إقـــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان :

مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة

أقر أن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الاشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and not has been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

اسم الطالب: سعيد عمر سعيد نبهان

التوقيع:

التاريخ:19/4/2015

Student's :

Signature:

Date:19/4/2015

الجامعة الإسلامية –غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم علم النفس

مدى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة

إعداد الطالب
سعيد عمر نبهان

إشراف
الأستاذ الدكتور / محمد وفائي علاوي الحلو

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في الإرشاد النفسي

١٤٣٦ هـ / ٢٠١٥ م

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

هاتف داخلي: 1150

الرقم ج.س.غ/35/..... Ref

التاريخ 2015/02/18 Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي و الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **سعيد عمر سعيد نبهان** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التربية*/ قسم الصحة النفسية المجتمعية** وموضوعها:

مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الأربعاء 29 ربيع الآخر 1436هـ، الموافق 2015/02/18م الساعة العاشرة صباحاً في مبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. محمد وفائي/علاوي الحلو	مشرفاً ورئيساً	.....
د. ختام إسماعيل السحار	مناقشاً داخلياً	.....
د. أنور حمودة البنا	مناقشاً خارجياً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التربية*/قسم الصحة النفسية المجتمعية**.

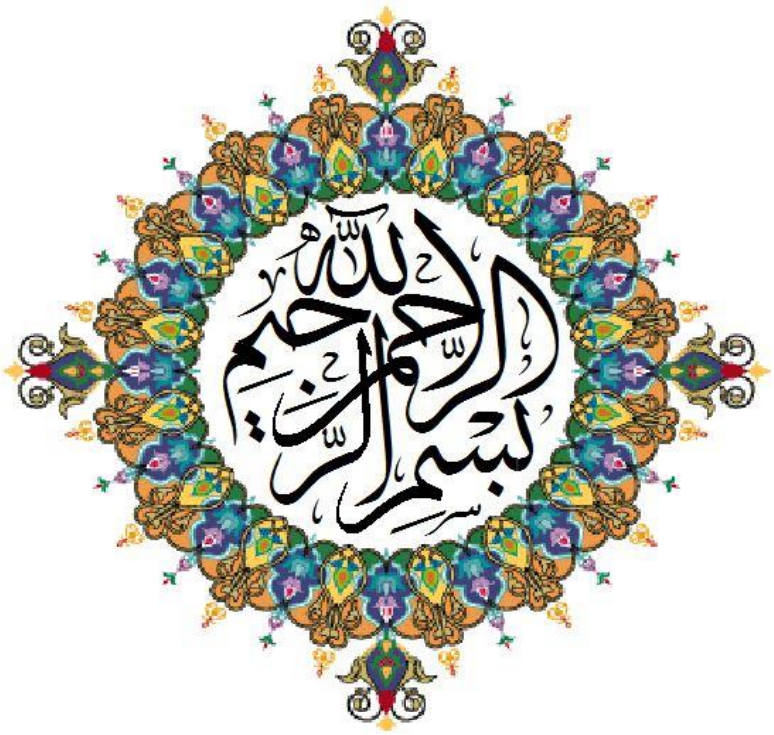
واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

شئون البحث العلمي والدراسات العليا – الجامعة الإسلامية غزة – The Islamic University – Gaza – Research & Graduate Affairs



قَالَ تَعَالَىٰ:

﴿ قُلۡ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحۡيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ﴾

(سورة الأنعام ، آية :١٦٢)

"صدق الله العظيم"

''' الإهداء '''

إلى كل من ذكر الله ففاضت عيناه.....

إلى والدي ووالدتي الغاليين رمز التضحية والعطاء....

إلى زوجتي الغالية ومهجة قلبي ابنتي لين حياتي وأملي....

إلي إخواني وأخواتي سندي وعزوتي .....

إلى روح المرحوم محمد ابن اختي حبيب قلبي.....

إلى أرواح شهداء فلسطين الميامين.....

إلى أصدقائي وزملاء مهنتي وجميع العاملين في مجال الصحة النفسية..

إلي كل من كان له حق علي .....

أهدي إليهم هذا الجهد المتواضع

سائلاً المولى عز وجل أن يتقبله وأن ينفع به

الباحث

سعيد عمر نبهان

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه الطيبين الطاهرين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد:

يقول الله تعالى في كتابه العزيز:﴿ وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴾ (سورة إبراهيم ،آية: ٧)، ويقول النبي صلى الله عليه وسلم: (من لايشكر الناس لا يشكر الله)،(الترمذي، د.ت، ٤:٣٣٩).

بشعور يغمره التقدير والوفاء ، يطيب لى أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى والدي الغاليين الذين قدما الغالى والنفيس حتي وصلت إلى هذه اللحظة المباركة.

كما وأتقدم إلى الصرح الشامخ الجامعة الإسلامية بغزة والممثلة بهيئتها التدريسية والإدارية والعاملين فيها بالوفاء والعرفان وأقول لها مزيداً من التقدم والعطاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان إلى الإستاذ الدكتور: محمد وفائي علاوي الحلو الذي شرفني بإشرافه على هذه الرسالة وأعطاني الكثير من وقته ونصحه وإرشاده وتوجيهاته، التي كانت لى منارةً أضاءت لى الدرب وكان لها الفضل في إبراز هذه الدراسة ،كما وأتقدم لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور:..... والدكتور:..... لتكرمهما بقبول مناقشتي لبيان ما يفيدني ويثري هذه الدارسة ، والشكر موصولاً لجميع الأساتذة الكرام الذين قاموا بتحكيم أدوات الدراسة حتي وصلت إلى صورتها النهائية.

ويطيب لي أن أتقدم لكل من الدكتور: أنور البنا، والدكتور: أنور العبادسة، على ما قدموه من نصح وتوجيه وإرشاد في إنجاز هذه الدارسة .

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير لوزراة التربية والتعليم التي قامت بتسهيل مهمتي في تطبيق الدراسة على المرشدين، والشكر موصولاً لكل زملائي العاملين بمهنة الإرشاد الذين شاركوني في تنفيذ هذه الدراسة.

كما وأتقد بالشكر والتقدير إلى الأستاذ: جواد الربعي، والأستاذ: عماد ابوغوري، والأستاذ: على النادي على ما بذلوه من جهد في إنجاز هذا البحث .

كما وأتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى إخواني وأخواتي وزوجتي وأعمامي وأخوالي وأصدقائي على عطائهم المميز.

فهرس المحتويات

١. إهداء.....ت
٢. شكر وتقدير.....ث
٣. فهرس المحتويات.....ج
٤. قائمة الملاحق.....د

الفصل الأول

.(مقدمة الدراسة ، وأهدافها، وأهميتها)

١. المقدمة.....١
٢. مشكلة الدارسة.....٤
٣. أهداف الدارسة.....٥
٤. أهمية الدارسة.....٦
٥. مصطلحات الدارسة.....٦
٦. حدود الدارسة.....٨

الفصل الثاني

(الإطار النظري للدراسة)

المبحث الأول: المرشد التربوي

١. مقدمة.....٩
٢. تعريف المرشد التربوي ٩
٣. صفات المرشد التربوي ١٠
٤. مهام وأدوار المرشد التربوي.....١٣
٥. الممارسات التي ينبغي أن يبتعد المرشد التربوي عن القيام بها.....١٥

المبحث الثاني : المهارات الإرشادية

١. تعريف المهارة.....١٦
٢. تعريف المهارة الإرشادية.....١٦
٣. أهمية أكتساب المهارة الإرشادية.....١٧
٤. أنواع المهارات الإرشادية.....١٨
أ- مهارة الدعم النفسي الديني.....١٨
ب- مهارة التعاطف (التسمية ، التفهم ، الإحترام، الدعم).....٢٥
ت- مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد.....٢٧

المبحث الثالث : (التعامل مع الأزمات المدرسية)

١. المفهوم النفسي للأزمة.....٣٣
٢. مفاهيم مرتبطة بالأزمة.....٣٥
٣. مفهوم الأزمات المدرسية.....٣٧
٤. العناصر الأساسية للأزمة.....٣٨
٥. الإضطرابات الناشئة عن الأزمة.....٣٨
٦. تصنيفات الأزمة المدرسية.....٣٩
٧. إدارة الأزمة المدرسية.....٤١
٨. أهمية إدارة الأزمات المدرسية.....٤١
٩. دور مجتمع المدرسة للتدخل بالأزمة.....٤٢
١٠. خطة التدخل في الأزمة المدرسية.....٤٥
١١. توصيات وزارة التربية والتعليم للتعامل مع الطلبة وقت حدوث الأزمة.....٤٧

الفصل الثالث

(الدراسات السابقة)

١. الدراسات المتعلقة بمهارات المرشد التربوي.....٥١
٢. الدراسات المتعلقة بالأزمات المدرسية.....٥٦
٣. التعقيب على الدراسات الخاصة بمهارات االمرشد التربوي.....٧٢
٤. التعقيب على الدراسات الخاصة بالأزمات المدرسية.....٧٣
٥. مميزات الدراسة.....٧٧

الفصل الرابع

(إجراءات الدراسة)

١. منهج الدراسة.....٧٩
٢. مجتمع الدراسة.....٨٠
٣. عينة الدراسة.....٨٠
٤. أدوات الدراسة.....٨١
٥. الأساليب الإحصائية.....٨٢

الفصل الخامس

(النتائج وتفسيرها، ومناقشتها)

١. عرض نتائج التساؤل الأول وتفسيره ومناقشته.....٩٣
٢. عرض نتائج التساؤل الثاني وتفسيره ومناقشتة.....١٠٠
٣. عرض نتائج الفرض الأول وتفسيره ومناقشته.....١٠٠
٤. عرض نتائج الفرض الثاني وتفسيره ومناقشته.....١٠١
٥. عرض نتائج الفرض االثالث وتفسيره ومناقشته.....١٠٢
٦. عرض نتائج الفرض الرابع وتفسيره ومناقشته.....١٠٣

٧. عرض نتائج الفرض الخامس وتفسيره ومناقشته.....١٠٤
٨. عرض نتائج التساؤل الثالث وتفسيره ومناقشته.....١٠٥
٩. التوصيات.....١١٠
١٠. المقترحات.....١١١
١١. ملخص الدراسة باللغة العربية.....١١٢
١٢. ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.....١١٤
١٣. المصادر والمراجع.....١١٦
١٤. الملاحق.....١٢٥

'' قائمـــــة الملاحـــــق''

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
١.	الاستبانة بصورتها الأولية	١٢٧
٢.	قائمة بأسماء السادة لجنة التحكيم	١٣٢
٣.	الاستبانة بصورتها النهائية	١٣٣
٤.	بطاقة الملاحظة بصورتها الأولية	١٣٧
٥.	بطاقة الملاحظة بصورتها النهائية	١٣٨
٦.	كتاب تسهيل مهمة من الجامعة	١٣٩

الفصل الأول

" مشكلة الدراسة وتساؤلاتها "

مقدمة:

إن الإنسان هو العنصر الأساسي في تقدم وازدهار المجتمعات ، فإذا صلح الإنسان صلح المجتمع ، وإذا فسد الإنسان فسد المجتمع ، كما ويمر الإنسان بمراحل نمو مختلفة إبتدءً بطفولته وصولاً لشيخوخته، فيكون تعرض خلالها للعديد من المواقف سواء إيجابية من فرح وسعادة وغيرها، ومواقف سلبية من أزمات وأحزان وغيرها، حيث تؤثر هذه المواقف على سلوكهم وأنماط تفكيرهم.

لذلك يواجه الإنسان في حياته أحداثاً مفاجئة وغير متوقعة ينجم عنها أضرار نفسية ومادية تؤثر في الأفراد والجماعات والمؤسسات ، وهذا ما يعرف بالأزمات ، ومن الأمثلة علي تلك الأزمات تعرض الفرد للإساءة الجسمية أو العاطفية أو الجنسية ، ويرافق الأزمات مجموعة من الآثار النفسية مثل الإحساس بالخطر والتشويش واليأس والقلق والانزعاج ، وهنا لا بد من التدخل الإرشادي لمساعدة هؤلاء الأفراد لينظروا إلى حياتهم بطريقة تشجع الإحساس بالأمن والتفاؤل ، لذلك فإن إرشاد الأزمات يحتل مكاناً بارز في الممارسات المهنية للإرشاد النفسي والتربوي (عبد الوهاب كامل ، ٢٠٠٣).

فالفرد والجماعة بحاجة إلي التوجيه والإرشاد النفسي في مراحل نوهم المختلفة بسبب التغيرات الأسرية والإجتماعية والتقدم العلم والتكنولوجي وحدوث تطور في التعليم ومناهجه وزيادة أعداد الطلاب في المدارس ، وكذلك التعقيدات التي طرأت على العمل والمهن ، علاوة على القلق الذي يعيشه فى هذا العصر(الغرة وعبد الهادي ، ١٩٩٩ :١٥).

ويري (ثابت ، ١٩٩٩ :٣) أن الإنسان يواجه نتيجة احتكاكه بالبيئة العديد من المواقف والمشكلة والمعوقات التي تتطلب منه مواجهتها وإيجاد الحلول المباشرة والفورية لها ، وقد تكون بعض هذه المواقف مفاجئة وغير متوقعة فيكون أثرها أكبر وأسرع ، وقد يفشل الفرد في مواجهتها وتحملها الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلي مضاعفة نتائجها ومرور الفرد باضطرابات نفسية وانفعالية تنعكس بشكل سلبي ومباشر على أدائه وإنجاز لعلمه ، وتهدد توافقه النفسي وتكيفه الاجتماعي واعتلال في صحته النفسية.

إن وجود الخدمات النفسية والإرشادية تساعد على الوقاية من الوقوع فى الاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية ، وكذلك تقوية ثقة الفرد بنفسه وشعوره بالأمن ومساعدته على حل

المشكلات فى جميع المجالات التربوية والمهنية والزوجية والأسرية ، مما يساعد على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والتمتع بقدر عالٍ من الصحة النفسية.(حسين ، ٢٠٠٤).

ويري (ابويوسف ،٢٠٠٨: ٨)، إن الخدمات الإرشادية من ارقى الخدمات التي تقدم للأفراد ، لما لها من أثر كبير في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل سلوكة وتوجيهه نحو الطريق السليم ، وهذا هو دور المرشد النفسي الذي يرشد ويوجه ويعدل السلوك ويقومه ويزيد ثقة الفرد بنفسه وقدراته وإمكاناته ويساعده على التكيف النفسي والاجتماعي ، بالإضافة للعديد من الخدمات الإرشاد التي يقدمها المرشد للمسترشدين ، لكي يكون لهذا الدور فاعلية ينبغي على المرشد أن يمتلك العديد من القدرات والمهارات والفنيات والإمكانات التي تؤهله للقيام بهذه المهمة على أكمل وجه ، فالإرشاد النفسي هو علم وفن معاً ، فهو علم لأنه مبني على نظريات وأصول علمية ، وهو فن لكونه يستخدم استراتيجيات وتكتيكات وفنيات ومهارات معينه.

إن التعامل مع الازمات المدرسية أمراً ليس يسيرا وإنما يتطلب أن يكون المرشد التربوي قد حصل علي تدريب كافي في التعامل مع الأزمات المدرسية من قبل وزارة التربية والتعليم كونها الجهة المسئولة عنه ، ولذا لابد من المرشد التربوي أن يكون لدية الخبرة الكافية في المهارات الإرشادية والتي هي أساسية في العملية الإرشادية مثل: مهارة الإصغاء ومهارة الإتصال والتواصل مهارة الاستماع ومهارة عكس المشاعر ومهارة المواجهة ومهارة التعاطف ومهارة الدعم النفسي الديني ومهارة طرح الأسئلة وغيرها من المهارات.

ويذكر (أبوأسعد ، ٢٠٠٣) إن أهم ما يمتلكه المرشد في المدرسة أوخارجها جانبين أساسين هما الجانب النظري المثمثل فى الإطار المعرفي الذهيي الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله ، والجانب التطبيقي المهاري المثمثل في العديد من المهارات الأساسية والتي تفيده سواء الناحية الشخصية في تطوير ذاته ، أو من الناحية المهنية أثناء تفاعله مع المرشد.

إن المجتمع الفلسطيني قد شهد العديد من الأزمات من حروب ومذابح ومجازر و قصف للطائرات وإجتياحات وهدم منازل فوق رؤوس ساكنيها ، كل هذه العوامل أسهمت بشكل كبير في وجود مجموعة من الاضطرابات النفسية ، فجعلت جميع فئات المجتمع بحاجة الى تدخل نفسي من قبل أخصائيين وأطباء ومرشدين أكفاء للتعامل مع هذه الظروف والحالات،

حيث إن الطالب الذي يعيش في جو يسوده التوتر والقلق ، فهو بحاجة ماسة إلي تلك التدخلات النفسية ، وأنه لا بد أن تقدم هذه التدخلات النفسية بمهارة عليا كي تساعده بالحد من المشاكل التي تواجهه، حيث أن معظم الدراسات التي تناولت المهارات تناولتها من خلال دارسة وصفية، مما أدي إلي نشوء فكرة الدراسة ، وغذى هذه الفكرة شعور الباحث من خلال عمله أن بعض المرشدين بحاجة الى تدريب، وقد راعي الباحث في هذا الدراسة أن يكون واقعياً متضمناً جميع الجوانب المختلفة المتعلقة بالمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات المدرسية.

وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها اعتمدت على ملاحظة المرشد عند تطبيقه للمهارات الارشادية أثناء المقابلة من قبل المشرف وجاءت أهمية دراسة مدى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الارشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة وتحدد مشكلة الدراسة من وجهة نظر الباحث في السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية الآتية:

مشكلة الدراسة :

١. ما مدي امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة .
٢. هل توجد فروق ذات دالالة احصائية لامتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزي لمتغيرات الدراسة (الجنس، المديرية، الجامعة ، الخبرة، التخصص، المؤهل).

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية :

١. هل توجد فروق ذات دالالة احصائية لإمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى للجنس (ذكر ، إنثى).
٢. هل توجد فروق ذات دالالة احصائية لإمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى للمديرية (الشمال ، غزة غرب ، شرق غزة ، الوسطي ، خانيونس الشرق ،غرب خانيونس ، رفح).
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر، القدس المفتوحة، أخرى).

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير التخصص (علم نفس، إرشاد نفسي، علم اجتماع، خدمة اجتماعية).

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي(بكالوريوس، دراسات عليا).

٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات، من ٥-١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات).

٣. هل يصل مستوى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل عن75**%**.

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بصياغة الفرضية الآتية:

يصل إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل عن ٧٥%.

أهداف الدراسة: تتحدد أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

١. التعرف على مدي امتلاك المرشد التربوى لمهارات التدخل الإرشادي فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بقطاع غزة .

٢. التعرف على الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعاً لمتغير الجنس .

٣. الكشف عن الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعاً لمتغير للتخصص.

٤. تبيان الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعاً لمتغير للمؤهل العلمى.

٥. توضيح الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

٦. الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعاً لمتغير الجامعه التى تخرج منها المرشد (الإسلامية ،الأزهر ، الأقصى ، أخرى).

أهمية الدراسة:

١. إنشاء برنامج للخدمات الإرشادية للطلاب، وذلك من شأنه تخفيف حدة الأزمة لديهم ورفع مستوى الأداء والتحصيل الدراسي الذي يتأثر بالأزمات.
٢. معرفة مدى تأثير الأزمة على الطلاب وعلى حياة الطالب الدراسية مما يساعد على فهم شخصيات الطلاب وتهيئة الجو المناسب لهم أثناء فترة الدوام المدرسي.
٣. استخدام المهارات الإرشادية لإعتبارها الأساس في التخفيف من حدة هذه المشاكل.
٤. بيان أسباب الإضطراب النفسي الذي يعتري بعض الطلبة دون الآخرين، بحيث تصبح المهارات الإرشادية وسيلة تشخيصية تنبؤية بما يمكن أن يكون عليه سلوك الطالب قبل وأثناء الدوام.
٥. تقدم الدراسة إطاراً نظرياً حول مفهوم المهارات الإرشادية ، الأمر الذي يدفع بعض الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول المهارات الارشادية وعلاقته ببعض المتغيرات التربوية والنفسية الإخرى.
٦. إكساب المرشدين المهارات الإرشادية.
٧. تزويد المدرسة بأساليب إرشادية نوعية وإكساب المرشد النفسي مهارة إنتاج برامج إرشادية في المشاكل النفسية الإخرى.
٨. تتيح هذه الدراسة المجال لإستحداث برامج ذات فعالية في مجال المهارات الإرشادية.
٩. هذه الدراسة إطاراً تصورياً من المفاهيم والنظريات والبيانات والمعلومات عن عدد من الفنيات المعرفية والسلوكية والتكتيكات الإرشادية التي تستخدم في خفض تخفيف الأزمة.
١٠. تقديم بعض البرامج والمقترحات التربوية التي تفيد في هذا المجال.

مصطلحات الدراسة:

١. **المرشد التربوى:**

" هو مهنى تربوي متخصص فى تطبيقات علم النفس التربوى تنصيب اهتماماته الأساسية فى توظيف علومه النفسية فى حل المشكلات التى تواجهه التربويين والتلاميذ ويتمتع بخلفية علمية تعتمد على التدريب التربوى والنفسى والإعداد الخاص مما ينتج عنه الإشراف على تقديم الخدمات النفسية والتربوية المباشرة وغير المباشرة"(اليبانى،١٩٩٩: ٧٤).

ويعرف المرشد التربوي "بأنه الشخص المهني المتخصص في حقل التوجيه والإرشاد ، والذي يقدم خدمات التوجيه والإرشاد في المدرسة بشكل متفرغ" (عوض ،٢٠٠٣ : ٨).

ويعرف الباحث المرشد التربوي إجرائياً : "بأنه الشخص الحاصل على شهادة البكالوريس أو الماجستير في علم النفس أو الإرشاد النفسي ، يقدم خدمة إنسانية لمساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم ، وفى المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية".

٢. **المهارة :**

"أنّ المهارة هي شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم ، عن طريق المحاكاة والتدريب ، وأن تعلمه يختلف بإختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها" (رحاب ، ١٩٩٧:٢١٣).

ويعرف الباحث المهارة: "هي القيام بأداء مهمة عقلية أواجتماعية أوحركية بسهولة ومرونة وكفاءة عالية وبأقصر وقت ممكن".

٣. **المهارة الإرشادية :**

قد عرف أبو يوسف (٢١:٢٠٠٨) المهارات الإرشادية بأنها مجموعة من الفنيات العملية التي يقوم بها المرشد النفسي بهدف تحقيق الأهداف الإرشادية بالصور المناسبة وبالطرق السليمة ، وقد تكون هذه الفنيات أو المهارات في المقابلات الفردية مع المسترشدين أو المقابلات الجمعية.

وقد عرف المهارة الإرشادية الباحث إجرائياً: هي قدرة المرشد على الوصول لأهدافه في كل لقاء، بإستخدام الفنيات والتقنيات المناسبة.

٤. **الأزمات المدرسية :**

حدث مفاجئ ، أومجموعة من الأحداث ، ينطوي عليها سلسلة من التطورات المتلاحقة تتضمن تهديداً لأهداف أو موارد المؤسسة العليمية (المدرسة) أو استقرار العملية التعليمية ، وقد يتعلق هذا التهديد بالبنية الأساسية المادية للعملية التعليمية ذاتها (مبني المدرسة، الأثاث... الخ) ، أو المكون البشري (الطلاب أو المعلمين أو الفريق الإداري للمدرسة) أو كلهم معاً، ويولد هذا الموقف ضغطاً على أطراف الأزمة بضرورة إتخاد قرار ما خلال فترة زمنية محددة (الموسى ، ٢٠٠٥ : ١٠).

