

---

<b>Received/Geliş</b> <b>23 /6/2018</b>	<b>Article History</b> <b>Accepted/ Kabul</b> <b>26 /6/2018</b>	<b>Available Online / Yayınlanma</b> <b>1 /7/2018</b>
--	---	--

---

**المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات**

**أ.م.د. سناء عبد الزهرة الجمعان**

**جامعة البصرة/كلية التربية للعلوم الانسانية**

**الملخص**

يهدف البحث الحالي الى التعرف على مهارات المرشد التربوي في التعامل مع الازمات، كما هدف الى التعرف على مهارات المرشد التربوي في التعامل مع الازمات وفق متغيرات : الجنس، سنوات الخدمة، استعملت الباحثة مقياس العطوي، 2006 لقياس المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات طبق المقياس على عينة مؤلفة من 150 مرشدا ومرشدة، اشارت النتائج الى ان المرشدين التربويين لديهم مهارات اعلى من المتوسط في التعامل مع الازمات، كما اشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الذكور والاناث في مهارات التعامل مع الازمات واسفرت عن وجود فروق ذات دلالة معنوية وفق متغير سنوات الخدمة .  
**الكلمات المفتاحية:** المهارات الارشادية، المرشد التربوي، الازمة.

**Summary**

The aim of the current research is to identify the skills of the educational counselor in dealing with crises, and to identify the skills of the educational counselor in dealing with the crises according to variables: sex, years of service, the researcher used Al-Atawi scale, 2006 to measure the extension skills of educational counselors in dealing with crises The results indicated that the educational counselors have higher skills than the average in dealing with crises, and pointed out the absence of significant differences between males and females in the skills of dealing with crises and resulted in the existence of differences of significant significance according to variable years of service.

**.Keywords:** Counsling Skills, Educational Advisor, Crisis

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

### الفصل الاول:

#### المقدمة

يواجه الإنسان في حياته أحداثاً مفاجئة وغير متوقعة ينجم عنها أضراراً نفسية ومادية تؤثر في الافراد والجماعات والمؤسسات وهذا ما يعرف بالازمات، ويرافق الازمات عادة مجموعة من الاثار النفسية مثل الاحساس بالخطر والتشويش واليأس والقلق والانزعاج، وهنا لا بد من التدخل الارشادي لمساعدة هؤلاء الافراد لينظروا إلى حياتهم بطريقة تشجعهم على الاحساس بالأمن والتفاؤل، لذلك احتل إرشاد الازمات مكاناً بارزاً في الممارسات المهنية للإرشاد النفسي والتربوي<sup>1</sup>.

ان إدارة الأزمات هي مهارة يحتاج المرشدون في المدارس للتدريب عليها بغية تحقيق درجة استجابة عالية وفعالة أثناء الأزمة فيعمل على درئها قبل وقوعها وتمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها وتقليص أضرارها فيما اذا وقعت، اذ ان الاستشعار بالأزمات والتنبؤ بها قبل وقوعها ورصدها ومعرفة عناصرها يمكن الفرد من اعداد سيناريو للتعامل معها ووضع بدائل وخيارات عديدة لقراراته للتعامل معها بشكل هادئ<sup>2</sup>. اذ يقاس نجاح المرشد بمقدار ما قد يكسبه من مهارات تمكنه من التعامل الايجابي مع الاحداث المستقبلية خاصة في ضوء المشكلات التي أصبحت تشكل عبئاً على المرشد عند البدء بعمله<sup>3</sup>.

لذلك تتحدد مشكلة البحث الحالي بالسؤال الاتي: ما مدى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الارشادية في التعامل مع الازمات ؟

#### اهمية البحث

تعد الأزمة موقف أو مرحلة يمر بها الفرد أو الجماعة أو المجتمع نتيجة لحدوث مشكلة كبيرة لم يتم مواجهتها في بداية الأمر، أو اذا كان هناك عجز مستمر عن إشباع احتياج معين، مما يؤدي إلى عدم قدرة هذه الوحدات على أداء وظائفها المتوقعة منها، ويسفر عن ذلك حدوث حالة من اللاتوازن مما يتطلب جهود مكثفة لمواجهتها لان تركها أو حلها بأسلوب خاطئ أو بأساليب غير سليمة يولد مشكلات عديدة تهدد كيان الوحدات واستقرار الأفراد .

يمر طلبة المدارس بأزمات عديدة وعلى كل الاعداد، لذا ينبغي التصدي لهذه الازمات قبل استفحالها مما يؤدي الى هدر كبير في طاقات المجتمع كون شريحة الطلبة تشكل جزءاً لا يستهان به من المجتمع وكونهم الفئة المتعلمة التي ستكون اداة التنمية للمجتمع، مما تقتضي الحاجة لوجود شخص يقوم بهذا الدور للتعامل مع هذه الازمات، وهنا يبرز دور المرشد التربوي في المدارس.

وإذا كان العمل الارشادي في المدرسة مسؤولية جماعية يشترك فيها المدير والمعلمون واولياء الامور الا ان المرشد التربوي هو المتخصص الاول في ذلك وبدونه يصعب تنفيذ اي برنامج ارشادي ذلك لأنه الأكثر تأهيلاً لهذه المهمة كونه الشخص المدرب والمؤهل والمتسلح بمجموعة من المهارات التي تساعده في التعامل مع جميع المواقف الارشادية بشكل عام وفي الازمات بشكل خاص.

#### اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى التعرف على:

1. مستوى مهارات المرشد التربوي في ادارة الازمات
2. مهارات المرشد التربوي في ادارة الازمات وفق متغيرات : الجنس، سنوات الخدمة.

#### تعريف المصطلحات :

1 سيكولوجية الازمات المدرسية" ، إدارة الازمات المدرسية . كامل ، عبد الوهاب .(2003) ، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.  
2 إدارة الأزمات : "منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية" . الحضيري، محسن أحمد: " القاهرة، مكتبة مدبولي، ط2، 2003م، ص 34  
3 المهارات الارشادية" . ابو أسعد ، عبد اللطيف .( 2011) . دار الميسر . عمان ، ص 35

## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

اولا: المهارات الإرشادية: هي مجموعة من الفنيات والكفايات التي يمتلكها المرشد ويمارسها أثناء العملية الإرشادية لمساعدة المسترشد على التوافق مع نفسه وبيئته وتحقيق ذاته وتنمية قدرته وحل مشكلاته بأقصى درجات الكفاءة والانتاجية.4  
ثانيا: الأزمة : عرفها كل من:

1. أحمد(٢٠٠١) تعبر الأزمة عن لحظة حرجة وحاسمة يصاب بها الفرد مكونة بذلك صعوبة حادة في التصرف وتجعله في حيرة بالغة، وغير قادر على اتخاذ قرار صحيح، وذلك مما يسبب له قصوراً في المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج ويزيد من درجة هولها ما قد يحدث مستقبلاً من تطورات من الأزمة وفي الأزمة (أحمد، ٢٠٠١، ص٢) 5
2. علي (1995): اضطراب عاطفي حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي عاطفياً او معرفياً او سلوكياً، ويؤثر كذلك في قدرته على حل مشكلته بالوسائل العادية لحل المشكلة ، وهي ليست مرضاً عاطفياً او عقلياً. 6
3. النوبصير (2013): موقف او مجموعة احداث متوقعة او غير متوقعة تتسم بالخطورة والعمق واتساع التأثير وتسارع الاحداث، ما يجعل من الصعوبة بمكان السيطرة عليها بالطرق المعتادة.7

