إدارة أزمة العنف المدرسي فى التعليم الثانوي بمصر

(دراسة ميدانية)

إعـداد

د.حشمت عبدالحكم محمدين
أستاذ الإدارة والتخطيط المساعد
كلية التربية – جامعة الأزهر بالقاهرة

د. خيري حسان السيد
أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد
كلية التربية – جامعة الأزهر بالقاهرة

إدارة أزمة العنف المدرسي فى التعليم الثانوي بمصر

(دراسة ميدانية)

إعـداد

د.حشمت عبدالحكم محمدين
أستاذ الإدارة والتخطيط المساعد
كلية التربية – جامعة الأزهر بالقاهرة

د. خيري حسان السيد
أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد
كلية التربية – جامعة الأزهر بالقاهرة

أولا : الاطار العام للدراسة:

ـــ مقدمة الدراسة وأهميتها.

تلعب المدرسة دوراً محورياً في المجتمع تسهم به في نمو الأطفال وتنشئتهم اجتماعياً حيث تعمل على تزويدهم بالمهارات والقيم والاتجاهات الاجتماعية التي يحتاجونها في حياتهم باعتبارها البيئة التربوية الثانية ـــ بعد الأسرة ـــ التي يواصل الطفل فيها نموه النفسي والاجتماعي، وإعداده للحياة المستقبلية.

ولقد تضمنت أهداف التربية الدولية عام (٢٠٠٠) وخاصة الهدف السابع منها أن تكون جميع المدارس بيئة آمنة تساعد على عملية التعلم وخالية من العنف ومن تعاطي المخدرات [١].

ويعد العنف صورة من صور القصور الذهني حيال موقف بعينه ، كما قد يكون وسيلة من وسائل العقوبة والتأديب، أو صورة من صورة تأنيب الضمير على جرم أو خطيئة مرتكبة، كما أن العنف دليل من دلائل النفس غير المطمئنة وصورة للخوف من الطرف الآخر مهما تعددت أشكال ذلك الخوف، كما تعدإنعكاسا للقلق وعدم الصبر والتوازن، ولذا يري فرويد Freud أن العنف سلوك غريزي[٢].

ويمكن القول أن مشكلة العنف المدرسي أصبحت تشمل كل الأعمار وجميع مستويات الصفوف الدراسية وجميع المراحل التعليمية ولكنها أكثر وضوحاً في مرحلة المراهقة حيث تتميز هذه المرحلة بأزمات نفسية كأزمة الهوية، والشعور بالاغتراب مما يدفع المراهقين إلى العنف، والخروج على رموز السلطة والتمرد عليهم، ويحدث ذلك عندما

يكون المناخ المدرسي سلبياً وغير آمن تقل فيه توافرالفرص التربوية الملائمة للطلاب حيث يظهر في عدة أنماط مختلفة تتضمن عنف الطالب تجاه طالب آخر، وعنف مدرس تجاه مدرس آخر، وعنف المدرس تجاه الطلاب، وعنف الطالب تجاه بعض المدرسين. كما يختلف سلوك العنف في المدرسة باختلاف الجنس، وباختلاف المرحلة النمائية التي يمر بها الطلاب.

كما يمكن القول أن العنف المدرسي يمثل أحد الأزمات الكبري التى تواجه المؤسسات التعليمية ، وأن إدارة أزمة العنف المدرسي يتمثل فى اتخاذها الإجراءات والأساليب، التي تنفذها المؤسسة التعليمية بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الأزمة وأثنائها وبعد وقوعها، والتي تهدف من خلالها إلي تحقيق منع وقوع أزمة العنف المدرسي كلما أمكن ومواجهتة بكفاءة وفاعلية، وتقليل الخسائر إلي أقل حد ممكن ، وتخفيض الآثار السلبية علي البيئة المدرسية، وكذلك إزالة الآثار النفسية التي يخلفها، هذا بالاضافة الى تحليل الأزمة والاستفادة منها في منع الأزمات المشابهة، أو تحسين وتطوير قدرات المدرسة وأدائها في مواجهة تلك الأزمات[٣].

وإذا ما طبقنا ذلك على المؤسسات التعليمية، فإن ذلك سوف يضيف مهاما جديدة على إدارة المدرسة باعتبارها الجهة المسئولة فنياً وإدارياً عن تحقيق وتنفيذ السياسة التعليمية للدولة، وبالتالي يتوقف على نجاحها تحقيق القيمة الحقيقية للتربية والتعليم؛ حيث يجب أن تكون لديها القدرة على التنبؤ بأزمات العنف المدرسي المحتملة الحدوث، وأن يكون لديها مهارات التحليل والتعرف على المتغيرات البيئية المحيطة ، وكذلك نقاط الضعف والقوة في المدرسة، والقدرة على اتخاذ القرارات تحت ضغط، ومتطلبات إدارة أزمة العنف المدرسي ، وكيفية الاستفادة مما حدث، حتى لا تتكرر مرة أخرى[٤].

وفى ضوء ما قام به الباحثان من حصر لما تم من دراسات سابقة حول موضوع الدراسة الحالية لم يجدا دراسة تناولت الموضوع بصورة مباشرة غير ان هناك

دراسات وبحوث تناولت جانب او آخر من موضوع الدراسة الحالية وهذه الدراسات هي :-

قام الدهان (١٩٨٩م)[٥].بدراسة هدفت إلى التعرف على الإطار العام لإدارة الأزمات في المنظمة من حيث مفهومها، وأشكالها، ومراحلها، والعوامل المؤثرة في إدارتها، وعمليات إدارة الأزمات، واوضحت الدراسة أن الأزمة واقع حتمي تواجه أي منظمة مهما كان نوعها أو حجمها وسط التغييرات البيئية المتعددة والسريعة. وقام عبد الهادي وبوعزه (١٩٩٥م)[٦] بدارسة هدفت الى التعرف على دور المعلومات في انخاذ القرارات في موقف الأزمة، وأسلوب مواجهة الأزمات، واوضحت الدراسة أن المعلومات تمثل العامل الحاسم في كفاءة أو عدم كفاءة عملية اتخاذ القرارات في موقف الأزمة ، وأن خطوات الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار من تحديد المشكلة وتحديد البدائل المختلفة وتحليلها، واختيار البديل الأفضل، وتنفيذ الحل، ومتابعة وتقييم الحل يعتمد بشكل كبير على نوعية وكمية المعلومات المتاحة وأن كفاءة وفاعلية مواجهة الأزمات يعتمد على توافر المعلومات في الوقت المناسب ودقه وشمولية، وملائمة المعلومات وعدم تحيزها، وحسين استغلالها.

كما قام الحويطي (١٩٩٦م)[٧] بدراسة هدفت الى التعرف على فاعلية القرارات في إدارة الأزمات،وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها تحدد فعالية القرار دائماً نتيجة جمع مكوناته، وأن القرار يحمل في طياته ثلاث مكونات رئيسية هي الفاعلية والرشد، والقبول فإذا كانت هذه العناصر مجتمعة ومتوفرة في القرار بشكل إيجابي بحيث يكون القرار صائباً لجوهر موضوع الأزمة وغير مكلف، وأن الأزمة بما تحمله من أحداث سريعة، ومتلاحقة تحتاج لقرارات سريعة، وأن التردد في القرارات يؤدي إلى زيادة حجم الخسائر المحققة. وهدفت دراسة محمد حفني خليفة (١٩٩٧م)[٨] إلى معرفة أنواع الأزمات التي يمكن أن تواجه المعلمفي الفصل والمدرسة وأسبابها وخصائصها، وكذلك معرفة الأساليب التي يجب إتباعها في إدارة الأزمة على مستوى

الفصل والمدرسة والعوامل المؤثرة في ذلك، كما هدفت دراسة بيرنت[٩] Burnett (1998) إلى وضع أساليب مقترحة لإدارة الأزمات من أجل اتخاذ قرارات أكثر عقلانية في موقف الأزمة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها إن إدارة الأزمات تتطلب حساسية في أساسيات الإدارة، كما أن التحديد الملائم للأزمات من أولى الخطوات المهمة للأزمات، ويتطلب ذلك إجراء عمليات تحليل بيئي لأهداف ومهام المنظمة وإعادة تشكيل المنظمة من خلال تطوير الموارد البشرية، وتوفير الإمكانات المادية.

كما قام كل من كورنيل وشيراس Cornell & Sheras (1998) [١٠] بدراسة هدفت إلى التعرف على دور القيادة وفريق العمل والفهم الملائم للمسئولية في إدارة الأزمات بفعالية بالمدارس الثانوية بأمريكا. وتوصلت الدراسة إلى أن القيادة الفعالة، وفرق العمل، والفهم الملائم للمسئولية يمكن المدير من وضع خطط فاعلة لإدارة الأزمات.وفى نفس الوقت قام السحيمي (١٩٩٨م) [١١] بدراسة هدفت إلى التعرف على المتغيرات النفسية والاجتماعية لسلوك العنف من وجهة نظر كلا من طلاب وطالبات المرحلتين الإعدادية والثانوية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منهاأن سلوك العنف يرتفع في المرحلة الثانوية عنه في المرحلة الإعدادية، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك العنف وفقاً للجنس (طلاب – طالبات)، كما قام الصغير (١٩٩٨م) [١٢] بدراسة هدفت إلى التعرف على الأبعاد الاجتماعية والتربوية التي تمثل أسباباً حقيقية تدفع الطلاب إلى العنف بصورة مختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن الأسرة تمثل أحد الأبعاد الهامة التي يمكن أن تسهم في تكوين العنف وتنميته لدى الطلاب، كما أن مشاهدة الطلاب لأفلام ومسلسلات العنف وقراءتهم لما يكتب بالتفصيل عن أحداث العنف وصورالانحراف في الصحف والمجلات له تأثير سلبي عليهم. كما قدمت دراسة ترمب Trump(1998) [١٣] خطوات متوازنة وعملية وغير مكلفة فيما

يختص بإدارة الأزمات داخل المدارس مثل: أزمات العنف بالمدارس، وتهديد الأمن المدرسي، بل والعمل على عدم حدوثها أو الحيلولة دون حدوثها.

وهدفت دراسة الجندي (١٩٩٩م)[١٤] إلى تحليل إرشادي لسلوك العنف لدى تلاميذ المدارس الثانوية واشارت هذه الدراسة الى أن من أهم أشكال العنف بين الطلاب العنف الموجه نحو البيئة المدرسية، إن الطلاب أكثر عنفاً من الطالبات نحو الزملاء، كما ان إهمال المدرسة لبحث مشكلات الطلاب يدفعهم إلى الانتقام من المدرسة بحرق كنترولات الامتحانات، وتكسير أثاث المدرسة، كذلك قام حمدونه (٢٠٠٠م)[١٥] بدراسة هدفت إلى التعرف على ممارسة مدير

المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات، والكشف عن الممارسات الإدارية التي يتبعها مديرو المدارس الثانوية في إدارة الأزمات في محافظة غزة، وتوصلت الدراسة إلى أن مديرو المدارس الثانوية يمارسون مهارة إدارة الأزمات بشكل كبير وفعال وأنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات أفراد العينة حول مدى الممارسات الإدارية لإدارة الأزمات لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية في محافظة غزة تعزى لمتغير الجنس، وسنوات الخبرة.

وتوصل رزق فى دراسته عام (٢٠٠٢م)[١٦] والتى هدفت إلى التعرف على العنف بين طلاب المدارس (العامة، الفنية) الى أن من أهم أسبابه التفكك الأسري والخلافات الزوجية المستمرة والتى بها قدر من العنف ، واتسام التنشئة الاجتماعية بالتشدد والتسلط والإهمال والعنف وكثرة العقاب، واضطراب العلاقة مع الأب ورفض سلطته والتمرد والعصيان، وعدم التحكم في العدوان، كذلك قام كل من المهدي، وهيبه (٢٠٠٢م)[١٧] بدراسة استهدفت التعرف على الأزمات التي تتعرض لها مدارس التعليم العام في مصر، والكشف عن واقع الممارسات السلوكية لمديري المدارس،ـ والتعامل مع الأزمات داخل المدرسة من وجهة نظرهم، والتوصل إلى الأسلوب الأمثل في التعامل مع الأزمات في مدارس التعليم العام.

كما قام السيد، عليوة (٢٠٠٣م)[١٨] بدراسة هدفت إلى التعرف على دور التخطيط في مواجهة الكوارث، والعلاقة بين شدة الكوارث والتخطيط لها، وملامح عمليات التخطيط للكوارث في جمهورية مصر العربية واوضحت الدراسة أن التخطيط للكوارث يمثل دوراً هاماً في منهج الكارثة والعمل على زيادة فاعلية المواجهة، وتقليل الآثار السلبية. وايضا هدفت دراسة الألفي (٢٠٠٣م)[١٩] إلى تحديد مفاهيم واتجاهات الفكر الإداري المعاصر في إدارة الأزمات، وإبراز الاتجاهات العالمية المعاصرة في إدارة أزمات التعليم، ومعرفة واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم ومستوياته الإدارية المختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من أزمات التعليم التي واجهت النظم التعليمية في المجتمعات المتقدمة والنامية، وأن النظم التعليمية والمدرسية القادرة على وضع توقعات للأزمات والإعداد لمواجهتها تكون أكثر قدرة من غيرها على تجاوزها بسرعة وفاعلية.

وتناولت دراسة شريدة والأعرجي (٢٠٠٣م)[٢٠] قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات، ومدى توافر المعوقات التي تحول دون التعامل مع الأزمات بفاعلية، ومعرفة طبيعة عملية اتخاذ القرارات حيال الأزمات في المدارس الثانوية في محافظة أربد بالأردن. توصلت الدراسة إلى أن قدرة المديرين على التعامل مع الأزمات بلغت درجة متوسطة، أن تعامل المديرين مع الأزمات تواجه معوقات إنسانية وتنظيمية ونظم المعلومات.

وقام حمادة عبدالسلام أحمد سعيد (٢٠٠٥م)[٢١]. بدراسة هدفت إلى التعرف على العوامل المسببة لانتشار العنف في مدارس التعليم الثانوي في كل من مصر والولايات المتحدة الأمريكية والتعرف على أهم الاتجاهات والنظريات المفسرة للعنف وكذلك التعرف على أهم عوامل انتشار العنف في مدارس التعليم الثانوي بمصر وأوضحت نتائج الدراسة أوجه التشابه والاختلاف بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية من حيث مظاهر العنف في مرحلة التعليم الثانوي، ثم الجهود المبذولة في مواجهة العنف في

مدارس التعليم الثانوي، وكذلك قام جمال الخباز (٢٠٠٥م)[٢٢] بدرسة هدفت إلي التعرف على الممارسات الآدائية المتبعة من جانب الإدارة المدرسية في مواجهة الأزمات بالمدارس الثانوية الصناعية نظام الثلاث سنوات مقدما بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد الإدارة المدرسية في مواجهة الأزمات بالمدارس الثانوية الصناعية نظام الثلاث سنوات. وكذلك قام فهد علي عبد العزيز الطيار (٢٠٠٥م)[٢٣] بدراسة هدفت الى التعرف علي الأنماط السائدة في العنف المدرسي عند طلاب المرحلة الثانوية، ودور التنشئة الأسرية والمستوى الاقتصادي والاجتماعى والتعليمى للأسرة وكذلك جماعة الرفاق والبيئة المدرسية في العنف المدرسي.وأفادت نتائج الدراسة بوجود أنماط سائدة نوعاً ما في العنف المدرسي، وأبرزها الصراخ ورفع الصوت، وأفاد المدراء والوكلاء والمعلمين والمرشدين الطلابيين بأنماط العنف الأكثر شيوعاً بين الطلاب "الجدل الكلامي" الذي يؤدي إلى العنف، كما أفادت النتائج بوجود دور متوسط للمستوى الاقتصادي للأسرة ودور متوسط للتنشئة الأسرية في العنف المدرسي ووجود علاقة إيجابية بين مشاهدة أفلام العنف في وسائل الإعلام وبين جرائم العنف.