ويعـرف الباحـث مفهـوم الأزمـات المدرسـية بأنهـا : حالـة طارئـة إمـا أن تكـون حـدثت أو لـم تحـدث داخـل أسـوار المدرسـة ، فتعيـق الأعمـال المدرسـية وتحتـاج إلـى اسـتراتيجية فـي التغلب عليها.

حدود الدراسة:-

تتمثل حدود الدراسة في الأتي:

١. **الحد الموضوعي:** أجرى الباحث هذه الدراسة لمعرفة مدى إمتلاك المرشد التربوى لبعض للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة وقد حدد أهم ثلاث مهارات إرشادية وهي كالتالي:

أ- مهارة الدعم النفسي الديني.

ب- مهارة التعاطف (N.U.R.S).

ت- مهارة التعامل مع الأزمة وبناء الأمل لدى المسترشد.

٢. **الحد المكاني:** طبقت هذه الدارسة على المرشدين العاملين في وزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة.

٣. **الحد الزماني:** طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي٢٠١٣-٢٠١٤م

٤. **الحد النوعي:** طبقت هذه الدراسة على المرشدين العاملين فى المدارس الحكومية للمرحلة الثانوية بمحافظات غزة.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

- **المرشد التربوي:-**

لا يستطع الإنسان أن يكون بمعزل عن الآخرين فهو بحاجة لمن يساعده حيث أرسل الله سبحانه وتعالى الرسل ليقوموا بمهمات كثيرة منها تقديم النصح والإرشاد للناس حتى لا يكون لهم حجه، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿وَمَا نُرۡسِلُ ٱلۡمُرۡسَلِينَ إِلَّا مُبَشِّرِينَ﴾ (سورة الكهف، آية: ٥٦).

لذلك كان الإنسان منذ أقدم العصور ومازال محتاجاً إلى المساعدة وسماع النصيحة أو التوجيه لأخيه الإنسان من أجل مواجهة صعوبات الحياة أو اتخاذ قرار عاجل لا يحتمل التأخير، أو من أجل تعديل سلوكه حتى يصبح أكثر قدرة على القيام بعمليات التوافق الحياتية، فالإنسان كائن اجتماعي لا تحلو له الحياة إلا في الإطار الاجتماعي الذي يتيح له فرصة التأثير في الآخرين والتأثر بهم (القذافي ،١٩٩٧: ٩) .

وعليه يعتبر دور المرشد التربوي من الأدوار المهمه وخاصة في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل السلوك وتقويمه ويعمل على زيادة ثقة الفرد بنفسه وقدراته وإمكانياته ويساعده على التكيف النفسي والاجتماعي .

أولاً: تعريف المرشد التربوي:-

الحديث الشريف(عليكم بسنتي وسنة الخلفاء الراشدين من بعدي)(ابن ماجه، د.ت، ١٥:١) والراشد : اسم فاعل، من رشد، يرشد، رشدًا، وأرشدته أنا، ورشده أقره ، وأرشده الله ، وأرشده إلى الأمر، ورشده : هذاه واسترشده : طلب منه الرشد (الخطيب ،٢٠٠٤: ٦).

كما عرف (أبو يوسف ،٢٠٠٨: ٨٧) المرشد التربوي بأنه الشخص الذي يقوم بمساعدة المسترشدين في حل مشكلاتهم النفسية والإجتماعية والتعليمية والأخلاقية إما بالطريقة الفردية أو بالطريقة الجماعية.

وإذا كان العمل الإرشادي في المدرسة مسئولية جماعية يشترك فيها إضافة للمرشد مدير المدرسة، والمعلمون ، وأولياء الأمور وغيرهم إلا أن المرشد هو المتخصص الأول لذلك، وبدون

المرشد يكون من الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد لأن المرشد هو المتخصص في تنفيذ العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد نفسها (زهران، 469 :1980).

ذلك المرشد التربوي أكثر تأهيلاً لهذه المهمة، فهو يمتلك الخبرة والمهارة والوقت الكافي لمساعدة الطالب في مجالات متعددة، وهو شخص متخصص ومدرب لإنجاز عمله بمهارة عالية (زريقي،2008 : 1).

ثانياَ: صفات المرشد التربوي:-

قد حددت الجمعية الأمريكية للتربية والإشراف للمرشدين (AESC) الصفات الشخصية التي يجب أن تتمثل في المرشد وهي : الإيمان بقدرة كل فرد على تغيير نفسه بنفسه ، و الإيمان بالقيم الإنسانية عند المسترشد، والقدرة على تقبل التغيير وكل جديد يحدث في العالم ، يمتلك قدرة عقلية متفتحة ، القدرة علي فهم ذاته وفهم الأخرين ، الأمانة و الإلتزام المهني والعلمي (أبو عطية ، ١٠١:١٩٩٧) .

أ- صفات المرشد التربوي في المجتمع الإسلامي :-

التربية الاسلامية هي أعظم حدث في تطور التربية ، ومن هذا المنطق فإن الإرشاد الديني يعتبر أسلوب توجيه وإرشاد وعلاج وتربية وتعليم ، وأهم معالمه هو الإعتراف بالذنب أمام الله وقَالَ تَعَالَىٰ:﴿ قَالَا رَبَّنَا ظَلَمْنَآ أَنفُسَنَا وَإِن لَّمْ تَغْفِرْ لَنَا وَتَرْحَمْنَا لَنَكُونَنَّ مِنَ ٱلْخَٰسِرِينَ ﴿٢٣﴾﴾(سورة الأعراف، آية : ٢٣)، ولذا فالمرشد المسلم في المجتمع الإسلامي يستمد قيمه وصفاته من خلال الإسلام العظيم ، ويغرس هذه القيم ويعلمها للطلاب وليس لنا أعظم من القدوة وهو رسولنا الكريم "محمد صلي الله عليه وسلم" فهو نعم المعلم والمرشد والموجه، وهو نسق متكامل من القيم وكان خلقة القران"قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴿٤﴾﴾(سورةالقلم،آية:٤) فعلى المرشد أن يتحلى بصفات نبينا محمد صلى الله عليه وسلم المستمدة من القران الكريم.

وقد حددها (عمر ،١٩٨٤: ١٥٢-١٦٢) علي النحو التالي:-

١- مساعدة الأخرين لقوله**تَعَالَىٰ**:﴿وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰٓ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۚ﴾ (سورة الحشر،آية: ٩).

٢- حب الاختلاط بالناس وحب المعاملة من خلال تأدية فريضة الحج وصلاة الجماعة والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر **قَالَ تَعَالَىٰ**:﴿وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى ٱلْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ ۚ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْمُفْلِحُونَ ﴾(سورة آل عمران،آية:١٠٤).

٣- يجب على المرشد أن يتحلى بالصبر حيث قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَإِن تَصْبِرُواْ وَتَتَّقُواْ فَإِنَّ ذَٰلِكَ مِنْ عَزْمِ ٱلْأُمُورِ ﴾(سورة آل عمران،آية:١٨٦).

٤- لا بد من المرشد الإخلاص بالعمل قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ (سورة الكهف،آية:٣٠).

٥- الصدق **قَالَ تَعَالَىٰ**:﴿ لِّيَجْزِيَ ٱللَّهُ ٱلصَّٰدِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ ٱلْمُنَٰفِقِينَ إِن شَآءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَّحِيمًا ﴾ (سورة الأحزاب،آية :٢٤).

٦- إن التعاطف والرفق والرحمة أمراً ضروري لقوله تَعَالَىٰ:﴿ وَجَعَلْنَا فِي قُلُوبِ ٱلَّذِينَ ٱتَّبَعُوهُ رَأْفَةً وَرَحْمَةً ﴾ (سورة الحديد،آية: ٢٧).

٧- وقوله صلي الله عليه وسلم (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكي منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى)(مسلم، د.ت، ١٩٩٩:٤) .

٨- إن الثبات الانفعالي مهم جداً في العملية الإرشادية ذلك لقوله الله قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ ٱدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلْحِكْمَةِ وَٱلْمَوْعِظَةِ ٱلْحَسَنَةِ ۖ ﴾ (سورة النحل،آية:١٢٥).

٩- إن التسامح والتماس الأعذار له أهمية خاصة لقول الله قَالَ تَعَالَىٰ:﴿وَلْيَعْفُواْ وَلْيَصْفَحُوٓاْ ۗ أَلَا تُحِبُّونَ أَن يَغْفِرَ ٱللَّهُ لَكُمْ ۚ وَٱللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴾ (سورة النور،آية:٢٢).

١٠- حسن الخلق مؤيداً ذلك بقول الرسول صلي الله عليه وسلم(البر حسن الخلق ، والإثم ماحاك في صدرك وكرهت أن يطلع عليه الناس) (الدارمي،١٤٠٧هـ،٢٠٩:١).

ب- قام (شيخلي) بتحديد الصفات التي ينبغي أن يتصف بها المرشد التربوي:-

١. الكفاءة الشخصية في تحمل المسئولية واتخاذ القرارات التي تحمل المصلحة العامة .

٢. القدرة علي النقد الموضوعي البناء.

٣. اتصافه بالعدالة عند معاملته مع الطلبة.

٤. النضج الاجتماعي والإتزان ورحابة الصدر.

٥. توازن القدرة علي تكوين العلاقات الإنسانية مع الطلبة والمدرسين.

٦. أن يكون قدوة لمن يعملون معه في السلوك الحسن والإلتزام بالأنظمة والتعليمات.

٧. أن يتمتع بالنشاط والحيوية وحب العمل .

٨. أن يتمتع بروح وطنية وشعور قوي (الشيخلي، ١٩٨٣: ٢٩).

ت- الصفات الشخصية للمرشد التربوي كما حددتها وزارة التربية والتعليم:-

وقد حددت (١٩٩٧) الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية صفات شخصية للمرشد التربوي في المدارس ، يتوقف نجاح عملية الإرشاد أو فشلها على كفاية المرشد الشخصية فهي الذي ييسر الأمر أو يعقده ويترتب على ذلك ضرورة اتصاف المرشد بالصفات التالية:

١) المظهر العام اللائق ، وتنوع الخبرات.

٢) الذكاء العام وسرعة البديهة، والقدرة الابتكارية، والتفكير المنطقي، والتفكيرالحر، والحكمة وسعة الاطلاع والثقافة العامة، وحب الاستطلاع، والرغبة في التعلم، والنمو العلمي والمهني.

٣) القدرة على قراءة وفهم وتفسير ما بين السطور بحرص دون إسقاط أو شطط.

٤) القدرة على فهم الآخرين مع واقع إطارهم المرجعي.

٥) الذكاء الاجتماعي والقدرة على التصرف في المواقف المختلفة.

٦) الاهتمام بالآخرين وحب مساعدتهم وخدمتهم، و التسامح والمرونة العقلية المعرفية.

٧) حسن الإصغاء والمودة واحترام الآخرين ، والقدرة على الإتصال والتواصل مع الآخرين.

٨) النضج الاجتماعي والفلسفة السليمة في الحياة والتحرر من التعصب الاجتماعي.

٩) البشاشة في التعامل، و القدرة على التعاون مع الآخرين .

١٠) النضج الانفعالي والقدرة على المشاركة والتعاطف في إطار مهني أو فني .

١١) الأتجاه المهني السليم حيث يعرف المدير ماذا يعمل ولماذا وكيف .

١٢) الاهتمام بالتوجيه والإرشاد والعلوم والميادين المتصلة به .

١٣) الثقة في النفس واعتبار الذات وفهم الذات، والتوافق النفسي والصحة النفسية.

١٤) الأهتمام بمشكلة المسترشد، ، والقدرة على تحمل المسؤولية والقيادة والتعاون.

١٥) الإخلاص في العمل والجدية وبذل أقصى جهده، والصبر والمثابرة والأمل والتفاؤل.

فالمرشد في المجتمع الإسلامي لا بد من توافر مجموعة من الصفات حتي يستطيع تقديم الخدمة بالشكل المناسب ويجب على ، المرشد في المجتمع الإسلامي أن يكون ملتزماً بتعاليم دينه متحلياً بخلق الإسلام ، ومتديناً يغرس القيم الإسلامية في نفوس الطلاب منطلقاً في عمله من خلال فهمه للعقيدة الإسلامية قولاً وعملاً جتي يؤثر في غيره.

ثالثاً: مهام المرشد التربوي:

يعتبر المرشد النفسي أحد أعضاء هيئة العاملين بالمدرسة، المؤهل لدراسة المشكلات التربوية والاجتماعية والسلوكية التي تظهر عند طلاب المدرسة من خلال التعامل الوثيق بين المدرسة والأسرة، وكذلك بفرض مساعدة الطلاب في تبصرهم بمشكلاتهم والعمل على حلها بصورة مناسبة بما يحقق له التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي، وبناءً على ذلك فان المرشد التربوي يعتبر ضرورة ملحة تفرضها طبيعة التطور العلمي والنفسي والاجتماعي (الزعبي ، ١٩٩٤: ٢٣٨).

دور المرشد التربوي كما حددتها وزارة التربية والتعليم:-

وقد حددت الادارة العامة للتوجيه والإرشاد لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (١٩٩٧) أدوار ومهام المرشد التربوي وقسمتها الي قسمين : أدوار أساسية وأدوار ثانوية ، كما وضحت الممارسات التي ينبغي أن يبتعد المرشد التربوي عن القيام بها في المدرسة.

وهناك أداور أساسية تتمثل في :

(أ) الجانب الإداري:

١. التخطيط لاجتماعات الآباء والمعلمين بالتعاون مع الإدارة المدرسية.

٢. عقد الندوات والمحاضرات بالتنسيق مع الإدارة وتناول موضوعات وقضايا تهم الطلبة وتكون ذات أهداف وقائية أو نمائية أو علاجية .

٣. يضع المرشد خطة عمل لكل فصل دراسي تتناسب مع حاجات الطلبة والهيئة التدريسية.

٤. يعمل المرشد علي تنفيذ الخطة وتقييمها بالتعاون مع الإدارة والهيئة التدريسية وأولياءالأمور.

٥. إعداد نشرات عن طبيعة العمل أوالتوصيل معلومات مهمة للطلبة والمعلمين وأولياء الأمور.

٦. يقوم المرشد التربوي بدور المستشار للإدارة وللمعلمين في الأمور والقضايا التربوية.

٧. متابعة حالات الغياب المتكرر والتأخر أو أي حالات محالة من قبل الإدارة المدرسية .

(ب) الجانب الفني:

١) إجراء مقابلات فردية للطلبة وتقديم الإستشارات لهم فيما يواجهونه من صعوبات .

٢) يجمع المعلومات عن الطلبة في (البطاقة التراكمية) لاستخدامها لأغراض إرشادية.

٣) يعمل على رفع التحصيل الدراسي للطلبة من خلال زيادة دافعيتهم للدارسة وتعريفهم بطرق الدراسة الجيدة .

٤) يقوم بحصص التوجيه الجمعي حيث يناقش مع الطلبة موضوعات وقضايا تهمهم.

٥) يقوم المرشد بالإرشاد الجماعي بما لا يتراوح أعضاؤها ما بين (٣_١٠) حيث يناقش مشاكل مشتركة، فيساعدهم علي فهم جوانب تلك المشاكل وأسبابها واقتراح الحلول المناسبة لها.

٦) يقوم المرشد بمقابلة أولياء الأمور، وتقديم استشارات لهم في كافة الأمور التي تهم أبناءهم.

٧) يقوم المرشد بالزيارات المنزلية عند الضرورة وذلك بناء علي موعد مسبق .

٨) يساعد الطلبة في التعرف علي ميولهم وقدراتهم والتعرف على المهن التي يرغبون بها.

٩) يعمل علي وضع برنامج لاستقبال الطلاب الجدد بتهيئتهم للتكيف مع جو المدرسة.

(ج) الأدوار الثانوية:

١) يقوم المرشد بالتعاون مع رؤساء الأنشطة المختلفة بتوظيف الأنشطة المدرسية كأساليب وقائية وعلاجية للحالات الفردية.

٢) يعمل على إبراز أهمية النشاطات المدرسة للطلبة من خلال اللقاءات الفردية والجماعية.

٣) يتابع المرشد عمل (لجنة الإرشاد)، وفي المدارس الابتدائية يتولى دوراً إشرافياً علي نشاطاتها.

٤) يتعرف على الطلبة الذين يعانون من مشكلات جسمية وصحية وينسق مع أعضاء الهيئة التدريسية لمراعاة هذه الحالات.

٥) يعمل المرشد التربوي كمستشار في مجلس الضبط.

ومما سبق يظهر لنا أهمية دور المرشد التربوي في المؤسسات التربوية وأهمها المدرسة ، حيث لا ينتهي دور المرشد التربوي عند تقديمه لحصص التوجيه الجمعي بل يتعدى ذلك بكثير لتحقيق الصحة النفسية لجميع الطلاب ولتحقيق الرفعة للطالب في جميع الجوانب مثلاً: (العلمي والجسمي والإجتماعي والصحي، ....).

رابعاً: الممارسات التي ينبغي أن يبتعد المرشد التربوي عن القيام بها :

هناك ممارسات وأعمال لا ينبغي أن يقوم بها المرشد التربوي في المدرسة حتى لا يعكس في أذهان الطلبة صورة السلطة المدرسية الأمر الذي يهدد جسور الثقة والأمن التي يقتضيها بناء العلاقة الإرشادية بين المرشد والطالب ومن هذه الأعمال:

١) المراقبة في الامتحانات المدرسية التي يعمل فيها مرشداً تربوياً، والمناوبة.

٢) تفقد الحضور والغياب والتأخر عند الطلبة، عدا عن متابعتهم من خلال السجلات المدرسية الخاصة بذلك فقط.

٣) الإشراف على اللجان التي تناط إليها أعمال المحافظة على الهدوء والنظام في المدرسة.

٤) توزيع المساعدات المالية أو العينية على الطلبة وجمع الرسوم المدرسية .

٥) الإشراف على الرحلات المدرسية ، وتحويل الطلبة إلى العيادات الطبية .

٦) كتابة الإنذارات والتنبيهات للطلبة أو الإشراف على المقصف .

٧) تكليف المرشد بضبط صف ما أو تهدئته بسبب تأخر المعلم عن الحصة أو تغيبه.

٨) تكليف المرشد بزيارة الصف أثناء الحصة بوجود المعلم ، إلا إذا تم ذلك بالتنسيق بين المرشد والمعلم المعني مباشرة بهدف متابعة أحد الطلبة أو مجموعة من الطلبة وملاحظة سلوكهم وردود أفعالهم الطبيعية في الصف على أن يتم إبلاغ مدير المدرسة بالترتيبات التي تم إعدادها بين المرشد والمعلم.

٩) الإشراف على أنشطة الكشافة والمرشدات (وزارة التربية والتعليم العالي ،٢٠٠٩).

المبحث الثاني: المهارات الإرشادية

أولاً: تعريف المهارة :-

ضرب من الأداء يقوم به الفرد بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كان هذا الأداء عقلياَ أو اجتماعياَ أو حركياَ (الفتلاوي ، ٢٥:٢٠٠٣).

هي قدرة الفرد علي أداء أنواع من المهام العلمية بكفاءة عالية بحيث يقوم الفرد بالمهمة بسرعة وبدقة وإتقان مع اقتصاد في الوقت والجهد (اللولو ، ٢٠٠٥: ١٥).

وقد عرف اللقاني والجمل (٣١٠:٢٠٠٣) المهارة : بأنها هي الأداء الأسهل الدقيق ، القائم على الفهم لما يتعلمه الإنسان حركيا وعقليا ، ومع توفير الوقت والجهد والتكاليف .

وتعرف موسوعة التربية الخاصة المهارة بانها إتقان ينمى بالتعلم ، وقد تكون حركية كما في ركوب الدراجات ، أو لفظية كما في التسميع والكلام ، أو مزيجاَ من الأثنين كما هو الحال في الكتابة بالآلة الكاتبة (الريماوي ، ١٨٠:١٩٩٨).

ويعرف الباحث المهارة بأنها : هي القيام بأداء مهمة عقلية أواجتماعية أوحركية بسهولة ومرونة وكفاءة عالية وبأقصر وقت ممكن.

ثانياً: تعريف المهارات الإرشادية:-

وعرفت المهارات الإرشادية بأنها مجموعة الفنيات والكفايات التي يمتلكها المرشد ويمارسها أثناء المقابلة والعملية الإرشادية ، لمساعدة العميل على التوافق مع نفسه و بيئته ، وتحقيق ذاته ، وتنمية قدرته وحل مشاكله بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية (العبادسة والمحتسب ، ١٣:٢٠١٢).

وقد عرف الباحث المهارة الإرشادية بأنها :"هي قدرة المرشد على الوصول لأهدافه في كل لقاء ، بإستخدام الفنيات والتقنيات المناسبة".

ثالثاَ: أهمية اكتساب المهارات الإرشادية:-

إن الإنسان كائن اجتماعي بالطبع، لا يقوى على العيش في معزل عن الآخرين ، لذلك فإنه يحتاج إلي مجموعة من المهارات التي تمكنه من التواصل معهم، والتفاعل معهم ، وتعينه على تحقيق أهدافه بنجاح، وتكفل له حياة اجتماعية سعيدة، وبقدر ما يتقن الفرد المهارات يكون تميزه في حياته أعظم، لذلك فإن الإتجاهات الحديثة في التعليم من أجل الحياة تعمل على تسليح المتعلم للتعامل مع مواقف الحياة المختلفة، وعلى احتمال الضغوط، ومواجهة التحديات اليومية وبما يمكنه من حل مشكلاته الشخصية والاجتماعية والتعامل معها بوعي وثقة، وبشكل عام فإن إمتلاك المهارات يساعد المرشد على ما يلي :

- تكسبه ثقة في نفسه ، وتشعره بالراحة والسعادة حين ينفذ أعماله بإتقان .
- تكسبه حب الآخرين، واحترامهم له، وتقديرهم لعمله .
- تمكنه من القيام بأعماله بنجاح .
- تساعده على تطبيق ما يتعلمه عملياً.
- تزيد دافعيته.

وخير وسيلة لتدريب الافراد على المهارات اللازمة لنجاحهم في أعمالهم هي : تدريبهم على هذه المهارات من خلال توظيف استراتيجيات التعليم ، ويمكن تعليم المرشد المهارات الإرشادية منذ بداية تدريسه في الجامعة وتستمر مع تعينه ، ويكون هذا التعليم من خلال اللعب أو تمثيل الدور ، أو تعريضه لمشكلة تتطلب حلاً ، أو حكاية قصة ذات مغزى ، أو رواية قصص عن تجارب مرشدين آخرين ، ونجاحهم في حل المشكلات التي يوجهوها في مراحل حياتهم المختلفة ، وكل ذلك كي يستطيع المرشد التصرف في حال عدم وجود الرقيب فيحمي نفسه من أى خطر يمكن أن يتعرض له ، وقد يقاس نجاح المرشد بمقدار ما قد يكسبه من مهارات تمكنه من التعامل الإيجابي مع المستقبل خاصة في ضوء المشكلات التي أصبحت تشكل عبئاً كبيراً على المرشد عند البدء بعمله(أبو أسعد ،٢٠١١ : ٣٥).

إن السر في نجاح أى مرشد تربوي تكمن في إمتلاكه للمهارات الإرشادية لذلك لا يمكن لأي مرشد أن يقدم خدمة الإرشاد بنجاح دون أن يتقن المهارات الإرشادية.

أنواع المهارات الإرشادية :-

اولاً: مهارة الدعم النفسي الديني :

ويعتبر صالح (١٩٨٥ : ٣٦) أن الدين من العناصر الأساسية والضرورية بالنسبة للفرد ، فالدين له دور كبير في عملية تنشئة الفرد والمجتمع ، والمثل والقيم والأخلاق الحسنة هي أهداف أساسية بالنسبة للمجتمعات والتوصل اليها يتم عن طريق الإرشاد ، فالعقيدة الدينية الصحيحة تعتبر من حاجيات الفرد الأساسية تحقق له الراحة النفسية والخلقية وتبعده عن الصراع الداخلي والذاتي والانحراف والشعور بالإثم والخوف والقلق والاكتئاب .