ثالثا: المرشد التربوي **counselor** : أحد أعضاء هيئة التدريس العاملين بالمدرسة، المؤهل لدراسة المشكلات التربوية والاجتماعية والسلوكية التي تظهر عند طالب المدرسة من خلال التعامل الوثيق بين المدرسة والاسرة، لغرض مساعدة الطالب في من خلال تبصيرهم بمشكلاتهم والعمل على حلها بصورة مناسبة بما يحقق له التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي، وبناء على ذلك فان المرشد التربوي يعد ضرورة ملحة تفرضها طبيعة التطور العلمي والنفسي والاجتماعي<sup>8</sup>

الفصل الثاني: الاطار النظري ودراسات سابقة:

### الأزمة Crisis

هي حالة يكون بها الإنسان لا طاقة له في مواجهة الحوادث الطارئة أو الحوادث غير المتوقعة لانقاده لمصادر الدعم الداخلية والخارجية على التأقلم في مثل هذه الحالات. هذا وتتأثر أفعال، أحاسيس وأفكار كل شخص عند حدوث الأزمة النفسية التي تزيد حدتها بعد حدوث الأزمة مباشرة وتقل تدريجياً مع مرور الوقت.

وعرف مورو وكوتمان . ( 1995 ) Muro & Kottman الأزمة على أنها: "نوع من الضغط الشديد الذي يؤثر تأثيراً سلبياً على قدرة الفرد في التفكير، و التخطيط والتعامل بفعالية مع هذه المواقف".<sup>9</sup>

وتعبر الأزمة عن لحظة حرجة وحاسمة يصاب بها الفرد مكونة بذلك صعوبة حادة في التصرف وتجعله في حيرة بالغة، ويكون غير قادر على اتخاذ قرار صحيح، وذلك مما يسبب له قصوراً في المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج ويزيد من درجة هول الموقف ما قد يحدث مستقبلاً من تطورات من الأزمة وفي الأزمة.<sup>10</sup>

4 المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشدات في قطاع غزة ، مجلة كلية التربية . العبادسة ، أنور و المحتسب ، عيسى . (2012). ، جامعة عين شمس ، العدد السادس والثلاثون الجزء الاول ، ص13.

5 إدارة الأزمة التعليمية منظور علمي . أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١) ، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع

6 العلاج القصير في خدمة الفرد والتدخل في مواقف الازمات . علي، علي (1995). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

7 المعوقات الادارية التي تواجه الاجهزة الامنية في التعامل مع الازمات ،رسالة ماجستير غير منشورة. النوبصير، عاطف (2013) الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية

8 الارشاد النفسي . الزعبي ، أحمد محمد . (1994) . " . الطبعة الاولى. صنعاء . اليمن : دار الحكمة. ص238

9Guidance and counseling in the Elementary and Middle schools :A Practical Approach. Muro , J . & Kottman . T (1995 ) , WCB Brown & Bench mark Publishers, Madison, Iowa, p34)

10 إدارة الأزمة التعليمية منظور علمي . أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١) ، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع ص٢٥.

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

### سمات الازمات

ذكر ستيف البرت (1996) Steve Albrecht في كتابه ادارة الازمات ستة سمات تميز الازمة وهي:<sup>11</sup>

1. المفاجأة: تعني ان الازمات تحدث بدون سابق انذار، بل بشكل مفاجئ.
2. نقص المعلومات: اي عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الازمة خصوصا اذا كانت تحدث لأول مرة.
3. تصاعد الاحداث: عند حدوث الازمات تتوالى الاحداث لتضيق الخناق على صاحب القرار.
4. فقدان السيطرة: بمعنى ان جميع احداث الازمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات اصحاب القرار فتفقدهم السيطرة او التحكم بزمام الامور.
5. حالة الذعر: تسبب الازمة حالة شديدة من الذعر
6. غياب الحل الجذري السريع: الازمات لا تعطي مهلة او فرصة لصاحب القرار حتى يصل لحل متان.<sup>12</sup>

### اسباب الازمة :

تسهل المعرفة باسباب الازمة في تحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع، ولكل ازمة اسباب تنتج عنها اهمها:

1. سوء الفهم: بمعنى ان هناك خطأ في استقبال المعلومات المتوفرة عن الازمة نتيجة قلتها او تداخلها.
2. سوء التقدير: ويكون اما بالشك بالمعلومات او اعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.
3. تعارض المصالح والاهداف: وذلك نتيجة اختلاف الشخصية او اهتمامات وميول اطراف الصراع، ومن ثم اهدافهم ووسائل تحقيقها
4. الاخطاء البشرية: وتعني ضعف قدرة ورغبة اطراف الازمة على التعامل معها لغياب التدريب او قلة الخبرة او انخفاض الدافعية.
5. الياس والاحباط او عدم القدرة او فقدان الامل في حل المشكلات.<sup>13</sup>

### وترجع أسباب الأزمة النفسية إلى مصدرين هما:<sup>14</sup>

أولاً: بيئية: ترجع الى عدم استقرار البلد امنيا ، وعدم توفر مراكز للإرشاد المهني والأكاديمي، وضغط الوقت.  
ثانياً: ذاتية. وترجع إلى الفرد نفسه كاستجابته للضغط النفسي، وتقييم الفرد لنفسه بمقدار العمل او الانجاز الذي حققه ومحاولته لالتقان العمل في اقل وقت ممكن وفي منافسة الاخرين وتقديره للظروف التي يتعرض لها، ومقدار النجاح في العمل الذي يقوم به.

### اعراض الأزمة النفسية:

1. خوف وقلق: وهي ردة الفعل الأكثر شيوعا عند حدوث أزمات نفسية، و يعد هذا الشعور طبيعيا لحوادث غير طبيعية. أي عند وجود الإنسان بوضع يفرض عليه الخوف كردة فعل، يعمل عنده منه داخلي يعطي إشارات جسمانية (زيادة في عدد نبضات القلب، عرق وغير ذلك)، جميعها تساعد على التأقلم مع الحادث الطارئ وتحديد التهديدات الخارجية والداخلية المناسبة لذلك.