وهدفت دراسة محمد محمد الشامي (٢٠٠٦م)[٢٤] الى التعرف على مفهوم العنف المدرسي وطبيعتة وأشكاله وتحليل أبعاده بالاضافة الى رصد موقف وزارة التربية والتعليم من ظاهرة العنف المدرسي إيجاباً وسلباً من خلال القرارات الوزارية. وقام الزاملي وآخرون (٢٠٠٧م)[٢٥] بدراسة هدفت الى إلى الكشف عن الأزمات المدرسية التي تتعرض لها مدارس السلطنة كما حددها مديروها، وعلى الأساليب التي يستخدمونها للتعامل مع تلك الأزمات، وأشارت نتائج الدراسة إلى الأزمات المتعلقة بالطالب حازت المرتبة الأولى تليها الأزمات المتعلقة بالإدارة ثم الأزمات المتعلقة بالمعلم وأخيراً الأزمات المتعلقة بالمجتمع المحلي، وتعرضت دراسة: رائد فؤاد محمد عبد العال (٢٠٠٩م) [٢٦] إلى تعرف أساليب إدارة الأزمات والكشف عن أثر كل من الجنس والمؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المرحلة التعليمية، المنطقة التعليمية، في

تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة لدرجة ممارستهم لأساليب إدارة الأزمات.

وفي ضوء ما اشارت اليه الدراسات السابقة فأن العنف المدرسي تحول إلى ظاهرة سواء كان هذا العنف بين الطلاب أو بين الطلاب و المعلمين مما جعلها مشكلة تستحق الاهتمام و الدراسة من جانب التربويين حيث أنهم هم المعنيون بدراسة مثل هذه المشكلات.

- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

في ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

كيف يمكن إدارة أزمة العنف المدرسي في التعليم الثانوي بمصر؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١ - ما الأسس النظرية لمدخل إدارة الأزمة في ضوء أدبيات الفكر الإداري والتربوي المعاصر ؟

٢ - ما المقصود بالعنف المدرسي وما أسبابه؟ وما مظاهره؟

٣- ما آراء أفراد العينة المستفتاة حول أسباب العنف المدرسي ومظاهره بالتعليم الثانوى فى مصر؟

٤ - ما أهم النتائج والتوصيات لإدارة أزمة العنف المدرسي في التعليم الثانوي بمصر ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى إدارة أزمة العنف المدرسي من خلال تقديم مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تنفذها المؤسسات التعليمية بالتعليم الثانوي فى مصر بصفة مستمرة في المراحل المختلفة لأزمة العنف المدرسي بهدف منع وقوعها ومواجهتها وإزالة الآثار المترتبة عليها داخل وخارج المدرسة.

ـ منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم لمثل هذه النوعية من الدراسات لرصد ظاهرة العنف المدرسي بمدارس التعليم الثانوي، والتعرف على أسبابها، ومظاهرها، وكيفية علاجها من خلال مدخل إدارة الأزمة.

ـ حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

ـ الحدود الموضوعية : وتقصر على دراسة إدارة الأزمة من حيث مفهومها ومراحلها ومتطلبات وأساليب إدارتها وكذلك مفهوم العنف المدرسي وأسبابه ومظاهره.

ـ الحدود البشرية : تقتصر الدراسة الحالية علي عينة من الموجهين والمديرين والمعلمين بالتعليم الثانوى فى مصر بمحافظات المنوفية، والقليوبية، والقاهرة، والغربية، وأسيوط.

ـ الحدود الزمنية: فترة الانتهاء من إعداد هذا البحث.

ـ مصطلحات الدراسة:

ـ العنف المدرسي:

يقصد بالعنف المدرسي إجرائيا : هو كل سلوك عدواني يصدر عن الطالب بمدارس التعليم الثانوي العام يؤدي إلي إلحاق الضرر والأذى داخل بيئة المدرسة (زملاء ،مدرسين، الأثاث المدرسي) حيث يعد تفريغ لا شعوري لطاقة مكبوتة تتخذ إشكالا وصورا كثيره قد تكون لفظيا أو نفسيا أو ماديا.

ـ إدارة الأزمة:

ويقصد بإدارة الأزمة إجرائيا فى هذه الدراسة أنها مجموعة الإجراءات والأساليب التي تنفذها المؤسسة التعليمية بصفة مستمرة في المراحل المختلفة للأزمة بهدف منع وقوعها ومواجهتها وإزالة الآثار المترتبة عليها داخل وخارج المدرسة.

ثانيا : ادبيات الدراسة

١ــ إدارة الأزمة:

تمثل الأزمات جزءاً رئيساً في حياة الأفراد والمؤسسات ، وهذا يدفع إلى التفكير بطريقة علمية ومخططة في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال ؛ مما يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية . وإدارة الأزمة هي إدارة الحاضر والمستقبل، وهي أداة علمية رشيدة، تبنى على العلم والمعرفة، وتعمل على حماية ووقاية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه والمحافظة على سلامة تشغيل القوى المكونة لهذا الكيان، حيث أصبح أكثر من ضرورة في عالمنا المعاصر، لتفادي الصراعات العنيفة، ومحاولة لتعظيم المكاسب وتقليل الخسائر وتحسين طرق التعامل مع المواقف الأزموية وصنع سياسات أكثر رشاده ومناسبة للتعامل مع العصر الحاضر، حيث يعتبر نظام وقائي لحماية الكيانات من الأزمات المستقبلية، وبذلك يكون خط الدفاع الأول ضد ما يهدد مستقبل المؤسسات التعليمية وخطوة رئيسة نحو مسيرة التقدم والرخاء والرفاهية، كما أنه منهجاً يحمل في طياته ملامح رؤية التفاعل والتكامل مع متطلبات الحياة المعاصرة .

كما يعد التعامل مع الأزمات أحد محاور الاهتمام في الإدارة ، حيث أنه يقتضي وجود نوع خاص من المديرين الذين يتسمون بالعديد من المهارات منها الشجاعة والثبات والاتزان الانفعالي، والقدرة على التفكير الإبداعي والقدرة على الاتصال والحوار وصياغة ورسم التكتيكات اللازمة للتعامل مع الأزمة[٢٧].

ــ مفهوم إدارة الأزمة:

تزخر أدبيات الفكر الإداري المعاصر بتنوع واسع لمفهوم إدارة الأزمة يرجع الى تعدد الأزمات وتنوع مجالاتها حيث يقصد بمفهوم إدارة الأزمة : تطبيق العمليات الإدارية ذات العلاقة أثناء التعامل الفعلى مع الأزمة بعد حدوثها، والتعامل الفعال داخل وخارج المؤسسة تجنبا لحدوث أزمات، فضلا عن المواجهة الفاعلة مع الأزمة بمجرد

ظهور بعض مؤشراتها، وأثناء وبعد الحدوث للتقليل من الخسائر إلى أدنى حد ممكن[٢٨]. ويري البعض أنها "عبارة عن نظام يستخدم مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها، والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها، وإجراء التحضير للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، وهو نظام يطبق للتعامل مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج، والتخفيف أو الحد من أثارها التدميرية" [٢٩].

وأوضح ليتل (Little, 1983) [٣٠] أن إدارة الأزمات نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب وقوعها، والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها، بهدف التحكم في النتائج، والحد من الآثار السلبية، بينما أوضح تشيس (Chase, 1999) [٣١] أن إدارة الأزمات هى الخطوات التي تتخذ لتقليل مخاطر حدوث الأزمة، في حين رأى (أبو قحف، ٢٠٠٢) [٣٢] إدارة الأزمة بأنها مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة.

ويرى الخضيري أن إدارة الأزمة : علم إدارة توازنات القوى ورصد حركتها واتجاهاتها، وهو أيضاً علم المستقبل، والتكيف مع المتغيرات، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في كافة المجالات الإنسانية سياسية كانت، أم اقتصادية، أم عسكرية، أم اجتماعية، أم ثقافية، وهو بذلك علم مستقل بذاته، وفي الوقت نفسه متصل بكافة العلوم الإنسانية يأخذ منها ويُضيف إليها الجديد والذي تحتاجه[٣٣]. بينما يرى أخر أن إدارة الأزمة : كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها[٣٤]

بينما ينظر بعضهم إلى إدارة الأزمة من حيث كونها ذلك النشاط الهادف الذي يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة"[٣٥].

وهناك من ينظر اليها على أنها سلسلة من الإجراءات والأعمال التي يقوم بها فريق إدارة الأزمات لمجابهة الأحداث بدءا من وقوعها وحتى انتهائها وتتطلب اتخاذ القرار المناسب، وما يرتبط به من إجراءات تنفيذية مناسبة معتمدة بشكل دائم على البيانات والمعلومات الصحيحة والدقيقة المتاحة وحساب ردود الأفعال المتوقعة للأطراف الأخرى في الأزمة[٣٦].

واخيرا يمكن القول أن إدارة الأزمة بأنها عبارة عن نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها، ويتضمن خليط من مهارات متعددة هي التفكير الإبداعي، القيادة، الاتصال، اتخاذ القرارات، إدارة الموارد البشرية والمادية[٣٧].

كما يمكن القول أن إدارة الأزمات في المجال التربوي هي: "نشاط هادف يقوم على البحث عن المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن الأزمة المتوقعة واتجاهاتها، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة، والقضاء عليها، أو تغيير مسارها بما يخدم مصالح المؤسسة التعليمية. كما أنها تمثل مدخلاً إدارياً معاصراً يسعى إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من مواجهة الأزمات التي تجابههم ، من خلال تحليل مجموعة من الإجراءات المستمرة ، ودراسة الأزمات المتوقع حدوثها وجمع كل ما يتاح من بيانات ومعلومات عنها ، ثم الخروج بسيناريوهات لمراحل تطورها والإجراءات المناسبة لمجابهتها من خلال حساب دقيق للأفعال وردود الأفعال للخروج بأنسب البدائل المتاحة في أفضل ترتيب وأولويات عرضها على متخذي القرار، واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب مع توفير متطلبات تنفيذه، والبدء مباشرة فى التنفيذ، وتطبيق عمليات وإجراءات المتابعة والتقويم المناسبين .

وفى ضوء ما سبق يمكن القول أن لإدارة الأزمات جملة من الخصائص تشير الى أنها: منهج إداري متكامل : ويتمثل في التخطيط الجيد للمواجهة من خلال جمع المعلومات والبيانات ، وتحليل البيئة الداخلية والخارجية ، وتحديد أساليب المواجهة .

مدخل استشرافي مستقبلي : ويتمثل في اتخاذ التدابير اللازمة ، وتهيئة المناخ للتنبؤ بالأزمات قبل حدوثها ، أو تلافيها فور حدوثها وقبل استشرائها .

عملية منظمة : وتتمثل في العمل على تقليل الأضرار والآثار السلبية المتوقعة المعنوية والمادية إلى أقصى مستوى ممكن، والاستفادة من الأبعاد الإيجابية للأزمة من خلال عملية التعلم والتغذية الراجعة .

منهج وقائي وعلاجي : ويتمثل في الاستفادة من الأزمات السابقة من خلال التعرف على أوجه الخلل والقصور في عمل المؤسسة،ومن ثم تلافيها مستقبلاً .

عملية تكييفية : وتتمثل في تمكين المؤسسات والأفراد على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية وغيرها .

ـ مراحل إدارة الأزمة:

تختلف وجهات نظر الباحثين والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات حول تحديد مراحل إدارة الأزمة ، إلا أن هذا لا يعني عدم وجود جوانب مشتركة نستطيع من خلالها التعرف بشكل شامل على تلك المراحل ، ويرى الباحثان أن هناك شبه اجماع بينهم على مجموعة من المراحل هى[٣٨]:

مرحلة التقليل من حدة الأزمة:

وتمثل النشاطات التي تتخذ قبل الأزمة للحد من مسببات الأزمة، أو التقليل من مخاطرها، وعلى الإدارة تحديد ما هو المطلوب عمله، وأين يكمن الخطر؟، وكيفية تحديده، وتحديد البرنامج المطلوب للتخفيف من حدة ودرجة الخطر.

- **مرحلة الاستعداد والتهيئة :**

وهي النشاطات الهادفة إلى تعظيم الإمكانات والقدرات لمجابهة الأزمة، والتقليل من آثارها التدميرية، وتُعنى هذه المرحلة بوضع خطة المواجهة، وتحديد الإمكانات الضرورية لتنفيذها، وتدريب الأفراد والمجموعات على كيفية مجابهة الأزمة.

- **مرحلة المواجهة:**

وتشمل تسيير المجابهة بالشكل الذي يمكن من التحكم في المتغيرات المتسارعة المتصلة بالأزمة وتقليص أضرارها، بما يضمن تخفيف حدة آثار الأزمة بعد انتهاءها ، وبدء مرحلة إعادة التوازن.

- **مرحلة إعادة التوازن:**

وتهدف هذه المرحلة إلى إعادة الوضع كما كان عليه قبل وقوع الأزمة، وتتركز مهمة الإدارة هنا في توفير الدعم اللازم خلال الفترة الأولية من إعادة التوازن بغرض إعادة الحيوية إلى الأنظمة التي تغيرت طبيعتها خلال مرحلة المجابهة، لكي تعود المؤسسة للعمل بشكل تدريجي، ولتوفير كامل الدعم حتى يعود الوضع إلى حالته الطبيعية.

بينما يرى البعض أن الأزمة تمر بخمس مراحل هي[٣٩]:

- **مرحلة الحضانة:**

وهي المرحلة التي تمهد لوقوع الأزمة ، وهذه المرحلة إذا ما تم تبيينها واستيعابها وإدراكها إدراكاً كاملاً كان التعامل مع الأزمة سهلاً.

- **مرحلة الاجتياح:**
- وهي مرحلة بداية الأزمة الفعلية، وهي بلا شك أصعب أوقات التعامل مع الأزمة.
- **مرحلة الاستقرار:**

وهي المرحلة التي تبدو فيها أبعاد الأزمة، ويتم تطبيق الخطط والإستراتيجيات الخاصة بإدارة الأزمة.

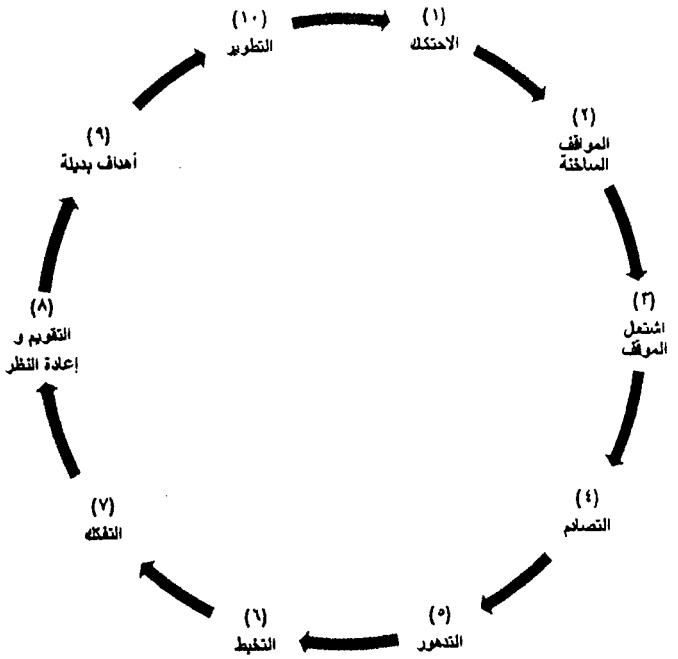
- **مرحلة الانسحاب:**

وهي المرحلة التي تبدأ فيها الأزمة في التلاشي وتمتد حتى تنتهي تماماً.

- **مرحلة التعويض:**

وهي المرحلة التي تتم فيها عملية التقويم وتلافي الآثار.