يري الباحث أنه على المرشد أن يمتلك معرفة واسعه بالديانات التي يعتنقها المسترشدين لان الدين يعتبر من أهم محددات السلوك لدى الإنسان ومن هنا لا بد من المرشد تطبيق النصوص الدينية في إرشاد المسترشدين وخاصة في وقت الأزمات حيث يكون لها أثر بالغ في العملية الإرشادية.

أ- تعريف مهارة الدعم النفسي الديني :

إن الإرشاد النفسي الديني هو طريق توجيه وإرشاد وعلاج وتربية وتعليم ، تقوم على معرفة الفرد لنفسه ولربه ولدينه ولقيمه ومبادئه الدينية والأخلاقية (زهران ، ١٩٩٨: ٣٥٨).

بينما يفرق السهل (٩:٢٠٠١) ، الإرشاد النفسي الديني والإرشاد الديني ، حيث يوجد فرق شاسع بين المصطلحين ، فالإرشاد الديني ليس بالضرورة أن يكون له بعد نفسي ، بل قد يكتفي بالجانب الشرعي ويقوم به شخص مختص بالعلوم الشرعية ، بينما الإرشاد النفسي الديني يتناول بالضرورة البعد النفسي ويقوم به شخص مختص بالعلوم النفسية .

ويعرف الإرشاد النفسي الديني بأنه مجموعة من الخدمات التخصصية التي يقدمها المرشدين في علم النفس الإرشادي للمسترشدين الذين يعانون من سوء توافق نفسي أو شخصي أو اجتماعي ، بهدف مساعدتهم على تجنب الوقوع في مشكلات نفسية أو اجتماعية أو أسرية ، بجانب تقليل آثارها إذا وقعت وذلك بتزويدهم بالمعارف العملية والدينية والمهارات الفنية لتحسين توافقهم النفسي والشخصي مع هذه الظروف استرشاد بالعبادات والقيم الدينية مثل التقوى والتوكل والصبر والايمان بالقضاء والقدر والمغفرة والدعاء.

بينما يعرف المزيني (٢٠٠٦ : ٥٩) الإرشاد الديني هي عملية يشترك فيها المرشد والمسترشد والمرشد يتناول مع المسترشد موضوع الاعتراف والتوبة والاستبصار ، ويشتركان معاً في عملية تعلم واكتساب اتجاهات وقيم ، والمسترشد يلجأ الى الله بالدعاء مبتغياً رحمته ، مستغفراً إياه ذاكراً صابراً على كل حال ، متوكلاً على الله مفوضاً أمره إليه.

ومن خلال اطلاع الباحث على الإرث الديني والثقافي والتربوي وجد أنه لابد من استحداث مهارة جديدة تسمي بمهارة الدعم النفسي الديني ، حيث أنه في حدود علم الباحث واطلاعه لم يتم إدارج هذه المهارة سابقاً وكان يتم التعامل معها كمنهج كامل ومتكامل يسمى بالإرشاد النفسي الديني حيث تناولت العديد من الدراسات مفاهيم وأساليب الإرشاد النفسي الديني في تعديل السلوك الإنساني وصولاً الى الصحة النفسية .

يعرف الباحث مهارة الدعم النفسي الديني اجرائياً :

هي قدرة المرشد النفسي على توظيف الآيات القرآنية والأحاديث النبوية وسيرة الأنبياء والصحابة خلال اللقاءات الإرشادية بهدف إستبصاره وتنمية معارفه واتجاهاته ،التي تتأثر بضغوط الحياة متبعاً السلاسة والسهوله في العرض دون أن ينفر منه المسترشد .

ب- أهداف مهارة الدعم النفسي الديني:

وبينما وضح مرسي والرشيدي (١٩٨٤: ٢٧٩) أن هدف الإرشاد الديني مساعدة الإنسان وتبصيره وتشجيعه على اتخاذ القرارات لكي يوجه حياته إلى عمل ما ينفعه في الآخرة ، وفي نفس الوقت لا ينسى نصيبة من الدنيا ، فيحقق ذاته دنيوياً وأخروياً لقوله **تَعَالَى**:﴿ وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧ ﴾(سورة القصص،آية:٧٧).

حيث ذكر الشناوي (٢٠٠١ :٩٥-١٢٠) أهداف للإرشاد الديني:-

١. حل الصراعات الداخلية للفرد:

هناك صراع بين الخير والشر داخل الإنسان ، يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم : (إن للشيطان لمة وللملك لمة فأما لمة الشيطان فإيعاد بالشر وتكذيب بالحق وأما لمة الملك فإيعاد بالخير وتصديق بالحق) (النسائي ،١٩٩١،٦:٣٠٥).

٢. التعامل مع الأفكار غير المنطقية :

بدأ الإسلام دعوته بإعلام الناس أن هناك خللاً يشوب عقيدتهم والمتمثل في الشرك بالله وأرشدهم إلى الفكرة الصحيحة وهي توحيد الله والإيمان به لقوله تَعَالَىٰ:﴿ لَّا تَجۡعَلۡ مَعَ ٱللَّهِ إِلَٰهًا ءَاخَرَ فَتَقۡعُدَ مَذۡمُومٗا مَّخۡذُولٗا ﴾،(سورة الإسراء، آية:٢٢).

٣. زيادة الوعي:

ينبه الإسلام أتباعه إلى ضرورة زيادة الوعي والاستبصار بما حولهم واستحضار قدرتهم واستخدام حواسهم بما يوصلهم إلى الحقائق لقوله تَعَالَىٰ:﴿ قُلۡ سِيرُواْ فِي ٱلۡأَرۡضِ فَٱنظُرُواْ كَيۡفَ كَانَ عَٰقِبَةُ ٱلۡمُجۡرِمِينَ ﴾،(سورة النمل، آية:٦٩).

٤. الوصول إلى هوية النجاح :

يطلب الإسلام من أتباعه معايشة الواقع ومواجهته وعدم الهروب منه لقوله تَعَالَىٰ:﴿ قُلۡ يَٰٓأَيُّهَا ٱلۡكَٰفِرُونَ ۝١ لَآ أَعۡبُدُ مَا تَعۡبُدُونَ ﴾ (سورة الكافرون، آية: ٢-١).

٥. تنمية الشعور بالمسئولية:

يقرر الإسلام أن الإنسان محاسب على كل ما يقوم به من قول أو فعل قل أو كثر لقوله تَعَالَىٰ:﴿ فَمَن يَعۡمَلۡ مِثۡقَالَ ذَرَّةٍ خَيۡرٗا يَرَهُۥ ۝٧ وَمَن يَعۡمَلۡ مِثۡقَالَ ذَرَّةٖ شَرّٗا يَرَهُۥ ﴾(سورة الزلزلة،آية:٧-٨).

٦. تكوين معنى للحياة :

وذلك من خلال توضيح غاية الإنسان في الحياة هي عبادة الله لقوله تَعَالَىٰ:﴿ وَمَا خَلَقۡتُ ٱلۡجِنَّ وَٱلۡإِنسَ إِلَّا لِيَعۡبُدُونِ ﴾(سورة الذاريات، آية:٥٦).

٧. المساعدة على ضبط النفس:

هي تقوية الإرادة لدي المسترشدين واستخدام طاقاتهم العقلية في ذلك لقوله تَعَالَىٰ:﴿ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلۡكَٰظِمِينَ ٱلۡغَيۡظَ وَٱلۡعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴾(سورة آل عمران،آية:١٣٤).

٨. تعديل سلوك المسترشد:

يحرص الإسلام على تعديل السلوك السلبي لأتباعه وإكسابهم السلوك الإيجابي وقد استخدم العديد من الفنيات لتحقيق ذلك منها:

١- استخدام الموعظة التي تقوم على تحليل المواقف وبيان ما فيه من صواب وخطأ.

٢- استخدام أساليب التدعيم من ثواب ومدح وتشجيع لعمل السلوك الجيد.

٣- استخدام العقاب والإطفاء لإبطال السلوك السلبي وإضعافه.

٤- استخدام النماذج السلوكية الصحيحة (القدوة الحسنة)،(المزيني ،٢٠٠٦: ٥١-٥٧).

وانطلاقاً مما سبق يرى الباحث ضرورة وجود أهداف لمهارة الدعم النفسي الديني حتي تكون المهارة على أسس سليمه ، وهي كالتالي:

١. زيادة صلة المسترشد بربه من خلال تلاوة القرآن وصلاة النوافل والصيام والتسبيح والدعاء.

٢. تقوية الإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله عند المسترشد.

٣. تعزيز الإيمان بالقدر خيره وشره.

٤. تعزيز مفهوم الصبر عند المسترشد.

٥. جعل المسترشد أكثر استبصاراً بمشكلاته من خلال النمذجه (قصص الرسول والانبياء والصحابه).

٦. تنمية قدرات المسترشد على ايجاد البدائل فيما يواجهه من ضغوط.

٧. زيادة تفاعل المسترشد في الجلسات الإرشادية.

٨. ضبط الإنفعالات النفسية وما ينتج عنها من سلوك سلبي وذلك في إطار الشريعة الإسلامية.

ث- فنيات الإرشاد النفسي الديني:

عند ذكر الأساليب والفنيات التي يستخدمها المرشد في الإرشاد الديني قد نجد تشابهاً بينها وبين بعض الأساليب المستخدمة في بعض النظريات الغربية كالسلوكية وغيرها ولكن لابد أن ندرك أن هده الفنيات والأساليب كانت موجودة قبل السلوكين وقبل التحليليين وقبل غيرهم وهي وإن نسبت إليهم لكن لا يرجع الفضل في إيجادها لهم ولم يكن لهم السبق في استخدامها بل نجد في المصادر الإسلامية ما يبين أنه استخدم وعالج بها ومنها:

١. الاعتراف:

نظرية الاعتراف بالذنب وظلم النفس أمام الله، وضرب القرآن الكريم مثلاً لذلك وهي قصة سيدنا يونس عليه السلام لقوله تعالى:﴿وَذَا ٱلنُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَٰضِبًا فَظَنَّ أَن لَّن نَّقۡدِرَ عَلَيۡهِ فَنَادَىٰ فِي ٱلظُّلُمَٰتِ أَن لَّآ إِلَٰهَ إِلَّآ أَنتَ سُبۡحَٰنَكَ إِنِّي كُنتُ مِنَ ٱلظَّٰلِمِينَ ٨٧﴾

فَٱسۡتَجَبۡنَا لَهُۥ وَنَجَّيۡنَٰهُ مِنَ ٱلۡغَمِّۚ وَكَذَٰلِكَ نُنجِي ٱلۡمُؤۡمِنِينَ ﴾ (سورة الأنبياء،آية: ٨٧-٨٨)، والاعتراف يتضمن شكوى النفس من النفس طالباً للخلاص وللغفران .

ولذلك يجب على المرشد مساعدة المسترشد على الإعتراف بخطاياه وتفريغ ما بنفسه من انفعالات الإثم المهدده، ويتقبل المرشد ذلك في حياد، ويتبع الاعتراف والتكفير عن الإثم .

٢. التوبة:

هي طريق المغفرة ، وأمل المخطئ الذي ظلم نفسه وانحرف سلوكه وحطمته الذنوب وهو في حالة الجهالة أي اندفاع وطغيان شهوه ، وصحا ضميره لقول الله تعالى﴿ إِنَّمَا ٱلتَّوۡبَةُ عَلَى ٱللَّهِ لِلَّذِينَ يَعۡمَلُونَ ٱلسُّوٓءَ بِجَهَٰلَةٖ ثُمَّ يَتُوبُونَ مِن قَرِيبٖ فَأُوْلَٰٓئِكَ يَتُوبُ ٱللَّهُ عَلَيۡهِمۡۗ وَكَانَ ٱللَّهُ عَلِيمًا حَكِيمًا ﴾،(سورة النساء، آية:١٧).

فالتوبة تدفع عن المسترشد القلق الذي يعيشة في حياته ليجد السعادة والراحة النفسية بعد إلتجائه إلى الله سبحانه وتعالى وإعلان توبته من الذنب.

٣. الاستبصار:

هو الوصول بالفرد الى فهم أسباب شقائه النفسي ومشكلاته النفسية والدوافع التي أدت الى ارتكاب الخطيئة والذنوب ، وفهم المسترشد لنفسه وطبيعته الإنسانية ومواجهتها وفهم ما بنفسه من خير ومن شر ، تقبل المفاهيم الجديدة ، والمثل الدينية العليا، ويتضمن هذا نمو الذات التي تحكم السلوك السوي للإنسان في ضوء بعدين رئيسيين : البعد الرأسي الذي يحدد علاقة الإنسان بربه، والبعد الافقى الذي يحدد العلاقة بين الإنسان وأخيه الإنسان، لقول الله تعالى: ﴿ بَلِ ٱلۡإِنسَٰنُ عَلَىٰ نَفۡسِهِۦ بَصِيرَةٞ ﴾(سورة القيامة،آية:١٤).

٤. التعلم :

ويتضمن تغير السلوك نتيجة خبرة التوجيه والإرشاد واكتساب مهارات وقيم واتجاهات جديدة ، ومن خلال ذلك يتم تقبل الأخرين ، والقدرة على ترويض النفس وعلى ضبط الذات وتحمل المسؤليات، والقدرة على تكوين علاقات اجتماعية مبنية على الثقة المتبادلة والقدرة على التضحية وخدمة الآخرين، واتخاد أهداف واقعية مشروعة في الحياة مثل القدرة على الصمود

وعلى العمل والإنتاج، ويستقيم سلوك الفرد بعد أن يتبع السيئات الحسنات وتموحوها لقوله تعالى:﴿إِنَّ ٱلۡحَسَنَٰتِ يُذۡهِبۡنَ ٱلسَّيِّـَٔاتِۚ ذَٰلِكَ ذِكۡرَىٰ لِلذَّٰكِرِينَ﴾(سورة هود،آية:١١٤).

إن الديننا الإسلامي قائم على التعليم وهذا السبب واضح في أن أول ما نزل من القرآن الكريم قوله تعالي: ﴿ ٱقۡرَأۡ بِٱسۡمِ رَبِّكَ ٱلَّذِي خَلَقَ ﴾ (سورةالعلق، آية:١) .

٥. الدعاء:

هو التضرع الى الله والإلتجاء إليه في كشف الضر عند الشدائد لقوله تعالي:﴿ وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌۖ أُجِيبُ دَعۡوَةَ ٱلدَّاعِ إِذَا دَعَانِۖ فَلۡيَسۡتَجِيبُواْ لِي وَلۡيُؤۡمِنُواْ بِي لَعَلَّهُمۡ يَرۡشُدُونَ ﴾ (سورةالبقرة:١٨٦) ، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم :"**إذا سألت فسأل الله ، وإذا استعنت فاستعن بالله** "(أحمد : ٧٢٥٦)، كما وهو علاج أكيد للنفس التي أشرفت على الهلاك حين يطلب الإنسان العون من القوي القادر فيشعر بالطمأنينة والسكينه ويزول عنه الخوف ويتخلص مما هو فيه من الهم والتوتر والضيق والقلق.

٦. الإستغفار:

إن الإنسان غير معصوم من الخطأ إذا أخطأ وشعر أنه ظلم نفسه وصحا ضميره ، لا يقنط من رحمة الله بل يذكره ويستغفره ، واثقاً من قوله تعالي: ﴿ فَقُلۡتُ ٱسۡتَغۡفِرُواْ رَبَّكُمۡ إِنَّهُۥ كَانَ غَفَّارٗا ﴾ (سورة نوح،آية:١٠).

٧. استخدام النماذج السلوكية الصحيحة (القدوة):

وذلك من خلال الإقتداء بأقول وأفعال نبينا "محمد" صلى الله عليه وسلم ، لقوله تعالى :﴿ لَّقَدۡ كَانَ لَكُمۡ فِي رَسُولِ ٱللَّهِ أُسۡوَةٌ حَسَنَةٞ لِّمَن كَانَ يَرۡجُواْ ٱللَّهَ وَٱلۡيَوۡمَ ٱلۡأٓخِرَ وَذَكَرَ ٱللَّهَ كَثِيرٗا﴾ (سورة الأحزاب،آية:٢١).

٨. التنفيس الإنفعالي:

وقد ورد ذلك عن النبي صلى الله عليه وسلم عندما فقد ابنه وبكى، فكان يقول: (إن العين تدمع والقلب يحزن....) (البخاري،١٤٢٢هـ ،٢ :٨٣).

٩. العبادات كعلاج نفسي:

إن العبادات وخاصة الصلاة سبب مهم لعلاج المشاكل النفسية وراحة للإنسان لقوله تعالى﴿ ٱتۡلُ مَآ أُوحِيَ إِلَيۡكَ مِنَ ٱلۡكِتَٰبِ وَأَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَۖ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ تَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ

وَٱلۡمُنكَرِۗ وَلَذِكۡرُ ٱللَّهِ أَكۡبَرُۗ وَٱللَّهُ يَعۡلَمُ مَا تَصۡنَعُونَ ﴿٤٥﴾ ﴾ (سورة العنكبوت، آية:٤٥)، ولقول رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم (أرحنا بها يا بلال) يعنى بها الصلاة .

١٠.ضبط النفس وقوة الإرادة :

فالآيات القرآنية كلها عبارة عن أوامر ونواهي لضبط النفس وللهداية لقوله تعالى:قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ قُل لِّلۡمُؤۡمِنِينَ يَغُضُّواْ مِنۡ أَبۡصَٰرِهِمۡ وَيَحۡفَظُواْ فُرُوجَهُمۡۚ ذَٰلِكَ أَزۡكَىٰ لَهُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا يَصۡنَعُونَ﴾ (سورة النور،آية :٣٠).

١١.الإسترخاء:

فقد أرشدنا رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم كيفية معالجة حالة الغضب من خلال ضبط السلوك كما في الحديث: (إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس فإن ذهب عنه الغضب وإلا فليضجع) (ابن حنبل٢٠٠١ ، ٣٥ :٢٧٨).

١٢. الموعظة :

إن استخدام الموعظة التي تقوم على تحليل الموقف وما يترتب عليه ومساعدة الفرد بالحكم على السلوك وتغييره ، وهذا يعتبر أقوى وأنفع السبل في الحد من السلوك السيئ لقول سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم :(قصة الرسول مع الشاب الذي جاء يستأذنه بالزنا).

١٣.استخدام التعزيز :

وهذا يظهر في المدح والثناء على سلوك المسترشد بالخير لقوله تعالى:﴿ وَأَنفِقُواْ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِ وَلَا تُلۡقُواْ بِأَيۡدِيكُمۡ إِلَى ٱلتَّهۡلُكَةِۛ وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴾ (سورة البقرة: ١٩٥).

مثال : (من أحيا أرضاً ميتة فهي له)(ابن أنس، د.ت،٢ :٧٤٣).

١٤.استخدام اسلوب الإهمال والإعراض لإطفاء السلوك السلبي.

يحتاج هذا الإسلوب إلى تدرج في استخدامه فالموعظة أولاً لقوله تعالى:﴿ وَٱلَّٰتِي تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ وَٱهۡجُرُوهُنَّ فِي ٱلۡمَضَاجِعِ وَٱضۡرِبُوهُنَّۖ فَإِنۡ أَطَعۡنَكُمۡ فَلَا تَبۡغُواْ عَلَيۡهِنَّ سَبِيلًاۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلِيّٗا كَبِيرٗا ﴾(سورة النساء:٣٤)، فلا بد أن يكون هناك تدرج في الأساليب المستخدمة (المزيني ، ٢٠٠٦ : ٥٩-٦٦).

ثانياً: مهارة التعاطف (Empathy):-

إن التعاطف هو فهم الفرد دوافع الآخرين فهمًا مشبعًا بالتعاطف وتقدير هذه الدوافع حتى ولو كانت خاطئة أو غير سوية ، وعندما يتفهم المرشد المسترشد فإنه يتعاطف معه ولو كان مختلفًا معه، فهو في هذه الحالة يقدر الظروف التي شكلت سلوكه وأساليب توافقه، وعندما يتفهم المرشد دوافع المسترشد فإنه يستطيع أن يساعده ، كما أن المسترشد يستجيب على نحو طيب عندما يجد التفهم من مرشده، وهو الذي اعتاد الانتقاد من الآخرين ، ولذا فإن المرشد لا يستطيع أن يقدم خدمة إرشادية أو علاجية لمسترشده أو مريضه ما لم يتفهمه (كفافي ، ١٩٩٩ :٦٦).

والتعاطف يختلف عن العطف والشفقة وهو نوع من أنواع المشاركة الوجدانية الضرورية لنجاح العلاقة المهنية، ويتضمن التفهم وليس بالضرورة الموافقة على ما يقوله العميل ، والتعاطف يجب أن يعكس شعورًا بالتقدير الدقيق من قبل المرشد للمشاعر التي تمتلك المسترشد محاولاً معايشتها من وجهة نظر المرشد، ولكن لا يجب أن تفسر هذه المشاعر بنفس التفسير الذي يتبناه المسترشد، وتزداد أهمية هذه المهارة في بعض المشكلات الصعبة كالسلوك المضاد للمجتمع (إبراهيم،١٩٨٨: ٨٦).

ويرى الباحث أنه لابد للمرشد أن يستخدم فنية التعاطف حيث تسمى (**N.U.R.S**) والتي يقصد بها أن يستخدم المرشد المتمرس المهارات التالية بالترتيب (التسمية ، الفهم ، الإحترام ، الدعم) حيث يقوم البعض بإستخدام إحدى المهارات وليس الكل وهي كالتالي:

١. التسمية (Naming) :

وفي هذه المهارة يسمي المرشد الشعور الذي يشعر به المنتفع . فمثلاً لو قال :(أنا لما رسبت بالمادة حسيت الدنيا انتهت) فيرد عليه المرشد (قصدك إنك حسيت بحزن) أو أن يتحدث المرشد (أنت تشعر بخيبة أمل بدل أنت محبط) ، بمعنى أن يرسل المرشد رسالة للمسترشد أن المرشد قد سمعك وتعرف بشكل كامل على ما تشعر به.

٢. **التفهم (Understanding):**

يوحي المرشد بأن ردة فعل المسترشد مفهومة ، أي تفهم هذه المشاعر .

فمثال على ذلك (أنا متفهم شعورك بالحزن لما شفت علامتك ولقيت معدلك منخفض) وهنا يجب على المرشد أن يكون قد سمع جزء كافي من القصة أو كلها ، وأن يكون لديه خبرة حياتية كافية لتفهم الموقف (القصة).

ولكن نحن نجد المرشد لا يستطيع أن يقارن بين المواقف (القصص)، مثال عندما يفقد المسترشد جميع أفراد أسرته في حادث مؤسف ، لابد أن تكون ردة فعل المرشد أنا لم أسمع بمثل قصتك ولكني استطيع أن اتفهم موقفك بأنه جارح ومؤسف .

٣. **الإحترام(Respecting):**

وتعتبر من أكثر مهارات التعاطف صعوبة في تطبيقها ، وهي تظهر إحترام المسترشد من خلال التعبير اللفظي والغير لفظي ، التقدير أو الأحترام اللفظي عبر التفهم أي الإعتراف كم كان الموقف صعب بالنسبة للمسترشد ، فمثالاً (قد تحملت الكثير) أو تقدير المجهودات التي قاموا بها ، مثالاً : (أنا معجب بطريقة صبرك وتعاملك مع الموقف) ، وهذا يكون عن طريق الأشياء الإيجابية التي قام بها المسترشد بل ويقوم المرشد بتشجيعها ولكن لن نستطيع تقدير شيئ الإ بعد الحصول على المعلومات الكافية.