11 Crisis Management for Corporate Self-Defense How to Protect Your Organization in aCrisis. Steve Albrecht (1996)NewYork::American Management Association

12 ادارة الوقت والازمات والادارة بالأزمات. السيد، عليوة (2003) القاهرة دار الامين للنشر، (ص81-82)

13 ادارة الازمات. ماهر، احمد (2006)، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر

14 الازمة النفسية: مفهومها اسبابها انواعها واساليب التعامل معها. التميمي، محمود كاظم محمود (2006)، ط1، الاردن: الدار المنهجية، ص120-121

## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

2. يقظة زائدة: تعد اليقظة الزائدة ردة فعل أخرى للآزمات النفسية بالإضافة للخوف والقلق إذ أن الإنسان يشعر وبشكل دائم بزيادة نبضات القلب وضغط في العضلات وغير ذلك من ردود الفعل الجسمانية المختلفة التي تحدث في مثل هذه الحالات
  3. بسبب اليقظة الدائمة يستجيب الفرد بردود فعل أخرى أهمها صعوبات في التركيز وصعوبات في النوم، وإذا استمرت ردود الفعل هذه لفترة طويلة يمكن إن تؤدي إلى عصبية وتدني بقدرة التعليم.
  4. أفكار غير عقلانية: يشعر الإنسان بأفكار غير واقعية وغير عقلانية ترتبط بالآزمة النفسية، وقد ترافقه لفترة طويلة فيصبح من الصعب التغلب عليها أو إزالتها.
  5. الإنكار: يعد الإنكار طريقة مواجهة معروفة للتعامل مع الآزمات النفسية المختلفة. إذ يختار قسم من الناس الإنكار لمواجهة الآزمة النفسية، حيث يعملون على عزل جميع الأفكار والمشاعر المرتبطة بالآزمة. وأحيانا يقومون بعزل المؤشرات التي قد توحى بالآزمة نفسها.
  6. تغييب المشاعر: في بعض الحالات، وعند حدوث الآزمات النفسية المستمرة يحدث عندها تغييب للمشاعر، يعني ذلك عدم وجود أية مشاعر إيجابية أو سلبية بعد حدوث الآزمة، مما يؤدي ذلك إلى فقدان التوازن الشعوري، وبطبيعته يمنع وجود المشاعر الإيجابية التي قد تساعد الفرد على تحطّي هذه الحالات.
  7. بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، قد يشعر الفرد بالغضب الشديد وخاصة اتجاه مسببات الحوادث المأساوية. وقد يوجه الغضب اتجاه أناس يفترض أنهم سببا وراء الحوادث المأساوية أو أنهم لم يفعلوا كل ما بوسعهم لمنع تفاقم الآزمات.
  8. الخجل: قد يشعر الأفراد بالخجل وذلك بسبب حدوث تغيير مفاجئ لتصرفاتهم ومشاعرهم وأفكارهم أو لفقدانهم السيطرة عليها عند حدوث الحوادث المأساوية.
  9. صعوبات بالتركيز: قد يظهر الفرد عدم هدوء وعدم المقدرة على التعلم بعد حدوث آزمات نفسية مختلفة. إضافة لتدني علاماته بسبب صعوبات في التركيز، والتعب و الإرهاق وعدم المقدرة على النوم وضعف القدرة على الانتباه وقت الدروس .
  10. خوف شديد: الشعور بالخوف، حيث يظهر ذلك في علامات جسمانية وفي مؤشرات فكرية وفي التعبير عن المشاعر.
  11. عصبية: عدم المقدرة على تحمل الآخرين مع مظاهر عصبية غير مألوفة من قبل.
  12. صعوبات اجتماعية: بسبب تغير التصرفات والمشاعر والأفكار عند الأفراد يؤثر ذلك على قدرتهم الطبيعية للتعامل بشكل عادي مع الآخرين مما قد يشكل صعوبات اجتماعية حمة عند حدوث مثل هذه الحوادث.
  13. تساعد الأنشطة الإرشادية متعددة الأهداف على احتواء ردود الفعل المختلفة عند حدوث آزمات نفسية محدودة ومستمرة.<sup>15، 16</sup>
- عوامل مشتركة تجمع الآزمات باختلاف أنواعها<sup>17</sup>

1. السرعة: حيث أنها تتم سريعا، دون إعطاء الفرصة للتحليل والتفكير. فبمجرد ظهور المثير، تأتي الاستجابة الغير متوقعة.
2. التعقيد: حيث تتضمن مواقف المحن ردود أفعال نفسية وتغيرات جسدية وفسولوجية. لذلك يجب التعامل مع كل تلك التغيرات، حتى يتم السيطرة على الموقف.

15 مهارة ادارة الازمات والكوارث والمواقف الصعبة : هيكل، محمد احمد (2006)، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ص71

16 إدارة الوقت والآزمات والإدارة بالآزمات"، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع : عليوة، السيد:"، 2003، ص ( 81 ، 82 ).

17 الارشاد النفسي وقت الازمات والطوارئ، ص3

## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

3. التفاعل: هناك مواقف تتطلب التعامل معها، نظراً لأنها رسالة يوجهها إلينا الفرد الذي يمر بها، لذلك لا بد وأن نكون على استعداد للتدخل معها فور حدوثها، بشكل يجد من خطورتها.
4. التكرار: هي عمليات متكررة، وكلما تكررت كلما ازدادت تعقيداً وحدة. لذلك ينبغي العمل على مساعدة الشخص في محاولة تجنبها قدر الإمكان

### مراحل تطور الأزمة:

تختلف مراحل تطور الأزمة باختلاف طبيعتها، حيث أن هناك أزمة لا تمر بمراحل معلومة وبالتالي يصعب التنبؤ بحدوثها إلا أن هناك أزمات أصبح من الممكن رصد مؤشراتنا منذ البداية ومتابعتها أول بأول. فالأزمات بوصفها ظاهرة اجتماعية ونفسية تمر بدورة حياة مثلها مثل أي كائن حي فكلما كان متخذ القرار سريع التنبه في الاحاطة ببداية ظهورها أو بتكوين عواملها كلما كان اقدر على علاجها والتعامل معها. وتصنف مراحل تطور الأزمة إلى ما يلي:

1. **مرحلة الميلاد:** وتسمى أيضاً مرحلة الانذار المبكر للآزمة، وفي هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل أحساس مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، ومن هنا يكون أدراك متخذ القرار وخبرته هي العوامل الأساسية في التعامل مع الأزمة.<sup>18</sup>
  2. **مرحلة النمو والانتعاش:** نتيجة لعدم مواجهة المرحلة الأولى في الوقت المناسب، لذا فإن الأزمة ستأخذ في النمو من خلال مخفضات أخرى سواء كانت تلك المخفضات داخلية من ذات الأزمة أو خارجية تفاعلت معها الأزمة.
  3. **مرحلة النضج:** تعد هذه المرحلة من أخطر مراحل الأزمة ومن النادر أن تصل الأزمة إلى مثل هذه المرحلة إلا إذا قوبلت باللامبالاة من قبل متخذ القرار ومتى ما وصلت الأزمة إلى هذه المرحلة فإن الصدام سيصبح ضرورة لمواجهة المرحلة.
  4. **مرحلة حل الأزمة:** وهي المرحلة الأخيرة ولكنه يجب التنبيه إلى أن الأزمة تتطور في شكل دائم وربما يكون الضوء الذي نراه ونعتقد انه النهاية سيكون علامة إنذار لازمة أخرى قادمة، ودورة الأزمة تجعل من الصعب الرؤية أين ومتى تنتهي.<sup>19 20 21</sup>
- هناك نموذج تصوري يساعد على فهم كيفية نمو تحولات الحياة وأزماتها ونتائجها على الفرد وذلك من خلال تقدير الفرد المعرفي لجوهر الأزمة وتبنيه لمجموعة من المهمات التكيفية الرئيسية التي تتضمن مجموعة متنوعة من مهارات التكيف مع الأزمات والتصدي لها.<sup>22</sup>

### آثار الأزمة

تظهر آثار الأزمة النفسية على الأفراد من خلال التوتر، والصراع، والقلق، والضيق، وحدة الانفعال، إضافة إلى ارتفاع ضغط الدم، القرحة، والشعور بالتعب والإرهاق، والصداع، وعدم الثقة، وفقدان الشعور بالأمن، وعدم الرضا، والخلافات مع الزملاء، وانخفاض مستوى الإنتاج.<sup>23</sup>

