

استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة

في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات : دراسة حالة

Abstract

Strategies Employed to Face Potential Crisis Resulting from School
Extreme Accidents in light of "the Situational Crisis Communication Theory" :
A Case Study

هدفت الدراسة والتي جاءت بعنوان " استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات : دراسة حالة" لزيادة فهم استراتيجيات تعامل إدارات المدارس مع الأزمة أثناء وما بعد وقوعها والمشتقة من نظرية اتصال الازمات الموقفية لكومبس (Coombs, 2007a).

سعت الدراسة للإجابة عن أسئلتها الأربعة وهي: ما استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات؟ ما الاستراتيجيات التي وظفتها إدارة مدرسة نور الهدى من خلال تعاملها مع حادث السير؟ كيف كانت ردة فعل الأهالي للاستراتيجيات المستخدمة من قبل المدرسة؟ ما مدى فعالية الاستراتيجيات المستخدمة من قبل المدرسة لإنهاء الأزمة أو التخفيف من حدتها؟

وقد تشكل مجتمع الدراسة من الهيئتين الإدارية القديمة والحديثة لروضة ومدارس نور الهدى المقدسية ومعلماتها وأولياء الأمور وجميع ما كتب من وثائق رسمية وتقارير إعلامية تبعت الحادث، واختيرت العينة بطريقة قصدية وتتلائم وطبيعة البحث وشملت ستة أعضاء هيئة إدارية وخمس معلمات وأربع أولياء أمور وتقرير اللجنة الوزارية الفلسطينية لتقصي حقائق حادث جبع، ومجموعة من التقارير الإعلامية.

ولتحقيق أهداف الدراسة والأجابة على اسئلتها تم بناء مقابلة لتحديد استراتيجيات الاستجابة المتبعة في أزمة "حادث جبع" وتم تحكيمها من قبل مجموعة من المحكمين للتأكد من صدق الأداة كما تم احتساب الثبات الخارجي للبيانات الناتجة عن المقابلات حيث بلغت نسبة توافق المحللين 0.86.

أظهرت نتائج الدراسة استخدام إدارة مدرسة نور الهدى المقدسية استراتيجية "كبش الفداء" ولبس ثوب الضحية بمعظم أوقات أزمة حادث جبع من خلال القاء اللوم على سائق الشاحنة بكونه سبباً للأزمة بالدرجة الأولى وتنقلت المدرسة في بعض المواقف بين عدة استراتيجيات مما يمكننا من اضافة الاستراتيجية التكاملية، كما أظهرت الدراسة وجود تباين بتقييم نجاح هذه الاستراتيجية ما بين إدارة المدرسة ومعلماتها اللذين وجدوها ناجحة فيما اعتبرها اولياء الأمور سلبية الى حد كبير، وعلى الرغم من سلبية وجهة نظر اولياء الأمور الا أن سمعة المدرسة وتعليمها لم يتأثرا نتيجة للأزمة بحسب قول الإدارة، مما اعتبرته الإدارة نجاحاً باختيار هذه الاستراتيجيات.

جاءت توصيات الدراسة منبثقة من نتائجها واهمها إقامة فرق لإدارة الأزمات في المدارس الفلسطينية تهتم بوضع خطط محدثة للتعامل مع الأزمات المحتملة مع إقامة تمارين لمحاكاة الأزمات سنوياً، وتعيين متحدث رسمي باسم المؤسسة يهتم بإصدار البيانات لأصحاب المصلحة بعد موافقة المستشار القانوني للمدرسة، استغلال توفر وسائل الاتصال الحديثة لفتح قنوات الاتصال والتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة سواءً بالبريد الالكتروني او الرسائل القصيرة.