنظيم التعاون مع جميع الجهات.</li> <li>- ضرورة إخطار المنطقة التعليمية بما تم من إجراءات تجاه الأزمات.</li> </ul>	١- قبل الأزمة أو الحدث
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إخطار الجهات خارج الوزارة والمسؤولة عن تقديم المعاونة التخصصية للسيطرة على الحدث والتي سبق عمل محضر تنظيم تعاون معها.</li> <li>- إخطار المنطقة التعليمية بنوعية وقوة الحدث وعدد تكراره ومدى تأثيره علي سير العمل.</li> <li>- متابعة الحدث وإجراءات السيطرة عليها طبقاً للتعليمات.</li> <li>- تسجيل جميع البلاغات الصادرة والواردة والإجراءات التي تمت حيالها في سجل البلاغات وسير الحوادث.</li> </ul>	٢- في أثناء الأزمة أو الحدث
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قيام الفريق الفني بحصر المتأثرين وإعداد جلسة جماعية قبل مرور ( ٧٢ ) ساعة.</li> </ul>	٣- بعد الأزمة أو الحدث

## خامساً: أمثلة لمواقف الأزمات والحوادث و إجراءات التعامل والتصرف معها :-

- الكوارث البشرية مثل (الحروب - الانفجارات - الحرائق ... وغيرها) أو الكوارث الطبيعية مثل (الزلازل - الأمطار الشديدة - العواصف الترابية.... وغيرها).
  - حالات فقدان أو الانفصال (فقدان أحد الوالدين - الأقارب - موت شخص داخل المدرسة أو خارجها - حوادث مؤلمة بالمدرسة وغيرها).
- وتظل هذه المواقف والأحداث مؤثرة في حياة الطلاب لفترة من الوقت مما يستدعي إعداد فرق للتدخل أثناء الأزمات في المدارس من المتخصصين في المجالات الاجتماعية والنفسية والتربوية لمساعدة الطلاب المتأثرين بالأزمة على اكتشاف خبراتهم المتعلقة بالأزمة وفهم ردود أفعالهم إلى جانب مساعدتهم على تقييم قدراتهم في التعامل مع الأزمات، وتقديم الدعم والمساندة لهم لوقايتهم من التدهور أو الانهيار وتحقيق النمو السليم مع التركيز على أن من نتعامل معهم أسوياء وليسوا مرضى، ومن أمثلة الأزمات والحوادث وإجراءات التعامل والتصرف معها نوضحها في الجدول التالي :-

## جدول يوضح

### أمثلة للمواقف والأزمات والحوادث و إجراءات التعامل معها

إجراءات التعامل والتدخل السريع في مواقف الأزمات والحوادث	الأزمة أو الحادثة
<p>● عند ورود التحذير قبل بداية الدوام المدرسي :-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام وسيلة الاتصال المتفق عليها مع الطلاب حيث يتم خلالها إبلاغهم بالظاهرة الجوية (عاصفة ترابية - غبار كثيف - أمطار رعدية وغيرها من الظواهر) وذلك إذا صدر قرار بتعطيل .....</li> </ul> <p>● ورود التحذير بعد بداية المدرسة (وصول الظاهرة بشكل مفاجئ):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الاتصال على أولياء الأمور وإبلاغهم بالحالة والرغبة للحضور للمدرسة بأسرع وقت ممكن لاستلام أبنائهم في حالة وجود وقت كاف قبل وصول الظاهرة.</li> <li>- إغلاق النوافذ والأبواب مع المحافظة على كمية الأوكسجين اللازمة في هذه المواقع.</li> <li>- إبقاء الطلبة داخل الفصول مع التأكيد على المعلمين بعدم إخراجهم إلى في حالة الضرورة.</li> <li>- المحافظة على الهدوء.</li> <li>- تشغيل وسائل التهوية البديلة ما أمكن ذلك.</li> <li>- إعطاء الاهتمام اللازم ذو الحالات الصحية المزمنة والمدونة بسجلات الباحث الاجتماعي.</li> <li>- الطلاب الذين لديهم حالات طبية تتطلب إجراءات اسعافية عاجلة يتم التأكيد على أولياء الأمور بتزويدهم بالبخاخات الخاصة بتلك الحالة مع إعطائهم الاهتمام الكامل وتواجدهم معهم دائماً .</li> <li>- عند احتمالية وصول الغبار داخل المدرسة يتم إبلاغ الطلبة بوضع مناديل مبللة بالماء على الأنف والفم في حال تأزم بعض الحالات الصحية للطلبة يتم العمل على نقلها إلى اقرب مستشفى أو مركز صحي لإعطائهم العلاج اللازم بعد الاتصال على ولي الأمر واخذ الموافقة.</li> </ul>	<p>١- ظاهرة التقلبات المناخية المفاجئة (عاصفة ترابية - غبار كثيف - أمطار رعدية ... الخ )</p>