كما أشار (الحويطي ١٩٩٦) إلى دورة حياة الأزمة وعددها فى عشر مراحل متتابعة تمثل كل منها موقفا مميزا فى إطار الدورة ككل وفقا للشكل التالى[١٠]:



شكل (١) دورة حياة الأزمة الإدارية

ويتضح من الشكل السابق أن دورة حياة الأزمة، تمر بعشر مراحل، وهي :

- مرحلة (الاحتكاك) سواء بين أفراد أو جماعات أو قرارات أو آراء أو أفكار أو أساليب داخل المنظمة، أو خارجها، أو بين عناصر من الداخل، وعناصر من الخارج، فيؤدى ذلك إلى المرحلة الثانية .
- مرحلة (المواقف الساخنة) التى تزيد من حرارة الاختلاف وتعمق الصراع، وتفضي إلى المرحلة الثالثة .

- مرحلة (اشتعال المواقف) وزيادة درجة التأزم، وتسهم في الوصول إلى المرحلة الرابعة .
- مرحلة (التصادم) التى تتسم بالمزيد من التعقد والتشابك وتبدأ الأحداث في التداعي حتى تصل إلى المرحلة الخامسة .
- مرحلة (التدهور) التى تتسارع فيها التداعيات السيئة، وتتوالى الأضرار والخسائر، وتفضى إلى المرحلة السادسة .
- مرحلة (التخبط) التى تتسم بالمزيد من الشائعات، والانفعال، وعشوائية القرارات وتضاربها، ويسهم ذلك فى الانتقال إلى المرحلة السابعة .
- مرحلة (التفكك) التى تمثل تجسيدا لتأثيرات الأزمة وأضرارها، وتداعياتها السلبية، والتى تتطلب بعده نوعا من التأمل والتدبر فيما حدث، وربما يمثل ذلك الانتقال إلى المرحلة الثامنة .
- (إعادة النظر) لتقويم الأوضاع التى خلفتها المرحلة السابقة، والخروج بمجموعة أفكار وقرارات جديدة تستهدف الوصول بالمنظمة إلى المرحلة التاسعة .
- (وضع أهداف بديلة) يتم فى ضوئها إعادة البناء مستفيدين من الخبرات السابقة سواء كانت سلبية أو ايجابية، ومستهدفين فى النهاية إحداث وتحقيق محتوى المرحلة العاشرة والأخيرة وهى مرحلة (التطوير).

مما سبق يمكن القول أن مراحل إدارة الأزمة يمكن ان تتمثل في ثلاث مراحل رئيسة وهي :

- المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل وقوع الأزمة وتتضمن اتخاذ التدبيرات اللازمة، وتهيئة المناخ المناسب والملائم لتفادي وقوع الأزمات، واتخاذ السبل الوقائية احتياطاً لتلافيها فور وقوعها .

- المرحلة الثانية: مرحلة وقوع الأزمة وتتضمن جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمة، ومعرفة أسبابها، ومن ثم التخطيط لمواجهتها بالأساليب والأدوات المناسبة.
- المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد الأزمة وتتمثل في الاستفادة من الأزمة وتجنب الأسباب التي أدت إليها، ومعالجة أوجه القصور والخلل في المؤسسة، كتغذية راجعة وتعلم من الأزمات .

ـ متطلبات إدارة الأزمة:

هناك بعض المتطلبات التي تؤدي بإدارة ألازمه الى القيام بدورها بكفاءة وفاعليه داخل المؤسسات التعليمية ومنها[١١] :

- التحديد الواضح للهدف من إدارة الأزمات.
- الكفاءة في اكتشاف إشارات الإنذار السابقة لحدوث الأزمة.
- العمل على توفير المعلومات الصحيحة والكافية، فالأزمة عادة ما يصاحبها حالة من عدم التأكد، ونقص المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة. وهو ما يستدعي الاهتمام بتوفير نظام جيد للاتصالات سواء الاتصالات الداخلية، أو الاتصالات الخارجية.

- التخطيط الجيد للأزمة، من خلال القدرة على التنبؤ بتحديد وتقييم الأزمات المستقبلية، ووضع خطة مناسبة لإدارتها تستند إلى فريق مرن وكفء يراعي عامل الزمن، ويتوفر فيه الاستعداد للتعامل مع المفاجآت، والقدرة على الاستجابة للمتغيرات.
- توافر القيادة السوية غير الانفعالية التي لا تتأثر كثيراً بالضغوط النفسية التي تفرزها الأزمة، والتي يتوافر لها ثقافة إدارية ملائمة، وثقافة عامة حتى يمكنها التعامل مع الأزمة بأسلوب علمي.

- التأهيل والتدريب الكافيان من الناحية البدنية، والنفسية لمديري الأزمات لمواجهة الأعباء التي سوف تطرحها الأزمة عند حدوثها.
- التوازن بين السرعة في اتخاذ القرارات وملائمة القرارات لجميع جوانب الموقف.
- العمل على استعادة النشاط بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمات، وفي أقرب وقت ممكن، وبأقل تكلفة ممكنة.
- الكفاءة في تحليل وتقييم الأزمات السابقة، للتعرف على جوانب القوة، والقصور في عملية مواجهتها، أو الإعداد لها، وبما يفيد في اتخاذ الإجراءات الملائمة لمنع تكرارها مرة أخرى، أو على الأقل تحسين أسلوب الإعداد والمواجهة مستقبلاً.

ـ أساليب إدارة الأزمة :

هناك أساليب عديدة ومتنوعة لإدارة الأزمات داخل المؤسسات المختلفة، والإدارة الناجحة هي التي تمتلك القدرة على اختيار الأسلوب المناسب والأمثل لمواجهة الأزمة التى تمر بها، والتى تتوافق مع طبيعة المؤسسة ومناخها من جهة، ومع حجم الأزمة من جهة أخرى، وفيما يلي أهم الأساليب الحديثة في إدارة الأزمات:

أ_ أسلوب الإدارة العلمية:

ويقوم هذا لأسلوب على المنهجية الإدارية العلمية ، من خلال تطبيق عمليات الإدارة الأساسية لمواجهة الأزمة ، ويعتبر من أهم الأساليب حيث إنه يتعامل مع الأزمة بمنهجية علمية سليمة للحد من سلبيات الأزمات ولآثار الناتجة عنها ، كما أنه يمنع من العشوائية والتخبط من قبل إدارة المؤسسات عند وقوع الأزمات ، ويتضمن هذا الأسلوب ما يلي :

- التخطيط لإدارة الأزمات: يعد التخطيط من أهم الخطوات في مجال إدارة الأزمات فالتخطيط يعني التحديد المسبق لما يجب عمله و كيفية القيام به ومتى و

من الذي سيقوم به ومن هنا فإن التخطيط يكون عادة مرتبطا بحقائق الأزمة و بتصورات الأوضاع المستقبلية لها حيث يتم رسم برنامج أو سيناريو متكامل للأزمات و ذلك لاتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة التي تعمل على منع مسببات الأزمات، والحد من آثارها السلبية، وتحقيق أكبر قدر من النتائج الإيجابية، بالتصور الدقيق للواقع والمستقبل ،وتوقع الأحداث التي من الممكن أن تتزامن مع ذلك الواقع والإعداد للطوارئ بالتحديد المسبق لما يجب عمله ، والكيفية التي يتم بها هذا العمل ، والوقت المحدد لها ، ومن سيقوم بهذا العمل ، والإمكانات المادية والبشرية اللازمة لذلك ، وتبرز أهمية التخطيط للأزمات في أنه يعمل على زيادة فاعلية فريق الأزمات في منع أو تقليل وقوع الأزمات، وضمان استعداد المدرسة للتعامل الفوري بكفاءة مع الأزمة بإعطاء رد فعل مناسب من أجل الحد من آثارها السلبية [٤٢].

- **التنظيم لإدارة الأزمات:** ويهتم بالتوافق المتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل لإدارة الأزمة، خاصة عندما تحتاج الأزمة إلي جهد جماعي حيث يهتم التنظيم بتحديد الأشخاص الموكولة إليهم الأعمال الخاصة بمعالجة الأزمة و تحديد المهام المرتبطة بكل عضو . ويتم أثناء عملية التنظيم اتخاذ عدة خطوات مهمة نوجزها فيما يلي[٤٣]:
  - تحديد الهيئات الخارجية المساندة للأعضاء، .
  - تحديد خطوط السلطة والمسؤولية .
  - تحديد الاتصالات التي تربط بينهم على أن يتم العمل بشكل جماعي.
  - تحديد الأدوات والعناصر اللازمة للتغلب على الأزمة.
  - تحديد أماكن المواجهة والتنفيذ.
- **التوجيه في إدارة الأزمات:** تتضمن عملية التوجيه شرح طبيعة المهمة، ووصف العمل، ونطاق التدخل، والهدف أو الغرض من التدخل والسلطة

المفوضة، والأساليب المتاحة أمامهم، ويتم ذلك عادة من خلال اجتماع مسبق بأفراد فريق الأزمة مع متخذ القرار الإداري، ومن خلال الخرائط والصور، والمخططات لإظهار كيفية تقسيم الأنشطة ومدى ارتباط بعضها بالآخر[٤٤]. ويساهم التوجيه في إدارة الأزمة بتزويد أعضاء فريق الأزمة بالمعلومات والتعليمات التي يتطلبها التعامل مع الأزمة، وخطة سير العمل، وحث العاملين على التعاون مع الفريق، وتقديم المقترحات للحيلولة دون انتشار الأزمة .

- **المتابعة في إدارة الأزمات:** وتشمل الإشراف المستمر ومتابعة عمل فريق إدارة الأزمة من قبل القائد ، لذا ينبغي على قائد فريق مواجهة الأزمات اتباع الإجراءات التالية[٤٥] :
  - الانتباه التام في متابعة أحداث الأزمة، والتواجد في موقف الأزمة باستمرار ؛ لمتابعة الأحداث أولاً بأول.
  - تهيئة الجو الملائم من تعاون وتآلف بين أعضاء الفريق ليتمكنوا من تأدية أدوارهم على الوجه الأمثل.
- **التقويم في إدارة الأزمات:** يهدف تقويم الأزمات إلى تحديد أسباب حدوث الأزمة، ومنع حدوث الأزمات في المستقبل، وتحويل الأزمات إلى فرص تعلم وتحسين الأوضاع، ويتم تقويم الأزمات بأشكال غير مباشرة مثل: مراجعة السجلات، والمقابلات، والمعاينات الوظيفية، وبأشكال مباشرة مثل: السجلات الدورية و المتكررة من القياسات، والتدخل العلاجي للأزمة[٤٦] .

ب_ أسلوب بحوث العمليات:

تعتبر بحوث العمليات من النظريات الإدارية المفيدة في إدارة الأزمة، حيث يمكن الاستفادة منها في التنبؤ وتصور موقف مستقبلي واحتمال وقوع أي طارئ، وبالتالي يمكن تصميم خطط بديلة لمواجهة الموقف، كما تتيح عمل نماذج تسمح بإجراء مقارنات بين بدائل متعددة، وتحديد البديل الذي يحقق أعلى قدر من النتائج[٤٧]. ومن أهم

أساليب بحوث العمليات (أسلوب بيرت) : وهو من أهم الأساليب التخطيطية في إدارة الأزمات، وهو أسلوب تحليل الشبكات أو رسم مسارات التنفيذ الفعلية للتعامل مع الأزمات، وذلك من خلال وضع برنامج زمني، وإجراءات وقواعد، ومسارات محددة توزع على فريق المهام الأزموية توضح لكل فرد من أفراد الفريق الدور المتعين القيام به، وتشرح لهم أهمية أن يتم تنفيذ مهمته بدقة كاملة سواء في التوقيت المحدد أو في النتائج المطلوبة[٨].

ج ـ أسلوب فريق عمل إدارة الأزمات:

يعتبر هذا الأسلوب هو طوق النجاة لكثير من قادة المؤسسات عند حدوث الأزمات ، إلا ان فريق العمل ليس مجرد لجنة يقوم بتشكيلها القائد لمناقشة الأزمة ومواجهتها ، وإنما أسلوب علمي منهجي له خصائصه وأدواته ، حيث إنه يعبر عن مجموعة من الافراد المدربين لديهم الرغبة والدافعية للعمل ويكونون متحدين حول هدف واحد،ويعتمدون على بعضهم البعض، وذوي مسئولية مشتركة ، ولديهم التفويض لتنفيذ قراراتهم .

كما أن هناك مجموعة من العناصر التي يجب مراعاتها عند تبني هذا الأسلوب لإدارة الأزمة، والتي تتمثل فيما يلي[٩]:

- حجم الفريق: تناسب عدد أعضاء الفريق يؤدي إلى الفعالية في أداء العمل.
- تنوع خبرات أعضاء الفريق ومهاراتهم، وذلك بما يسمح بتبادلها وتعلمها فيما بينهم بما ينعكس بدوره على فعالية الفريق وأدائه.
- تدريب أعضاء الفريق على المهارات المطلوبة لنجاح عمل الفريق، بالإضافة إلى التدريب العرضي على وظائف الأعضاء الزملاء في الفريق، مما يساعد على الحد من السلبيات التي قد تنشأ عن غياب أحد الأعضاء.
- الربط بين أهداف أعضاء الفريق كأفراد، وبين أهداف الفريق.

- العدالة في توزيع مهام العمل وأعبائه على أعضاء الفريق.
- تدعيم المشاركة، والإدارة الذاتية لأعضاء الفريق مما يزيد من إحساسهم بالمسؤولية عن نواتج العمل كفريق.
- مساندة القائد لأعضاء الفريق، وتشجيعهم على مساندة كل منهم للآخر، وتشجيع التفاعل الإيجابي داخل الفريق.

د_ أسلوب الإدارة بالتفويض:

ويمثل أحد أساليب التعامل الهامة لمواجهة الأزمات ، والتفويض هو إعطاء سلطة اتخاذ القرار إلى المستوى الإداري الأدنى في التنظيم، أو نقل حق التصرف واتخاذ القرارات إلى المرؤوسين، أو أن يعهد الرئيس ببعض مهامه إلى أحد معاونيه ويعطيه سلطة اتخاذ القرارات اللازمة للنهوض بهذه المهام ومما يميز هذا الأسلوب أنه ينمي قدرات الأفراد ومواهبهم وذلك من خلال ممارستهم للأعمال والمهام المفوضة لهم، وهو ما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية وتطوير هذه الممارسات وتنميتها من خلال الخبرات والمواقف الإدارية الجديدة التي يمرون بها[٥٠]، الأمر الذي من شأنه أن يصنع وقاية ذاتية عند حدوث الأزمات مستقبلا ، حيث إن الأفراد سيكتسبنا من خلال التفويض كثيراً من مهارات مواجهة الأزمة والتعامل الصحيح والفعال معها ، وكيفية الحد من آثارها السلبية .

هـ _ أسلوب الإدارة بالمشاركة :

يعد هذا الأسلوب من الأساليب الإدارية الحديثة والتي كثر الاهتمام به لما له من اثأر ايجابية حيث يتم إشراك العاملين فى الإدارة و اتخاذ القرار والمشاركة فى تحمل مسئولية التخطيط و التنفيذ والمتابعة[٥١]. بالإضافة الى هذا يرتكز هذا الأسلوب على مجموعة من المبادئ منها الثقة المتبادلة والهدف المشترك و التعاون الحر و الاحترام المتبادل والعمل الجماعي و جميعها مبادئ مهمة فى إدارة الأزمة .

وخلاصة القول ان من أهم عوامل النجاح في التعامل مع أزمة العنف بالمدرسة الثانوية وإدارتها ان يكون قائد فريق إدارة الأزمة وأعضاء الفريق علي قدر مناسب من الإلمام بأساليب إدارة الأزمة ومتطلباتها لما لها من دور مهم وفعال في المساعدة علي التخطيط للازمة ومواجهتها وكذلك لما لها من أهمية في تطوير أداء فريق إدارة الأزمة وتنمية قدراته في استخدام أفضل الأساليب لمواجهة الأزمات بشكل عام وأزمة العنف بشكل خاص.