٤. **الدعم(Supporting):**

المرشد يوضح أنه هو موجود لتقديم الدعم والمساندة وأنه موجود من أجل المسترشد وسيفعل ما يستطيع من أجل دعم المسترشد ولكن عن طريق العمل المشترك بينهما أي المرشد والمسترشد، مثال : (أي واحد مكانك لو نزل معدله ورسب راح يشعر بهذا الشعور).

ثالثاً: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد:-

الأزمة :

فتره حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب علي أحداث سريعة وتهديد للقيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.

كيف يشخص المرشد الأزمة :

إن الأزمة في حقيقتها ليست أكثر من مرض خطير هاجم جسداً فوجده منهك القوى ضعيف المقاومة ، ومن ثم كان بديهياً القول بأن التشخيص السليم للأزمة هو بداية الاهتداء للأسلوب الأمثل للتعامل معها ، ويمكن تشخيص الأزمة عبر ما يسمي بالمنهج الشامل الذي يقوم علي المحاور الآتية:

١. استقراء تاريخ الأزمة وتصنيفه إلى مراحل .
٢. تفكيك الأزمة إلي الأجزاء التي تفاعلت على نحو معين مما أدى إلي حدوثها .

وهذه الخطوات يجب ألا ينظر إليها على أنها مستقلة عن خطوات تحديد البدائل وذلك أن الأزمة تتصاعد أحداثها بشكل سريع ومخيف، مما يحتم علينا دمج هاتين الخطوتين كالآتي:

١. قيام فريق إدارة الأزمة والذي يديره المرشد بـ "التفكير الآني" في كلي العلاجين المسكن والأساس في وقت واحد أو في أوقات متعاقبة.
٢. تقسيم فريق الأزمة الى قسمين: يتولى أحداهما العلاج المسكن، ويتولى الأخر في الوقت ذاته العلاج الأساس.
٣. تقسيم الأدوار بين جميع أعضاء الفريق، والإستعانة بالمجتمع المحلي من أجل المساهمة في الدعم النفسي والمادي والاجتماعي وتخفيض المشكلة بشكل أولي.
٤. تحديد ناطق إعلامي واحد فقط من أجل التعامل مع الأزمة حتى لا تظهر مبالغات وتضخيم في أحداث المشكلة.

أما الخطوة الرابعة فتتضمن تحديد البدائل الممكنة: وفي هذه الخطوة لا بد من تسجيل كل ما يعين على تحقيق هذه الأفكار، وعدم الإستعجال في محاكمتها وإصدار حكم عليها.

ويرى (أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٩٣) أنه لابد من تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها حتي يستطيع أن يتدخل بطريقة صحيحة من خلال :

١. تحديد الأزمة بدقة.

٢. قدرة المرشد على التفريق بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية ، فالأولي قد يفتعلها آخرون من أجل لفت الانتباه وإنهاك القوى ، مثلا قد يغمي علي طالب في المدرسة من أجل لفت الانتباه له وهو قد يكون مصاباً بالصرع ، وعلي المرشد المبدع أن يمتلك حساسية بالغة تجاه المشاكل والأزمات فيتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها.

أهم الإستراتيجيات للتعامل مع الأزمات :

١. **كبت الأزمة :** وتقضي هذه الإستراتيجية بالعنف في التعامل مع الأزمة ومع الطرف الآخر ، وذلك بالتدخل السريع ومحاولة وقف أحداثها والقضاء على مولداتها كالأزمة الطلابية التي حدثت في الصين صيف ١٩٨٩م.

٢. **تفريغ الأزمة :** وهذه الإستراتيجية تعتبر امتداداً لما قبلها ، إلا أن الفارق بينهما يكمن في أن الإستراتيجية الأولي تهدف إلي القضاء نهائياً علي الأزمة دفعة واحدة ، بينما الثانية تروم القضاء عليها تدريجياً لقناعة مستخدمها بضرورة التدرج : إما لتمسك الطرف الأخر وقوته وكثرة أتباعه ، أو لظهور إعلامي بمظهر المتسامح ، أو لغير ذلك من الأسباب.

٣. **إنكار الأزمة أو بخسها:** أي أنه لا يتم الاعتراف بوجود الأزمة أصلاً أو التقليل من شأنها بحيث تصور على أنها مجرد فقاعات هواءً لا تلبث أن تتبدد ، ومن ثم فإن هذه الاستراتيجية يصاحبها : تعتيم إعلامي لإقناع بعض من المستهدفين بالأزمة وبخطورتها . وتحصين الأفراد من هذه الحملات الإعلامية ، وإقناعهم بعد وجود أي أزمة أو التهويل من شأنها.

٤. **عزل قوى الأزمة :** هذه الاستراتيجية تؤمن بالحكمة التي تقبع في اللاشعور الإنساني والتي تقضي بقطع رأس الحية بغية التخلص من شرها ، وعبر هذه الاستراتيجية يتم تصنيف قوى الأزمة إلى : قوى صانعة ، وقوى مؤيدة ، وقوى مهمة بالأزمة ، وبعد هذا التصنيف يتم عزل القوى الصانعة بطريقة أو بأخرى.

٥. **احتواء الأزمة:** وتهدف هذه الاستراتيجية الي محاصرة الأزمة والعمل علي عدم استفحالها ، عبر امتصاص الضغط المولد لها.

٦. **تصعيد الأزمة** : وذلك بالعمل على زيادة حدة الأزمة إلى درجة معينة ، ويتم اللجوء إلى هذه الاستراتيجية في حالات خاصة ولتحقيق أهداف محددة ، مثلاً : في حالة الغموض الشديد في الأزمة وعدم ظهور أطراف الأزمة الحقيقية .

٧. **تفريغ الأزمة من مضمونها:** ليس ثمة أزمة بلا مضمون، ومضمون الأزمة قد يكون دينياً أو ثقافياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً أو خليطاً ، وهذه الاستراتيجية تقضي ب "خنق الأزمة" وذلك بامتصاص مضمونها ، وجعلها تتنفس بلا هواء ، أو بهواء بلا رئة.

٨. **استراتيجية التفريغ كثيراً ما تستخدم في الأزمات الدينية والثقافية:**

ذلك أن الدين والثقافة يستعصيان على العنف والإكراه في الأغلب ، وهو ما يضطر أحد الطرفين إلى تفريغ الأزمة من مضمونها والادعاء بأنها لا تمت إلى الدين أو الثقافة بأدنى صلة ، لتبقى بعد ذلك مهمة الطرف الآخر منحصرة بالتأكيد على هذا المضمون (أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٩٣).

ويرى الباحث أنه لابد من استخدام استراتيجيات الأزمة بما يتناسب مع الموقف الإرشادي فقد يستخدم واحده أو أكثر ، بغية تحقيق أهدافه الإرشادية.

مهارة بناء الأمل:

تعتبر مهارة بناء الأمل لدى المسترشد لما لها من أهمية وصبغة في نفس المسترشد وقت الأزمة حيث تعتبر دافعاً لتخطي المواقف الضاغطة التي يتعرض لها .

ويذكر (أبو أسعد ، ٢٠١١) أهمية مهارة بناء الأمل بقوله : على المرشد أن يكون بإستمرار متفائلاً ولا يدخل اليأس إلى داخله حتى يكون مرشداً ناجحاً ومبدعاً ، ولو استمع المرشد إلى كلام الآخرين المغرضين له لما استطاع أن يشعر بالتفاؤل أو بالأمل ، ولا يستطيع بالتالى أن يبني ذلك لدي المسترشدين ، وفيما يلي اخترت لكم بعض الحكم والعبر التي يمكن للمرشد أن يتبعها ويعتبرها قوانين في حياته من أجل أن تساعد المسترشد في بناء الأمل لديه ، وخاصة عندما يتعرض المسترشد لأزمة من الأزمات السابقة التي تم ذكرها:

أولاً : ما أصابك لم يكن ليخطأكْ

هذه الوصية تجعل المرشد يظفر بثمرة الإيمان بالقضاء والقدر ، فالأزمة في حقيقتها مصيبة يبتلينا ربنا – عز وجل– بها تمحيصاً للذنوب ورفعة للدرجات ، ولذلك فإن من الواجب على الفرد "المتأزم" أن يؤمن بأن أزمته لم تكن لتخطئه ، ليستجمع بعد ذلك قواه ويسترد رشده ويلتقط أنفاسه من أجل الشروع في مواجهة أزمته.

ثانياً: كن واقعياً، فقد لا تستطيع تحقيق كل أهدافك

بعد أن يثوب المسترشد لرشده ويمسك زمام عقله ، عليك كمرشد أن تبادر بسؤاله : ما هدفك؟ ماذا تريد بالضبط ؟ وبعد أن يحدد أهدافه بدقة احذر من المثالية التي قد توهمه أحياناً بأنه قادر على تحقيقها كلها وفي كل أزماته.

ثالثاً: وسع نطاق استشارتك

بينا الله لنا أهمية الاستشارة لقوله تعالى: **قَالَ تَعَالَىٰ:** ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي ٱلْأَمْرِ﴾ (سورة آل عمران:١٥٩) ، وتنبثق هذه الأهمية من كونها تتيح لمدير الأزمة أن ينظر للأزمة بعقلانية أكثر وطرائق تفكير متعددة، ومن زوايا متعددة ، وبنفسيات تختلف تفاؤلاً وتشاؤماً.

إن بعض المرشدين يعانون من الأزمات ، غير أنهم في الحقيقة لا يستشيرون إلا أنفسهم ولا يصدرون إلا عن عقولهم.

رابعاً: البحث عن الدعم النفسي من الآخرين

عندما يتعرض مسترشد لأزمة ما يحتاج إلى أن يتلقى الدعم من الآخرين ، وكمرشد عليك أن تكون داعما له نفسياً ، وأن لا تتركه أو تشعره بأن مشكلته غير مهمة ، ويقتضي الدعم النفسي أن تحس به بجسمك وعقلك وعواطفك وكلامك وحركاتك فلا تشعره حتي لو بنظرة أنك لا تحترمه.

خامساً: تجنيب المسترشد إدارة الفشل

المشكلة الأولي لدى الفاشلين في أنهم لا يريدون لأنفسهم النجاح ، وإنما تتمثل في أنهم لا يريدون لها الفشل ، وإدارة النجاح وإدارة الفشل نقيضان لا يجتمعان ولا يرتفعان فإما أن تريد النجاح وإلا فأنت تريد الفشل ، لابد من إزالة العوائق قبل إقامة الدار ، ولابد من إبعاد روح

الفشل قبل تحقيق النجاح . وعليك كمرشد أن تعمل عند بناء الأمل علي أن تقوي من إدرارة المسترشد فكلما قمت بذلك كلما تمكن المسترشد من التخلص من مشكلته بشكل أسرع.

سادساً: مساعدة المسترشد علي امتلاك قرارات حاسمة

الكون لا ينتظر أحد فإما أن يقرر لنفسه وإما أن يتخذ فيتجاوز كل ما في الحياة ويتخذ له الآخرين ، ومن صفات الناجحين الكبار أنهم يتخذون قرارتهم بحزم وسرعة وإذا كان عليهم أن يتراجعوا فعلوا ذلك ببطء شديد ، والكثير من المسترشدين ينهارون بعد قدرتهم على اتخاذ قرارات مناسبة للموقف المتأزم ، لذلك على المرشد مساعدتهم في أن يتخذوا قراراتهم من أنفسهم دون خوف من الفشل.

سابعاً: أبدأ بالأهم قبل المهم

كما في وصية أبي بكر الصديق لعمر الفاروق رضي الله عنهما " إعلم أن لله عملاً في الليل لا يقبله في النهار وأن لله عملاً في النهار لا يقبله في الليل " فتركز هذه القاعدة على إدارة الوقت والتفريق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم .

والكثير من المسترشدين يضيعون في أعمال غير مهمه ، ويشعرون بفقدان الأمل في الأزمات لعدم قدرتهم علي إدارة الأزمة بتحديد الجوانب المهمة ، ولذلك على المرشد مساعدتهم بذلك .

ثامناً : لا تجعل حياتك متوقفة على عامل واحد

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:(أحبب حبيبك هوناً ما عسى أن يكون بغيضك يوماً ما، وإبغضْ بغيضك هوناً عسى أن يكون حبيبك يوماً ما) (القضاعة ، ١٩٨٦،١ :٤٣٠).

فالحياة تتألف من عدة أوجه مختلفة لا تركز كثيراّ على جانب واحد من حياة الفرد فلا تستطيع أن تشعر بالسعادة بالنجاح إذا لم يستقر هذا الجانب تحديداً فقد يصبح محور تفكيرك ويميت استمتاعك بأي شيء أخر وهي أمور يمكن أن تحبها ، فوسع قاعدة الإستمتاع ولا تضيقها على عامل واحد فيضيق معها الشعور بالسعادة أوالنجاح ، وبعض المسترشدين الذين يتعرضون للأزمات قد يفكرون بالانسحاب تدريجياً من الحياة والشعور باليأس لأنه لم تتحقق أهدافهم في تلك اللحظة ، ولذلك على المرشد أن يوصل لأولئك رسالة مفادها أن الحياة مليئة بالأحداث والمفاجئات وليست كلها سارة أو سيئة .

تاسعاً : الالتزام والمرونة والصبر والتسامح

إن هذه العوامل الأربعة مسؤولات بشكل كبير عن الصحة النفسية للأفراد وعن نقصها لديهم ، فالإلتزام يتطلب الإستمرار بالعمل حتي يتم إنجازه ، والمرونة تعني القدرة على الانتقال من أمر لأخر بصورة لا تؤثر علي التكيف الشخصي الاجتماعي والقدرة على التعامل مع المواقف الجديدة بأساليب جديده والقدرة على التغير بما يتناسب مع الموقف ، أما الصبر فيدل على الهدوء والرضا بالواقع والعمل على تغيره بحكمه وتأني ، أما التسامح فهو مهم جداً في جعل الأفراد يمتلكون قدرة على التعامل مع الآخرين بسهولة ودون أحقاد ، وبالتالي فإن إمتلاك العوامل الأربعة السابقة يدل على الصحة النفسية وزيادة الأمل لدي المسترشدين .

عاشراً : لا تفكر وفقاً لمبدأ لو ، وفكر بماذا لو ؟؟ ولا تفكر وفقاً لمبدأ يجب وإنما فكر وفقاً لمبدأ يفضل؟؟ ولا تفكر وفقاً لمبدأ كل ولكن فكر وفقاً لمبدأ معظم ؟؟ ولا تفكر وفقاً لمبدأ أنا فقط ، وإنما فكر وفقاً لمبدأ انا وانت ؟؟

إن الخطأ في التفكير يجعل المسترشد تعيساً وكما ذكر علماء النفس المعرفيون فإنا الأفكار تتحكم بالأفعال والسلوكيات والمشاعر، فإذا كانت الافكار سلبية تكون الأفعال والمشاعر سلبية وتجني على الأفكار ، وعلى المرشد حتي يبني الأمل لدي المسترشد المساعدة في تغير نمط التفكير الخاطئ المشوه ، ويجعله يفكر بطريقة عقلانية أقرب إلى الواقع ضمن المبادئ السابقة الذكر (أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٩٣).

وانطلاقاً مما سبق يرى الباحث أن مهارة بناء الأمل ترتكز بشكل أساسي على منهجية الإسلام في بناء الأمل للمسترشد وقت الأزمة ، انطلاقاً من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية.

المبحث الثالث: التعامل مع الأزمات المدرسية

تعتبر الأزمات المدرسية في مجتمعتنا العربية والإسلامية من أخطر الأزمات التي تتعرض لها ثقافتنا ومجتمعاتنا من هدم للقيم الإسلامية الأصيلة خلال الإستشراق والتي يتعرض لها أبناؤنا ، مما يؤدي إلى تعامل المرشدين في أداء واجبهم الإرشادي وقت الأزمات.

ويذكر (الجهني ،٢٠١٠) أن الأزمات التي تمر بها المدارس نقطة حرجة وحاسمة في كيان المدرسة تختلط فيها الأسباب بالنتائج ، مما يفقد مديري المدارس قدرتهم على التعامل معها ، واتخاذ القرار المناسب حيالها ، في ظل ظروف عدم التأكد وضيق الوقت ونقص المعلومات ، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المدرسة عن تحقيق أهدافها ، وربما إحداث الخسائر المادية والبشرية تمثل الأزمات التي تمر بها المدارس نقطة حرجة وحاسمة في كيان المدرسة تختلط فيها الأسباب بالنتائج ، مما يفقد مديري المدارس قدرتهم على التعامل معها ، واتخاذ القرار المناسب حيالها ، في ظل ظروف عدم التأكد وضيق الوقت ونقص المعلومات ، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المدرسة عن تحقيق أهدافها ، وربما إحداث الخسائر المادية والبشرية .

أولاَ: المفهوم النفسي للأزمة:-

لقد أصبح مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الإنتشار في مجتمعاتنا المعاصرة نتيجة للظروف والتغيرات المتلاحقة التي نعيشها بمجتمعاتنا وخاصة مجتمعنا الفلسطيني على وجه الخصوص، لذلك نجد من الصعب الحصول على تعريف محدد للأزمة وسنتطرق لبعض هذه التعريفات :

الأزمة لغةً :

هي الشدة والقحط وتطلق على السنة المجدبة (ابن منظور، ١٩٦٨:١٦).

وقد عرفت الأزمة بالمعجم المحيط (الأزْمَة – الأَزَمَة): تعني الضيق والشدة ويقال أزمة مالية أو ازمة اقتصادية أو ازمة مرضية ، ازمت عليهم السنة : اشتد قحطها (مجمع اللغة العربية ١٩٧٢:١٦).

وقد عرف قاموس مختار الصحاح الأزمة بأنها : الشدة والقحط و (أزم) عن الشيء أمسك عنه ، و (المأزم) المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم (الرازي ، ١٩٦٧:١٥).

الأزمة اصطلاحاَ:

هي حالة من خيبة الأمل الحاد والتي تصاحبها مشاعر من التوتر والغضب والإرتباك والفوضي في العلاقات والوظائف ، وهي حالة من الاضطراب التي يواجه الأفراد فيها احباطاً لأهدافهم المهمة في الحياة أو يواجهون مأزقاً كبيراً لجانب أو أكثر من جوانب الحياة والأساليب التي يعتمدونها في مواجهة الضغوط التي تنشأ في بيئتهم ، وهي حالة مؤقتة من الاضطراب وعدم التوازن ، وهذه الحالة تتميز بصورة أساسية بعدم قدرة الفرد أو المنظمة علي مواجهة موقف محدد بالاعتماد على الأساليب والأدوات المعتادة لحل المشكلات ، وتتصف هذه الحالة بإحتمال أن ينجم عنها آثار وانعكاسات ونتائج سلبية أو يجابية ، وتنجم هذه الحالة نتيجة حدث مثير وتتطور من خلال مراحل مختلفة وفق أنساق وأنماط متوقعة ، وتتضمن إمكانيات للحل (أبوفارة ،٢٠٠٩ : ٢٥).

عّرف الشعلان (٢٤:١٩٩٩) الأزمه بأنها : "حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراَ ينتج عنه مواقف جديدة وسلبية أو ايجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة".

ويشير الخضري (١١٥:٢٠٠٣) إلى الأزمة على أنها : موقف وحالة يوجهها متخذ القرار في احدي الكيانات الإدارية (دولة ، مؤسسة ، مشروع ، أسرة) تتلاحق فيها الأحداث بالحوادث وتتدخل ، وتتشابك معها الأسباب بالنتائج.

ويعرفها هلال (٩:٢٠٠٤) بأنها نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام وتشكيل تهديد صريح وواضح لبقاء المؤسسة أو النظام نفسه.

وقد عرفها حريز(١٥:٢٠٠٧) بأنها تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمؤسسات والدول التي تحد من عملية إتخاذ القرار.

ويرى الباحث أن تعريف الأزمة إجرائياً هو تعرض الفرد الى موقف أو مواقف تفوق قدراته وامكانياته مما ينتج عنه سلوكاً إيجابياً أو سلبياً وقد يحتاج لمن يقدم له الخدمة.

مفاهيم ذات ارتباط بمفهوم الأزمة:-

ويذكر (أبوفارة ، ٢٠٠٩ : ٤٩-٥٣) ، أن هناك مجموعة من المفاهيم التي لها علاقة بمفهوم الأزمة ومنها :

اولاً: مفهوم الكارثة:

الكارثة هي حادثة كبيرة مدمره وقعت بصورة فعالية وينجم عنها أضرار فادحه وخسائر كبيرة في الممتلكات والأرواح (في الجوانب المادية وفي الجوانب المعنوية) ، وهي قد تكون طبيعية ناجمة عن فعل الطبيعة (مثل الزلازل والبراكين والعواصف والسيول)، وقد تكون فنية يتسبب فيها الإنسان بصورة عمدية أو بصورة غير عمدية (الاهمال)، تتطلب مواجهة الكارثة معونات على مستوى الدولة وربما تتطلب معونات دولية.

ثانياً: مفهوم القوة القاهرة :

القوة القاهرة هي انتشار حالة تنشأ رغم إرادة المنظمة وتقود إلى الإخفاق الكبير في المنظمة وتمنعها من السلوك والتصرف تجاه هذه الحالة ، والقوة القاهرة هي ظرف يصعب التنبؤ به ، ويصعب التحكم فيه وتؤدي في أغلب الأحيان إلى منع الموظف أو المدير من تنفيذ مهام محددة متفق عليها مسبقاً ، ومن جانب اخر فإن الأزمة تختلف عن القوة القاهرة كون الأزمة ليست ذات طبيعة تعاقدية (كما هو الحال في القوة القاهرة التي تحول دون تنفيذ مهام وأنشطة محددة تم التعاقد على تنفيذها مسبقاً).

ثالثاً: مفهوم الصدمة :

تعبر الصدمة عن موقف حاد ينجم عن حادث غير متوقع ، وتؤدي إلي شعور مفاجئ بالخداع والغدر ، وشعور بالإساءة غير المتوقعه ، تؤدي الصدمة إلى تتابع الأحداث بصورة تعزز شعوراً مركباً من الخوف والدهشه والذهول والعجز وغير ذلك .

ويمكن القول أن الصدمة هي أحد الأعراض الأساسية الناجمة عن وقوع الأزمة ، وهي تحدث عندما تنفجر الأزمة بصورة فجائية سريعه دون إنذار أو تمهيد ،علماً أن الإحساس بالصدمة يكون إحساس سريعاً وطارئاً يختفي ويزول بسرعة ، وبعد أن يتم إدراك الصدمة وامتصاصها يدرك صناع القرار والعاملون في المنظمة أن هناك أزمة.

رابعاً: مفهوم المشكلة :

المشكلة هي باعث رئيسى يؤدي إلى إحداث حالة تستوجب البحث والتحليل والتفسير، وهذه الحالة تكون في الأغلب حالة غير مرغوب فيها ومن جانب اخر، وقد تكون المشكلة سبباً لوقوع الأزمة التي تعاني منها المنظمة، ولذلك فإنه يمكن القول أن كل أزمة ناجمة عن مشكلة، ولكن ليس كل مشكلة تؤدي إلي أزمة ، والأزمات في حقيقة الأمر مشكلات جوهرية وقوية وحادة يتم الشعور تجاهها بالإنفعال والضغط الكبير، واستمرار هذه المشكلات يهدد البقاء.