## تابع جدول يوضح

### أمثلة للمواقف والأزمات والحوادث و إجراءات التعامل معها

إجراءات التعامل والتدخل السريع في مواقف الأزمات والحوادث	الأزمة أو الحادثة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الهدوء والتماسك والثقة بالنفس ، وإبلاغ الجهات الأمنية.</li> <li>- التعامل مع الشخص وفق الحالة التي عليها (سكر - لوثة عقلية)</li> <li>- التعامل بهدوء مع الشخص والذهاب به إلى غرفة المدرسة والتحفظ عليه وإبلاغ الجهات الأمنية.</li> <li>- التعامل مع الشخص إذا كان (يحمل سلاح أبيض.... الخ) بنفس الآلية السابقة مع مراعاة إبعاد الطلاب عن مكان تواجد هذا الشخص وإبلاغ الجهات الأمنية والابتعاد قدر الأماكن عن مواجهة المواقف بشكل مباشر.</li> <li>- إبلاغ المنطقة التعليمية بما اتخذ من إجراءات تجاه هذا الموقف.</li> </ul>	<p>٢- كيف تتصرف حيال دخول شخص غريب الهوية أريك المدرسة .</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاتصال الفوري على الإسعاف والإبلاغ عن وضعية المصاب مع شرح سريع للحالة حتى وصولهم لمكان سقوط المصاب.</li> <li>- استدعاء ممرض لحين وصول الإسعاف والفريق المدرب على الإسعافات.</li> <li>- عدم تحريك الطالب المصاب إلى في حالة الضرورة القصوى لأنه من المحتمل أن يصاحب السقوط إصابات الرأس أو إصابات في العمود الفقري.</li> <li>- عدم ترك المصاب بمفرده وحتى إن لم تكن هناك أي شكوى أو أية إصابات واضحة مع ملاحظته حتى وصول المساعدة الطبية.</li> <li>- عدم إعطاء المصاب أية مسكنات أو أية أو شراب قبل استشارة الطبيب.</li> <li>- عدم الاقتراب من الإصابة أو الضغط على أية عظم أو نتوء بارز.</li> <li>- إبلاغ المنطقة التعليمية بما اتخذ من إجراءات تجاه هذا الموقف.</li> </ul>	<p>٣- كيف تتعامل مع سقوط طالب من مكان مرتفع أو تعرضه لخطر صحي مفاجئ أو وفاة</p>

## تابع جدول يوضح

### أمثلة للمواقف والأزمات والحوادث و إجراءات التعامل معها

إجراءات التعامل والتدخل السريع في مواقف الأزمات والحوادث	الأزمة أو الحادثة
<ul style="list-style-type: none"><li>- لا تحاول التعامل مع مفاتيح الكهرباء بالتشغيل أو الإيقاف ولا تقم بتشغيل مراوح الشفط أو إشعال أعواد الثقاب لتجنب حدوث انفجار.</li><li>- إخلاء منطقة تسرب الغاز فوراً (المختبر- غرفة التحضير... الخ) من جميع الطلاب والمعلمين والعاملين.</li><li>- إحكام غلق صمام الغاز.</li><li>- إطفاء مصادر الإشعال القريبة.</li><li>- تهوية المكان بفتح النوافذ والأبواب.</li><li>- تحديد مصدر التسرب والقيام بإصلاحه بواسطة المختصين.</li><li>- إبلاغ المنطقة التعليمية بما اتخذ من إجراءات تجاه هذا الموقف.</li></ul>	<p>٤- التصرف عند تسرب غاز غير معروف مكانه من أحد المختبرات</p>