٢- العنف المدرسي:

أصبح العنف ظاهرة لا يمكن تجاهلها فى المجتمع المصري، وأصبح من المستحيل أن نغمض أعيننا أو نصم آذاننا متجاهلين وجوده الماثل أمامنا يوميا في مختلف التعاملات المجتمعية ــ خاصة فى ظل الظروف الأمنية التى تمر بها البلادفى الوقت الحاضر ــ واصبح أيضا أكثر ظهورا فى مدارسنا بل أصبح يمثل تحديا يواجه السياسة التعليمية و المسئولين عنها فى مصر ، كما يعد تحديا يواجه مديري المدارس الثانوية وهيئات التدريس و الإشراف بها ، بل يواجه التلاميذ أنفسهم و يقلق معظم أولياء الأمور .

ويمكن القول إن مشكلة العنف المدرسي أصبحت تشمل كل الأعمار، وجميع مستويات الصفوف الدراسية، وجميع المراحل التعليمية، ولكنها أكثر وضوحاً في مرحلة المراهقة، حيث تتميز هذه المرحلة بأزمة الهوية والشعور بالاغتراب مما يدفع بالمراهقين إلى العنف والتمرد والعدوان والخروج على رموز السلطة، كما أن العنف المدرسي يختلف في صوره، وأشكاله، ودرجاته المتباينة التي يظهر عليها، فالمراهقين الذين يتعرضون للعنف قد يميلون إلى تعاطي المخدرات والسلوك العدواني .

كما يمكن القول إن مشكلة العنف المدرسيSchool Violence متعددة الأوجه، ويسهم في حدوثها عوامل متعددة، ولعل السبب في تزايد الاهتمام بدراسة العنف بالمدارس يرجع إلى تزايد معدلات العنف في داخل البيئة المدرسية والتي تتراوح ما

بين عنف جسمي، ومشاغبة، وتهديدات، واستخدام بعض الأسلحة إلى جانب المضايقات والتهديدات اللفظية وغير اللفظية علاوة على التكلفة الاقتصادية المرتفعة التي تقع على عاتق المجتمع نتيجة لهذا العنف المدرسي، والتصدي له، وكذلك لما للعنف المدرسي من نتائج خطيرة تؤثر بشكل سلبي على الطلاب والمدرسين والآباء وعلى العملية التربوية ككل.

ـ مفهوم العنف المدرسي:

يرتبط بمفهوم العنف بعض المفاهيم الاخري مثل مفهوم العدوان والقوة والإرهاب والتطرف والتعصب، وخلط البعض بين مفهوم العنف وهذه المفاهيم جميعها السابقة، ويمكن القول أن العنف " هو استخدام الضغط أو القوة استخداماً غير مشروع أو غير مطابق للقانون ومن شأنه التأثير على إرادة فرد ما " وهناك تعريف آخر للعنف وضعته موسوعة الجريمة و العدالة : عرفت العنف على أنه " مفهوم عام يشير لكل أنواع السلوك واقعية كانت أو مرتبطة بالتهديد التى يترتب عليها التحطيم و تدمير الملكية أو إلحاق الأذى بالآخرين)[٥٢]..

ويري السمري [٥٣] إن ظاهرة العنف سلوك متعمد ينتج عنه ضرر أو الم مادي لشخص أخر ويتراوح هذا الألم من الألم الخفيف إلي الألم الشديد مثل الصفع إلي القتل ويصنف العنف الشديد انه يسبب ضرر كبير للفرد الذي يتعرض له، كما يرى شابوغ [٥٤]. العنف المدرسي أنه مايصدر عن الطلاب أو المعلمين أو الإداريين من تصرفات وسلوكيات عنيفة وعدوانيه تجاه غيرهم سواء كانت هذه التصرفات لفظيه كالشتائم والذم والتحقير أو فعليه كالضرب والإيذاء بنوعيه البسيط والبليغ والشروع بالقتل، والقتل العمد والتسبب بالوفاة، ويضاف إلي هذه الأفعال الجرائم الأخرى مثل هتك العرض باستخدام القوة أو التهديد باستخدامها.

ويشير اخر الى أن العنف المدرسي نمط سلوكي يسبب ضررا نفسيا أو بدنيا وتشمل مواقف وأنماط سلوك العنف إضافة إلي حالات جرائم العنف علي سلوك

البلطجة والعنف العائلي والاعتداء علي الأطفال والاعتداء الجنسي، وكذلك قصد بالعنف المدرسي بأنه أحد أنواع العنف الذي يقلق العاملين بالمؤسسات التعليمية كما يقلق السلطة السياسية في المجتمع علي اعتبار ان الطلاب يمثلون قوة لايستهان بها في المجتمع(٥٥)

وأخيرا يمكن القول أن العنف يشمل أحداثا عدوانية بالغة تشمل القوة الجسدية والاعتداء على الممتلكات ، كما يشير إلى الأحداث التى تتصف بالقوة و البطش و التى تسبب الأذى للفرد والجماعة(٥٦). كما أنه العنف بأنه كل فعل ظاهر أو مستتر مباشر أو غير مباشر مادي أو معنوي موجه لإلحاق الأذى بالذات أو بأخر أو ملكية أي واحد منهم (٥٧).

وفي ضوء ما تقدم يمكن تحديد الخصائص الأساسية لمفهوم العنف فيما يلي:

- تعمد الإيذاء – فالمعتدي يعتدي بدنيا على الضحية متعمداً إلحاق الأذى والضرر به.
- العنف ذو طبيعة مادية ومعنوية ويتمثل ذلك في إصابة الضحية جسمياً أو نفسياً أو قد تشمل الاثنين معاً.
- يختلف العنف في الدرجة والشدة فقد يكون العنف بسيطاً أو شديداً يصل إلى درجة القتل.
- قد يكون الدافع إلى العنف بمثابة رد فعل لأحد أشكال المضايقات من الطرف الآخر مثلما الحال في العنف الدفاعي الذي يحمي الضحية نفسه بواسطته.
- قد يغلب على العنف الطابع الاستفزازي حيث لا تكون هناك سلوكيات صادرة على الضحية تبرره.

- قد يكون العنف غائباً يمثل هدفاً في حد ذاته وتعبيراً عن الشعور بالإحباط الذي يعانيه الفرد أو تفريقاً لتوترات تراكمت لديه، وقد يكون وسيلياً يهدف إلى حدث الضحية على إتيان فعل معين أو تعديل سلوكها(٥٨).

ـ أسباب العنف المدرسي:

تتعدد وتتنوع الاسباب التي تؤدي الي العنف في المؤسسات التعليمية حيث يرى البعض أنها تتمثل فى:

- الأسباب الفردية (الشخصية):

ويقصد بها مجموعة الأسباب التي تشكل المقومات البيولوجية والنفسية للحدث التي ترتبط بالعوامل الشخصية والنفسية التي قد تؤثر علي الحدث منها : العوامل العضوية الوراثية والعوامل العقلية سواء كانت وراثية ام مكتسبة او العوامل النفسية (٥٩).وهي أسباب ترتبط بالفرد العنيف، وتشير إلى الخصائص النفسية والانفعالية لديه والتي تدفعه إلى العنف، أي أن السلوك العنيف لدى الطلاب قد يكون راجعاً إلى البناء النفسي والانفعالي وخصائص الشخصية لديهم، ومن بين هذه الخصائص الاندفاعية، والخوف، فالأطفال المندفعين يكون لديهم استعداداً للسلوك العدواني العنيف عندما يصلون إلى المراهقة والرشد، كما أن السلوك العنيف في المدرسة قد يرتبط بمعايشة العنف في المنزل.

ويمكن القول أن النقص في المهارات المعرفية والاجتماعية تعتبر من العوامل الفردية التي تسهم في حدوث العنف بين الطلاب، فالأطفال والمراهقين الذين يعانون من نقص في المهارات المعرفية يكون لديهم صعوبة في تفسير المواقف الاجتماعية، ومن ثم عندما يواجهون هذه المواقف يتخذون بسرعة قرارات غير عقلانية وعنيفة، كما أنهم يدركون سلوك الآخرين بوصفه تهديداً لهم وعدائياً نحوهم.

ويمكن القول أن الشباب ذوي العدوانية المرتفعة عندما يواجه باستجابات عدوانية من الآخرين يكون لديهم صعوبة في الوصول إلى الحلول الملائمة وغير العدوانية للمشكلة

وبالتالي فهم يعتقدون أن السلوك العدواني والعنيف يزيد من تقدير الذات لديهم ويحسن من صورة الذات ومن ثم يمارسون العنف ضد الآخرين(٦٠).

وهناك عامل آخر يرتبط بالعنف وهو وجود اعتقادات واتجاهات خاطئة لدى الشباب، فمنهم من يبرر سلوكه العنيف بأنه يمثل نسق القيم الشخصية لديه والتي تستوجب منه الثأر والانتقام من الأفراد الذين يسلكون ضده سلوكا بطريقة عنيفة وعدوانية.

- **الأسباب الأسرية:**

تلعب الأسرة دوراً هاماً في تشكيل السلوك السوي والسلوك غير السوي للطفل، ويعتبر السياق الأسري أحد العوامل العامة التي قد تسهم في ظهور العنف داخل المدرسة، فالتلميذ حين يأتي إلى المدرسة ولديه الكثير من المشكلات الأسرية قد يجد في المدرسة متنفساً وقد ينتقل العنف من داخل الأسرة إلى المدرسة، ولذا فللاسرة مسئولية كبرى و دور هام فى تقرير النماذج السلوكية التى يبدو عليها الطفل حتى كبره فلاشك ان شخصية الانسان و فكرته عن هذا العالم وما ينتشر به من تقاليد وعادات و قيم و معايير للسلوك انما هى نتاج لما يتلقاه الطفل في اسرته منذ ولادته(٦١).

وهناك أسباب أسرية عدة تسهم في حدوث العنف المدرسي ويتمثل في سوء معاملة الطفل في الطفولة، ومشاهدة العنف في الأسرة ويتضمن ذلك كون الطفل ضحية أو مشاهداً للعنف المنزلي فلاشك أن العنف الأسري يسهم في زيادة العنف المدرسي ، والعديد من الطلاب الذين يمارسون العنف في المدرسة هم ممن عانوا من العنف المنزلي.

ومن المتغيرات الأسرية الأخرى التي ترتبط بالعنف المدرسي ضعف الرقابة الوالدية، وغياب أحد الوالدين عن الأسرة لفترة طويلة، وكذلك عدم الانسجام الأسري وتفاقم المشكلات بها وتفكك الأسرة مثل حالات الطلاق وكذلك البطالة الوالدية طويلة المدى وتعاطي المخدرات وانخفاض المشاركة في أنشطة الطفل والعقاب الصارم للطفل من الوالدين.

وفي ضوء ما تقدم تسهم العديد من المتغيرات الأسرية في ظهور العنف لدى الأطفال المراهقين وهذه العوامل تتضمن عنف الآباء في الأسرة تجاه الزوجه أو الأبناء والعقاب الوالدي الصارم ونقص الاندماج والمشاركة الوالدية، والصراع الأسري وإساءة معاملة الأطفال وإهمالهم والنبذ من الوالدين، وهذه العوامل لها تأثير واضح على التعلم السلوكي والانفعالي للطفل، كما أن البيئة الأسرية المختلفة وظيفياً تعد من العوامل المسئولة عن ظهور السلوك العنيف والعدواني لدى أفرادها.

- الأسباب المدرسية:

تسهم مجموعة من الاسباب المدرسية فى تفشى ظاهرة العنف المدرسي ومنها ارتفاع كثافة الفصول والمناهج الدراسية غير الملائمة، ونوع وطبيعة القيادة إضافة إلى سوء معاملة بعض المدرسين للتلاميذ وتعزيزهم للسلوكيات السلبية التي تصدر عن بعض الطلاب وتجاهل السلوكيات الاجتماعية والإيجابية لديهم، وهناك عامل آخر يرتبط بسلوك العنف داخل المدرسة هو كثرة الواجبات المدرسية التي تفوق قدرات الطلاب وإمكاناتهم .

وكذلك من الأسباب المدرسية التي تسهم في حدوث العنف عدم توفر الأنشطة المدرسية المختلفة مما يجعل الطلاب يشعرون بالرتابة والضيق ومن ثم يعبرون عن مشاكلهم من خلال العنف وغيره من الاضطرابات السلوكية هذا إلى جانب غياب القوانين واللوائح والقواعد المدرسية الواضحة التي تحكم سلوك الطلاب، إضافة إلى ذلك عندما تكون المناهج الأكاديمية وطرق تعليمها وتدريسها لا يتناسب مع مستوى قدرات الطلاب وميولهم ولا تراعي هذه المناهج الفروق الفردية بينهم فإن الطلاب يعانون الإحباط والملل من المدرسة وقد يتجنبونها وقد تؤدي بهم إلى ممارسة العنف داخل المدرسة. ويعتبر المعلم من أهم الشخصيات التي تلعب دوراً هاماً في حياة الطلاب، وبحكم إتصاله المباشر بهم وثقتهم فيه يمكنه اكتشاف السلوكيات غير السوية لديهم والعمل على تعديلها وعدم تجاهلها(٦٢).

وهناك بعض المحددات داخل الفصل والتي قد تكون مسئولة عن ظهور السلوك العنيف من قبيل عدم قدرة المعلم على مناقشة الطلاب بشكل منطقي واللجوء إلى الاستهزاء أو الاستخفاف بهم داخل المدرسة. إن سوء معاملة المدرس للتلميذ واستخدام القسوة والإهانة والسخرية يساعد على غرس الميول العدوانية والسلوك العنيف لدى التلميذ ويؤدي هذا إلى كراهية المدرسة وهروبه منها الأمر الذي يؤدي إلى ظهور العنف بها. وقد يكون العنف بين الطلاب أيضا داخل المدرسة بسبب الفروق الفردية والاختلافات الثقافية والعرقية والدينية وغيرها. ومن المتغيرات التي تسهم في حدوث العنف داخل المدرسة أيضاً غياب الأنشطة داخل الفصل الدراسي وعدم السماح للطالب بالتعبير عن مشاعره مما يدفعه ذلك إلى العنف لجذب انتباه الآخرين، كما أن سلوك العنف داخل المدرسة قد يرجع أيضاً إلى أساليب التدريس التقليدية القائمة على الحفظ والتلقين دون الاهتمام بتنمية القدرات الإبداعية والابتكارية للطلاب(٦٣).

- **ـ اهمال التربية الدينية:**

يملك الدين التأثير القوى فى نفوس التلاميذ بما يحتويه من قواعد الاخلاق والحث على السلوك القويم يجعل التلاميذ بمناى عن الانحراف ويتحركون بوازع دينى قوى تتضح امامه معالم الحلال و الحرام، و ما هو مشروع و ما هو غير مشروع مما يدعم وجود انا أعلى قوية و متزنة وبالتالى شخصية سوية متوافقة مع قيم و اخلاقيات المجتمع فتنظر الى كل العلوم من وجهة نظر الاسلام لانه هو تراثنا الثقافى والحضارى(٦٤).

ولذا يعد الإهمال في التربية الدينية من أهم أسباب انتشار العنف فلا جدال في ان هناك أزمة في الحياة الروحية بين الناس ، كما أن هناك طغيان للمادة فقدت الأسرة على أثره سيطرتها، كما انعدم دور المجتمع والمدرسة بصفة عامة نظرا لإهمال التربية الدينية فافتقدها التلاميذ في المدرسة وحتى الجامعة ومن قبلها البيت بعد انصراف الآباء والأمهات عن الرعاية الحسنة للأولاد(٦٥).

ويري أخرون ان من اهم اسباب العنف في مؤسساتنا التعليمية[٦٦].