خامساً: مفهوم الصراع :

إن الصراع هو من أكثر المفاهيم قرباً لمفهوم الأزمة ، فكثير من الأزمات يكون جوهرها صراع بين طرفين في المنظمة ، أو بين المنظمة كطرف ، وطرف خارج هذه المنظمة ، وتنجم الأزمات عن التعارض والتناقض بين هذين الطرفين ، لكن الفرق الجوهري بين الصراع والأزمة أن الصراع لا يكون بنفس التاثير ونفس حدة وشدة الأزمة . من جانب اخر، يكون الصراع أكثر وضوحاً من حيث أهدافه وإتجاهاته وأبعاده وأطرفه ، بينما تكون هذه العناصر غير محددة وغير معروفه بوضوح في الأزمة ، ويتسم الصراع بطبيعة شبه دائمه في المنظمة ، وهناك صراعات تتبدل وتتغير بين أطراف مختلفة وبين مستويات متعددة وبينما تبدأ الأزمة وتنتهي بسرعة وتترك وتخلف وراءها مجموعة من النتائج .

سادساً: مفهوم الحادث:

الحادث هو حالة فجائية غير متوقعه تحدث بصورة سريعه تنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث، ولا يكون للحادث امتدادت وتتابعات جوهرية ، وتختفي آثاره مع اختفاء نتائج وتداعيات الحدث من جانب أخر،فإن الأزمة قد تكون ناجمة عن حادث، لكن الأزمة ليست الحادث نفسه.

سابعاً: مفهوم الخلاف :

الخلاف هو أحد مظاهر الأزمة ، لكنه ليس الأزمة نفسها، وهو يعبر عن وجود حالة من التضاد والتعارض والمعارضة ، وحالة من عدم تطابق بالشكل والمضمون، والخلاف يكون في أوقات كثيرة أحد الأسباب والبواعث الرئيسة للأزمة ، وفي كثير من الأحيان يكون الخلاف في أمور لاتستدعي الخلاف ، وهو ما يؤدي الي تعميق الفجوه .

يرى الباحث تلك المفاهيم تتفق في معظمها أنه لا بد من وجود موقف يستدعي تدخلاً سريعاً لإيجاد حلول حسب المواقف.

مفهوم الأزمات المدرسية:-

تعد الأزمات المدرسية من الأمور الشائكة التي تواجه المدرسة وتتطلب حلاً سريعا للتعامل مع هذه الأزمات لتسيير العملية التعليمية دون معوقات علماً بأن الأزمات لا تنتهي حيث إن وجودها يستدعي من يقوم بحلها، فيقع على عاتق المرشد دوراً هاماً في التعامل معها.
وقد عرف الحملاوي (١٣:١٩٩٧) الأزمات المدرسية بأنها : خلل يؤثر تأثيراً ماديا على النظام المدرسي ويهدد الافتراضيات الرئيسية التي يقوم عليها النظام في المدرسة.
وأما الهزايمة (١٦:٢٠٠٢) عرفها بأنها الحالات الطارئة والمفاجئة التي تواجه مدير المدرسة فيما يخص الطلاب والمعلمين والمجتمع المحلي .
وعرفها البعض هي أحداث مفاجئة غير متوقعه ممكن تؤدي الى طوارئ ، لديها احتمالات للتأثير على مجتمع الدراسة ككل ، والازمات هي أي موقف يواجه الطلاب والموظفين ويسبب لهم أثار عاطفية قوية غير عادية ، وهذه التصرفات ممكن أن تتدخل بقدراتهم على الأداء(Brock Sandoval and lewis 1996, p14)
ويرى أبو خليل (٢٦٨:٢٠٠١) أنها نقطة تحول غير عادية ، تتمثل في مواقف تتعرض لها المدارس بصورة فجائية يصعب التنبؤ بها ، وتتلاحق فيها الأحداث بسرعة ، وتتشابك فيها الأسباب بالنتائج ، وينجم عنها تهديد للأرواح والممتلكات والقيم ، كما ينجم عنها قلق وتوتر لمعظم أفراد المدرسة ، الأمر الذي تفقد معه إدارة المدرسة القدرة علي السيطرة علي هذه المواقف واتخاذ القرارات الرشيدة .
وعرفها كامل (٢٧:٢٠٠٣) "بأنها هي حالة مؤقتة من الضيق وعدم التنظيم والخلل في الإدارة ، تتميز بعدم القدرة علي مواجهة موقف معين باستخدام الطرق التقليدية ، وتؤدي الي نتائج غالبا ما تكون غير مرغوب فيها ، وخاصة حالة عدم وجود استعداد مسبق أو قدرة على مواجهتها"

وعرفها ملائكة (٢٠٠٧:٥٥٤) بأنها : "محطة تحول حرجة وحاسمة تفقد المدرسة قدرتها على الحل بالشكل الصحيح ".

وعرفها الجهني (٢٠١٠:١٥) بأنها: " حالة حرجة تؤدي الى حدوث خلل في النظام المدرسي اليومي وتعيق انتباه العاملين في المدرسة عن أداء أعمالهم".

وفي ضوء ذلك قد سبق أن عرف الباحث مفهوم الأزمات المدرسية بأنها : حالة طارئة إما أن تكون حدثت أو لم تحدث داخل أسوار المدرسة ، فتعيق الأعمال المدرسية وتحتاج إلى إستراتيجية في التغلب عليها .

العناصر الأساسية لمعرفة وجود الأزمة:-

لمعرفة وجود الأزمة من عدمها لابد من ظهور عناصر أساسية للأزمة وهي :

١. **عنصر المفاجئة:** إذ أن الأزمة تنشأ وتنفجر في وقت مفاجئ غير متوقع بدقة وفي مكان مفاجئ أيضاً.
٢. **عنصر التهديد** : تتضمن الأزمة تهديداً للأهداف والمصالح في الحاضر والمستقبل.
٣. **عنصر الوقت:** أن الوقت المتاح أمام صناع القرار يكون مؤقتاً ضيقاً ومحدوداً(أبوفارة ،٢٠٠٩ : ٢٥).

الإضطرابات الناشئة عن الأزمة:

التعرض للأزمات المدرسية ينتج عنها اضطرابات تظهر على الأفراد في جميع مناحي الحياة اضطرابات(نفسية ، تعليمية ، اقتصادية ، اجتماعية ،.... وغيرها).

وقد صنفت وزارة التربية والتعليم(٢٠٠٩: ٣٥) عدداً من الإضطرابات للأزمات المدرسية وهي :

١- اضطرابات جسمية:

فقدان الطاقة، فقدان القدرة على الاستمرار، شعور بالإختناق والعصبية، صداع وشعور بالتعب، الشعور بالضعف، فقدان الشهية، أمراض العضلات، زيادة دقات القلب، ضعف وعدم القدرة على السمع والرؤية، الرغبة في البكاء.

٢- اضطرابات نفسية:

يظهر ذلك من خلال شعور باليأس ، شعور بالإحباط، الغضب بسرعة، توتر مع العائلة ، الانتقاد الذاتي، الخوف والهلع، عدم الثقة بالنفس، حب العزلة، اضطرابات النوم، التعلق بالوالدين.

٣- اضطرابات عقلية:

ويظهر ذلك من خلال: إختلاط في الأفكار، عدم القدرة على التركيز، شرود ذهني، ضعف الذاكرة.

٤- اضطرابات سلوكية:

ويظهر ذلك من خلال: التحفز، العنف، العدوان، الإنسحاب.

٥- اضطرابات إجتماعية:

ويظهر ذلك من خلال: العنف الإجتماعي، الأمراض الإجتماعية، فقدان المجاملة، الإنسحاب ، لذلك تأتي خطورت التعرض للأزمات المدرسية لما ينتج عنها من اضطرابات وتدني في المستوى التحصيلي للطلبة.

ثالثاَ: تصنيف الأزمات المدرسية :-

تتباين وتتعدد المعايير الخاصة بتصنيف الأزمات ، فلا تأتي الأزمات على وتيرة واحدة ولا نوع واحد ، كما لا تتفق في حجمها ومدى تأثيرها ، ولذا تم تصنيف الأزمات لأنواع كثيرة ، حيث لم يتفق العلماء على تصنيف واحد لها.

فقد صنف الخضيري الأزمات الي عشرة أنواع من حيث مرحلة التكوين ، تكرار الحدوث ، والعمق ، والشدة ، والشمول والتأثر ، والموضوع أو المحور ، والإحساس بها ، وسرعتها ، والمستوي ، والمنطقة الجغرافية (الخضيري، ٢٠٠٣:١٤١).

وقد اضاف كلاً من(HILL & HILL,1994) ثلاث تصنيفات لأزمات المدارس وهي:

١. كوارث سببها الأنسان مثل جرائم العنف ، إطلاق النار ، الإنتحار ، غيرها.

٢. كوارث الحوادث تصدر عن سلوك غير معلوم ، مثل حوادث المواصلات ، الحريق ، المواد الكيميائية ، الغاز .....وغيرها.

٣. كوارث الطبيعة مثل البراكين ، الزلازل ، الفيضانات إلخ.

وقد صنف الحواجري (١٦:٢٠٠٣) الأزمات الى :

١. حسب شدة أثرها : فقد تكون شديدة الأثر أو محدودة الأثر.

٢. حسب المستوى: فهي إما عالمية أو إقليمية أو محلية.

٣. حسب البعد الزمني: فقد تكون متكررة أو مفاجئة.

٤. حسب المراحل: فهي إما ناشئة ، أو متصاعدة ، أو مكتملة ، أو في مرحلة الزوال.

٥. حسب الآثار الناجمة : فقد تكون آثارها جانبية معروفة ، أو غير معروفة .

يمكن للباحث أن يصنف الأزمة المدرسية إلى نوعين:-

١. **من حيث البيئة:**

أ-داخل البيئة المدرسية: وهي التي تحدث داخل المدرسة وتتعلق بالإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب ، مثل تعرض الطالب لعنف مدرسي حاد ، سقوط أحد الطلاب من مكان مرتفع ، إعتداء أو تحرش جنسي ، تسمم غذائي ، تسرب أسئلة الإمتحانات ، إعتداء أحد الطلاب على معلم ، إعتداء أحد أولياء الأمور على معلم ، اعتداء معلم على معلم ، وفاة معلم داخل المدرسة أو وفاة طالب .....وغيرها.

ب- خارج البيئة المدرسية : تكون لها أثر على المدرسة وتحدث خارج البيئة المدرسة مثل الحروب ، وحوادث الطرق التي يتعرض لها الطلبة والمعلمون ، مقتل أحد الطلبة نتيجة شجار عائلى ، إختطاف أحد الطلبة ، إنتشار إشاعات في المجتمع تمس سمعة المدرسة..... وغيرها.

٢. **من حيث تأثيرها على الآخرين:**

أ-التأثير العام :يتعرض لها عدد كبير من أفراد المدرسة مثلاً : الإخلاء أثناء الحروب ، وفاة طالب بالمدرسة .....وغيرها.

ب- التأثير الخاص: يتعرض لها فرد من أفراد المدرسة مثلاً: تعرض طالب لتحرش جنسي، تعرض المعلم لموقف حاد من أحد الطلبة.

إدارة الأزمة المدرسية :-

وفي ضوء تزايد معدلات الأزمات المدرسية في مختلف المجتمعات ، وتحولها الى أحد الظواهر المتكررة في إطار العملية التعليمية ، واتساقها مع المنهج العلمي لدراسة الأزمة بدءا من مرحلة ما قبل الأزمة ورصد إشاراتها الأولى ، الي العودة بالعملية التعليمية الى ما كانت ، ليس رد فعل عشوائي ، وإدارة الأزمات في المدرسة تعني "وجود خطة في المدرسة قبل حدوث الأزمة" ، فمن التقصير في التعامل مع الأزمات وعدم وجود خطة في المدرسية قبل حدوث الأزمة، وبمعني أخر يجب أن تكون إدارة الأزمة نوع من" العمل المبادر"، القائم علي التخطيط والتدريب المستمرين لا أن يكون الموقف هو رد الفعل، ولكنها يجب أن يكون متضمناً الإعداد والتحضير والتدريب المستمرين للتعامل مع الأزمة بأنواعها المختلفة ، فلا بد أن تكون هناك خطة وقائية لتوقع هذه الكوارث والأزمات،بحيث يوجد فرق مدربة للتعامل معها(سليمون ٢٠٠١:٤١).

وتتطلب طبيعة إدارة الأزمات وجود آلية لإدارة الأزمات، ويمكن أن يطلق عليها المنظمة الموفقية (الأدهوقراطية) ، وليس بالضرورة أن تكون ذات مقر دائم وهيكل بيروقراطي واسع، ولا يكون طابع التسلسل الإداري رأسياً، وكله على أساس المهارة والخبرة ووظيفة المديرين في هذا النظام هي التنسيق بين فرق العمل المختلفة (حافظ ١٩٩٤:٥٦).

إن التخطيط السليم والصحيح لإدارة الأزمات هو سبب النجاح في التحكم والسيطرة على الأزمة.

أهمية إدارة الأزمات المدرسية :

أهمية إدارة الأزمات المدرسية من دورها في توفير النظام والاستقرار ، وتهيئة المناخ الصحي الملائم للعمل في المدرسة أثناء حدوث الأزمات ، من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق لجهود العاملين واتخاذ القرارات المناسبة للأزمة وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة من قيام المدرسة (الخضيري ،٢٠٠٣:٤٦١).

وتظهر أهمية إدارة الأزمات المدرسية من خلال:

١. تهيئة المناخ الملائم للطلاب لممارسة الأنشطة بعيدًا عن الضغوط النفسية والتشتت الذهني.
٢. توفير النظام والاستقرار للعاملين في المدرسة مما يمكّن من سير العمل المدرسي بالصورة المخطط لها ، ويساهم في الارتقاء بالعملية التربوية والتعليمية.
٣. المحافظة على الموارد والإمكانيات المادية للمدرسة في حالة وقوع الأزمات أوالتقليل من الخسائر المتوقعة إلى أقل قدر ممكن.
٤. زيادة إنتاجية العاملين في المدرسة من خلال تركيز جهودهم وعدم انشغالهم بالأزمة.
٥. وضع الخطط المناسبة للتعامل مع الأزمات في حال وقوعها.
٦. التنبؤ بالأزمات المستقبلية، ووضع التدابير الوقائية لمنع حدوثها.
٧. إعداد سيناريوهات افتراضية لكيفية التعامل مع الأزمات المدرسية.
٨. تهيئة العاملين في المدرسة والطلاب للتعامل مع الأزمات المتنوعة.
٩. تكوين فريق لإدارة الأزمات المدرسية ، وتوزيع المهام والأدوار على أعضائه.
١٠. المواجهة الفورية في حالة وقوع أزمة وتحقيق السيطرة الكاملة على الموقف.
١١. عدم تضارب الأدوار في موقف الأزمة المدرسية.
١٢. تكوين سمعة إيجابية في المجتمع الخارجي عن المدرسة.

لذلك لا بد أن لا تكون الأزمة معيقة لعمل المدرسة أو القيام بدورها، وهذا يستدعى وجود خطط وطواقم مؤهله للتعامل وإدارة الأزمة بالشكل السليم.

دور مجتمع المدرسة للتدخل بالأزمة:-

إن من الأهمية بمكان وجود دور بارز لما يقوم به مجتمع المدرسة ككل في إدارة الأزمة وإيجاد الحلول المناسبة والفورية لما تمر به المدرسة من أزمات مفاجئة ، يتحتم من خلالها أن يكون لكل واحد منهم دوراً بارز في الحد من ظهورها أو التقليل منها .

كما وقامت وزارة التربية والتعليم العالي (٢٠٠٩:٣٧) بتحديد أدوار المجتمع المدرسي والمتمثل بكل من (المعلم والمرشد والمدير والمجتمع):

دور المعلم داخل الصف وداخل المدرسة:

إن الدور المطلوب من المعلمين والمربيين تجاه طلابهم لا تقتصر فقط على توفير الناحية الأكاديمية والتي تؤهل الطالب للنمو العقلي فهم بحاجة أيضاً إلى ما يؤهل النفس إلى النمو السليم مثل الحب والتقدير والاهتمام والعطف والثقة خاصة ذلك الطالب الذي يعيش في الظروف الصعبة وغير المستقرة حيث أنه أكثر الناس حاجة للحصول على ما افتقده لذلك يكون دور المعلمين خلال الأزمات وقائياً وعلاجياً والوقوف بجانبه وإفساح المجال له للتعبير عما في نفسه من انفعالات ومنحه جو الأمان والحب الذي تنمو فيه خصائصه ويستطيع أن يتخلص بواسطتها من الآثار السلبية التي خلفتها المخاوف الناتجة عن المواقف الصعبة وعلى المعلمين أن يدركوا أن الإنسان يتغير تحت ظروف الضغط وتظهر لديه جوانب سلوكية وانفعالية لم تكن موجودة لديه قبل ذلك.

أ. **الدور الأكاديمي وتنفيذ الخطط التعليمية المعدة كما حددتها وزارة التربية والتعليم:**

١. مواصلة دوره الأكاديمي لتشمل إتمام شرح خطة المنهاج كما هي مقررة مسبقاً.

٢. مواصلة الالتزام بالدوام والخطة الدراسية والعمل على تعليم الطالب أساليب النظام وأن لكل مرحلة متطلباتها وأهدافها لذلك يجب أن ينصب اهتمامه على اكتساب المعرفة والعلم واحترام قواعد ونظام المدرسة.

٣. اعتماد بعض الأنشطة خلال تدريس المنهج لأنها تساعد في مواجهة العديد من الصعوبات.

٤. تعويض الطالب أكاديمياً عما فاته من دروس.

٥. استغلال حصص التعبير بالحديث عن ذاته حتى يخفف من آثار الضغط.

٦. تعزيز ثقة الطالب بنفسه من خلال استخدام طريقة المجموعات.

ب. أما عن الدور المعنوي كما حددته وزارة التربية والتعليم العالي:

١. التقرب من الطالب ومناقشة مشكلته معه لأن المعلم قدوة حسنة.

٢. تشجيعه على ممارسة العادات السلوكية الجيدة.

٣. إسناد بعض المسئوليات له حتى يحس بالمسئولية ويحافظ عليها.

٤. عدم توبيخ الطالب وإحراجه بين زملائه.

٥. تقويم أي سلوك انحرافي بالنصح والإرشاد وعدم استخدام أساليب الضرب والإهانة والإحراج.

٦. الاشتراك في الفعاليات التي تُعقد على هامش الدوام والتي تخصص لدراسة وعلاج الآثار الناجمة عن الأحداث ، وزيارة ذوي المصابين والشهداء

وقد حددت الوزارة أطر التعاون المشترك بين المعلم والمرشد التربوي والإدارة المدرسية في مجال معالجة الحالات الطارئة:-

تُعتبر الإدارة المدرسية والمعلم والمرشد التربوي فريقاً واحداً من أجل تحقيق جملة من الأهداف التربوية والتعليمية تهدف إلى تحقيق الفرد لذاته وتحقيق التكيف والتوافق مع محيطه وتحقق الصحة النفسية وتحسين العملية التربوية والنجاح في الدراسة والتكيف مع المدرسة والوقاية من الوقوع بالمشكلات.

لتحقيق ذلك يجب:

١. أن يقوم كل طرف بالدور المُناط به مع إقناعه الكامل بأهمية دوره.
٢. أن يتفهم كل طرف دور وطبيعة عمل الآخر.
٣. القدرة على الاتصال والتواصل بين الأطراف من خلال الحوار الديمقراطي والتفكير المنطقي الحر والتسامح والمرونة وحسن الإصغاء والمودة والاحترام.
٤. القدرة على تحمل المسؤولية والقيادة والتعاون والتعاطف في إطار مهني فني.
٥. التحرر من التعصب والصبر والإخلاص في العمل وبذل أقصى جهد.

وقد حددت وزارة التربية والتعليم سبل التعاون بين المدرسة والمجتمع المحلي لمساعدة الطلاب المتعرضين للأزمات:

أولاً: تعاون المدرسة مع الآباء:

١. إعطائهم معلومات عن مشكلة السلوك العادي لدى الأطفال.
٢. تعليمهم أساليب التعامل مع السلوك وتنظيمه.
٣. مساعدتهم في التغلب على خبراتهم المسببة للصدمة.
٤. دعمهم وتوجيههم من أجل منحهم الرعاية والدعم لأطفالهم.
٥. تقديم مساعدة عملة في استمرار وحفظ الأداء المنزلي الأساسي.
٦. العمل على استمرارية العلاقة بين البيت والمدرسة.

ثانياً:المدرسة مع المجتمع المحلي:

١. التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة واستغلال ما لديها من إمكانيات في توضيح وتفسير ما قد يتعرض له الطلاب خلال الأزمات.

٢. الاستفادة من خبرات بعض المؤسسات مثل مراكز الصحة النفسية والمستشفيات ومراكز الدفاع المدني.

٣. زيارات الطلبة للجامعات والمعاهد والمكتبات العامة والمصانع التي تفيد بربط الطالب ببيئة التي تسهم في إثراء معلومات الطالب ورفع درجة الولاء الوطني (وزارة التربية والتعليم العالي،٢٠٠٩: ٣٧).

ومما سبق يتبين أن العمل الإرشادي لايمكن أن يؤتي ثماره إلا إذا كان الجهد متكاملاً بين المجتمع المدرسي والمجتمع المحلي فلكل دوره فى إيجاد الحلول للأزمات المدرسية.

خطة التدخل في الأزمة المدرسية:-

يعيش مجتمعنا الفلسطيني ظروف صعبة وأزمات متتالية ومتلاحقة بحيث يكون لها آثار خطيرة على أجيالنا في المستقل ، لذا يتطلب منا جميعاً أن تتظافر الجهود لكي نضع الخطط المناسبة للتدخل في أزمات المدراس ، بحيث تراعي هذه الخطط الإمكانيات المتوفرة لدينا وتكون على قدر من السهولة بالتطبيق والمرونة ووضوح الهدف .

وقد ذكر الحواجري (٦٣:٢٠٠٣) خصائص للخطة وهي أن تكون واضحة ، بسيطة ، سهلة ، قابلة للتطبيق ، مرنة ، قابلة للتطوير والتحديث.

تعد خطة التدخل في الأزمة المدرسية أحد الشروط الرئيسية للإدارة الناجحة للأزمة ، تلك الخطة تمثل برنامج عمل الفريق ، ولا تقتصر أهداف الخطة علي مواجهة أو إدارة الأزمة القائمة ، ولكنها يجب أن تمتد للتعامل مع الإرشادات الأولى للأزمة الانتهاء بمرحلة ما بعد الأزمة ومروراَ بمرحلة الأزمة ذاتها ، فالمدرسة التي تمتلك خطة مكتوبة وطاقم مدرب على استخدامها ، بحيث تكون الخطة جزءاَ من برنامج الإدارة ، قدرة أكبر على السيطرة والتحكم في مسار الأزمة والحفاظ على ولاء العاملين وتقليل الخسائر المادية والتعافي من الأزمة وإعادة أحياء العملية التعليمية في أسرعه وقت ممكن ، فإن المدرسة التي لا تمتلك الخطة وتكون

معرضة أكثر من غيرها للأزمات المدرسية ، كما تكون معرضة للإدارة العشوائية للأزمة (Reid, 2000, P. 35).

وإدارة الأزمات على مستوى المدرسة تكون من خلال عملية تخطيط وإعداد مسبقة وإعداد سيناريوهات لمواجهة الأزمات المحتملة له من العوامل التي تساعد المؤسسات التعليمية في التعامل مع تلك الأزمات بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية بأسلوب المبادرة والمبادأة وليس بأسلوب رد الفعل ، والتخطيط للأزمات داخل المؤسسات التعليمية هو بمثابة جهد إدارة بالتنبؤ بالمستقبل وتحديد الأهداف المراد تحقيقها ، وتحديد الموارد التي يجب أن تعتمد عليها وكيفية إستخدامها وتحديد متي وأين يتم ذلك ، فضلاً عن تحديد المسئول عن التنفيذ ، ويجب أن تنتهي مرحلة التخطيط بوضع عدد من الحلول وبدائلها من خلال الإعداد الكامل للبيانات والتركيز علي تحقيق الأهداف التي تم تحديدها ، وتمثل الحلول المقترحة صوراً عقلية للأفكار التي تخدم الموقف الحالي نحو الهدف المطلوب ، وإذا كانت الأساليب الإجتهادية أو الحماسية وحدها غير كافية للتعامل مع الأزمات الحديثة لتعقدها وتشابكها فإنه من الضروري اتباع الأساليب العلمية التي تمكن إدارة الأزمة أن تسير وفقاً للخطوات العملية الصحيحة (أبوخليل،٢٠٠١:٢٧٩).