الملاحق

## ١- خطة مقترحة لإدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية تشغيلية

### لتفعيل برنامج التدخل السريع

ملاحظات	المتابعة		الفترة الزمنية	الإجراءات التنفيذية	م
	لم ينفذ	نفذ			
				إصدار نشره صادرة من مكتب الوكيل المساعد للتنمية التربوية والأنشطة لمخاطبة مدراء عموم المناطق التعليمية لتفعيل البرنامج وتشكيل الفرق وتوضيح الأهداف والأهمية.	١
				تشكيل فريق التدخل السريع بحيث يكون الأعضاء من موجهي الخدمة الاجتماعية والنفسية كل منطقة ترشيح موجه فني ويتكون الفريق من أعضاء ( ٦ ) مناطق تعليمية برئاسة مدير الإدارة.	٢
				وضع خطة عمل واضحة ومحددة لكيفية التصرف عن حدوث أزمة مفاجئة للتقليل من الارتباك والفضوى بالمدارس.	٣
				إعداد كشف بأرقام هواتف الطوارئ والاستعانة بهم عند الحاجة.	٤
				إتباع الإرشادات والتعليمات من الدفاع المدني والتعاون معهم.	٥
				تحديد مكان متفق عليه لعقد اجتماعات الفريق الرئيسي.	٦
				يجتمع الفريق في بداية ونهاية العام الدراسي.	٧
				إعداد دورة تدريبية للباحثين والباحثات الاجتماعيين والنفسيين في جميع المناطق التعليمية وتزويدهم بمهارات تؤهلهم للتعامل مع الأزمات الطارئة	٨

## تابع خطة مقترحة لإدارة الخدمات الاجتماعية والنفسية تشغيلية لتفعيل

### برنامج التدخل السريع

ملاحظات	المتابعة		الفترة الزمنية	الإجراءات التنفيذية	م
	تم تنفيذ	نفذ			
				إعداد بروشورات توعوية إرشادية وقائية .	٩
				إعداد طباعة دليل عمل فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس، بعد الإطلاع عليه من قبل الفريق الرئيسي.	١٠
				إعداد لقاءات تنويرية للباحثين وموجهين الخدمة الاجتماعية والنفسية برئاسة الوكيل المساعد للتنمية التربوية والأنشطة.	١١
				إعداد ملف أو سجل في الإدارة يحتوي على أسماء الفريق الرئيسي ( الفني ) والنشرات وإصدارات الفريق.	١٢
				إجراء مخاطبات إلى جهات ومؤسسات وهيئات أخرى مثل جامعة الكويت بهدف تنظيم دورات تدريبية مهنية.	١٣
				إنشاء موقع إلكتروني عبر موقع جوجل للدخول في الموقع بحيث يحتوي على إرشادات توعوية حول (ما هو العمل عند حدوث أزمة أو مشكلة).	١٤
				إنشاء جروب عبر الهاتف ( الايفون ) للتواصل الاجتماعي مع أعضاء الفريق الرئيسي، لسهولة التبليغ عن أي حادث أو أزمة والتصرف السريع.	١٥

## ٢- سجل فريق التدخل السريع في مواقف الأزمات في المدارس:-

### بيانات أولية :

المنطقة التعليمية:.....  
اسم المدرسة:.....  
العام الدراسي:.....  
اسم مدير المدرسة:.....  
اسم مدير المدرسة المساعد :.....  
اسم مدير المدرسة المساعد :.....  
هواتف المدرسة:.....  
البدالة :.....  
الفاكس:.....

### الباحثون الاجتماعيون :

الاسم :..... هاتف :.....  
الاسم :..... هاتف :.....

### الباحثون النفسيون:

الاسم :..... هاتف :.....  
الاسم :..... هاتف :.....

## كشف بأسماء فريق التدخل السريع في المدرسة

الاسم	الوظيفة	دوره بالفريق
	مدير المدرسة	
	مدير المدرسة المساعد	
	مساعد إداري	
	مساعد إداري	
	الباحث الاجتماعي	
	الباحث النفسي	
	معلم حاصل على دورة في الإسعافات الأولية	
	معلم (يفضل من لديه دورات في الإسعافات الأولية)	
	معلم (يفضل من لديه دورات في الإسعافات الأولية)	
	معلم (يفضل من لديه دورات في الإسعافات الأولية)	

يعتمد،،

مدير المدرسة

### ٣- تسجيل مواقف الأزمات

التاريخ : .....

نوع الأزمة : .....

.....

كيفية تدخل أعضاء الفريق أثناء الأزمة :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

عدد الطلبة المتأثرين أو المصابين :

.....  
.....  
.....

تدخل المؤسسات الخارجية :-

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

المعوقات :-

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ٤- كيفية تسجيل الاجتماعات الخاصة بفريق التدخل السريع

رقم الاجتماع: .....

التاريخ: .....

اليوم: .....

الحضور:

.....  
.....  
.....  
.....

المعتذرون:

.....  
.....  
.....  
.....

محضر الاجتماع:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





أودع بمكتبة وزارة التربية

٢٠١٨/٢/١٩ (١٤٩)