### أهداف الأنشطة الإرشادية في الأزمات والطوارئ<sup>24</sup>

- 18 ( التخطيط لمواجهة الازمات ،عشر كوارث هزت مصر . الحملاوي ،محمد رشاد (1995) ، مكتبة عين شمس، القاهرة، ص48
- 19 . دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات. آل مانعة. خالد بن مسفر(٢٠١٠)، الرياض: دار النحوي للنشر. ص ٩١-٩٨)
- 20 فعالية استخدام المحاكاة في مواجهة الأزمات المدرسية. عبد العزيز، صفاء محمود (٢٠٠٤)، مجلة كلية التربية بنها، ع٥٧، ص٢٢٨
- 21 الازمة النفسية: مفهومها اسبابها انواعها واساليب التعامل معها(2006). التميمي، محمود كاظم محمود (2016)، ط١الاردن:الدار المنهجية، ص136
- 22 إدارة الأزمات ، الحضيرى، محسن أحمد (2003) القاهرة، مكتبة مدبولي، ط2، ص 72 - 74
- 23 الازمة النفسية: مفهومها اسبابها انواعها واساليب التعامل معها(2006). التميمي، محمود كاظم محمود (2016)، ط١الاردن:الدار المنهجية، ص120-121
- 24 ارشاد الازمات، التميمي، محمود كاظم محمود (2006) ط١، مركز ديونو لتعليم التفكير:الاردن.ص73

## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

1. فهم الأزمة النفسية وردود الفعل الناتجة عن ذلك.
  2. تشخيص نقاط القوة والمواجهة عند حدوث أزمات نفسية مختلفة.
  3. تشخيص الافراد الذين هم بحاجة لأي تدخل مهني.
- واجبات رئيسية للمرشد النفسي في الأزمات
- يقوم بتهدئة الأشخاص وطمأنتهم.
  - يقوم بخفض التوترات لدى الأسر.
  - أن يتأكد من عدم وجود أي رد فعل لدى الأسرة من شأنه أن يزيد حالة توتر الأبناء.
  - متابعة الأشخاص الذين يعانون من البكاء والخوف الشديد والقلق الزائد والمتوترين.
  - أن يقوم بعمل بعض الأنشطة التي من شأنها أن تزيل التوتر.
  - أن يقوم فور انتهاء الحدث بتدوين ملاحظاته حول الأشخاص المصدومين والمتأثرين من الحدث.
  - البدء في الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة.<sup>25</sup>

### مهارات المرشد اللازمة لإرشاد الأزمات<sup>26</sup>

1. مهارة التفرغ والتنفيس الانفعالي عن طريق الإصغاء.
2. مهارة التعزيز (التقبل والفهم والدعم) والعناية والاهتمام بالمسترشد.
3. مهارة الاتصال الصادق والمفتوح وإعطاء التفسيرات المناسبة للمرحلة العمرية دون غموض أو إبهام.
4. مهارة الدعم المناسب في الوقت المناسب.
5. مهارة بناء الألفة.
6. مهارة خفض التوتر.
7. مهارة المواجهة من خلال (المساندة الاجتماعية، السلوك المركز على - المهمة، البعد العاطفي، الحديث الذاتي المعرفي، الإيثارة، الإرشاد).
8. مهارة التكيف مع الخسارة وجعلها واقعاً وتقبل ردود الأفعال المشاركة.
9. مهارة الاحتفاظ والسيطرة.
10. إعداد برامج لتدريب الآباء في التعامل مع أبنائهم.

وإذا أردنا حصر المهارات التي ينبغي توفرها في المرشد المدرسي نجد أهمها:

1. المهارة الإدراكية<sup>27</sup>: إذا كان الشخص العادي تقتصر مهارة الإدراك عنده على ما هو ملموس ومحسوس فإن مهارات المرشد يجب ألا يقتصر على ما هو ملموس ومحسوس، لذا فعليه أن يدرك ما يقوله الطالب لنفسه بصوت غير مسموع، أو ما يخفيه خلف ابتسامته الباهتة من أثر ما يمر به من مشكلات، ويمكن تحديد المهارات الإدراكية بالآتي:
  - سلامة الجسم والحس معاً.

25 الضغوط والازمات النفسية واساليب المساندة، النوايسة، فاطمة عبدالرحيم (2013) ط1، دار المناهج:عمان، ص199

26 الضغوط والازمات النفسية واساليب المساندة، النوايسة، فاطمة عبدالرحيم (2013) ط1، دار المناهج:عمان

27 Harris, K. & Hal pin, G. Teachers Stress as Related to Locus of Control, Sex & Age, Journal of Expert Education, 53(3) (1985)



## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

- شفافية إدراك خاصة.
  - إدراك النوازح الداخلية وهو ما يسمى بالإلهام.
  - القدرة على الإدراك الدقيق للمرئيات في توقيتها المناسب وهي مرتبطة بسلوك الافراد.
2. مهارات علاقية: <sup>28</sup> وهي أهم ما يميز المختصين النفسيين ويجب أن يتحلى بها المرشدون، وتمثل في سرعة اجتذاب ثقة الآخرين والارتباط بهم مجدداً في حب وعطاء، والتسامح، ومهارة الاستماع والإنصات الواعي مع التحلي بقدر من الاتزان النفسي.
3. مهارات تأثيرية. <sup>29</sup>: وهي حجر الزاوية ونهاية المطاف وتعد ترسيخاً لمفهوم التربية بالقدوة، وهي أهم ما يميز المرشد النفسي، والقدرة على تحويل ما تعلمه إلى أسلوبٍ عملي قابلٍ للتطبيق، فهو ليس شخصية غامضة، بل شخصية حيوية اجتماعية تحسن الإدراك كما تحسن الاستجابة.

### قواعد التعامل مع الأزمات (خطوات التدخل إرشادياً)

1. الدعم والتقمص العاطفي للشخص الواقع في أزمة.
2. الاستماع والإصغاء وتشجيع المسترشد للتعبير الكامل عن مشاعره وعواطفه.
3. تشجيع الشخص الواقع في أزمة للإجابة عن أسئلة المرشد لتوضيح ومعرفة الحادث بدقة وهذه الخطوة تضع المشكلة في مجال العمل الفوري.
4. الوعي حول المشكلة بعد التعرف عليها بدقة.
5. حوار عقلائي متبادل ونقاش حول ظروف الحادث بين المرشد والشخص الواقع في الأزمة وتلخيص لأفكار والإستراتيجيات.
6. مساعدة الشخص الواقع في الأزمة باختيار البدائل المطروحة أمامه. <sup>30</sup>

### النظريات التي فسرت الازمات

#### 1. نظرية العوامل الشخصية والموقفية:

قام ولسن وكروس بعدة دراسات توصلنا من خلالها الى انموذج حاولا فيه التوفيق بين العوامل الشخصية والعوامل الموقفية في حدوث الازمة، اذ يقترح الباحثان بان ميكانيزمات التكيف والدفاع الذاتي الطبيعي اضطرت نتيجة الصراع النفسي الناتج عن طبيعة وشدة وقع الخبرة المؤلمة على الفرد وبذلك تصبح هذه الميكانيزمات غير ملائمة في تخفيف شدة الازمة.