طبيعة المجتمع الأبوي والسلطوي: رغم أن مجتمعنا يمر في مرحلة إنتقالية إلا إننا نرى أن جذور المجتمع المبني على السلطة الأبوية مازالت مسيطرة، وحسب النظرية النفسية الاجتماعية فإن الإنسان يكون عنيفاً عندما يتواجد في مجتمع يعتبر العنف سلوكاً ممكنا مسموحاً ومتفقاً عليه، وبناء على ذلك تعتبر المدرسة هي المصب لجميع الضغوطات الخارجية فيأتي الطلاب المعنفون من قبل الأهل والمجتمع المحيط بهم إلى المدرسة ليفرغوا الكبت القائم بسلوكيات عدوانية عنيفة يقابلهم طلاب آخرون يشابهونهم الوضع بسلوكيات مماثلة وبهذه الطريقة تتطور حدة العنف ويزداد انتشارها، كما في داخل المدرسة تأخذ الجماعات ذوات المواقف المتشابهة حيال العنف شلل وتحالفات من أجل الانتماء مما يعزز عندهم تلك التوجهات والسلوكيات، لذا فإذا كانت البيئة خارج المدرسة عنيفة فإن المدرسة ستكون عنيفة، وتشير هذه النظرية إلى أن الطالب في بيئته خارج المدرسة يتأثر بثلاث مركبات وهي العائلة، المجتمع، والإعلام، وبالتالي يكون العنف المدرسي هو نتاج للثقافة المجتمعية العنيفة.

أ- طبيعة احترام الطلاب التحصيلين فقط : في كثير من الأحيان نحترم الطالب الناجح فقط ولا نعطي أهمية وكياناً للطالب الفاشل تعليمياً، وحسب نظرية الدوافع فالإحباط هو الدافع الرئيسي من وراء العنف، إذ أنه بواسطة العنف يتمكن الفرد الذي يشعر بالعجز، أن يثبت قدراته الخاصة، فكثيراً ما نرى أن العنف ناتج عن المنافسة والغيرة، كذلك فإن الطالب الذي يعاقب من قبل معلمه باستمرار يفتش عن موضوع شخص يمكنه أن يصب غضبه عليه.

جـ التجربة المدرسية (سلوكيات المدرسة): العنف المدرسي هو نتاج التجربة المدرسية (سلوكيات المدرسة) هذا التوجه يحمل المسئولية للمدرسة من ناحية خلق المشكلة وطبعاً من ناحية ضرورة التصدي لها ووضع الخطط لمواجهتها والحد منها، فيثار إلى أن نظام المدرسة بكامله من طاقم المعلمين والأخصائيين والإدارة، يوجد

هناك علاقات متوترة طوال الوقت، ومما يؤكد على ذلك أن السلوكيات العنيفة هي نتاج المدرسة، ويمكن تقسيمها إلى ثلاث موضوعات وهي: علاقات متوترة وتغيرات مفاجئة داخل المدرسة، إحباط كبت وقمع الطلاب، الجو التربوي.

ويشير أخرون الى مجموعة من أسباب العنف المدرسي والتى ترتبط بما يلى:

- أسلوب التنشئة الاجتماعية الخاطئ داخل الأسرة وينجم ذلك عن التفكك الأسري، وسوء العلاقة بين الوالدين.
- كثرة المشاكل داخل الأسرة، وعدم إلتزام الوالدين بترسيخ القيم
- إهمال تربية الأبناء، وعدم تحمل المسئولية خصوصاً من قبل الأب.
- صراع الأجيال وتعارض الرؤى بين الآباء والأبناء.
- التوجهات السلبية للأبناء بسبب تأثيرات خارجية مع إنعدام المراقبة والتوجيه.
- أسلوب الإدارة المدرسية والمعلمين المتبع في التعامل مع التلاميذ داخل المدرسة.
- التقليد الأعمى للأقران خصوصاً الجانحين منهم بهدف لفت الانتباه وحب تحقيق الذات.
- شعور الطالب بالنقص (جسمياً – عقلياً – دراسياً – اقتصادياً) أمام إقرانه، فيكون اللجوء إلى العنف تعويضاً لهذا النقص وتنفيساً للمكبوتات الدفينة.
- المشكلات الاجتماعية والاضطرابات النفسية التي يعاني منها التلميذ.
- تأثير وسائل الإعلام بكل أنواعها خاصة الموجهة لفئة المراهقين الشباب.

(Jordan project citizen.maktoobblog.Com.) [٦٧].

- **بعض مظاهر العنف المدرسي:**

ويمكن القول أن للعنف المدرسي مجموعة من المظاهر التى ترتبط بالجوانب السلوكية والتعليمية والاجتماعية والانفعالية من أهمها:

أ ــ الجانب السلوكي: اللامبالاة – العصبية الزائدة – عدم القدرة على التركيز – السرقة – الكذب)

ب ــ الجانب التعليمي: انخفاض التحصيل الدراسي – عجم المشاركة في الأنشطة الصفية الغياب المتكرر الغير مبرر – الهدر المدرسي (التربوي).

ج _ الجانب الاجتماعي: يفسد عمل الجماعات والأنشطة المدرسة ويؤدي إلى اضطراب الجو العام المدرسي.

د ــ الجانب الانفعالي: الاكتئاب – انخفاض مستوى الثقة بالنفس – المزاجية – الشعور بالخوف – التمرد..Jordanpojectcitizen.maktoobblog.Com [٦٨].

وهناك أيضا بعض مظاهر العنف داخل المدرسة والتي منها:

- سب المدرسين أو المدير.
- التهكم والسخرية من المدرسيين أو من يمثل السلطة في المدرسة.
- تعطيل المدرسين عن متابعة إلقاء الدرس.
- رفض الخضوع للسلطة المدرسية.
- إتلاف أثاث المدرسة.
- إتلاف أدوات النشاط المدرسي.
- التمرد على الواقع التعليمي.
- إحداث شغب بين الحصص المدرسية.
- تشويه حوائط المدرسة.
- الاعتداء على الرفاق بالمدرسة[٦٩].

- **وخلاصة القول** أنه يمكن استجلاء الأطراف الأساسية التي تدخل في معادلة ممارسة فعل العنف أو الخضوع لفعل العنف في مؤسساتنا التربوية، وهي علاقات الفاعل والمفعول به ، ويمكن أن نركز مظاهر العنف في المحاور العلائقية التالية :

أولاً : التلميذ في علاقته مع زملائه

تتعدد مظاهر العنف التي يمارسها التلاميذ فيما بينهم، إلا أنها تتراوح بين أفعال عنف بسيطة وأخرى مؤذية ذات خطورة معينة، ومن بين هذه المظاهر :

- اشتباكات التلاميذ فيما بينهم والتي تصل، أحيانا، إلى ممارسة فعل العنف بدراجات متفاوتة الخطورة.
- الضرب والجرح.
- إشهار السلاح الأبيض أو التهديد باستعماله أو حتى استعماله.
- التدافع الحاد والقوي بين التلاميذ أثناء الخروج من قاعة الدرس.
- إتلاف ممتلكات الغير، وتفشي اللصوصية .
- الإيماءات والحركات التي يقوم بها التلميذ والتي تبطن في داخلها سلوكا عنيفا.

ثانياً : التلميذ في علاقته مع المعلم

لم يعد المعلم بمنأى عن فعل العنف من قبل التلميذ، فهناك العديد من الحالات في مؤسساتنا التعليمية ظهر فيها التلميذ وهو يمارس فعل العنف تجاه أستاذه ومربيه . وتكثر الحكايات التي تشكل وجبة دسمة في مجامع رجال التعليم ولقاءاتهم الخاصة، إنها حكايات من قبيل:

- الأستاذ الذي تجرأ على ضرب التلميذ، وهذا الأخير الذي لم يتوان ليكيل للأستاذ صفعة أقوى أمام الملأ .
- أو أن يضرب التلميذ أستاذه ، في غفلة من أمره، ثم يلوذ بالفرار خارج الفصل .
- أو أن يقوم التلميذ بتهديد أستاذه بالانتقام منها خارج حصة الدرس، حيث يكون هذا التهديد مصحوبا بأنواع من السب والشتم البذيء في حق الأستاذ الذي تجرأ، ومنع التلميذ من الغش في الامتحان...الخ.

وهذا ما تؤكده العديد من تقارير السادة الأساتذة التي يدونونها حول السلوك غير التربوي لعينة من التلاميذ المشاغبين . وكلها تقارير تسير في اتجاه الاحتجاج على الوضع غير الآمن للمعلمين داخل الفصل والمدرسة .

ثالثاً : التلميذ في علاقته بالإدارة

قد يكون رجل الإدارة ، هو الآخر، موضوعا لفعل العنف من قبل التلميذ، إلا أن مثل هذه الحالات قليلة جدا، ما دام الإداري، من وجهة نظر التلميذ، هو رجل السلطة، الموكول له تأديب التلميذ وتوقيفه عند حده حينما يعجز الأستاذ عن فعل ذلك في الفصل ، وهذا ما يحصل مرارا وتكرارا في يوميات الطاقم الإداري، فكل مرة يطلب منه أن يتدخل في أحد الفصول التي تعذر على الأستاذ حسم الموقف التربوي فيه.

ثالثاً : التلميذ في علاقته بالإدارة

قد يكون رجل الإدارة ، هو الآخر، موضوعا لفعل العنف من قبل التلميذ، إلا أن مثل هذه الحالات قليلة جدا، ما دام الإداري، من وجهة نظر التلميذ، هو رجل السلطة، الموكول له تأديب التلميذ وتوقيفه عند حده حينما يعجز الأستاذ عن فعل ذلك في الفصل ، وهذا ما يحصل مرارا وتكرارا في يوميات الطاقم الإداري، فكل مرة يطلب منه أن يتدخل في أحد الفصول التي تعذر على الأستاذ حسم الموقف التربوي فيه.

ثالثا: اجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها:

١ - أهداف الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على آراء أفراد العينة من الموجهين ومديري المدارس والمعلمين حول أسباب العنف المدرسى واهم مظاهره بالتعليم الثانوي في مصر.

٢ــ عينة الدراسة:

يُعد اختيار العينة من أهم الإجراءات التي تحقق نجاح اجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها، بحيث تكون هذه العينة ممثلة للمجتمع الأصل تقريباً، وبما يسهم في

تصميم النتائج التي يتم الحصول عليها من أفراد العينة. أما بالنسبة لحجم العينة فتشير بعض الآراء إلى أن العينة الكبيرة هي التي يزيد عدد أفرادها عن(٣٠) فرد، بينما يرى آخرون أن العينة الكبيرة يزيد عدد أفرادها عن(١٠٠) فرد؛ شريطة أن تكون هذه العينة شاملة لجميع الأنواع لهذا المجتمع(٧٠).

وفي إطار ما سبق فلقد اعتمدت الدراسة الحالية على عينة من موجهى ومديرى المارس ومعلمى التعليم الثانوى بخمس محافظات هي المنوفية، والقليوبية، والقاهرة، والغربية، وأسيوط على النحو التالي: (٥٢) موجه، (١١٣) مدير، (٢١٢) معلم بإجمالي (٣٧٧) فردا.

وفيما يلي توضيح خصائص عينة الدراسة الحالية كما يلي:

جدول رقم (١)

يوضح يوضح عينة الدراسة طبقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة
موجه	٥٢	%١٤
مدير	١١٣	%٣٠
معلم	٢١٢	%٥٦
الإجمالي	٣٧٧	%١٠٠

جدول رقم (٢)

يوضح عينة الدراسة طبقاً للنوع (ذكر/ أنثي)

النوع	العدد	النسبة
ذكر	١٩١	%٥١
أنثى	١٨٦	%٤٩

ويتضح من الجدول السابق ان عدد افراد عينة الدراسة من الموجهين بلغ (٥٢) موجها وبنسبة(١٤%) ومن المديرين (١١٣) مديرا وبنسبة(٣٠%) ومن المعلمين

(٢١٢) معلما وبنسبة(٥٦%) بينمل بلغ عدد افراد العينة وفقا لمتغير النوع من الاناث (١٨٦) مفردة وبنسبة بلغت (٤٩%) بينما بلغ عدد افراد العينة من الذكور (١٩١) مفردة وبنسبة بلغت (٥١%).

٣ - أداة الدراسة الميدانية:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان ببناء أداة الدراسة - الاستبانة- كونها من أكثر الأدوات شيوعا واستخداما في مجال الدراسات المسحية، حيث أن الاستبانة أداة ملاءمة للحصول على معلومات وبيانات مرتبطة بواقع معين، ويُقدَّم الاستبيان في شكل"عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان".

٤ـ إعداد الاستبانة وحساب صدقها وثباتها :

اعتمد الباحثان في إعدادهما لأداة الدراسة الميدانية على مجموعة من المصادر، وهي:

- الإطار النظري للدراسة.
- الدراسات العلمية السابقة.
- آراء بعض الخبراء في هذا المجال.

وفي ذلك قام الباحثان بما يلي:

- صياغة الاستبانة في صورتها المبدئية.
- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في التربية بهدف التحكيم على مدى ملاءمة عبارات الاستبانة من حيث الهدف والصياغة، تحقيقاً للحكم على الصدق الظاهري للأداة، وتم تعديل الاستبانة في ضوء توجيهاتهم.
- تضمنت الاستبانة فى الجزء الأول منها البيانات الأولية للمفحوصين وفى الجزء الثانى منها محورين هما:

• المحور الأول: أسباب العنف المدرسي (٣٢ عبارة)
• المحور الثاني: مظاهر العنف المدرسي (١٨ عبارة).

وتم ذلك في ضوء استجابات ثلاثة وهي: موجودة بدرجة كبيرة، موجودة بدرجة متوسطة، موجودة بدرجة ضعيفة.

- تم حساب صدق الاستبانة باستخدام صدق المحتوى- الصدق الظاهري- Content Validity، بهدف التأكد من مدى تحقيق الاستبانة للأهداف المرجوة من تطبيقها، وتمثيل العبارات للأبعاد والمستويات التي جاءت فيها، وقد تم إجراء صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين في هذا المجال للتأكد من ملاءمة محتوى الاستبانة لموضوع الدراسة، وللتأكد من سلامة صياغتها و تحقيقها للغرض الذي وضعت من أجله، وقد وافق المحكمون على صلاحية الاستبانة للتطبيق مع إجراء بعض التعديلات التي أفادت الدراسة، وقد تراوح اتفاق المحكمين على عبارات الاستبانة مابين(٩١%- ٩٤%)، وهي نسبة اتفاق عالية.
- النزول للميدان، وتطبيق الاستبانة بصورة استطلاعية على عينة الموجهين والمديرين والمعلمين بلغت (٣٠) فرداً للوقوف على مدى فهم العينة التي سوف تُطبق عليها الاستبانة لتعريفهم بالغرض من الاستبانة وفهم مفرداتها، ومدى ملاءمة صياغتها من عدمه، وفي ضوء هذه الدراسة الاستطلاعية تم عمل بعض التعديلات في الاستبانة وفقاً لبعض الملاحظات لتظهر الاستبانة في صورتها النهائية.
- تم استخراج معامل الثبات للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وتم احتسابه عن طريق استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في برنامج (SPSS) الإحصائي، فحساب معاملات الثبات بهذه الطريقة يدل على الثبات والاعتماد إلى حد كبير.

وفيما يلي معامل الثبات للأداة ككل ولكل محور للاستبانة على النحو التالي:

عن عبارات الأداة	Cronbach's Apha
No. of gtems	٠,٩٩٧
٥٠	

أ- معامل الثبات لمحور العنف المدرسي هو ٠,٩٩٠

No. of gtems	Cronbach's Apha
٣٢	٠,٩٩٠

ب- معامل الثبات لمحور مظاهر العنف المدرسي هو ٠,٩٩٣

No. of gtems	Cronbach's Apha
١٨	٠,٩٩٣

- قام الباحثان بتطبيق الاستبانة فى خمس محافظات هى المنوفية، والقليوبيـــة، والقاهرة، والغربية، وأسيوط وبلغت عينة الدراســة (٥٢) موجهــا، (١١٣) مديراً، (٢١٢) معلماً بإجمالي (٣٧٧) فردا.

٥ــ التحليل الوصفى والاستدلالي لعبارات الاستبيان:

المحور الأول : أسباب العنف المدرسي .