وأما عند حدوث الأزمة ، فإنه يجب أن تركز الخطة علي العناصر الآتية: تحديد المسئوليات الرئيسة داخل مبني المدرسة ، خطة الإبلاغ المبدئي (البوليس والطوارئ)، نظام مشفر لإبلاغ المدرسين ، عملية الإغلاق والتبليغ والإخلاء ، الاتصال بوسائل الإعلام ، تنظيم الحركة داخل الفصول وخارج الفصول ، الإخلاء الكامل للمبني ، وتوزيع المسئوليات ، ولاشك أن هذه المهمة مسئولية صعبة تتطلب التدريب الشخصي علي الاستجابة الكاملة للأزمة (حبيب،١٩٩٩:٢٠).

وفي حالة الاستجابة للأزمة المدرسية فإن أي خطة لإدارة الأزمات تمر بالخطوات التالية :

الخطوة الأولي : تقييم أو تقدير الأزمة : معرفة ما إدا كان هناك خطر وشيك الحدوث ؟ ، وهل توجد إصابات ؟، هل خطة المدرسة مناسبة لهذا الحدث ؟؟

الخطوة الثانية : الاستجابة الفورية للمدرسة ، وتفعيل فريق الأزمة ، وإبلاغ الأعضاء ، والطوارئ.

الخطوة الثالثة : الاستجابة من فريق المساندة التابعة لها المدرسة بالمجتمع المحلي ، والتعامل مع الجمهور من صحافة وأولياء أمور.

الخطوة الرابعة : عقد اجتماع مع العاملين بالمدرسة ، وكتابة تقرير عاجل عن الحادث.

الخطوة الخامسة: التخطيط لليوم التالي ، والحرص على جمع معلومات إضافية باستمرار، وتحديد الاحتياجات الأمنية المطلوبة،وتحديد الواجبات لكافة الأعضاء (سليمون،٢٠٠١:٧٣).

الإستراتيجيات التي تتبناها بعض المدارس :-

١. **استراتيجية الحماية الأولية**: تشتمل علي :

أ- خلق بيئة صفية ومدرسية آمنة.

ب- خلق مجتمع مدرسي حريص.

ت- تعليم المهارات الاجتماعية.

ث- تقديم الإرشادات للطلبة لحل مشكلاتهم.

٢. **استراتيجيات ثانوية:**

هي التصرفات وردات الفعل والقرارات التي يتم اتخاذها في الحال للتخفيف من الصدمة ، مثل إدارة نقاش داخل الفصل والإجابة على أسئلة الحدث (Poland, 1994).

٣. **استراتيجيه الثالثة :**

وهي متابعة الموظفين والطلبة والاهتمالم بالضحايا إضافة إلى ذلك أن تستجيب بعض المدارس للعنف وترد على العنف بوضع شرطة داخل المدارس (James & Gilliland, 2005).

وقد قدمت وزارة التربية والتعليم العالي (٢٠٠٩ :٤٠) توصيات عامة للتعامل مع الطلبة وقت حدوث الأزمات :-

١- أن تتعاون جميع أطراف العملية التعليمية في الميدان لإدارة الحدث بطريقة سليمة وفعالة.

٢- أن يتمكن المعلمون من التعامل مع شحنة الغضب والعنف لدى الطلاب عقب الأحداث الجارية بطريقة تربوية سليمة.

٤- أن يتعامل المعلمون مع الطلبة المصابون في الأحداث الأخيرة معاملة تتناسب وحجم الحدث.

٥- أن يحسن المعلمون بالتعاون مع المرشدين التربويين في المدرسة التعامل مع زملاء الشهيد أو المصاب من الطلبة والمقربين منه.

٦- إحداث تواصل بين إدارة المدارس وأسر الشهداء والمصابين من الطلبة.

٧- حماية الطلاب لأنفسهم في موقع الحدث.

٨- أن تتكون لدى المعلمين والإدارة المدرسية جاهزية وإستعداد للأحداث التي قد تتصاعد في المستقبل.

أما عن سبل التعاون بين المدير والمرشد التربوي والمعلمين فقد أوصت وزارة التربية والتعليم العالي بما يلي:

١- حصر المدارس التي تضم مصابين أو شهداء من الطلبة.

٢- عقد اجتماعات للمعلمين والتحدث معهم حول أساليب التعامل مع الطلبة من زملاء أو شهيد أو المصاب، كذلك التعامل مع المصاب العائد إلى مقاعد الدراسة من الناحية السيكولوجية والتربوية.

٣- عقد ندوات على هامش الدوام يدعي إليها ذوي الشهيد أو المصاب تتناول الحديث عن الأحداث وآثارها على الفرد وعلى الأسرة وعلى أجواء المدرسة والصف وأفضل الطرق لمعالجة هذه الآثار بالتعاون مع جميع الأفراد.

٤- تخصيص حصة توجيه في الصفوف المعنية والتحدث عن الشهيد في هذا الصف أو المصاب وطريقة إصابته ونشر الدفء في التعامل معهم.

٥- تخصيص وقت للتحدث مع المصاب العائد إلى مقاعد الدراسة ومساعدته لتجاوز أزمته وبخاصة إذا تركت الإصابة إعاقة ما عند الطالب.

٦- تخصيص وقت كاف للحديث عن الطالب المصاب وربطه بالأحداث الجارية مع التركيز على أسباب الحدث وأهدافه وأهمية الدفاع عن الحق الشرعي الفلسطيني.

٧- عقد ورشات تثقيفية بالتعاون مع قسم الصحة المدرسية لنشر الوعي في مجال الإسعافات الأولية وطرق إخلاء المصابين.

٨- تشكيل فرق من التلاميذ زملاء الشهيد أو المصاب لزيارة ذوي الشهيد أو المصاب برفقة مدير المدرسة أو المرشد التربوي أو بعض المعلمين أو زيارة المستشفى.

٩- تشكي لجنة طوارئ من التلاميذ أنفسهم وتكليفهم بتصميم جريدة حائط توضع فيها نبذة عن الشهيد أو المصاب وطريقة الاستشهاد أو الإصابة مع صورته وهو مصاب والحالة التي هو عليها الآن.

١٠- إعطاء الفرصة في الاجتماعات أو الندوات لزملاء الشهيد أو المصاب بالحديث عن زميلهم.

١١- الأخذ بعين الاعتبار أوضاع وظروف الفئات المذكورة من الطلبة في المواقف التعليمية التي تتطلب جهداً أو استعداداً خاصاً.

١٢- تشكيل طواقم من المعلمين لمتابعة دروس الطلبة الجرحى سواء في بيوتهم أو في المستشفيات.

١٣ زراعة شجرة أو عدة شجرات بإسم الشهيد في المدرسة.

لذلك يرى الباحث أنه لا بد من وضع استراتيجيات قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة للتغلب على الصعوبات التي يمكن أن تحد من حدوثها أو من تفاقمها إن حدثت ، وإعداد برامج للفريغ النفسي من خلال الأنشطة ويتخللها الدعم النفسي الديني لبث الأمل في نفوس الطلبة المتعرضين للأزمات .

الفصل الثالث

- **أولا : دراسات تناولت المهارات الإرشادية لدى المرشدين.**
- **ثانياً: دراسات تناولت إدارة الأزمات.**
- **ثالثاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة.**

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

مقدمة:-

بعد الإطلاع الواسع على الأدب العربي والتراث العلمي وعلى مخزون علم النفس في هذا المجال، قام الباحث بتجميع أكبر عدد من البحوث و الدراسات سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية في جميع المجالات التي تخدم وتدعم دراسة الباحث الحالية، وعليه سوف يقوم الباحث بعمل تصنيف مرتب لهذه الدراسات، لذلك سوف يعرض الباحث هنا لأهم البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المشكلة بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع موضوع الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات التي تناولت مهارات المرشد التربوي:-

١. دراسة (النجار،2001):

بعنوان" مدى فاعلية المهارات لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية بطلبة المرحلة الثانوية."

هدفت الدراسة إلي التعرف علي الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدي 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. كما اشملت عينة الدراسة على (500) طالب وطالبة منهم (230) طالبًا (170) طالبة مستخدماً الباحث استبانة أعدها لهذا الغرض وتم تحليل النتائج إحصائيًا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط وتحليل التباين الأحادي الثنائي.

أظهرت نتائج الدراسة بأنه:

١. توجد مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدي المرشد التربوي تعزى لمتغير الجنس ولمتغير المؤهل العلمي ولمتغير التخصص وعدد سنوات الخبرة.

٣. **دراسة :(السلامة ، ٢٠٠٣):**

(أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين)

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس مديريتي جنين وقباطية من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين وكما هدفت التعرف علي دور كلا من المديرية والجنس و المسمى الوظيفي والخبرة والمؤهل العلمي ومكان السكن والتخصص بأداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس مديريتي جنين وقباطية، وتكونت عينة الدراسة من جميع الإداريين والمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في مدارس مدريتي جنين وقباطية والبالغ عددهم(٨٢٦) إداريا ومعلما.

استخدم الباحث استبانة واعتمد في دراسته الحالية المنهج الوصفي المسحي ,كما تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية لتحليل النتائج وقد استخدمت المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للمعطيات ككل ,ولكل مجال من مجالات الدراسة.

وتبين من نتائج الدراسة :

١. أن مستوى أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس مديريتي جنين وقباطية كان كبيرًا على المستوى الكلي للمجالات الأربعة حيث بلغ المتوسط الحسابي.

٢. أن المجال الشخصي حصل على المرتبة الأولى بين المجالات حيث كان مستوى أداء المرشد التربوي من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين في مدارس مديريتي جنين وقباطية كبيرًا جدًا حيث حصل على متوسط حسابي (4.05) أي بنسبة(81%) .

٣. أن المجال المهني حصل على المرتبة الثانية ومجال العلاقات الاجتماعية حصل على المرتبة الثالثة في حين حصل المجال الفني التطبيقي على المرتبة الرابعة حيث كان مستوى أداء المرشد التربوي من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين في مدارس مديريتي جنين

وقباطية كبيرًا على المجالات الثلاثة حيث حصلت على المتوسطات الحسابية التالية وبالترتيب (3.99 ، 3.98 ، 79.8) .

٤. دراسة (شومان ،٢٠٠٨):

بعنوان: "دراسة تقيميه لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات"

هدف الدراسة : هدفت الدراسة إلى معرفة و تقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين في محافظات قطاع غزة و معرفة الصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي و ذلك في ضوء بعض متغيرات الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (207) مرشد و مرشدة من العاملين في كل من وكالة الغوث الدولية و المرشدين النفسيين العاملين في وزارة التربية والتعليم ، موزعين ما بين ذكور و إناث و وكالة و حكومة حسب الجنس و جهة العمل بواقع (104) مرشد من العاملين في وكالة الغوث و (103) مرشد من العاملين في وزارة التربية و التعليم موزعين مناصفة ما بين ذكور و إناث.

استخدم الباحث كلا من الأدوات التالية :

- مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مدراء المدارس.
- مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجه نظر مشرفو التوجيه و الإرشاد النفسي.
- مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي و قد كانت هذه المقاييس من إعداد الباحث.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الباحث مجموعة من الأساليب و المعالجات الإحصائية ومنها : معامل ارتباط بيرسون _ اختبار مان ويتني _ الثبات بطريقة ألفا كورنباخ _ الثبات بطريقة التجزئة النصفية _ اختبار (ت) اختبار أحادي التباين _ المتوسطات الحسابية عن spas ، طريق الحزمة الإحصائية النسب المئوية.

أظهرت نتائج الدراسة بأنه:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير الجنس ذكر ، أنثى.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة ، حكومة) لصالح المرشدين النفسين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير رضا المرشدين عن العمل.

٥. دراسة (أبويوسف،٢٠٠٨):

بعنوان" فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، كما هدفت أيضاً التعرف على مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، كما هدفت أيضاً التعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات الإرشادية لديهم تبعًا لمتغير الجنس و لمتغير التخصص ، و لمتغير سنوات ،و لمتغير جامعة التخرج.

استخدم الباحث المنهج التجريبي الإكلينيكي ، وتكونت العينة من عينه قصديه من المرشدين النفسيين بالمنطقة الجنوبية بلغت(11مرشد/ة).

وكانت النتائج :

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (oc=0.05) بين القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين.

٢. أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(oc=0.05) في كل من القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس.

٣. أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) في كل من القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير التخصص

لصالح المتخصصين علم نفس، و لسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكثر من أربع سنوات، و لصالح جامعه التخرج لصالح خريجي الجامعة الإسلامية.

٦. **دراسة:(بنات وعثمان، ٢٠١١)**

" **بعنوان" درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة"**

هدفت الدراسة الي معرفة مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقته بالأمن النفسي لدي طلبة المدارس العامة في مديرية عمان الاولي من وجهه نظر الطلبة ، وتكونت عينه الدراسة من (٧٨٦) طالب وطالبه من طلاب الصف التاسع.

استخدمت الباحثتان الأدوات التالية : مقياس يقيس درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وتكون (٥١) فقرة والمقياس الثاني للأمن النفسي ومكون(٥٥) فقرة.

توصلت الدراسة الي أهم النتائج التالية :

١. درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال من وجهه نظرالطلبة كانت متوسطة.
٢. أن درجة الأمن النفسي لدى الطلبة كانت متوسطة .
٣. أن هناك علاقة إيجابية بين امتلاك المرشد لمهارات الاتصال الفعال ودرجة الأمن النفسي.

٧. **دراسة (Eldred,1995)**

بعنوان:"إعداد وتدريب فريق التدخل في الأزمات على مهارات المواجهة لدى العاملين في المدرسة"

هدفت الدراسة للتعرف على أهمية إعداد وتدريب فريق التدخل في الأزمات على مهارات المواجهة لدى العاملين في المدرسة والخوف والمعرفة بحوادث العنف في المدارس ، واستخدمت هذه الداسة تصميم مقارنة جماعي واجريت المقارنة على (١٣) مدرسة.

وتوصلت الدراسة الي :

١. وجود فروق في مهارات مواجهة الأزمات بين الأعضاء الذين تلقوا تدريبات في هذا المجال وبين من لم يتلقوا مثل هذا التدريب .

٢. أثبتت الدارسة أن التدريب على التعامل مع الأزمات يمكن أن يقلل من مستويات الخوف والقلقبين أعضاء فرق الأزمات في المدارس.

٣. ضرورة إعداد مثل هذه الفرق وتدريبها على مهارات المواجهة.

ثانياً : الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الأزمات:

١. دراسة (المهدي، هيبة،2002)

وهي بعنوان " الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الأزمات داخل المدرسة."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن الأزمات التي تتعرض لها مدارس التعليم العام في مصر، والكشف عن واقع الممارسات السلوكية لمديري المدارس ، والتعامل مع الأزمات داخل المدرسة من وجهة نظرهم، والتوصل إلى الأسلوب الأمثل في التعامل مع الأزمات في مدارس التعليم العام .

وقد استخدم الباحث المنهج العلمي، واستخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة كأداة للدراسة لفهم أساليب الجماعات من خلال معرفة أفكارهم وقيمهم وسلوكهم واستخدم عينة الدراسة حيث تم اختيار طبقة عشوائية من مديري ومديرات بعض المدارس في محافظة القاهرة ،وكان عددهم (30) مديراً ومديرة واستخدم الباحث عدة مقابلات شخصية مع المديرين للتعرف على أسلوبهم في التعامل مع الأزمات ومعرفة الإجراءات التي يمكن أن يتخذوها كمديرين قبل، وفي أثناء، وبعد حدوث الأزمة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. مناداة المديرين بضرورة أن تستخلص إدارة المدرسة بصورة فعالة الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها سابقاً في محاولة للاستفادة منها مستقبلاً .

٢. ضرورة توافر برامج وخطط تدريبية كاملة وجاهزة لإدارة الأزمات داخل المدرسة ، العمل على مراجعتها وتطويرها باستمرار.

٣. مناداة المديرين بضرورة أن تبادر إدارة المدرسة بتوجيه رسالة ،وحملة إعلامية مناسبة ، لمتخذي القرار ومتوَلّي الإدارات العليا حول الأضرار التي سببتها الأزمة.

٤. ضرورة إنشاء فريق مدرب لإدارة الأزمات للعمل من خلال مراحل الأزمة، بحيث يتم استغلال الأزمة وتحويلها إلى فرصة إيجابية لصالح المدرسة .

٥. ضرورة وجود طاقم وظيفي مؤهل ومدرب للقيام بممارسات جمع وتحليل مؤشرات حدوث أزمة، والاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين في مواجهة الأزمات المتشابهة.

٢. دراسة (سليمون ،2001):

بعنوان" الخطط المستقبلية لإدارة الأزمات المدرسية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأزمات المدرسية ونسبة انتشارها في المدارس الثانوية للبنين والبنات، وما هي أكثر الأزمات انتشاراً وحاولت الدراسة معرفة رسم (بروفيل) لكل أزمة ، وإمكانية المدرسة وكفاءتها في المواجهة، والتعرف على الفروق بين مدارس البنين والبنات في انتشار الأزمات، وتقييم الأزمات الكلية والنوعية ، ومعرفة أكثر لنوعية المدرسة في تقييم الأزمات وفقاً لمتغير الجنس وسنوات الخبرة.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقامت بتصميم استبانة بناء وتقييم قاعدة معلومات لإدارة الأزمات والكوارث المدرسية لعينة مختارة من أربع مدارس ثانوية (2 بنين ،2 بنات) قدرها 250 من القيادات المدرسية (مدير عام ، مدير ، ناظر ، معلمين ، وكيل) .

كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١. ارتفاع نسبة انتشار الأزمات مثل كثافة الفصل الدراسي ، وسوء التعامل مع البيئة المدرسية، والشغب داخل المدرسة وعدم وجود الصيانة اليومية ، وضيق المدرسة أو الفصل ،والعدوانية الشديدة في المدرسة ، والتمرد ضد السلطة المدرسية .

٢. وجود فروق دالة إحصائياً بين مدارس البنين والبنات في الأزمات السلوكية التالية لصالح البنين.

٣. وقدمت الدراسة بارومتر الكفاءة في ضوء المعلومات المتوفرة وتحويله لمؤشرات كمية.

٤. وبناء الخطط والسيناريوهات المعدة لمواجهة المستقبل للأزمات والكوارث في المدرسة .

٣. **دراسة (أبو خليل،2001) :**

بعنوان " موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها".

هدفت الدراسة إلى تحليل الخطوات التي يجب اتباعها في التخطيط في التعامل مع بعض الأزمات وتشخيص أهم العناصر التي تجسد بعض الأزمات على مستوى المدرسة .

واستخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلي ، وقام الباحث بتصميم استبانة لمعرفة بعض الأزمات التي تعرضت اليها المدرسة وكيف تعاملت معها الإدارة في الماضي وتضمنت الاستبانة تحديد بعض العوامل التي يمكن أن تقلل من كفاءة التخطيط للأزمات المختلفة وكيفية معرفة الخطوات التي يجب اتباعها للتعامل معها قام الباحث ببعض المقابلات الشخصية مع مجموعة من القيادات الإدارية العليا في التعليم (مدير عام – موجه عام) وذلك لتحديد الأزمات الموجودة في الواقع في مدارس التعليم الأساسي .

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من مديري الإدارات والنظار والوكلاء بمحافظتي الإسكندرية والبحيرة وبلغ عدد العينة (360) فرداً وعرض بعض النماذج والأمثلة من واقع مقابلات الباحث مع بعض مديري ونظار المدارس وحدوث بعض الأزمات التي حدثت بالفعل في المدارس، وكيف واجهها المديرون وكيف يمكن مواجهتها في المستقبل، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

١. أجمع (٩٨%) من افراد عينة الدراسة علي ضرورة تكوين فريق لمواجهة الأزمة وادرتها، يضم مدير المدرسة والناظر وبعض الوكلاء والمدرسين بكافة تخصصاتهم إلى تشكيل لجنة لمواجهة بعض الأزمات المدرسية المختلفة .

٢. العمل على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر لوقوع الأزمة في حالة الخطر، وهذه الإشارات ممكن أن تكون إشارات تحذيرية مثل: ظهور شروخ وتشققات في أحد المباني الدراسية أو حالات السرقة وإشارات سلوكية للإنذار عندما يكون هناك عدم تعاون بين المعلمين والإداريين.

٣. أجمع معظم افراد العينة على ضرورة التخطيط لمواجهه الأزمات المدرسة.

٤. دراسة (الشريدة و الأعرجي،2003) :

بعنوان "إدارة الأزمات كما يراها متخذو القرار في المدارس الثانوية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة عمليات اتخاذ القرارات حيال الأزمات الوظيفية في المدارس الثانوية ، باعتبار أنّ الأزمات تعتبر من الأمور المتكررة و ربما المتزايدة في عصرنا اليوم مما يتطلب قدرات خاصة و تقنيات غير اعتيادية في تنفيذ و صياغة هذه القرارات.

وقد استخدمت الدارسة المنهج الميداني لجمع المعلومات اللازمة حيث تم اختيار عينة من مديري المدارس الثانوية لمدينة اربد ، وقد بلغ عددهم الكلي في مدينة اربد (٨٩) مديرا ، ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبانة تكونت من ثلاثة ابعاد (أسئلة مراحل القدرة علي اتخاذ القرار في ظروف الازمات وبين مستويات الوقائية إزاء الأزمات من وجهة اخري .

وأظهرت نتائج الدراسة :

١. وجود علاقة بين مستويات الجاهزية لاتخاذ القرار في ظروف الأزمات وبين المستويات الوقائية إزاء الأزمات من جهة اخري .

٢. اكدت الدراسة علي أهمية نظم المعلومات والتخطيط وتبني المنهجين الوقائي والعلاجي في ادارة الأزمات وضرورة الأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية في التعامل مع الأزمات.

٣. التحكم في العلاقات بين مستويات العلاقات الوقائية و العلاجية والسيطرة على المعوقات بأنواعها يمكن أن يؤدي إلي رفع مستويات مراحل القدرة على التعامل مع الأزمات المدرسية من خلال اتخاذ القرار.

٥. دراسة (اليحيوي،2006):

بعنوان "إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المديرات (قائدة فريق الأزمات) لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية حسب آراء أفراد عينة الدراسة في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة.

وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية ، وتكونت من جميع أفراد المجتمع الأصلي من: المديرات، والوكيلات، والمعلمات (اللاتي يشكلن فريق الأزمات) في المدارس وقد بلغ عددهن (٤٩٩) مديرة، ووكيلة، ومعلمة، واستجاب منهن ٤٤٢ بنسبة ٨٩% من المجتمع الاصلي لأفراد عينة الدراسة، واستخدم المنهج الوصفي المسحي ولتحقيق أهداف الدارسة أعدت الباحثة استبانة مكونة من ٨١ عبارة موزعة علي عشرة مجالات لعمليات إدارة الأزمات هي: التخطيط، التنظيم ، التوجيه، المتابعة، تشكيل عضوات فريق الأزمات، القيادة، نظام الاتصال، نظام المعلومات، اتخاذ القرارات، التقويم.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج من أهمها :

١. ترى أفراد عينة الدراسة من المديرات والمعلمات أن المديرات يمارسن عمليات إدارة الأزمات بدرجة متوسطة .
٢. وترى المعلمات أن المديرات يمارسن كل عملية من عمليات إدارة الأزمات: التخطيط، التنظيم، المتابعة، التوجيه، القيادة، تشكيل عضوات الفرق، نظام الإتصال، نظام المعلومات، اتخاذ القرارات، التقويم، بدرجة متوسطة.
٣. وترى المعلمات أن أكثر ممارسات المديرات لعمليات إدارة الأزمات القيادة في الأزمات وأقلها تقويم الأزمات.
٤. توجد فروق ذات دلاَلة إحصائية عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء المديرات والمعلمات حول مدى ممارسة المديرات لعملية إدارة الأزمات بدرجة أكبر مما ترى المعلمات.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء المديرات حول مدى ممارستهن لعمليات إدارة الأزمات تبعا : للخبرة العلمية والدورات التدريبية في مجال الإدارة المدرسية.

٦. دراسة (القحطاني ،2007) :

بعنوان "تصور مقترح لدور فرق العمل للتعامل مع الأزمات المدرسية بالمرحلة الثانوية للبنات بالعاصمة المقدسة".

هدفت الدراسة لمسح المرئيات المعايشة لواقع دور فرق عمل الأزمات المدرسية للاستئناس بها في ترسيم معالم القصور المنشود واضعة نصب عينها الإسهام عبر المعالجة المنهجية لقضية الدراسة في التنوير المباشر بفداحتها وخطورتها والذي سيثمر فاعلية في شحذ الهمم بالقضاء على داء الأزمات المدرسية لتخلو الساحة لنظام تعليمي صحي ويتشكل كرافد تنموي فعال، يمثل هذا الاستهداف والذي ينتظر التوفيق والنجاح تتحقق الصورة المشرفية لأهمية الدراسة، واعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي في لمسة تقويمية ، ومبرره تم استطلاع مرئيات مجتمع – وليس عينة الدراسة والذي شمل أبرز المنسوبات في جميع ثانويات البنات بالعاصمة المقدسة والبالغ تعدادها تسع وأربعون (٤٩) مدرسة.

وتشكل المجتمع الإحصائي في بعد تطبيق أداة الدراسة في مقدار بلغ (٥٢٦) حاله كما تم تصميم أداة بحثية تمثلت في استبانة حوت أربعين (٤٠) عبارة غطت كافة تساؤلات الدراسة .

وأظهرت النتائج استقرار المدى العام للتساؤلات السبعة الأولى في الدراسة والتي برمجت عبر أسلوب التحليل الإحصائي في الوصف في مستوى عال تطابق بمستواه الرابع وبمتوسط حسابي عام مقداره (٤,١٩) مع المقياس النسبي المعياري المتدرج في خمس مستويات ، كما تم العثور على ثمانية دلالات إحصائية بواسطة أسلوب تحليل الفروق بين المتوسطات الممثل في اختبار (t) الشهير وقد انتشرت هذه الدلالات على خمسة أبعاد من الأبعاد السبعة الرئيسية في الدراسة وبالارتباط مع (٦) متغيرات من متغيرات الدراسة ، وفي معالجة من نوع آخر مستخدماً لأسلوب تحليل التباين الأحادي المعروف باختبار (F) تم العثور على دلالتين فقط غطتا بعدين وبمعاونة متغيرين من متغيرات الدراسة ،كما وأن أحد الدلالتين كانت دلالة كلية حيث تلازمت مع الفشل اللاحق لاختبار شيفيه ، أما الدلالة الأخرى فقد تعززت بنجاح لاختبار شيفيه حيث حسم وجهة الفروق في دلالة بواسطة و شيفيه الدالة عند (٠,٠١) .

٧. **دراسة (عودة ،٢٠٠٨):**

بعنوان "واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية"

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أنواع الأزمات و المخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها مؤسسات التعليم العالي، و التعرف على أساليب و استراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمتها الجامعة الإسلامية و الإمكانيات المادية و البشرية المتوفرة في الجامعة من حيث دورها في فعالية إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة أحيانًا.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث عملت على اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة % 25 من العاملين في الجامعة من فئة الأكاديميين و الموظفين الإداريين في كافة المستويات الإدارية والبالغ عددهم الإجمالي 170 موظف و موظفة وقد تم توزيع أداة الدراسة عليهم، حيث تم استرجاع 139 استبانة .

تبين أن نتائج الدراسة كانت إيجابية وأظهرت الدراسة:

١. أن الجامعة الإسلامية تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة وهي تتخذ خطوات التفكير العلمي أثناء اتخاذها للقرارات أثناء وقوع الأزمات.
٢. أظهرت الدراسة أيضًا أن الجامعة تلتزم بعملية المراجعة وتقييم النتائج بعد انتهاء الأزمة .
٣. قد أوصت الدراسة بضرورة توفير تدريب وتنظيم دورات تثقيفية وورشات عمل متخصصة في إدارة الأزمات موجهة إلي العاملين بالجامعة لزيادة وعيهم بمجال إدارة الأزمات.
٤. ضرورة تكوين فريق إدارة أزمات من موظفين مدربين جيدا في مجال الأزمات بحيث يكون الفريق جاهزا في أي وقت لمواجهة الأزمات .
٥. أوصت الدراسة أيضًا بضرورة مشاركة العاملين في المستويات الإدارية الوسطى في عملية اتخاذ القرارات.

٨. **دراسة :(صقر ،٢٠٠٩)**

بعنوان" درجة توافر مهارات إدراة الازمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها"

هدفت الدارسة إلى الكشف عن أهم المهارات الأزمة لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة لإدارة الازمات، والتعرف علي درجة تقدير مهارات إدارة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة، والتعرف علي دلالة الفروق بين متوسطات مديري مدارس وكالة الغوث بغزة في درجة تقديرهم لمهارات إدارة الأزمات لديهم طبقا للمتغيرات التالية (الجنس – سنوات الخدمة –المؤهل – المرحلة الدراسية) والتعرف الي سبل تنمية مهارات إدارة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة وقد كانت عينة الدراسة مكونة من جميع أفراد المجتمع الدارسة والبالغ عددهم (٢٢١) مديرا ومديرة ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبة هذا المنهج لمثل هذا النوع من الدارسات التربوية كما أعدّ الباحث استبانة مكونة من (٥٨) فقرة موزعة علي خمس مجالات (مهارات استشعار الأزمة– مهارات الوقاية من الأزمة – مهارات مواجهة الأزمة – مهارات استعادة النشاط – مهارات الاستفادة من الازمة).

وقد تم التحقق من صدق الاستبانة باستخدام صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي ، كما تم التأكد من ثباتها عن طريق التجزئة النصفية ومعامل الفا كرو نباخ.

توصلت نتائج الدارسة :

١. ضرورة وجود ارشيف معلومات، يتضمن الأزمات والتي تحدث في المدرسة وكيفية التعامل معها وأهم الإيجابيات والسلبيات .
٢. وضرورة توفير برامج ودورات تدريبية كافية للمدربين في مجال إدراة الأزمات ، وحثهم علي حضورها والعمل علي تحفيزهم .
٣. والاستعانة بالخبراء والمتخصصين من خارج المدرسة في معالجة الأزمات وتوفير الدعم المعرفي للمدرسة .
٤. توفير تدريب وتعليم مستمر حول أحدث ما بتوصل إلية العلم في إدارة الأزمات لفريق إدارة الأزمة في المدرسية .
٥. عمل دورات متخصصة للعام لين لتوضيح مفاهيم إدارة الأزمات لهم ، وإزالة الغبش عنها.
٦. عقد مؤتمرات عملية سنوية حول إدارة الأزمات لمناقشة بعض الأزمات التي واجهها الوطن ومؤسساته خاصة التعليمية والسبل التي اتبعت لمواجهتها ووضع تصورات لازمات مستقبلية وكيفية مواجهتا.

٧. ضرورة العمل علي جعل التخطيط لإدارة الأزمات جزءا أو مكملا للتخطيط الاستراتيجي ، حيث إن إدارة الأزمات تمكن من التعامل مع الحالات الطارئة التي تحدث ، بتجنبها أو الحد من سلبياتها عند حدوثها قبل أن يتم الوصول لتحقيق الأهداف الإستراتيجية .

٩. دراسة (عبد العال،٢٠٠٩) :

بعنوان "أساليب إدارة الأزمات مديري المدراس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي"

هدفت الدراسة الي التعرف الي أساليب إدارة الأزمات لدي مديري لمدارس في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي المدرسي ، كما هدفت إلى الكشف عن أثر كل من (الجنس ، والمؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المرحلة التعليمية ، المنطقة التعليمية) في متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة لمدى ممارستهم لأساليب إدارة الأزمات ، والكشف عن أثر كل من (الجنس ، والمؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المرحلة التعليمية ، المنطقة التعليمية) في متوسط تقديرات مديري المدراس الحكومية في محافظات غزة لمدي ممارستهم للتخطيط الاستراتيجي المدرسي .

وتكونت العينة من جميع افراد المجتمع الاصلي من مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة ، والبالغ عددهم (٣٨٣) مديرا ومديرة ، واستجاب منهم (٣٥٥) مديرا ومديرة بنسبة (٩٢,٧%) من المجتمع الأصلي واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد اظهرت النتائج أنه :

١. يمارس مديرو المدارس إسلوب الأحتواء في إدارة الأزمة بوزن نسبي (٨٥,٩٩%) .
٢. يمارس مديرو المدارس إسلوب التعاون في إدارة الأزمة بوزن نسبي (٨٥,٤٨%) .
٣. يمارس مديرو المدارس إسلوب المواجهة في إدارة الأزمة بوزن نسبي (٨٢,٨٧%) .
٤. يمارس مديرو المدارس إسلوب الهروب في إدارة الأزمة بوزن نسبي (٦١,٩٨%) .
٥. يمارس مديرو المدارس عمليات التخطيط الإستراتيجي بوزن نسبي (٨٤,٨٣%) .

٦. توجد علاقة ارتباطية موجبة موجهة ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠١) بين أساليب إدارة الأزمات المدرسية (التعاون ، المواجهة ، والاحتواء) والتخطيط الاستراتيجي المدرسي حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠,٦٦، ٠,٦٥ ،٠,٥٠)على الترتيب .

٧. توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠١) بين اسلوب الهرب والتخطيط الاستراتيجي المدرسي حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون-٠,١٤٦.

٨. وجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة لمدى ممارستهم لأساليب إدراة الازمات تعزى لمتغير الجنس في اسلوبي التعاون والمواجهة لصالح الذكور.

٩. وجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة لمدى ممارستهم لأسلوب الهروب وتعزى لمتغير المنطقة التعليمية بين مديري المدارس في مديرتي(شمال غزة وشرق غزة) مقابل مديري المدارس في مدرية رفح لصالح مديرتي (شمال غزة وشرق غزة) .

١٠. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة لمدى ممارستهم لأساليب إدارة الأزمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المرحلة التعليمية .

١١. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة لمدى ممارستهم للتخطيط الاستراتيجي تعزى لمتغير الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المرحلة التعليمية ، المنطقة التعليمية .

١٠.دراسة (الزلفي ،٢٠١٠) :

بعنوان "إدارة الأزمات لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف".

هدفت الدراسة التعرف على أبرز الأزمات التي تواجه مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف، وكذلك التعرف على دور مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف في التعامل مع الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها.

وقد استخدام المنهج الوصفي المسحي وتكونت عينة الدراسة النهائية من (١٣٥) مديراً من مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي العاملين في مدارس التعليم العام للبنين التابعة لإدارة التربية والتعليم بمدينة الطائف .

استخدام الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة، وتضمنت (٤٤) فقرة موزعة على أربعة محاور رئيسة، يستجاب عليها وفق التدرج الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبدا) ولتحليل بيانات الدراسة استخدم الباحث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ، والتكرارات، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ، وتحليل الإرتباط (معامل بيرسون) ، واختبار(ت)، للمقارنات البعدية عند وجود (scheffe) واختبار شيفيه وتحليل التباين الأحادي .

واظهرت نتائج الدراسة :

١. إن أبرز الأزمات التي تواجه مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف كانت درجة متوسطة وإن دور مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف في التعامل مع الأزمة قبل حدوثها كان بدرجة متوسطة .

٢. إن دور مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف في التعامل مع الأزمة أثناء حدوثها كان بدرجة عالية وإن دور مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف في التعامل مع الأزمة بعد حدوثها كان بدرجة عالية كما أنَّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير نوع المدرسة (حكومي /أهلي).

٣. وكانت الفروق لصالح مديري المدارس الأهلية على مديري المدارس الحكومية وكذلك وجود فروق وفقا لمتغير المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية وعدد سنوات الخبرة والدورات التدريبية.

١١.دراسة: أبومعمر(٢٠١١).

بعنوان" دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويرها.

هدفت الدارسة إلي التعرف علي دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجه المدارس الحكومية في ظل الحصار والحرب علي غزة ، والتجاذبات السياسية الفلسطينية ، كما هدفت إلي معرفة دور المديريات في استشعار الأزمات والتخطيط وكيفية الوقاية منها

ومدي الاستفادة منها بعد حدوثها ومعرفة واقع الأداء الفعلي للمديريات ثم أهم الإجراءات المقترحة لتطوير أدائها.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة موضوع الدارسة حيث تكون مجتمع الدارسة من جميع مدراء ومديرات المدارس ونوابهم والبالغ عددهم (٧٨٤) مديرًا ونائبًا وطبقت الدراسة على عينة عشوائية حيث بلغت 118 مديرًا ونائبًا ، وذلك بنسبة % 15 من مجتمع الدراسة ، وقد توصلت الدارسة الي مجموعة من النتائج الآتية:

١. تقويم مديرات التربية والتعليم بممارسة ادارة الأزمات التعليمية وبدرجة كبير بنسبة ٨٦,٣%.
٢. احتل البعد الخامس الاستفادة من الأزمات بعد حدوثها المرتبة الأولي من حيث الأهمية بنسبة٩٢%.
٣. احتل البعد الثالث وهو مواجهة الأزمات المرتبة الثانية من حيث الأهمية بنسبة ٩١%.
٤. احتل البعد الثاني وهو التخطيط لأداره الأزمات المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بنسبة ٨٨,٦%.
٥. احتل البعد الرابع وهو الوقاية من الأزمات المرتبة الرابعة بنسبة ٨٦,٨%.
٦. احتل البعد الاول وهو استشعار الأزمات المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بنسبة ٨٠,٩%.
٧. احتل البعد السادس وهو واقع الأداء الفعلي المرتبة السادسة من حيث الأهمية بنسبة ٧٨,٢%.
٨. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في مجال إدارة الأزمات التعليمية التي تواجها المدارس في محافظات غزة تعزى لمتغير (الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، مكان المدرية).

١٢. دراسة : المالكي (٢٠١٢).

بعنوان "واقع الممارسة والأهمية لأسلوب إدارة الأزمات في المدارس الثانوية بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الممارسة والأهمية لأسلوب إدارة الأزمات في المدارس الثانوية بمكة المكرمة والكشف عن الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة

المتعلقة بواقع الممارسة والأهمية لأسلوب إدارة الأزمات في المدارس الثانوية بمكة المكرمة و التي ترجع إلى اختلاف متغيرات المسمى الوظيفي والخبرة والتخصص والمؤهل.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وكانت الأداة المستخدمة في الدراسة هي الاستبانة.

تكون مجتمع الدراسة من معلما (2630) و (74) مديرا للمدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة وتكونت العينة الكلية من (462) معلما و مديرا.

وأظهرت نتائج الدارسة:

١. أن المتوسط الكلي لتقدير ممارسة أسلوب إدارة الأزمات جاء بدرجة متوسطة.
٢. تبين عدم وجود فروق دالة إحصائي ا بين تقدير المستجيبين حول درجات ممارسة أسلوب إدارة الأزمات وأبعادها باستثناء التخطيط لإدارة الأزمات حيث تبين أن الفروق في المسمى الوظيفي لصالح المديرين.
٣. تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقدير المستجيبين حول درجات ممارسة أسلوب إدارة الأزمات وأبعادها التي قد تعزى الى التخصص والخبرة والمؤهل.
٤. أن المتوسط الكلي لتقدير أهمية ممارسة أسلوب إدارة الأزمات جاء بدرجة عالية.
٥. تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقدير المستجيبين حول درجات أهمية ممارسة أسلوب إدارة الأزمات التي قد تُعزى إلى المسمى الوظيفي والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة .

١٣. دراسة (كلاهان Callahan، ٢٠٠٠):

"School counsrelors : untapped resources for safe- school"

وهي بعنوان : المستشارين في المدرسة : توفير عدد كبير من المصادر الآمنة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تعامل مديري المدارس حين حدوث أزمات ، من خلال الوسائل الممكنة للتقليل من حدوثها.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الباحث المقابلة ، تكونت العينة من (٤٢) طالب وطالبة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أن التعامل مع الأزمات لابد أن يتم بصورة فورية وسريعة ، فإنه ينبغي أن يهتم مديرو المدارس بإعادة توجية الفرق الخاصة بتحقيق الأمن بالمدارس ، وذلك بإقامة شبكات لتعرف السلوك العدواني والعنيف للتلاميذ الخطيرين في المدارسة قبل حدوثه ، وذلك من خلال معرفة علامات ومؤشرات هذا السلوك العدواني ومساعدة العاملين بالمدرسة على التنبؤ بالسلوك العنيف للتلاميذ ، والمضاد للمجتمع ، بل والعمل على منع حدوثه.

١٤.دراسة (ترمب Trump، ٢٠٠٠):

"How school can prevent and manage school crisis"

بعنوان : "كيف للمدرسة أن تمنع حدوث الأزمة ، وإدارة الأزمة عند حدوثها"

هدفت الدارسة إلى التواصل إلى تقديم خطوات متوازنة وعملية غير مكلفة يختص بإدارة الأزمات داخل المدارس مثل : أزمات العنف بالمدارس وتهديد الأمن المدرسي ، بل والعمل على منع حدوثها أو الحيلولة دون حدوثها .

استخدم الباحث منهجين الوصفي التحليلي ، كما استخدم المقابلة والاستبانة.

وقد توصلت الدراسة الى :

١. تقديم قائمة شاملة وتفصيلية خاصة بالتخطيط من أجل مدرسة آمنة ، وهناك تساؤلات حول كيفية اختيار مستشاري الأمن بالمدرسة وبعض السيناريوهات.
٢. ملخص لخطوات اجراءات ينبغي أن تتخدها لمواجهة الازمة.

١٥.دراسة : (California Univ los Angeles Center for Mentel Health in schools,1988)

"Responding to crisis at a school arsource aid packet"

بعنوان "الرد على الأزمة في المدرسة ، مصدر مساعدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأزمات التي تواجه المدارس التابعة في لوس انجلوس ، حيث التوجيه والمساعدة في تدريب طواقم التدخل في وقت الأزمات ، واحتوت الدراسة على قوائم

اختيارية (قوائم للفحص) وآليات يمكن زيادتها والاستفادة منها كمعلومات ومواد مساعدة للتدريب والممارسة العملية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي ، كما واستخدم الباحث عينة الدراسة من مدرس ثانوية حضرية ، ومن جامعة (لاتيين) من المدارس الثانوية العامة في مدينة (كانساس) ، وطبق الباحث استبانة علي شكل استبانة تحريرية يتناول مواضيع عدة ذات اهتمام ، منها المجتمع ، وعنف العصابات ، والانتحار والعنف العائلي ، والتحرش والجنس.

توصلت الدراسة الي النتائج التالية:

١. عقد فعاليات ونشاطات في الفصول للإعراب عن المشاعر إزاء الأزمات ، وذلك للتعرف على ردود فعل الطلاب والمدرسين والتعامل معهم .
٢. ضرورة المشاركة في الطاقم المدرسي لرفع نسبة الحذر عند الحاجة للتخطيط وتقديم آلية قادرة على الأزمة المدرسية الأساسية.
٣. تنظيم وتدريب فريق الأزمات المدرسية من خلال اختبار الأشخاص القيادين الذين يمتلكون المقدرة والمهارات المطلوبة.
٤. تزويد وتكليف مجموعة من المرشدين لتطبيق خطة لمواجهة الأزمة ، ومساعدة طواقم التدريب للرد بشكل فعال ، وأن تتضمن إعادة بناء نظام لردع أزمة المدرسة الأساسية .

١٦.دراسة جفري وآخرون (Jaffrrey,Sprague,Cathy, paine,1999)

بعنوان:"منع حدوث الأزمة هل أعددت مدرستك إعداداً جيداً".

"Crisis Prevention And Response :Is School Prepared?"

هدفت الدراسة إلى :

١. التعرف الى العناصر الأساسية لمطابقة وتحضير خطة أمان مدرسية شاملة.
٢. توفير بيئة آمنة وتوفير الأمن والأمان في المدرسة وتدريب الطلاب والطواقم المدرسية للتعامل مع المواقف الطارئة .

٣. التعرف على أهداف فريق معالجة الأزمات ، من خلال مساعدة المدرسة في التصرف أو التحرك في حال حدوث أزمة أو حادث مأساوي قد يوقع أثر في نفوس الأفراد الموجودين في المبني وتقديم النصح والمعونة والدعم للطلاب والطواقم المدرسية والآباء.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات ، واستخدم الاستبانة وقد وضح فيها الإجراءات التي اتخذها الفريق أثناء عمله ، وكانت عينة الدارسة في مدرسة برستون الثانوية في (سبرنغ فيلد) عندما انشغلت خطوط الهاتف بعد حادثة اطلاق نار في المدرسة .

وقد توصلت الدارسة الى عدد من النتائج أهمها :

١. على المدرسة أن تكون على أهبة الاستعداد لمواجهة الأزمات .
٢. ضرورة وضع خطة أمان مدرسية شاملة بهدف تحسين الوضع في المدارس.
٣. ضرورة توفير وسائل سريعة وسهلة للاتصالات أثناء حدوث أزمة حتي لا يحدث توتر وفوضى.

٤. دراسة (Herman, Jerry 1994)

"Crisis Management :A guide to school Crisis and Aaction taken the practicing Administrators leadership series"

بعنوان : "إدارة الأزمات : إرشاد إلى الأزمات المدرسية والإجراءات التي تم اتخاذها"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية ونجاعة الأساليب التي سيقوم بواسطتها الإداري في ادارة الأزمات ، وعلى التعرف على المشاكل الإدارية للمدريين التي يتعرضون من خلالها في مدارسهم وعلى دور المدريين في حل الأزمات وعلى خطوات ارشادية لمساعدة الإداريين في الإعداد وإجابة العديد من الأزمات وحددت درجة نجاعته في حل المشكلة وتوضيح التعليمات الخاصة في التحضير المسبق للأزمات ، وتقييم استجابات (تعامل)المداراء مع الأزمات وذلك بقياس متنوع لدرجة استجابة مدراء المدارس حسب خصائص الأزمات .

واستخدم الباحث أداة الدراسة المكونة من الاستبانة ثم تم التصميم لمعرفة دور الإداريين في حل الأزمات حيث وزعت عينة الدارسة ٣٩ مدير على المدارس وتم تحليل البيانات التي نتجت عن

هذه الاستبانة وإحصاء النتائج لكل اجابة حيث كان هدف التحليل واختبار الفرضيات أن هناك علاقة قوية بين خصائص الأزمات واستجابة المدارء وتم اختيار (تقييم) سبعة من الفرضيات لإختيار الفرضيات العامة .