ويرى ولسون وكروس 1985 انه اذا كانت الظروف مواتية فانه ربما يقوم الفرد باستيعاب الازمة تدريجيا ويصل الى نتيجة ناجحة مع القليل من المساعدة الساندة من قبل المرشد النفسي ، اما اذا كانت الظروف غير مواتية فان الفرد المصاب يحتاج الى المساعدة ليتعلم كيف يعالج الاحداث العرضية ويفهم تدريجيا كيف تعمل الدفاعات الذاتية ضد الضغوط التالية للازمة التي يعاد اختبارها شعوريا او لاشعوريا. ويؤكد ولسون وكروس 1985 ان البيئة المسندة بعد الازمة تلعب دورا في ظهور اعراض الازمة، فالبيئة الجيدة تتضمن درجات عالية من الاسناد الاجتماعي والطبي النفسي والانفعالي للفرد المتعرض للازمة اذ انه يساعد في التنبؤ باعراض الازمة ويساعد في التخفيف من حدتها،

28 Horrocks, John E. & Weinberg, Selman A. "Psychological & Their Development During Adolescence", Journal of Psychology, Vol. 74, No.1, (1970) p.51

29. Klousmeier, Herbert J. and William Goodwin. Learning and Human Abilities, New York. (1971) .

30 ارشاد الازمات، التميمي، محمود كاظم محمود (2006) ط1، مركز ديونو لتعليم التفكير: الاردن. ص84



## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

اذ ان الدعم الاجتماعي المقدم من الاخرين يسهل عودة الفرد الى الاداء الاجتماعي الطبيعي بشكل اسرع، اما اذا شعر الفرد بنقص في الاسناد الاجتماعي فان تأثيرات الازمة ستصبح شديدة الوقع عليه وحينها قد يعزل نفسه ويشعر بالوحدة والقلق ثم الكابة.<sup>31</sup>

### 2. نظرية المناعة النفسية Theory Psych immunology

قامت موسون بعدة دراسات تناولت فيها الجهاز المناعي للأفراد واستنتجت ان الاحداث الازمية تؤثر على الافراد المتعرضين اليها بشكل مختلف وحسب الفروق الفردية وقدرة جهازهم المناعي، وبينت الدراسات التي اجرتها ان العامل الذي له اثر قوي في استجابة الفرد ليس الحدث الازمي وانما قدرة الفرد على المواجهة او احتواء المواقف الازمية، وان الفرد الذي لا يمتلك قدرة ذاتية في التصدي لضغوط الحدث يكون اكثر عرضة للاصابة باحداث الازمة .

وترى موسون ان التفاعلات التي تحدث مزدوجة بين الدماغ والعقل من جهة والضوابط المناعية من جهة اخرى تؤثر في الافراد بحسب نوعية التفاعل، فاذا كان التفاعل ايجابيا يكون الفرد في تحسن من الازمات وان كان التفاعل سلبيا فانه سيؤثر في دفاعات الذات المتمثل في التوازن النفسي والعصبي.

هناك فرضية جديدة تربط الحالة النفسية البيولوجية (الضغط وعلم المناعة) وخلاصتها: ان الجهاز المناعي لدى الأفراد الذين تظهر عليهم اضطرابات نفسية بعد الكارثة يكون ضعيفاً، وان ضعف المناعة النفسية يجعل الفرد غير قادر على مواجهة الكارثة أو الحادث الصدمي، ويبنى الافتراض على أساس وجود علاقات بين الجهاز العصبي أو الهرموني أو المناعي.<sup>32</sup> وتعتقد موسون بان سبب ظهور الاضطراب النفسي بعد الكارثة يعود إلى الجهاز المناعي للأفراد. إذ قامت بتحليل التأثيرات الحيوية والنفسية والاجتماعية المعقدة بشكل منهجي. وقد كتبت موسون ان الأحداث الضاغطة تتسبب إطلاق المخ (الاندروفين) من مصادر مركزية (واقعة في الدماغ) ومحورية (خارج الدماغ) مما يتسبب في قمع ردود الأفعال المناعية لدى ذوي القدرة المحدودة على المواجهة. فكلما ازدادت هذه القدرة انخفض إفراز الاندروفين. وفي المقابل يمكننا ملاحظة انخفاض إنتاج النورادرينالين في أثناء مرحلة النشاط الأقصى لرد الفعل المناعي نتيجة للضغوط المناعية التي يطلقها جهاز المناعة.<sup>33</sup>

### 3. النظرية المعرفية

يستند المفهوم المعرفي الى افتراض ان الاضطرابات النفسية ناجمة عن تفكير لاعقلاني فيما يتعلق بالذات واحداث الحياة والعالم بشكل عام، وعلى هذا اساس هذا الافتراض طور (فوا وزملائه عام 1999) نظرية معرفية تشير الى ان الازمات تهدد افتراضاتنا العادية او السوية بخصوص مفهومنا بالامان فينجم عن ذلك ان الحدود بين الامان والخطر تصبح غير واضحة فيقود ذلك الى تكوين بنية كبيرة للخوف في الذاكرة بعيدة المدى ، وان الافراد الذين تتكون لديهم بيئة الخوف سوف يمرون بخبرة نقص القدرة في التنبؤ وضعف السيطرة على حياتهم وهذان العاملان هما السبب في حصول مستويات عالية من القلق . ويرى هورويتز 1970 ان الميكانيزم الاساسي للعمليات الادراكية الانسانية هو الميل للكمال الذي يشير الى ان العقل يستمر بمعالجة المعلومات الجديدة بين الموقف والواقع بحيث يصل الى التطابق ولكن يكون احداث الازمة التي تعرض لها الفرد متمثلا ومتكاملا بنجاح في داخل المخطط الادراكي الموجود فان العناصر الفردية للحدث الازمي ستبقى في مخزن الذاكرة النشطة وتستثير تمثيلا فكريا وتحليلات للأحداث الازمية على كل المستويات الوظيفية والادراكية التي تنشأ دوريا في داخل الشعور اضافة الى تخيلات تسلطية غير مسيطر عليها واستثارة انفعالية عن الحدث الازمي

31 نفس المصدر، ص 180

32 الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم : جان بنحمان ستورا (1997): ، منشورات عويدات، بيروت، لبنان ، ص 93

33 الصدمة النفسية علم النفس الحروب والكوارث: النابلسي، محمد أحمد (1991)، بيروت، دار النهضة العربية.