جدول رقم (٣)

يوضح استجابات أفراد العينة نحو أسباب العنف المدرسي، وكذلك الوزن النسبي لكل سبب وقيمة كا٢ والدلالة الإحصائية

أسباب العنف المدرسي		موافق بدرجة ضعيفة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	الإجمالي	الوزن النسبي	الترتيب	كا٢	الدلالة الإحصائية
١- الشعور بالاكتئاب والخوف والقلق.	التكرار	٢٧	٣١	٣١٩	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٤٦,٢٢	٠,٠١
	%	%٧,٢	%٨,٢	%٨٤,٦	%١٠٠				
٢- التربية الأسرية غير السوية.	التكرار	٢٧	٣١	٣١٩	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٣١٨,٦٩	٠,٠١

	%	٧,٢%	٨,٢%	٨٤,٦%	١٠٠%				
٣- الخلافات والنزعات المستمرة بين الوالدين.	التكرار	٢٥	٣٨	٣١٤	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٣٤٢,٥٢	٠,٠١
	%	٦,٦%	١٠,١%	٨٣,٣%	١٠٠%				
٤- غياب أحد الوالدين أو كلاهما بسبب (الوفاة – السجن – السفر خارج البلاد لفترات طويلة)	التكرار	٣٨	٣٤	٣٠٥	٣,٧٧	٢,٧٠	١١	٣٨٣,٩٤	٠,٠١
	%	١٠,١%	٩%	٨٠,٩%	١٠٠%				
٥- الاختلاط ومرافقة أصدقاء السوء.	التكرار	٣٤	٣٢	٣١١	٣٧٧	٢,٧٣	٨	٤١٠,٠١	٠,٠١
	%	٩%	٨,٥%	٨٢,٥%	١٠٠%				
٦- الإقامة بالأحياء العشوائية وردائه المسكن.	التكرار	٢٩	٢٧	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٣٩٦,٨٣	٠,٠١
	%	٧,٧%	٧,٢%	٨٥,١%	١٠٠%				
٧- إجبار المعلمين الطلاب على الدروس الخصوصية.	التكرار	٣٢	٣٦	٣٠٩	٣٧٧	٢,٧٣	٨	٤٠١,٢٦	٠,٠١
	%	٨,٥%	٩,٥%	٨٢%	١٠٠%				
٨- إهمال التربية الدينية في المدارس.	التكرار	٢٧	٣٣	٣١٧	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٣٧,١١	٠,٠١
	%	٧,٢%	٨,٨%	٨٤,١%	١٠٠%				
٩- الإعلام غير الهادف وخاصة المرئية.	التكرار	٢٥	٣٨	٣١٤	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٢٤,٠٥	٠,٠١
	%	٦,٦%	١٠,١%	٨٣,٣%	١٠٠%				
١٠- كثرة انتشار الأسلحة النارية والبيضاء بين بعض أفراد المجتمع.	التكرار	٢٦	٢٩	٣٢٢	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٠,١٤	٠,٠١
	%	٦,٩%	٧,٧%	٨٥,٤%	١٠٠%				
١١- تعاطي العقاقير غير المشروعة والمخدرات.	التكرار	٢٨	٢٨	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٥٥,٤٣	٠,٠١
	%	٧,٤%	٧,٤%	٨٥,١%	١٠٠%				
١٢- الاستخدام السيئ للنت لوسائل التكنولوجية الحديثة.	التكرار	٣٢	٦١	٢٩٤	٣٧٧	٢,٧٢	٩	٣٤٤,٢٨	٠,٠١
	%	٥,٨%	١٦,٢%	٧٨%	١٠٠%				
١٣- سوء استغلال الطلاب لوقت الفراغ لديهم.	التكرار	٣٣	٤٩	٢٩٨	٣٧٧	٢,٧٠	١١	٣٥٥,١٧	٠,٠١
	%	٨,٨%	١٢,٢%	٧٩%	١٠٠%				
١٤- قلة اهتمام إدارة المدرسة بوسائل	التكرار	١٩	٥١	٣٠٧	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٣٩٦,٥٦	٠,٠١

	%	٥%	١٣,٥%	٨١,٤%	١٠٠%			
١٥- غياب التربيه السياسية عن المناهج الدراسية.	التكرار	٢٥	٥٩	٢٩٣	٣٧٧	٢,٧١	١٠	٣٣٨,٨٢	٠,٠١
	%	٦,٦%	١٥,٦%	٧٧,٧%	١٠٠%				
١٦- غياب مهام الإدارة داخل بعض المدارس الثانوية.	التكرار	٢٦	٤١	٣١٠	٣٧٧	٢,٧٥	٧	٤٠٦,٤٨	٠,٠١
	%	٦,٩%	١٠,٩%	٨٢,٢%	١٠٠%				
١٧- غياب التخطيط داخل المدارس لمعالجة ظاهرة العنف.	التكرار	٢٣	٣٩	٣١٥	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٢٨,٩	٠,٠١
	%	٦,١%	١٠,٣%	٨٣,٦%	١٠٠%				
١٨- قلة الوعي بأهمية وخطورة العنف لدى بعض المسئولين بالمدرسة.	التكرار	٢١	٣٦	٣٢٠	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٥١٤,٦٨	٠,٠١
	%	٥,٦%	٩,٥%	٨٤,٩%	١٠٠%				
١٩- غياب دور مجالس الآباء والمعلمين داخل المدارس.	التكرار	٢٠	٢٩	٣٢٨	٣٧٧	٢,٨٢	١	٤٨٨,٩٨	٠,٠١
	%	٥,٣%	٧,٧%	٨٧%	١٠٠%				
٢٠-عدم توافر الأنشطة المدرسية التي تلبي احتياجات الطلاب.	التكرار	٢٢	٢٧	٣٢٨	٣٧٧	٢,٨١	٢	٤٨٨,٧٦	٠,٠١
	%	٥,٨%	٧,٢%	٨٧%	١٠٠%				
٢١- سهولة الحصول على الأسلحة بمختلف أنواعها.	التكرار	٢٢	٢٧	٣٢٨	٣٧٧	٢,٨١	٢	٤٨٨,٧٦	٠,٠١
	%	٥,٨%	٧,٢%	٨٧%	١٠٠%				
٢٢- غياب الأمن داخل وخارج المدرسة.	التكرار	٢٢	٢٧	٣٢٨	٣٧٧	٢,٨١	٢	٤٨٨,٧٦	٠,٠١
	%	٥,٨%	٧,٢%	٨٧%	١٠٠%				
٢٣- كثرة الواجبات المدرسية التي تفوق قدرات بعض الطلاب وإمكاناتهم.	التكرار	٢٢	٢٧	٣٢٨	٣٧٧	٢,٨١	٢	٤٨٨,٧٦	٠,٠١
	%	٥,٨%	٧,٢%	٨٧%	١٠٠%				
٢٤- سوء التوافق الاجتماعي مع الأصدقاء والمجتمع.	التكرار	٢٦	٢٧	٣٢٤	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٩,٥٣	٠,٠١
	%	٦,٩%	٧,٢%	٨٥,٩%	١٠٠%				
٢٥- قيام بعض الطلاب بتدخين السجائر والبانجو في المدرسة.	التكرار	٢٦	٢٧	٣٢٤	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٩,٥٣	٠,٠١
	%	٦,٩%	٧,٢%	٨٥,٩%	١٠٠%				

٢٦- عدم قيام الأخصائي الاجتماعي بالدور المهني المطلوب منه.	التكرار	٢٩	٢٧	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٧	٥	٤٥٥,٤٩	٠,٠١
	%	%٧,٧	%٧,٢	%٨٥,١	%١٠٠				
٢٧- ضعف التوجيه والإرشاد المقدم من قبل المعلمين.	التكرار	٣٠	٣٠	٣١٧	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٤٣٦,٩٧	٠,٠١
	%	%٨	%٨	%٨٤	١٠٠				
٢٨- عدم حل مشكلات الطلاب بالمدرسة أولاً بأول.	التكرار	٣٠	٣٠	٣١٧	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٤٣٦,٩٧	٠,٠١
	%	%٨	%٨	%٨٤	١٠٠				
٢٩- تدني المستوى الاقتصادي لبعض أسر الطلاب.	التكرار	٣٠	٣٠	٣١٧	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٤٣٦,٩٧	٠,٠١
	%	%٨	%٨	%٨٤	%١٠٠				
٣٠- ضعف شعور بعض الطلاب بالولاء والانتماء للمدرسة.	التكرار	٢٩	٣٢	٣١٦	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٤٣٢,٤٥	٠,٠١
	%	%٧,٧	%٨,٥	%٨٣,٨	%١٠٠				
٣١- ارتفاع كثافة الفصول الدراسية.	التكرار	٢٥	٣٢	٣٢٠	٣٧٧	٢,٧٨	٤	٤٥٠,٩٧	٠,٠١
	%	%٦,٦	%٨,٥	%٨٤,٩	%١٠٠				
٣٢- الرسوب المتكرر وانخفاض مستوى التحصيل الدراسي.	التكرار	٢٥	٤١	٣١١	٣٧٧	٢,٧٦	٦	٤١١,٠١	٠,٠١
	%	%٦,٦	%١٠,٩	%٨٢,٥	%١٠٠				

يتضح من الجدول السابق، والذي يوضح استجابات أفراد العينة نحو تفسير أسباب العنف المدرسي ما يلي:

١- موافقون بدرجة كبيرة معظم أفراد العينة تصل إلى ٨٥% في الغالب أن أسباب العنف المدرسي تكمن فيما يلي: غياب دور مجالس الإباء والمعلمين داخل المدارس وغياب الأمن داخل وخارج المدرسة وسهولة الحصول علي الأسلحة بمختلف أنواعها و الشعور بالاكتئاب والخوف والقلق، التربية الأسرية غير السوية، الخلافات والنزعات المستمرة بين الوالدين، غياب أحد الوالدين أو كلاهما بسبب الوفاء أو السجن، أو السفر خارج البلاد لفترات طويلة، الاختلاط

ومرافقة أصدقاء السوء في ظل غياب الرقابة الأسرية، الإقامة بالأحياء العشوائية وردائة المسكن .

٢- وافق معظم أفراد العينة بدرجة كبيرة على أن من أهم أسباب العنف المدرسي إهمال تدريس مادة التربية الدينية في المدارس الثانوية، والإعلام غير الهادف وخاصة المرئي منه، كثرة انتشار الأسلحة النارية والبيضاء بين أفراد المجتمع بالإضافة إلى تعاطي العقاقير غير المشروعة والمخدرات وانتشار وسهولة الحصول عليها، الاستخدام السيئ للإنترنت من قبل بعض المراهقين وهي أسباب تخص الطالب وأسرته وبعضها يخص المعلم والإدارة المدرسية والمجتمع ككل.

٣- كما وافق معظم أفراد العينة بدرجة كبيرة على غياب اهتمام إدارة المدرسة بوسائل الترفيه في المدرسة بالإضافة إلى غياب بعض مهام الإدارة المدرسية داخل بعض المدارس الثانوية وكذلك غياب التخطيط داخل المدارس لمعالجة ظاهرة العنف المدرسي وعدم توافر الأنشطة المدرسية التي تلبي احتياجات الطلاب و كثافة الفصول وعدم قيام كل من الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي بالدور المطلوب منه تجاه طلاب المرحلة الثانوية وضعف دور بعض الإدارات المدرسية تجاه ظاهرة تدخين السجائر والمخدرات في المدارس.

المحور الثاني : مظاهر العنف المدرسي .

جدول رقم (٤)

يوضح استجابات أفراد العينة نحو مظاهر العنف المدرسي، وكذلك الوزن النسبي لكل مظهر وقيمة كا^2 والدلالة الإحصائية

أسباب العنف المدرسي		موافق بدرجة ضعيفة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	الإجمالي	الوزن النسبي	الترتيب	كا^2	الدلالة الإحصائية
١- تحطيم الأثاث المدرسي.	التكرار	٢٢	٣٢	٣٢٣	٣٧٧	٢,٩٨	١	٤٦٥,٢	٠,٠١

	%	٥٠,٨%	٨,٥%	٨٥,٧%	١٠٠%				
٢- إلقاء الطوب أو الطباشير على المعلم أثناء الحصة.	التكرار	٢٢	٣٢	٣٢٣	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٥,٢	٠,٠١
	%	٥٠,٨%	٨,٥%	٨٥,٧%	١٠٠%				
٣- السخرية والإزراء من مظهر المعلم وسلوكه.	التكرار	٢٢	٣٢	٣٢٣	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٥,٢	٠,٠١
	%	٥٠,٨%	٨,٥%	٨٥,٧%	١٠٠%				
٤- السخرية والازدراء بين الطلاب بعضهم البعض.	التكرار	٢٢	٣٢	٣٢٣	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٦٥,٢	٠,٠١
	%	٥٠,٨%	٨,٥%	٨٥,٧%	١٠٠%				
٥- التنابذ بالألقاب النابية بين الطلاب بعضهم البعض.	التكرار	٢٤	٢٧	٣٢٦	٣٧٧	٢,٨	٢	٤٧٩,٠٨	٠,٠١
	%	٦,٤%	٧,٢%	٨٦,٥%	١٠٠%				
٦- الاعتداء على بعض الطلاب والمعلمين بالضرب.	التكرار	٢٤	٢٧	٣٢٦	٣٧٧	٢,٨	٢	٤٧٩,٠٨	٠,٠١
	%	٦,٤%	٧,٢%	٨٦,٥%	١٠٠%				
٧- تعامل بعض المعلمين مع بعض الطلاب بقسوة والاعتداء عليهم بالسب.	التكرار	٢٤	٢٧	٣٢٦	٣٧٧	٢,٨	٢	٤٧٩,٠٨	٠,٠١
	%	٦,٤%	٧,٢%	٨٦,٥%	١٠٠%				
٨- إحداث الشغب داخل الفصل الدراسي.	التكرار	٢٤	٣٢	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٥٥,٦٩	٠,٠١
	%	٦,٤%	٨,٥%	٨٥,١%	١٠٠%				
٩- التدخين وتعاطي المخدرات داخل المدرسة.	التكرار	٢٤	٣٢	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٥٥,٦٩	٠,٠١
	%	٦,٤%	٨,٥%	٨٥,١%	١٠٠%				
١٠- الشجار المستمر بين الطلاب داخل الفصل والمدرسة.	التكرار	٢٤	٣٢	٣٢١	٣٧٧	٢,٧٩	٣	٤٥٥,٦٩	٠,٠١
	%	٦,٤%	٨,٥%	٨٥,١%	١٠٠%				
١١- اعتراض بعض الطلاب الطريق أمام بعض المعلمين.	التكرار	٣١	٣٥	٣١١	٣٧٧	٢,٧٤	٧	٤١٠,٠٩	٠,٠١
	%	٨,٢%	٩,٣%	٨٢,٥%	١٠٠%				
١٢- استخدام الألفاظ الوقحة في المدرسة.	التكرار	٢٩	٣٥	٣١٣	٣٧٧	٢,٧٥	٦	٤١٩,٠٣	٠,٠١
	%	٧,٧%	٩,٣%	٨٣%	١٠٠%				
١٣- إرسال رسائل نصية غير مهذبة على	التكرار	٢٩	٣٤	٣١٤	٣٧٧	٢,٧٦	٥	٤٢٣,٤٨	٠,٠١

	%	%٧,٧	%٩,٩	%٨٣,٣	%١٠٠			
١٤- إرسال رسائل مصورة غير مهذبة على هواتف المحمول لبعض المعلمين والطلاب.	التكرار	٣٥	٢٩	٣١٣	٣٧٧	٢,٧٤	٧	٤١٩,٠٣	٠,٠١
	%	%٩,٣	%٧,٧	%٨٣	%١٠٠				
١٥- قطع ملابس بعض الطلاب فيما بينهم أو إتلافها بأي أدوات (الكتابة عليها أورشها بأي مواد سائلة).	التكرار	٢٨	٣٣	٣١٦	٣٧٧	٢,٧٦	٥	٤٣٢,٥٢	٠,٠١
	%	%٧,٤	%٨,٨	%٨٣,٨	%١٠٠				
١٦- تلاف دورات المياه وكسر الأدوات الخاصة بها.	التكرار	٢٨	٣٩	٣٧٧	٢,٧٥	٢,٧٥	٦	٤٠٦,٠٦٥	٠,٠١
	%	%٧,٤	%١٠,٣	%٨٢,٢	%١٠٠				
١٧- إتلاف مفاتيح ولمبات الإضاءة بالمدرسة.	التكرار	٢٣	٤٣	٣١١	٣٧٧	٢,٧٦	٥	٤١١,٥٩	٠,٠١
	%	%٦,١	%١١,٤	%٨٢,٥	%١٠٠				
١٨- رفض الخضوع لتعليمات إدارة المدرسة والتمرد عليها.	التكرار	٢٣	٣٦	٣١٦	٣٧٧	٢,٧٧	٤	٤٣٣,٣١	٠,٠١
	%	%٦,١	%١٠,١	%٨٣,٨	%١٠٠				

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح استجابات أفراد العينة نحو مظاهر العنف المدرسي كما يلي:

١- موافقون بدرجة كبيرة معظم أفراد العينة تصل إلى أكثر من ٨٥% في الغالب أن مظاهر العنف المدرسي كما يلي: تحطيم الأثاث المدرسي، إلقاء الطوب أو الطباشير على المعلم أثناء الحصة، والسخرية والازدراء من مظهر المعلم وسلوكه، والسخرية والازدراء بين الطلاب والتنابذ بالألقاب النابية بين الطلاب وقيام بعض الطلاب والمعلمين بالتعدي بالضرب وتعامل بعض المعلمين من بعض الطلاب بالسب بالأب والأم والاعتداء عليهم، كما أن بعض الطلاب يقومون بإحداث أعمال شغب داخل الفصول الدراسية، وكذلك قيام بعض الطلاب بالتدخين وتعاطي المخدرات داخل المدرسة وهناك شجار مستمرين بعض الطلاب داخل المدرسة واستخدام الألفاظ الوقحة بينهم وقيام بعض الطلاب باعتراض بعض

المعلمين وإرسال رسائل نصية غير مهذبة لبعض المعلمين والطلاب، وكذلك إتلاف دورات المياه وكسر الأدوات الخاصة بها، وإتلاف مصابيح ولمبات الإضاءة، ورفض بعض الطلاب الخضوع لتعليمات إدارة المدرسة والتمرد عليها.