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

ويرى ليتز وكين ان الافراد المصابون بالازمات يعانون من خلل في الشبكة الادراكية للالزمة فيؤدي هذا الى معالجة المعلومات بشكل خاطئ بحيث يدرك الفرد المصاب الاشياء المهدة على نحو مبالغ فيه ويفسر عددا من الاحداث المهمة على انها تهديد ، وعندها سيكون من السهل اثاره غضبه ويكون سلوكه تجنبا. وعلى نحو مماثل يرى (ميللر 1995) ان الفرد يدرك الازمة على انها معلومة جديدة وغريبة عن مخططة الادراكي فلا يعرف كيف يتعامل معها فتشكل له تهديدا ينجم عنه اضطراب في السلوك، وان الانسان يصبح قلقا حينما لا تكون لديه بنى او حين يفقد سيطرته على الاحداث، ويشعر بالخوف عندما تظهر بنية جديدة تدخل نظامه البنائي، ويشعر بالتهديد عندما يدرك بان هناك تغييرا شاملا على وشك الوقوع في النظام البيئي لديه<sup>34</sup>

### دراسات سابقة

1. دراسة النجار(2001) " مدى فاعلية المهارات لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الارشادية لطلبة المرحلة الثانوية ". هدفت الدراسة إلى التعرف علي الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية، وهذه المهارات هي الانتباه الفعال، الاصغاء، التأمل، طرح الاسئلة ، تعزيز السلوك البديل، وفعاليتها في تقديم الخدمة. وقد شملت عينة الدراسة على (500) طالب وطالبة منهم (230) طالب و(170) طالبة. واستخدم الباحث استبانة أعدها لهذا الغرض وتم تحليل النتائج إحصائيا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط وتحليل التباين.، أظهرت نتائج الدراسة وجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية، كما اشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدي المرشد التربوي تعزى لمتغيرات الجنس و المؤهل العلمي و التخصص وعدد سنوات الخبرة.<sup>35</sup>
2. دراسة العطوي (2006)<sup>36</sup> مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية: هدفت الدراسة الى استقصاء مدى امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات ومدى اختلاف هذه المهارات وفق النوع الاجتماعي للمرشد وتخصصه وخبرته، تالفت عينة الدراسة من (601) مرشدا ومرشدة، منهم (368) مرشدا و(233) مرشدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ، وقام بتطوير اداة لقياس امتلاك مهارات المرشد لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات، اظهرت النتائج امتلاك المرشد التربوي لمهارة التخطيط لادارة الازمات ومهارة التعرف على الطلبة الذين لديهم اعراض قلق بعد الازمة ومهارات التدخل اثناء الازمة، ومهارة ادارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ودون المستوى المتوسط. كما اوضحت الدراسة وجود فرق دال احصائيا في متغير النوع الاجتماعي لصالح الاناث في مجالي مهارات التخطيط لادارة الازمات ومهارات التعرف على الطلبة الذين لديهم اعراض قلق مابعد الازمة، كما اظهرت فرق دال احصائيا في متغير الخبرة لصالح اصحاب الخبرة الطويلة في مجال مهارات التخطيط لادارة الازمات .

### 3. دراسة اليحيوي(2006): إدارة الازمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المديرات ( قائدة فريق الازمات ) لعمليات إدارة الازمات بالمنهجية العلمية حسب آراء أفراد عينة الدراسة في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة. تكونت العينة من جميع أفراد المجتمع الاصلي من: المديرات،

34 ارشاد الازمات، التميمي، محمود كاظم محمود (2006) ط1، مركز ديونو لتعليم التفكير:الاردن.ص182

35 مدى فاعلية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الارشادية لطلبة المرحلة الثانوية".رسالة ماجستير غير منشورة . النجار، يحيى محمود . (2001) ، جامعة عين شمس جمهورية مصر العربية.

36 مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية.( العطوي، يحيى محمد (2006) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

والوكيلات، والمعلمات (اللاتي يشكلن فريق الازمات ) في المدارس وقد بلغ عددهن (499) مديرة، ووكيلة، ومعلمة، واستجاب منهن 442 بنسبة 89 % من المجتمع الاصلي لافراد عينة الدراسة، واستخدم المنهج الوصفي المسحي. ولتحقيق أهداف الدراسة أعدت الباحثة استبانة مكونة من 81 عبارة موزعة علي عشرة مجالات لعمليات إدارة الازمات هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، المتابعة، تشكيل عضوات فريق الازمات، القيادة، نظام الاتصال، نظام المعلومات اتخاذ القرارات، التقييم.

اظهرت النتائج ان أفراد عينة الدراسة من المديرات والمعلمات يمارسن عمليات إدارة الازمات بدرجة متوسطة .

واوضحت أن المديرات يمارسن كل عملية من عمليات إدارة الازمات: التخطيط، التنظيم، المتابعة، التوجيه، القيادة، تشكيل عضوات الفرق، نظام الاتصال، نظام المعلومات، اتخاذ القرارات، التقييم، بدرجة متوسطة. وان المعلمات أكثر ممارسة من المديرات لعمليات إدارة الازمات والقيادة في الازمات وأقلها تقوم الازمات، كما اوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى (0,05) بين آراء المديرات والمعلمات حول مدى ممارسة المديرات لعملية إدارة الازمات بدرجة أكبر مما ترى المعلمات.

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) (بين آراء المديرات حول مدى ممارستهن لعمليات إدارة الازمات تبعا :

للخبرة العلمية والدورات التدريبية في مجال الادارة المدرسية.<sup>37</sup>

4. دراسة الزاملي وآخرون (2007) هدفت الدراسة الى الكشف عن الأزمات المدرسية التي تتعرض لها مدارس سلطنة عمان من

وجهة نظر مديروها، والأساليب التي يستخدمونها للتعامل مع تلك الأزمات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراؤها على عينة قوامها (147) مديرا ومديرة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الأزمات المتعلقة بالطالب حازت على المرتبة الأولى، تليها الأزمات المتعلقة بالإدارة، ثم الأزمات المتعلقة بالمعلم، وأخيرا الأزمات المتعلقة بالمجتمع المحلي. أما بالنسبة للأساليب التي يتخذها المديرون لمواجهة الأزمات ف لوحظ ضعف قدرة المديرين على حل الأزمات على مستوى المدرسة إلا في حالات قليلة في مجالي المعلم والمجتمع المحلي، كما أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأزمات المدرسية التي تتعرض لها مدارس سلطنة عمان تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة لدى المديرين والمديرات.<sup>38</sup>

5. دراسة صقر ( 2009 ) : "درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها". هدفت الدراسة

الى الكشف عن أهم المهارات اللازمة لمديري مدارس وكالة الغوث في غزة لإدارة الأزمات ودرجة تقدير هذه المهارات وسبل تنميتها والتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات مهارات إدارة الأزمات لديهم طبقاً لمتغيرات: (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل، المرحلة الدراسية). استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووضع أداة الدراسة استبانة مكونة من (58) فقرة موزعة على خمسة مجالات: (مهارات استشعار الأزمة، مهارات الوقاية من الأزمة، مهارات مواجهة الأزمة، مهارات استعادة النشاط، مهارات الاستفادة من الأزمة). تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (221) مديرا ومديرة .

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث في غزة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى). والمؤهل (بكالوريوس، ماجستير فما فوق). والمرحلة الدراسية (ابتدائي، إعدادي) وسنوات الخدمة (1- 5 سنوات، 5-10 سنوات، 11 فما فوق). في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات

37 إدارة الازمات في المدارس المتوسطة الحكومية بنات بالمدينة المنورة"، رسالة ماجستير. اليحيوي، صبرية .( 2006 ). مجلة العلوم التربوية والدراسات الاسلامية ، العدد 18، الرياض، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

38 الازمات المدرسية واساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان. الزاملي، علي والغنوصي، سالم وسليمان، سعاد (2007) مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد (8)، العدد

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
-----------	-------	--------	--------	------------

تقديرات أفراد العينة حول درجة توافر مهارات استعادة النشاط لمديري مدارس وكالة الغوث في غزة لصالح سنوات الخدمة (11 سنة فما فوق).<sup>39</sup>

6. دراسة ولسون (Wilson, 1992) الولايات المتحدة الأمريكية: قام باجراء دراسة بهدف التعرف الى مدى توفر خطط لادارة الازمات، وكذلك صنع القرارات في ثلاث جامعات امريكية واجهت عدداً من الازمات. وقد توصلت النتائج الى وجود خطط لمواجهة الازمات في هذه الجامعات، لكنها كانت خططاً غير فعالة في مواجهة الامور المستجدة حال حدوث ازمات، كما وأكدت نتائج الدراسة على اهمية الاتصالات ونظم المعلومات الفعالة في الوحدات والاقسام الداخلية للجامعات في ظروف الازمات. وأكدت الدراسة على الدور الكبير والفاعل للمؤسسات الخارجية في صناعة القرارات داخل هذه الجامعات في حال حدوث الازمات.<sup>40</sup>

### الفصل الثالث: منهجية . البحث واجراءاته

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها. تألف مجتمع البحث من المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية في تربية محافظة البصرة عينة البحث بلغت عينة البحث من (150) مرشدا ومرشدة ، منهم (85) مرشدة، و(65) مرشدا موزعين على مركز واقضية محافظة البصرة

اداة البحث: استعملت الباحثة مقياس العطوي 2006<sup>41</sup> لمهارات المرشد في التعامل مع الازمة، يتالف المقياس من (24) فقرة تقيس مهارات المرشد في الازمات لكل فقرة (5) بدائل هي (عالية جدا ، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) تأخذ الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي. وبذلك تصبح اعلى درجة يحصل عليها المستجيب (120) واوطا درجة (34) ، والمتوسط الفرضي للمقياس (72) درجة.

وللتأكد من صدق المقياس تم عرضه على مجموعة من الخبراء في اختصاص الارشاد النفسي و العلوم التربوية والنفسية فكانت جميع فقرات المقياس صالحة اذ حصلت على درجة اتفاق 100% من قبل الخبراء.

كما تم التأكد من ثباته وذلك بتطبيقه على عينة مؤلفة من (17) مرشدا ومرشدة وتم اعادة الاختبار على العينة بعد مرور اسبوعين وعند تطبيق معامل ارتباط بيرسون على درجات المرشدين في الاختبارين بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0,81) وهي درجة ثبات جيدة، وبعد اجراءات الصدق والثبات تم تطبيق المقياس على عينة البحث الاساسية البالغة (150) مرشدا ومرشدة .

### الوسائل الاحصائية:

39 درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري المدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها، صقر، عاطف محمد 2009 رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة . ص29

40 Wilson, B., (1992). "Crisis Management: A case study of three American Universities". Ph.d Dissertation Abstracts, University of Pittsburgh, Data Base, Yarmouk University, Irbid, Jordan

41 مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية. (العطوي، يحي محمد) (2006) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهره الجمعان

استعملت الباحثة الوسائل الاحصائية الاتية:

- الاختبار التائي لعينة واحدة.
- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين
- معامل ارتباط بيرسون
- تحليل التباين

### الفصل الرابع: نتائج البحث ومناقشتها

توصلت الدراسة الى النتائج الاتية:

1. الهدف الاول المتعلق بمستوى مهارات المرشدين التربويين في ادارة الازمات:

استعملت الباحثة الاختبار التائي لعينة واحدة فكان المتوسط الحسابي للعينة (83) والانحراف المعياري (6,760) في حين كان الوسط الفرضي (72) فكانت القيمة التائية المحسوبة (20,08) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند درجة حرية 149 ومستوى دلالة (0,05). الجدول (1).

جدول (1) القيمة التائية لعينة واحدة

العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة 0,05
				الجدولية	المحسوبة		
150	83	72	6,760	20,08	1.96	149	دال

يتضح من الجدول اعلاه ان المرشدين التربويين لديهم مهارات اعلى من المتوسط ، وقد يعود ذلك الى اعدادهم الاكاديمي والى تدريبهم اثناء الخدمة وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (النجار، 2001) و (العطوي، 2006).

2. الهدف الثاني التعرف على مهارات المرشد التربوي في ادارة الازمات وفق متغيرات :

أ- الجنس:

تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين غير متساويتين اذ بلغ عدد الاناث في عينة البحث (85) و(65) من الذكور فكان متوسط درجات عينة الاناث (82,98) بانحراف معياري (46,28) في حين كان متوسط درجات عينة الذكور (83,23) بانحراف معياري (44,29)، فبلغت القيمة التائية المحسوبة (0,23) وهي اصغر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند درجة حرية 148 ومستوى دلالة (0,05). الجدول (2).

جدول (2) القيمة التائية لعينتين مستقلتين غير متساويتين

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة 0,05
			الجدولية	المحسوبة		
الاناث	85	46,28	1.96	0,23	14	غير دال
الذكور	65	44,92			8	

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

يتضح من الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في مهارات ادارة الازمات ، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة دراسة (صقر 2009) وتختلف مع دراسي (النجار ، 2001) و (العطوي، 2006). وقد يعود السبب في ذلك الى ان الذكور والاناث حصلوا على نفس الخبرات من خلال الدراسة الاكاديمية وممارسة المهنة وكذلك من خلال التدريب اثناء الخدمة.

ب- سنوات الخدمة: تم تقسيم سنوات الخدمة الى ثلاث فئات الاولى من (1-5) بلغ عددهم (32) مرشدا ومرشدة ، الثانية من (5-10) بلغ عددهم (69) مرشدا ومرشدة ، الثالثة من (10 فما فوق) بلغ عددهم (49) مرشدا ومرشدة ، وتم استخراج القيمة الفئوية اذ بلغت قيمتها (5,446) وهي اكبر من القيمة الفئوية الجدولية البالغة (3,07) عند مستوى دلالة (0,05) ودرجات حرية (2) و(147) الجدول (3).

جدول (3) القيمة الفئوية لمتغير سنوات الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة	القيمة الفئوية الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	242,072	2	121,036	5,474	3,88	0,05
داخل المجموعات	3293,34	147	22.103			
المجموع الكلي	3535,41	149	143,139			

يتضح من الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة معنوية وفق متغير سنوات الخدمة وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (النجار ، 2001) و (العطوي، 2006) وتختلف مع دراسة الياحيوي (2006)، ودراسة الزامللي وآخرون (2007) ، ودراسة صقر (2009). وترى الباحثة ان خبرة المرشد في التعامل مع الازمات تكسبه مهارات اكثر في ادارة الازمات.

كما يوضح جدول (4) المتوسطات الحسابية للفئات حسب سنوات الخدمة.

جدول (4) المتوسطات الحسابية للفئات حسب متغير سنوات الخدمة.