٢- حصلت العبارة: تحطيم الأثاث المدرسي - كمظهر من مظاهر العنف المدرسي على الوزن النسبي ٢,٩٨ بترتيب (١) نظراً لأن هذا المظهر هو الأكثر شيوعا في المدارس الثانوية.

٣- حصلت العبارات: التنابذ بالألقاب النابية بين الطلاب بعضهم البعض، الاعتداء على بعض الطلاب والمعلمين بالضرب، تعامل بعض المعلمين مع بعض الطلاب بقسوة والاعتداء عليهم بالسب على الوزن النسبي ٢,٨ بترتيب (٢) نظراً لشيوع هذا المظهر من مظاهر العنف المدرسي.

٤- حصلت العبارات: إحداث الشغب داخل الفصل الدراسي، التدخين وتعاطي المخدرات داخل المدرسة، الشجار المستمر بين الطلاب داخل الفصل والمدرسة على وزن نسبي ٢,٧٩ بترتيب (٣) نظراً لزيادة هذا المظهر السلوكي للعنف مما يدل على انخفاض مستوى الأخلاق واللامبالاة وعدم الاهتمام بأن الطالب داخل مدرسة للعلم والتعليم.

المحور الثالث : الفروق وفقا لبعض المتغيرات:

١- متغير النوع (ذكر / أنثى):

جدول رقم (٥)

يوضح مجموع أسباب العنف المدرسي ومجموع مظاهره طبقاً للنوع (ذكر/ أنثي)

	النوع	العدد	المتوسط	قيمة الفاء	الدلالة الإحصائية
مجموع الأسباب	ذكر	١٩١	٨٤,٧٩	٤,٤١٥	دالة عند ٠,٠١
	أنثى	١٨٦	٩١,٩١		
مجموع المظاهر	ذكر	١٩١	٥٦,٨٣	٤,٦٥٧	دالة عند ٠,٠١
	أنثى	١٨٦	٤٢,٢٣		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

متوسط استجابات الإناث أعلى من الذكور تجاه أسباب العنف المدرسي واقل في مجموع مظاهره ، ويرجع ذلك إلى طبيعة الإناث التي تتميز بالرقة والرأفة والرحمة والحياء ، كما يمكن أن يرجع ذلك ايضاً إلى طبيعة المجتمع المصري من حيث إن هذه المظاهر للأنثى غير مسموح بها وذلك وفقاً للعادات والتقاليد ، على عكس الذكور حيث يعتبرون تلك المظاهر من علامات الرجولة وتحقيق الذات وفرض الشخصية .

٢- متغير الوظيفة: (موجه – مدير – معلم):

جدول رقم (٦)

يوضح مجموع أسباب العنف المدرسي ومجموع مظاهره طبقاً لمتغير الوظيفة

	الوظيفة	العدد	المتوسط	قيمة الفاء	الدلالة الإحصائية
مجموع الأسباب	موجه	٥٢	٩٣,٥٤	٢٤,٣١٨	دالة عند ٠,٠١
	مدير	١١٣	٩٤,٨٧		
	معلم	٢١٢	٨٣,٥٢		
	الإجمالي	٣٧٧	٨٨,٣١		
مجموع المظاهر	موجه	٥٢	٥٤,٠٩	٢٠,٤٠٨	دالة عند ٠,٠١
	مدير	١١٣	٥٣,٨٤		
	معلم	٢١٢	٤٧,٤٤		
	الإجمالي	٣٧٧	٥٠,٠٠		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- **أن أعلى متوسط كان للمدير لمجموع الأسباب وهو ٩٤,٨٧ ، وكذلك لمجموع المظاهر وهو ٥٣,٨٤.**

٢- **كما أن أعلى متوسط كان للموجه لمجموع الأسباب وهو ٩٣,٥٤، وكذلك لمجموع المظاهر وهو ٥٤,٠٩ .**

٣- **كان المتوسط بالنسبة للمعلم لمجموع الأسباب هو ٨٣,٥٢، وكذلك لمجموع المظاهر هو ٤٧,٤٤ .**

- ويفسر ذلك بالنسبة لمدير المدرسة من واقع وظيفته ومسئوليته الإدارية والتعليمية، والأعباء الإدارية الملقاة على عاتقه حيث أنه الأكثر احتكاماً من ناحية ، والأكثر احتكاكاً بكل الأطراف داخل المدرسة من طلاب ومعلمين وإداريين من ناحية أخرى ، الأمر الذي يجعل لديه رؤية متكاملة وشاملة حول أسباب ومظاهر العنف بحكم وظيفته .
- وكذلك بالنسبة للموجه بشكل مباشر من خلال المعايشة اليومية مع طلاب المدرسة ، كما أن الموجه لا يتعامل مع مدرسة واحدة كالمدير بل إنه يتعامل مع عدة مدارس ، الأمر الذي يمكنه من الوقوف بشكل كامل على واقع أسباب ومظاهر العنف داخل المدارس .
- أما بالنسبة للمعلم فهو قريب من الطالب بشكل أكبر ، فيتعرف على سلوكه ودوافعه لارتكاب السلوك العنيف .

٣- متغير المحافظة:

جدول رقم (٧)

يوضح مجموع أسباب العنف المدرسي ومجموع المظاهر تبعاً لمتغير المحافظة

	المحافظة	العدد	المتوسط	قيمة الفاء	الدلالة الإحصائية
مجموع الأسباب	المنوفية	٦٣	٨٩,٣٣	٩,٠٦٩	دالة عند ٠,٠١
	القليوبية	٨٢	٩٢,٥٨		
	القاهرة	١٢٧	٨١,٨٩		
	الغربية	٣٨	٩٤,٣٧		
	أسيوط	٦٧	٩٠,٨١		
	الإجمالي	٣٧٧	٨٨,٣١		
مجموع المظاهر	المنوفية	٦٣	٥٠,٢٧	٩,٨٦٢	دالة عند ٠,٠١
	القليوبية	٨٢	٥٢,٨٨		
	القاهرة	١٢٧	٤٦,١٤		
	الغربية	٣٨	٥٣,٤٥		
	أسيوط	٦٨	٥١,٥٩		
	الإجمالي	٣٧٧	٥٠,٠٠		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

مجموع الأسباب ومجموع مظاهر العنف المدرسي تبعاً للمحافظة فقد حصلت محافظة الغربية على أعلى متوسط في مجموع الأسباب وكذلك مجموع المظاهر تليها القليوبية ثم أسيوط تليها المنوفية وأخيراً القاهرة وهذا يدل على أن المحافظات التي تعاني من أسباب تؤدي إلى العنف المدرسي تكون مظاهر العنف بمدارسها مرتفعة . وقد يكون هذا بسبب أن البيئة الجغرافية لها دور كبير في وجود أسباب ومظاهر العنف ، فالقاهرة كمدينة تمثل الحضر حصلت على أقل متوسط بالنسبة لمظاهر العنف وأسبابه ، على عكس المحافظات التي مثلت الريف سواء الوجه البحري المتمثل الغربية والقليوبية والمنوفية ، أو الوجه القبلي المتمثل في محافظة أسيوط .

يتسم المتوسط بالنسبة لمجموع الأسباب المؤدية للعنف المدرسي بدرجة من الارتفاع في محافظات العينة ولكنه يتسم بالانخفاض بالنسبة لمظاهر العنف المدرسي في المحافظات المنوفية والقليوبية والغربية وأسيوط نظراً للعلاقة القرابية والعلاقة العشائرية وسيادة قيم الاحترام والتقدير.

نتائج الدراسة وتوصياتها:

أولاً: النتائج.

أظهرت الدراسة في إطارها النظري والميداني مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

١ــ أن العنف المدرسي بالتعليم الثانوي هو كل سلوك عدواني يصدر عن الطالب بمدارس التعليم الثانوي ويؤدي إلي إلحاق الضرر والأذى داخل بيئة المدرسة (زملاء ،مدرسين، الأثاث المدرسي) حيث يعد تفريغ لا شعوري لطاقة مكبوتة تتخذ إشكالا وصورا كثيره قد تكون لفظيا أو نفسيا أو ماديا.

٢ــ أن إدارة الأزمات مجموعة الإجراءات والأساليب التي تنفذها المؤسسة التعليمية بصفة مستمرة في المراحل المختلفة للأزمة بهدف منع وقوعها ومواجهتها وإزالة الآثار المترتبة عليها داخل وخارج المدرسة.

٣ــ تختلف الأزمة باختلاف السبب المؤدي لحدوثها، سواء أكان السبب بشرياً أم مادياً أم فنياً أم تنظيمياً أم اهمالا للتربية الدينية.

٤ــ تمر الأزمة بعدة مراحل تطورية أهمها:

- مرحلة (الاحتكاك) سواء بين أفراد أو جماعات أو قرارات أو آراء أو أفكار أو أساليب داخل المنظمة، أو خارجها، أو بين عناصر من الداخل، وعناصر من الخارج، فيؤدى ذلك إلى المرحلة الثانية .
- مرحلة (المواقف الساخنة) التى تزيد من حرارة الاختلاف وتعمق الصراع، وتفضي إلى المرحلة الثالثة .
- مرحلة (اشتعال المواقف) وزيادة درجة التأزم، وتسهم فى الوصول إلى المرحلة الرابعة .
- مرحلة (التصادم) التي تتسم بالمزيد من التعقد والتشابك وتبدأ الأحداث فى التداعي حتى تصل إلى المرحلة الخامسة .
- مرحلة (التدهور) التي تتسارع فيها التداعيات السيئة، وتتوالى الأضرار والخسائر، وتقضى إلى المرحلة السادسة .
- مرحلة (التخبط) التي تتسم بالمزيد من الشائعات، والانفعال، وعشوائية القرارات وتضاربها، ويسهم ذلك في الانتقال إلى المرحلة السابعة .
- مرحلة (التفكك) التي تمثل تجسيدا لتأثيرات الأزمة وأضرارها، وتداعياتها السلبية، والتي تتطلب بعده نوعا من التأمل والتدبر فيما حدث، وربما يمثل ذلك الانتقال إلى المرحلة الثامنة .
- (إعادة النظر) لتقويم الأوضاع التي خلفتها المرحلة السابقة، والخروج بمجموعة أفكار وقرارات جديدة تستهدف الوصول بالمنظمة إلى المرحلة التاسعة .

- (وضع أهداف بديلة) يتم في ضوئها إعادة البناء مستفيدين من الخبرات السابقة سواء كانت سلبية أو ايجابية، ومستهدفين في النهاية إحداث وتحقيق محتوى المرحلة العاشرة والأخيرة وهى مرحلة (التطوير).

٥ـ تعتبر إدارة المدرسة الجهة المسئولة فنياً وإدارياً عن تحقيق وتنفيذ السياسة التعليمية للدولة وبالتالي يتوقف على نجاحها تحقيق القيمة الحقيقية للتربية والتعليم.

٦ـ ضرورة امتلاك إدارة المدرسة القدرة على التنبؤ بأزمات العنف المدرسي المحتملة الحدوث، وأن يكون لديها مهارات التحليل والتعرف على المتغيرات البيئية المحيطة ، وكذلك نقاط الضعف والقوة في المدرسة، والقدرة على اتخاذ القرارات تحت ضغط، ومتطلبات إدارة أزمة العنف المدرسي ، وكيفية الاستفادة مما حدث، حتى لا تتكرر مرة أخرى

٧- هناك أساليب عديدة ومتنوعة لإدارة الأزمات داخل المؤسسات المختلفة، والإدارة الناجحة هي التي تمتلك القدرة على اختيار الأسلوب المناسب والأمثل لمواجهة الأزمة التى تمر بها، والتى تتوافق مع طبيعة المؤسسة ومناخها من جهة، ومع حجم الأزمة من جهة أخرى، ومن هذه الأساليب : أسلوب الإدارة العلمية، أسلوب بحوث العمليات ، أسلوب فريق عمل إدارة الأزمات، أسلوب الإدارة بالتفويض ، أسلوب الإدارة بالمشاركة.

٨ـ ان من أهم عوامل النجاح في التعامل مع أزمة العنف بالمدرسة الثانوية وإدارتها ان يكون قائد فريق إدارة الأزمة وأعضاء الفريق علي قدر مناسب من الإلمام بأساليب إدارة الأزمة ومتطلباتها لما لها من دور مهم وفعال في المساعدة علي التخطيط للازمة ومواجهتها وكذلك لما لها من أهمية في تطوير أداء فريق إدارة الأزمة وتنمية قدراته في استخدام أفضل الأساليب لمواجهة الأزمات بشكل عام وأزمة العنف بشكل خاص.

٩ – إجماع معظم أفراد العينة بدرجة كبيرة علي ان أسباب العنف المدرسي تكمن في :

- الشعور بالاكتئاب والخوف والتربية الأسرية غير السوية والمسكن في

الأحياء العشوائية .

- إهمال التربية الدينية والإعلام غير الهادف .
- **غياب دور كل من مجالس الإباء والمعلمين والأخصائي الاجتماعي والنفسي .**
- غياب مهام الإدارة المدرسية والتخطيط لمواجهة ظاهرة العنف المدرسي.
- انتشار العادات السيئة مثل التدخين والمخدرات وتناول العقاقير المخدرة وحمل الأسلحة النارية والبيضاء .

١٠ – كما أكدت الدراسة علي إن أهم مظاهر العنف هي :-

- الاعتداء علي الزملاء والمعلمين وتحطيم الأثاث المدرسي .
- الازدراء من المعلم ومن مظهره ومن الطلاب بعضهم البعض.
- الاعتداء علي بعض الطلاب بالضرب والتعامل بقسوة مع البعض الأخر
- إحداث الشغب داخل الفصول الدراسية .
- التدخين وتعاطي المخدرات داخل المدرسة .