الفئة من 5-1	الفئة من 10-5	الفئة من 10 فما فوق
82,078	83,22	83,102

### الاستنتاجات

1. يتمتع المرشدون بمهارات جيدة في ادارة الازمات
2. ان العينة من الذكور والاناث لديهم مهارات التعامل مع الازمات
3. ان المرشدين ذوي الخبرة الاكثر يتمتعون بمهارات اعلى في ادارة الازمات

### التوصيات:

1. اعداد البرامج والورش التدريبية للمرشدين وخاصة الجدد لاكسابهم مهارات ارشاد الازمات
2. وضع منهج ارشاد الازمات ضمن مناهج التخصصات الاخرى التي يمكن ان تعمل في مجال الارشاد

### المقترحات:

1. اعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات المرشد في ارشاد الازمات
2. دراسة مهارات المرشد في ارشاد الازمات مع متغيرات اخرى كالتخصص الدراسي وطبيعة الشخصية

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

### المصادر

1. الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم : جان بنجمان ستورا (1997) ، منشورات عويدات، بيروت، لبنان .
2. إدارة الأزمات : "منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية " . الخضيرى، محسن أحمد (2003) ط2، القاهرة، مكتبة مدبولي.
3. إدارة الازمات في المدارس المتوسطة الحكومية بنات بالمدينة المنورة" ، رسالة ماجستير . اليحيوي، صبرية . (2006) . مجلة العلوم التربوية والدراسات الاسلامية ، العدد 18، الرياض، كلية التربية، جامعة الملك سعود
4. ادارة الازمات. ماهر، احمد (2006)، الدار الجامعية ، الاسكندرية، مصر
5. إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية الخضيرى، محسن (1990) ، القاهرة: مكتبة مدبولي.
6. ارشاد الازمات، التميمي، محمود كاظم محمود (2006) ط1، مركز ديونو لتعليم التفكير: الاردن.
7. إدارة الأزمة التعليمية منظور عالمي . أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١) ، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.
8. ادارة الوقت والازمات والادارة بالأزمات. السيد، عليوة (2003) القاهرة دار الامين للنشر.
9. الارشاد النفسي . الزعبي ، أحمد محمد . (1994" . ) " . الطبعة الاولى. صنعاء . اليمن : دار الحكمة .
10. الازمات المدرسية واساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان. الزامل، علي والغنوصي، سالم وسليمان، سعاد (2007) مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد (8)، العدد (3)
11. الازمة النفسية: مفهومها اسبابها انواعها واساليب التعامل معها . التميمي، محمود كاظم محمود (2016)، ط1، الاردن: الدار المنهجية.
12. التخطيط لمواجهة الازمات ،عشر كوارث هزت مصر . الحملاوي ،محمد رشاد (1995) ، مكتبة عين شمس، القاهرة.
13. درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري المدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها، صقر، عاطف محم 2009 رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة .
14. دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات. آل مانعة. خالد بن مسفر (٢٠١٠)، الرياض: دار النحوي للنشر. (ص ٩١-٩٨)
15. سيكولوجية الازمات المدرسية" ، إدارة الازمات المدرسية . كامل ، عبد الوهاب . (2003) ، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
16. الصدمة النفسية علم النفس الحروب والكوارث: النابلسي، محمد أحمد (١٩٩١)، بيروت، دار النهضة العربية.
17. الضغوط والازمات النفسية واساليب المساندة، النوايسة، فاطمة عبدالرحيم (2013) ط1، دار المناهج: عمان
18. العلاج القصير في خدمة الفرد والتدخل في مواقف الازمات . علي، علي (1995). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
19. فعالية استخدام المحاكاة في مواجهة الأزمات المدرسية. عبد العزيز، صفاء محمود (٢٠٠٤)، مجلة كلية التربية بنها، ٥٧٤.
20. مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع ارشاد الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية. (العطوي، يحي محمد، (2006) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة
21. مدى فاعلية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الارشادية لطلبة المرحلة الثانوية" . رسالة ماجستير غير منشورة . النجار، يحيي محمود . (2001) ، جامعة عين شمس جمهورية مصر العربية



## المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

22. المعوقات الادارية التي تواجه الاجهزة الامنية في التعامل مع الازمات ،رسالة ماجستير غير منشورة. . النويصير، عاطف (2013) الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
23. المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشدات في قطاع غزة ، مجلة كلية التربية. العبادسة ، أنور و المختسب ، عيسى. (2012). ، جامعة عين شمس ، العدد السادس والثلاثون الجزء الاول.
24. المهارات الإرشادية". ابو أسعد، عبد اللطيف. (2011). دار الميسر . عمان
25. Teachers Stress as Related to Locus of Control, Sex & Age . Harris, K. & Hal pin, G., Journal of Expert Education, 53(3)
26. (1985)
27. Psychological & Their Development During Adolescence . Horrocks, John E. & Weinberg, Selman A. "" , Journal of Psychology, Vol. 74, No.1, (1970) p.51
28. Crisis Management: A case study of three American Universities Wilson, B., (1992). "" . Ph.D. Dissertation Abstracts, University of Pittsburgh, Data Base, Yarmouk University, Irbid, Jordan
29. Learning and Human Abilities. . Klousmeier, Herbert J. and William Goodwin., New York. (1971)
30. Guidance and counseling in the Elementary and Middle schools :A Practical Approach. Muro , J . & Kottman . T (1995 ), WCB Brown & Bench mark Publishers, Madison, Iowa, p34)
31. Crisis Management for Corporate Self-Defense How to Protect Your Organization in aCrisis. Steve Albrecht (1996)NewYork::American Management Association

## المهارات الارشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات وعلاقتها ببعض المتغيرات

أ.م.د. سناء عبدالزهرة الجمعان

الملاحق

ت	الفقرات	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة جدا
	اقوم بتشكيل فرق تدخل وقت الازمات				
	اوزع الادوار لفريق التدخل وقت الازمات				
	اصدر نشرات توعية للطلبة حول التصرف وقت الازمة				
	احتفظ بخطة اجرائية للتعامل مع الازمات وقت حدوثها				
	اراجع الاجراءات المخطط لها للقيام بتدريبات تجريبية				
	اخطط لاستثمار طاقات الطلبة لتوجيهها في ادارة الازمات				
	اتواصل مع كافة الطلبة المسترشدين في فئات عمرية واجتماعية مختلفة				
	اقوم بتوعية الاباء والمعلمين حول الاثار السلبية للازمات				
	اعد قائمة ارشادية سلوكية لمساعدة المعلمين في مواجهة ادارة الازمات				
	اعد خطة اجرائية للتفاعل بين المدرسة والبيئة المحيطة لتقليل من الاثار السلبية للازمات				
	استثمر خامات البيئة المحيطة في التخطيط لمواجهة ادارة الازمات				
	اقوم باعداد بدائل موضوعية وواقعية للتعامل مع الازمات				
	اساعد الطلبة في التعبير عن مشاعرهم المرتبطة بالازمة				
	يمكنني ملاحظة المشاعر السلبية المرتبطة بالعزلة المصاحبة للازمة				
	يمكنني التعرف الى مشاعر الحزن المرتبطة بالازمة				
	يمكنني ملاحظة الاعراض الجسمية المرتبطة بالازمة كشد العضلات والالام في الراس وضيق التنفس				
	اتقبل الطالب المسترشد الذي يمر بازمة تقبلا غير مشروط				
	يمكنني التعرف الى مشاعر فقدان الامل في المحيط الاجتماعي للطالب المسترشد الذي يمر بازمة				
	اتيح الفرصة للطلبة لمشاهدة او سماع حوادث تسهم في ظهور اعراض ما بعد الصدمة لديهم				
	يمكنني التعرف الى الطلبة الذين لديهم استعداد لتطوير اضطراب ما بعد الصدمة				
	اقوم ببناء علاقة ارشادية دافئة مع كافة طلبة المدرسة				
	اقدم معلومات تفصيلية حول الازمة واسبابها				

احدد النشاطات والاعمال الواجب القيام بها اثناء الازمة

احدد التوقعات المستقبلية المرتبطة بالازمة *Route Educational and Social Science Journal*