١١ – أشارت متغيرات الدراسة الي : –

- أن هناك اختلاف بين الذكور والإناث حول تحديد أسباب العنف واهم مظاهره بالمدارس لصالح الإناث .
- أن المحافظات الأكثر تقدما ومدنية واهتماما بالتعليم هي اقل المحافظات انتشارا للعنف المدرسي كما هو الحال بمحافظة القاهرة حيث جاءت في الترتيب الأخير .
- إن هناك اختلاف بين فئات العينة حول تحديد أسباب ومظاهر العنف لصالح مديري المدارس .

وفى ضوء الاستفادة من النتائج السابقة توصى الدراسة بما يلي: _

١ – تكوين فريق لإدارة الأزمة بالمدرسة يتوافر فيه الاستعداد والتعامل مع المفاجآت والقدرة علي الاستجابة للمتغيرات داخل وخارج المدرسة.

٢– توافر القيادة السوية غير الانفعالية التي لا تتأثر كثيراً بالضغوط النفسية التي تفرزها الأزمة، والتي يتوافر لها ثقافة إدارية ملائمة، وثقافة عامة حتى يمكنها التعامل مع الأزمة بأسلوب علمي داخل المدرسة.

٣– التأهيل والتدريب الكافيان من الناحية البدنية، والنفسية والإدارية والمهارية لمديري الأزمات لمواجهة الأعباء التي سوف تطرحها الأزمة عند حدوثها بالمدرسة واختيار الأسلوب المناسب للتعامل معها.

٤– التخطيط الجيد للأزمة، من خلال القدرة على التنبؤ بتحديد وتقييم الأزمات المستقبلية، ووضع خطط مناسبة لإدارتها تستند إلى فريق مرن وكفء يراعي عامل الزمن.

٥– عمل صندوق لتلقي شكاوي ومشكلات الطلاب بالمدرسة يفتح كل أسبوع بمعرفة لجنة مشكلة من مدير المدرسة والوكيل والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي.

٦ – وضع خطة سنوية للعام الدراسي لمعالجة ومواجهة أعمال العنف بالمدرسة ترفع تقريرها للإدارة التعليمية.

٧ – إعداد تقارير شهرية عن سلوك الطلاب وبحثها وتحليلها يوضع في ضوئها درجات على السلوك الطلابي.

٨ – تفعيل دور كل من مجالس الآباء والمعلمين والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي في مواجهة ظاهرة العنف المدرسي.

٩ – مشاركة المجتمع المحلي ومؤسسات المجتمع المدني في المساهمة في حل المشكلات المدرسية والتعليمية.

١٠ - الاهتمام بتدريس مادة التربية الدينية في المدارس حيث يوكل بتدريسها معلمين يتسمون بالاعتدال والوسطية وتعتبر مادة رسوب ونجاح ومؤهله للالتحاق ببعض الكليات.

١١-العمل على تطوير محتوى المناهج الدراسية بصورة مفيدة وشيقة وجاذبة للطلاب.

١٢- تفعيل الأنشطة الترويحية بالمدارس كالرحلات، والمعسكرات الخلوية والمسابقات.

- استخدام طرق تدريس متنوعة من قبل المعلمين بما يتناسب مع طبيعة الطلاب ومراحلهم العمرية و تطوير أساليب الاختبارات والتقويم.

المراجع

١. طه عبد العظيم حسين: سيكولوجية العنف، المفهوم، النظرية، العلاج، دار الصوليته للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٥م ص١٧٩.

٢. رشاد علي عبد العزيز، زينب محمد العايش: سيكولوجية العنف ضد الأطفال، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٩، ص٧.

٣. غريب عبد الحميد حسين، أثر التفاعل من المتغيرات التكنولوجية والتنظيمية والإنسانية علي الكوارث والأزمات، رسالة ماجستير(غير منشورة)، القاهرة – كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٩٩٧، ص ٤٥

٤. أسامة محمد شاكر عبد العليم، عمر محمد الشريف: المداخل الإدارية الحديثة في التعليم، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩، ص ص ٢١٦-٢١٧.

٥. أميمة الدهان: إدارة الأزمات في المنظمات، أبحاث اليرموك، المجلد الخامس، العدد الرابع، ص ص ٦٧-٨٩.

٦. عبد الهادي، محمد فتحي وبو عزه، عبد المجيد: صالح المعوقات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات، المجلة العربية للمعلومات، مج١٦، ع٢، ص ص ٥-٢٩.

٧. الحويطي، موسى محمد دسوقي: تقويم فعالية القرارات الإدارية في حل الأزمة، منهج تطبيقي مقترح، ألقى في المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس، كلية التجارة في الفترة ما بين ١٢-١٣ أكتوبر، ص ص ١-٢٢.

٨. خليفة، محمد حفني (١٩٩٧): تصور لبرنامج مقترح لتنمية مفهوم الأزمة ومهارات إدارتها عند المعلم على مستوى الفصل والمدرسة، مجلة كلية التربية جامعة الازهر ،العدد ٦٨ القاهرة ١٩٩٧م ص ص ٩٠-٩١ .

9. Burnett, J (1998): Strategic Approach to Managing Crisis, Public Relation Review, 24 (4),PP 476-488.

10. (Cornell & Sheras, P. (1998): Common Errors in school crisis Responses Learning from our Mistafes, Psychology in the Schools,35 (3), PP. 279-307.

١١. السحيمي، أحمد فهمي عبد الحميد (١٩٩٨): دراسة سلوك العنف لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات النفسية الاجتماعية داخل الأسرة: دراسة ميدانية مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

١٢. الصغير، أحمد حسين (١٩٩٨): الأبعاد الاجتماعية والتربوية لظاهرة العنف الطلابي بالمدارس الثانوية: دراسة ميدانية في بعض محافظات الصعيد، سوهاج، المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الثالث عشر.

13.Trump, Kenneth.S : "Practical School Security",California: Crown Press, Inc,1998,P.5.

١٤. الجندي، السيد محمد عبد الرحمن (١٩٩٩): دراسة تحليلية إرشادية لسلوك العنف لدى تلاميذ المدارس الثانوية، مجلة الإرشاد النفسي، كلية التربية جامعة عين شمس، العدد الحادي عشر، السنة السابعة.

١٥. حمدونه، حسام (٢٠٠٠): ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

١٦. رزق، كوثر إبراهيم (٢٠٠٢): العنف بين طلاب المدارس الثانوية (العامة – الفنية) دراسة تشخيصية وعلاجيه مقارنة، مجلة كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة.

١٧. المهدي، سوزان وهيبه، حسام (٢٠٠٢): الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الأزمات داخل المدرسة، مجلة كلية التربية وعلم النفس، العدد (٢٦) الجزء الرابع، ص ص ١٤٣-٢٢١.

١٨. السيد، عليوة (٢٠٠٣): إدارة الوقت والأزمات، القاهرة، دار الأمين، ص ص ١-٢١.

١٩. الألفي، أشرف (٢٠٠٣): إدارة أزمات التعليم في مصر – دراسة تحليلية مستقبلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر.

٢٠. شريده، هيام والأعرجي، عاصم: (٢٠٠٣): العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمة كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية، العلوم الإنسانية والإدارية، مج٤، ع١، ص ص ٢١٩-٢٥٢.

٢١. حمادة عبد السلام أحمد سعيد: مواجهة عوامل انتشار العنف في التعليم الثانوي، دراسة مقارنة بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية، قسم أصول التربية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥.

٢٢. جمال محمود محمد الخباز(٢٠٠٥): الممارسات الأدائية للإدارة المدرسية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الثانوية الصناعية نظام الثلاث سنوات في جمهورية مصر العربية – دراسة ميدانية، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (١٢٨) الجزء الأول ديسمبر ٢٠٠٥.

٢٣. فهد بن علي عبد العزيز الطيار: العوامل الاجتماعية المؤدية للعنف لدى طلاب المرحلة الثانوية دراسة ميدانية لمدارس شرق الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٥م.

٢٤. محمد محمد الشامي (٢٠٠٦): المداخل التربوية لمواجهة العنف المدرسي (دراسة تقويمية)، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة.

٢٥. الزاملي، على والغنبوصي، سالم وسليمان، سعاد (٢٠٠٧): الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عُمان مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٨)، العدد (٣)، ص ص ٦٤-٨٤.

٢٦. رائد فؤاد محمد عبد العال (٢٠٠٩): أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة، وعلاقتها بالتخطيط الإستراتيجي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية، إدارة تربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

٢٧. أحمد إبراهيم أحمد: " إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج"، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٢م، ص ٣٥.

28. Milburn, J. Robert (2005); The Management of Crisis; on Appraisal of the Literature – Educational Leadership, Vol.72, N. 3, PP.75-9,.

٢٩. عاصم الأعرجي، ومأمون دقامسة:" إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام لإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى"، مجلة الإدارة العامة ، المجلد ٣٩ ، العدد ٤، ٢٠٠٠م ، ص ٧٧٧.

30. Little John, Robert: Crisis Management : A Team Approach, New York: American Management Association,1993.p.5.

31. (Chase, B (1999): Learning Bloody Lessons (School Shootings) National Education NEA Today, 17 (7),pp. 4-5.

٣٢. أبو قحف، عبد السلام: الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٢م. ص ١١٠.

٣٣. محسن أحمد الخضيري: إدارة الأزمات - منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية "، القاهرة، مكتبة مدبولي، ط٢، ٢٠٠٣ م، ص ٥٧.

٣٤. السيد عليوة: إدارة الأزمات والكوارث، حلول علمية وأساليب وقائية، مركز القرار للاستشارات، القاهرة، ١٩٩٧م، ص١٧.

٣٥. أحمد إبراهيم أحمد:" إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج"، مرجع سابق، ص ص (٣٢ – ٣٣).

36. Simms, Jane (2000): Controlling a crisis, Marketing, November, Vol.9, P.215

٣٧. جمال الخباز: مرجع سابق، ص٦١.

٣٨. سوسن سالم الشيخ: "إدارة الأزمات في الفقه الإداري الإسلامي"، المجلة العلمية، العدد السادس، القاهرة: جامعة الأزهر للبنات، كلية التجارة، يونيو١٩٩٩م، ص ص ٢٥٠-٢٥٢.

٣٩. عز الدين، أحمد جلال : " إدارة الأزمات في الحدث الإرهابي"، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٩٩٠م، ص ص (٣١ – ٣٣).

٤٠. محمد دسوقى الحويطى: تقويم فعالية القرارات الإدارية فى ظل الأزمة، المؤتمر السنوى الأول لإدارة الأزمات، كلية التجارة جامعة عين شمس، المجلد الأول، ١٩٩٦ م ، ص ٣٩٦.

٤١. محرم الحداد، وآخرون: تطوير أساليب وقواعد المعلومات في إدارة الأزمات المهددة لاطراد التنمية(المرحلة الثانية)، القاهرة: معهد التخطيط القومي، يونيو ١٩٩٨م، ص ١٧.

٤٢. ولمزيد من الاطلاع يمكن الرجوع الي :-

٤٣. خالد قدري السيد:" الأزمات التنظيمية، رؤية إدارية "، المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الأول، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، أكتوبر ١٩٩٨م، ص ص ٥٢٨-٥٣١.

٤٤. عفاف محمد الباز:" تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الأزمة "، المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الأول، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، أكتوبر ٢٠٠٠م، ص٤٧٩.

٤٥. عباس رشدي العماري، مرجع سابق، ص ص ٢١٤-٢١٩.

٤٦. جيمس شيرمان آر: التخطيط أول خطوات النجاح ، ط٢ ، ترجمة: محمد طه علي ، الرياض : دار المعرفة للتنمية البشرية، ٢٠٠٢م ، ص ٣٣ .

٤٧. السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات، القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١م، ص ٢٢

٤٨. السيد عليوه: إدارة الأزمات والكوارث، حلول علمية وأساليب وقائية، مرجع سابق، ص ٢٣.

٤٩. محسن أحمد الخضيري: إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات، مرجع سابق، ص٤٠.

50. Holden, MJ & Powers J.L. "Therapeutic Crisis Intervention" Journal of Educational and Bebavioral Problems, 2 (1) 1993, pp.49-52.

٥١. عباس أبو سامة: " إدارة الأزمة في المجال الأمني"، مجلة الفكر الشرطي، المجلد الرابع، العدد الثالث، الشارقة: ديسمبر ١٩٩٥م، ص١٠٦.

٥٢. محسن أحمد الخضيري: "إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات"، مرجع سابق، ص ٢٩١.

53. Michael A. Campion and A. Catherine Higgs:" Design Work Teams to Increase productivity and Satisfaction", HR Magazine, Vol. 40, No. 10, 1995, P.102.

٥٤. مدني عبد القادر علاقي: "تنمية المهارات الإدارية"، دورة تنمية القيادات الأكاديمية، جدة: جامعة الملك عبدالعزيز، ١٩٩٢م، ص ٢٧٧.

٥٥. ابراهيم بدر شهاب :مشاركة العاملين في صنع القرارات الادارية ،مجلة الاداريين،مسقط معهد الادارة العامة ،١٩٩٥م ،ص٢١١.

٥٦. أحمد خليفة : العنف التلقائى الجماهيرى فى المجتمع المصرى ، القاهرة ، المركز القومى للبحوث الاجتماعية و الجنائية ،١٩٧٦ ، ص ٢٦.

٥٧. عدلي السمري: العنف في الأسرة تأديب مشروع أم انتهاك محظور، دار المعرفة الجامعية، القاهرة ٢٠٠١، ص٤٤.

٥٨. يوسف شمس الدين شابوغ: دور الشرطة في التعامل مع العنف المدرسي، ندوة العنف الطلاب من ٧-١٩٩٦/٨م، عمان الأردن، نقلاً عن يسري العلي أسباب العنف المدرسي في المدارس الثانوية في الأردن، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر،العدد ١٤٤ الجزء السادس ٢٠١٠م.

٥٩. جورج فرنافا: العنف في المدارس، ترجمة خالد العمري، القاهرة، دار الفاروق، ٢٠٠٤م ص ٥٠.

٦٠. محمد جواد رضا: ظاهرة العنف في المجتمعات المعاصرة، تفسير سوسيوساكيولوجي، مجلة عالم الفكر المجلد الخامس، العدد٣، أكتوبر ١٩٧٤، ص ص ١٥٥-١٥٨.

٦١. عليوم على أحمد عبد الهادي: الأبعاد النفسية والقيمية والسلوك العدواني لدى جماعة الغجر، دراسة وصفية مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب بنها، جامعة الزقازيق، ١٩٩٦، ص٩٤.

٦٢. طه عبد العظيم حسين: مرجع سابق، ص ص ١٠-١١.

٦٣. أحمد خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٨٤م، ص٣٣٥.

٦٤. طه عبد العظيم حسين: مرجع سابق، ص ١٨٥.

٦٥. محمد محمد شفيق: الجريمة و المجتمع، معهد الدراسات العليا للدفاع الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،(د.ت) ص١٠٩.

٦٦. طه عبدا لعظيم حسين : مرجع سابق، ص ١٩٣.

٦٧. المرجع السابق، ص ١٩٥.

٦٨. عبد الغني عبود: التربية ومشكلات المجتمع، دار الفكر العربي، ط٢، القاهرة، ١٩٩٢، ص٩٣.

٦٩. نادرة محمود سالم: السياسة الجنائية المعاصرة ومبادئ الدفاع الاجتماعي من منظور أسلامي، معهد الدراسات العليا للدفاع الاجتماعي، ط٢، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠، ص١٨١.

٧٠. رشاد عبد العزيز موسي: مرجع سابق، ص ١٥-١٦.

Jordan project citizen.maktoobblog.Com)

٧٢. Jordan project citizen.maktoobblog.Com

٧٣. فهد الطيار: مرجع سابق، ص ٦١.

٧٤. زيدان عبد الباقي: قواعد البحث العلمي، الطبعة الثانية، القاهرة: الهيئة العامة المصرية للكتاب، ١٩٩٥م، ص ١٧٤.