وقد توصلت الداراسة الي التوصيات التالية:

١. ضرورة التفكير في طرق بديلة لحل الأزمات وتأثير كل منها .
٢. لا بدّ من وصف الإجراءات التي تم اتخاذها .
٣. ضرورة توفير خبرات شخصية وفردية وجماعية لها علاقة بالاتصال والأزمات الكبيرة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً :التعقيب على الدراسات الخاصة بالمهارات الإرشادية:

من حيث الأهداف:

دراسة : (النجار، ٢٠٠١) ، و(بنات وعثمان) تحدثت عن امتلاك المرشد التربوي لمهارت الإتصال والتواصل ، أما دراسة (السلامة ،٢٠٠٣)،و(شومان ،٢٠٠٨) هدفت الدراستان للتعرف على أداء المرشد و أدائه الموظيفي ، أما دراسة (أبويوسف،٢٠٠٨)، و(Eldred,s ،١٩٩٥) فكان الهدف من الدراستين هو إعداد وتدريب فريق تدخل في الأزمات على المهارات الإرشادية .

من حيث الأداة :

دراسة : دراسة (النجار،٢٠٠١) ،(السلامة)،(شومان،٢٠٠٨)، (بنات وعثمان،٢٠١١) فقد استخدموا الاستبانة ، بينما استخدم دراسة (أبويوسف،٢٠٠٨) برنامج إرشادي ، وأما دراسة (Eldred,s،١٩٩٥) فقد استخدم المقارنة الجماعية.

من حيث النتائج والتوصيات:

دراسة :(النجار،2001) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدي المرشد التربوي تعزى لمتغير الجنس ولمتغير المؤهل العلمي ولمتغير التخصص وعدد سنوات الخبرة.

دراسة :(السلامة ، ٢٠٠٣) أن مستوى أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس مديريتي جنين وقباطية كان كبيرًا على المستوى الكلي للمجالات الأربعة ,حيث بلغ المتوسط الحسابي ,(3.95 %).أي ما نسبته(79 %) .

دراسة :(شومان ،٢٠٠٨) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير الجنس ذكر ، أنثى، كما وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة ، حكومة) لصالح المرشدين النفسين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية.

دراسة (أبويوسف،٢٠٠٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين القياس القبلي والقياس البعدي بين لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α=0.05) في كل من القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس.

دراسة: (بنات وعثمان، ٢٠١١) درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال من وجهه نظر الطلبة كانت متوسطة .

دراسة: (Eldred,s,1995) وجود فروق في مهارات مواجهة الأزمات بين الأعضاء الذين تلقوا تدريبات في هذا المجال وبين من لم يتلقوا مثل هذا التدريب .

ثانيا:التعقيب على الدراسات الخاصة بالأزمات :

من حيث الأهداف:

اتفقت دراسة كل من: (سيلمون ،٢٠٠١) ، و(المهدي وهيبة،٢٠٠٢) ، و(أبوخليل ،٢٠٠١) ، و(عودة ،٢٠٠٨) ، و(الزلفى،٢٠١٠) ، و(لوس أنجلوس ،١٩٨٨) للتعرف على الأزمات وأنواعها وأساليب واستراتيجيات إدارة الأزمات وأبرز الأزمات التي تواجه مديري المدارس.

أما دراسة (الشريدة والاعرجي ،٢٠٠٣)، و(اليحيوي،٢٠٠٦)، و(القحطاني ،٢٠٠٧) ، و(صقر،٢٠٠٩) ، و(عبد العال ،٢٠٠٩)، و(ابومعمر،٢٠١١)، و(المالكي،٢٠١٢) ،و(ترمب ،٢٠٠٠)، و(كلاهان ،٢٠٠٠)، و(Herman, Jerry 1994)، و(جفري وآخرون ،١٩٩٩) هدفت الداراسة للتعرف على مدي ممارسة المديرين والمديرات لإدارة الأزمة وأهمية إدارة الأزمة

واتخاذ القرارات وقت الأزمة والأساليب والمنهجية العلمية لإدارة الأزمات والتخطيط الإستراتيجي للأزمات.

من حيث الأداة :

حيث اتفقت كلا من الدارسات التالية باستخدام الاستبانة أداة لدراساتهم: (سيلمون ،٢٠٠١) ، و(الشريدة والاعرجي ،٢٠٠٣)، و(اليحيوي،٢٠٠٦)،و(القحطاني ،٢٠٠٧)، و(عودة ،٢٠٠٨)، و(صقر،٢٠٠٩) ، و(عبد العال ،٢٠٠٩)، و(الزلفى،٢٠١٠)، و(ابومعمر،٢٠١١) ، و(المالكي،٢٠١٢)،و(لوس أنجلوس ،١٩٨٨)، و(Herman, Jerry 1994) ، و(جفري وآخرون ،١٩٩٩).

بينما اعتمدت دراسة كلاً من: و(أبوخليل ،٢٠٠١) ، و(كلاهان ،٢٠٠٠) في المقابلة،أما درسة (ترمب ،٢٠٠٠)اعتمد على الإستبانة والمقابلة ، وأما دراسة : (المهدي وهيبة،٢٠٠٢)اعتمدت الملاحظة والمقابلة.

من حيث النتائج:

دراسة: (المهدي، هيبة،2002)أكدت على بضرورة أن تستخلص إدارة المدرسة بصورة فعالة الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها سابقاً و ضرورة توافر برامج وخطط تدريبية وإنشاء فريق مدرب لإدارة الأزمة.

دراسة: (سليمون ،2001) وجود فروق دالة إحصائياً بين مدارس البنين والبنات في الأزمات السلوكية التالية لصالح مدارس البنين.

دراسة: (أبو خليل،2001) اجمع (٩٨%) من افراد عينة الدراسة علي ضرورة تكوين فريق لمواجهة الأزمة وادرتها.

دراسة: (الشريدة و الأعرجي،2003) وجود علاقة بين مستويات الجاهزية لاتخاذ القرار في ظروف الأزمات وبين المستويات الوقائية إزاء الازمات من جهة أخري.

دراسة (اليحيوي،2006) ترى المعلمات أن المديرات يمارسن كل عملية من عمليات إدارة الأزمات : (التخطيط ، التنظيم ، المتابعة ،.... التقويم) بدرجة متوسطة.

دراسة (القحطاني ،2007) أظهرت النتائج أن استقرار المدى العام للتساؤلات السبع الأولي في الدراسة كما ثم العثور على ثمانية دلالات احصائية بواسطة أسلوب تحليل الفروق بين المتوسطات.

دراسة: (عودة ،٢٠٠٨) أن الجامعة الإسلامية تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوثها وتلتزم بعملية المراجعة وتقيم النتائج .

دراسة: (صقر ،٢٠٠٩) وجود ارشيف معلومات يتضمن الأزمات وضرورة توفير برامج ودورات تدريبية كافية للمدربين.

دراسة: (عبد العال،٢٠٠٩) توجد علاقة ارتباطية موجبة موجهة ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة ($\infty \leq$٠,٠١) بين أساليب إدارة الأزمات المدرسية (التعاون ، المواجهة ، والاحتواء) والتخطيط الاستراتيجي المدرسي .

دراسة: (الزلفي ،٢٠١٠) كانت الفروق لصالح مديري المدارس الأهلية على مديري المدارس الحكومية وكذلك وجود فروق وفقا لمتغير المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية وعدد سنوات الخبرة والدورات التدريبية.

دراسة: أبومعمر(٢٠١١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في مجال إدارة الأزمات التعليمية التي تواجها المدارس في محافظات غزة تعزي لمتغير (الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، مكان المديرية).

دراسة: المالكي (٢٠١٢) تبين عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين تقدير المستجيبين حول درجات أهمية ممارسة أسلوب إدارة الأزمات التي قد تُعزى إلى المسمى الوظيفي والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة.

دراسة: (كلاهان Callahan، ٢٠٠٠) ضرورة التعامل مع الأزمات لابد أن يتم بصورة فورية وسريعة وضرورة وجود فرق لتحقيق الأمن المدرسي.

دراسة: (ترمب Trump، ٢٠٠٠) تقديم قائمة شاملة وتفصيلية خاصة بالتخطيط من أجل مدرسة آمنة ، وهناك تساؤلات حول كيفية اختيار مستشاري الأمن بالمدرسة وبعض السيناريوهات.

دراسة :(California Univ los Angeles Center for Mentel Health in schools,1988)

تنظيم وتدريب فريق الأزمات المدرسية من خلال اختبار الأشخاص القيادين الذين يمتلكون المقدرة والمهارات المطلوبة.

دراسة و(جفري وآخرون ،١٩٩٩) يجب على المدرسة أن تكون على أهبة الاستعداد لمواجهة الأزمات وضع خطة آمان مدرسية شاملة.

دراسة (Herman, Jerry 1994) ضرورة توفير خبرات شخصية وفردية وجماعية لها علاقة بالاتصال والأزمات الكبيرة.

وقد وجد الباحث بعض الدراسات التي اتفقت مع الدراسة الحالية في الهدف والأداة:

من حيث الهدف:

حيث تقاربت في الأهداف مع بعض الدراسات التي تتحدث عن بعض المهارات الإرشادية ،منها(النجار،٢٠٠١)،و(السلامة،٢٠٠٣)،و(شومان،٢٠٠٨)، و(أبويوسف،٢٠٠٨)،و(بنات وعثمان، ٢٠١١)، و(Eldred,s,1995).

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بالتعامل مع الأزمة ، منها (أبوخليل ،٢٠٠١) ، و(الشريدة والاعرجي ،٢٠٠٣)، و(عودة ،٢٠٠٨)، و(صقر،٢٠٠٩) ، و(كلاهان ،٢٠٠٠)، و(لوس أنجلس ،١٩٨٨)، و(جفري وآخرون ،١٩٩٩).

من حيث الأداة:

استخدم الدراسة الحالية أداتين أستبانة وملاحظة بينما الدراسات السابقة منها ما استخدم استبانة مثل (سيلمون ،٢٠٠١) ،و (اليحيوي،٢٠٠٦)، و(عودة ،٢٠٠٨)، و(شومان ،٢٠٠٨) و..... ومنها من استخدم المقابلة مثل دراسة (أبوخليل ،٢٠٠١) و..... ومنها من استخدم مقابلة واستبانة مثل دراسة (ترمب ،٢٠٠٠).

مميزات الدراسة الحالية:

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدارسات السابقة بالتالي :

١. تناولت الدارسة ثلاث مهارات ارشادية وهي (مهارة الدعم النفسي الديني– مهارة التعاطف **N.R.U.S**– مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل).

٢. استخدم الباحث في الدراسة أداتان (الاستبانة – بطاقة الملاحظة) وحسب اطلاع الباحث لا توجد دراسة جمعت بين هاتين الأداتين.

٣. طبقت الدارسة على كل مديريات قطاع غزة بينما اقتصرت الدراسات السابقة على بعض المديريات.

٤. تقدم الدارسة الحالية اطاراً نظرياً غني بالمعلومات التي تخص المرشد التربوي ومعرفة أدواره ومهامه والمهارات الإرشادية.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- **منهجية الدراسة**
- **مجتمع الدراسة.**
- **عينة الدراسة.**
- **صدق وثبات الاستبانة.**
- **المعالجات الإحصائية.**

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة **(مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة)** وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

مصادر الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي نوعين أساسيين من البيانات:

١-**البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج : SPSS (Statistical Package For Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

٢-**البيانات الثانوية:** لقد قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالكشف **عن مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة،** بهدف إثراء موضوع

الدراسة بشكل علمي، وذلك من أجل التعرف علي الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عن آخر المستجدات التي حدثت بعد الدراسة.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين في المدارس الثانوية بمحافظات غزة للعام ٢٠١٤م، والبالغ عددهم (١٥٢) مرشداً ومرشدة.

عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على (١٤١) مرشداً ومرشدة من العاملين مدارس وزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة للعام ٢٠١٤م، وقد وزعت الإستبانة على أفراد العينة بنسبة (٩٢,٧%)، والجداول التالية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (١)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	73	51.77
	انثي	68	48.23
الجامعة	الأقصى	25	17.73
	الاسلامية	50	35.46
	الأزهر	22	15.60
	القدس المفتوحة	21	14.89
	أخرى	23	16.31
التخصص	علم نفس	42	29.79
	إرشاد نفسي	61	43.26
	علم اجتماع	8	5.67
	خدمة اجتماعية	30	21.28
المؤهل	بكالوريوس	119	84.40
	ماجستير	22	15.60
عدد سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	38	26.95
	من ٥-١٠ سنوات	57	40.43
	أكثر من ١٠ سنوات	46	32.62

أدوات الدراسة :

قام الباحث باستخدام أداتين وهما الاستبانة وبطاقة الملاحظة:

أولاً:استبانة المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي عينة من المتخصين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث ببناء الإستبانة وفق الخطوات الآتية:

- تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملتها الإستبانة.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
- إعداد الإستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (٣٧) فقرة والملحق رقم (١) يوضح الإستبانة في صورتها الأولية.
- عرض الإستبانة علي المشرف من أجل اختيار مدي ملائمتها لجمع البيانات.
- تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- عرض الإستبانة على (٧) من المحكمين المختصين، بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية ، وجامعة الأقصى، ووزارة التربية والتعليم، وبرنامج غزة للصحة النفسية ، والملحق رقم (٢) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الإستبانة بعد صياغتها النهائية (37) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، صغيرة، صغيرة جداً) أعطيت الأوزان التالية (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) لمعرفة **مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة.**

وبذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (٣٧، ١٨٥) درجة ، ولقد اعتمدت الدراسة خمسة مستويات تم تحديدها وفقاً للمعادلة التالية: (المدى الأعلى – المدى الأدنى مقسوماً على خمسة مستويات) (٥-١÷٥ =٠,٨٠) والمستويات هي:

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة التوافر
من ١,٠٠ – ١,٨٠	من ٣٦% فأقل	ضعيفة جداً
من ١,٨١ – ٢,٦٠	أكثر من ٣٦% – ٥٢%	ضعيفة
من ٢,٦١ – ٣,٤٠	أكثر من ٥٢% – ٦٨%	متوسطة
من ٣,٤١ – ٤,٢٠	أكثر من ٦٨% – ٨٤%	كبيرة
من ٤,٢١ – ٥,٠٠	أكثر من ٨٤% – ١٠٠%	كبيرة جداً

- توزيع الإستبانة علي جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم تقسيم الإستبانة إلي قسمين كالتالي:

القسم الأول: يحتوي علي الخصائص العامة لعينة الدراسة.

القسم الثاني: يتكون من (٣٧) فقرة موزعة علي ثلاثة أبعاد كالتالي:

البعد	عدد الفقرات
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	**١٠**
البعد الثاني: مهارة التعاطف	**٩**
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	**١٨**
الدرجة الكلية للاستبانة	**٣٧**

صدق الإستبانة:

قام الباحث بالتحقق من الصدق والثبات ليتمكن من تطبيقها على العينة الفعلية ومدى صلاحيتها لمتغيرات الدراسة :

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المختصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة،ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد الاستبانة،وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) مرشداً ومرشدة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول(٢)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الأخر.	0.372	دالة عند ٠,٠٥
٢.	أحث المسترشد على الصلاة و صلاة النوافل.	0.781	دالة عند ٠,٠١
٣.	أساعد المسترشد على التحلي بالصبر أثناء حدوث الأزمة.	0.661	دالة عند ٠,٠١
٤.	اساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة على تقبلها	0.732	دالة عند ٠,٠١
٥.	أقدم التوعية اللازمة للمسترشد بأن الخير والشر هو من عند الله.	0.731	دالة عند ٠,٠١
٦.	احث المسترشد بالدعاء لله لتخفيف وطأة الأزمة.	0.766	دالة عند ٠,٠١
٧.	أُذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه.	0.503	دالة عند ٠,٠١
٨.	أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة.	0.679	دالة عند ٠,٠١
٩.	أساعد المسترشد على زيادة وعيه بالإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره.	0.712	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة(٠,٠١،٠,٠٥)،وتراوحت معاملات الارتباط بين(٠,٣٧٢-٠,٧٨١) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (٣)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني: مهارة التعاطف مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	من خلال اللقاء يفهم المسترشد أنني أتفهم ردة فعله.	0.498	دالة عند ٠,٠١
.٢	أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد.	0.373	دالة عند ٠,٠٥
.٣	أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	0.698	دالة عند ٠,٠١
.٤	أقوم بتسمية الشعور للمسترشد.	0.388	دالة عند ٠,٠٥
.٥	أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة.	0.398	دالة عند ٠,٠٥
.٦	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي.	0.400	دالة عند ٠,٠٥
.٧	أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له .	0.426	دالة عند ٠,٠٥
.٨	لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة.	0.497	دالة عند ٠,٠١
.٩	لا أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	0.651	دالة عند ٠,٠١
.١٠	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.	0.562	دالة عند ٠,٠١

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٧٣-٠,٦٥١) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (٤)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .	0.707	دالة عند ٠,٠١
.٢	أعمل على التخفيف من الأثار الناجمة عن الأزمة.	0.647	دالة عند ٠,٠١
.٣	استطيع أن أوجه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.	0.686	دالة عند ٠,٠١
.٤	أقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة.	0.402	دالة عند ٠,٠٥
.٥	أتعامل بخطة إجرائية معدة مسبقاً مع الأزمة.	0.471	دالة عند ٠,٠١
.٦	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	0.645	دالة عند ٠,٠١
.٧	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة.	0.646	دالة عند ٠,٠١
.٨	أساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة علي تطوير أهداف واقعية ومناسبة.	0.631	دالة عند ٠,٠١
.٩	ابحث عن أشخاص داعمين للحالات المتعرضة للأزمة.	0.588	دالة عند ٠,٠١
.١٠	أحتفظ باتزاني الانفعالي (بتماسكي ورباطة جأشي) أثناء الأزمة.	0.478	دالة عند ٠,٠١
.١١	أستطيع التفرقة بين أزمة المسترشد الظاهرية والأزمة الحقيقية.	0.655	دالة عند ٠,٠١
.١٢	أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل.	0.369	دالة عند ٠,٠١
.١٣	احتفظ بالأمل والتفاؤل أثناء الأزمة.	0.487	دالة عند ٠,٠١
.١٤	أشجع المسترشد الذي تعرض للظروف الصعبة علي الأمل والتفاؤل بالمستقبل.	0.505	دالة عند ٠,٠١
.١٥	أساعد المسترشد على أن يكون صبوراً ومتسامحاً.	0.504	دالة عند ٠,٠١
.١٦	أساعد المسترشد على إدارة وقته وأن يفرق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم.	0.581	دالة عند ٠,٠١
.١٧	أساعد المسترشد المتعرض للأزمة بالنظر لأنفسهم بإيجابية.	0.637	دالة عند ٠,٠١
.١٨	أستشير ذوي الخبرة في التعامل مع الأزمات المدرسية.	0.449	دالة عند ٠,٠٥

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١، ٠,٠٥)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٠٢-٠,٧٠٧) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (٥) يوضح ذلك.

الجدول (٥)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة

معامل ارتباط بيرسون	الدرجة الكلية للاستبانة	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	0.859	1		
البعد الثاني: مهارة التعاطف	0.835	0.588	1	
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	0.927	0.717	0.647	1

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٠,٤٦٣

ر الجدولية عند درجة حرية (٢٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,٣٦١

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الإستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١-طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) للابعاد الزوجية ومعامل جتمان للأبعاد الفردية والجدول (٦) يوضح ذلك:

الجدول (٦)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

البعد	عدد الفقرات	نوع الاختبار	معامل الثبات
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	٩	جتمان	0.731
البعد الثاني: مهارة التعاطف	١٠	سبيرمان براون	0.723
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	١٨	سبيرمان براون	0.679
الدرجة الكلية للاستبانة	٣٧	جتمان	0.788

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للاستبانة (٠,٧٨٨) هذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٢-طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل والجدول (٧) يوضح ذلك:

الجدول (٧)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	٩	0.832
البعد الثاني: مهارة التعاطف	١٠	0.626
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	١٨	0.857
الدرجة الكلية للاستبانة	٣٧	0.904

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للاستبانة (٠,٩٠٤) هذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: بطاقة الملاحظة :

استخدم الباحث بطاقة ملاحظة لتقويم **مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة** وقد قام الباحث ببناء هذه الأداة متبعا الخطوات التالية:

بعدالاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأى عينة من المرشدين والمرشدات والمهتمين بالإرشاد النفسي من خلال المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي حيث قام الباحث ببناء بطاقة الملاحظة وفق الخطوات الآتية:

١. تحديد المهارات الرئيسية التي شملتها بطاقة الملاحظة.
٢. صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مهارة.

٣. إعداد البطاقة في صورتها الأولية والتي شملت (١٤) فقرة والملحق رقم (٤) يوضح بطاقة الملاحظة في صورتها الأولية.

٤. عرض بطاقة الملاحظة على (٧) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية وجامعة الاقصى وبرنامج غزة للصحة النفسية ووزارة التربية والتعليم والملحق رقم (٢) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات بطاقة الملاحظة بعد صياغتها النهائية (١٤) فقرة موزعة على ثلاثة مهارات، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، صغيرة، صغيرة جداً) أعطيت الأوزان التالية (٥، ٤، ٣ ، ٢ ، ١)، لتقييم **مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة** والملحق رقم (٥) يبين بطاقة الملاحظة .

صدق بطاقة الملاحظة:

١- صدق المحكمين:

تم عرض بطاقة الملاحظة على عدد من المحكمين المختصين في علم النفس والإرشاد النفسي، وقد طلب من المحكمين إبداء وجهة نظرهم إزاء وضوح كل فقرة، وقد أبدى المحكمون ملاحظات هامة وقيمة، اقتنع الباحث وأجرى على ضوئها التعديلات اللازمة، كما طلب من المحكمين تحديد مدى صدق العبارات ومدى قياس ما وضعت لأجله، وعليه فقد تم انتقاء الفقرات التي اتفق المحكمين على صلاحيتها، هذا وقد استبعد الباحث الفقرات التي أشار إليها المحكمون ليصبح عدد فقرات بطاقة الملاحظة (١٤) فقرة.

٢- ثبات البطاقة:

لإيجاد ثبات البطاقة استخدم الباحث طريقة اتفاق الملاحظين (الباحث وزميل له) في حساب الثبات، وكما ذكر " ميدلي " Medley أن هذه الطريقة تتطلب استخدام أكثر من ملاحظ (اثنين عادة) لملاحظة المرشد التربوي نفسه ، وأن يعمل كل منهما مستقلا عن الآخر، وأن يستخدم كل من الملاحظين نفس الرموز لتسجيل الأداءات التي تحدث في أثناء فترة الملاحظة ، وأن ينتهي

كل منهما من التسجيل في التوقيت نفسه ، أي في نهاية الفترة الزمنية الكلية المخصصة للملاحظة ، وفي ضوء ذلك يمكن أن تحدد عدد مرات الاتفاق بين الملاحظين ، وعدد مرات عدم الاتفاق في أثناء الفترة الكلية للملاحظة ، ثم تحسب نسبة الاتفاق بين الملاحظين ، باستخدام معادلة " كوبر " Coper ، لحساب نسبة الاتفاق ، وهي :

$$\text{معامل الاتفاق} = \frac{\text{نقاط الاتفاق}}{\text{نقاط الاتفاق + نقاط الاختلاف}} \times ١٠٠$$

وبناء على ذلك قام الباحث مستعينا بأحد زملائه المتخصصين في الإرشاد النفسي بملاحظة ثلاثة مرشدين، وبعد تطبيق المعادلة المذكورة ، كانت نسبة الاتفاق بين الملاحظَيْن كما يعرضها الجدول التالي :

جدول (٨)

نسب الاتفاق بين الملاحظين لحساب ثبات بطاقة تقييم الأداء للمرشد التربوي

رقم المرشد	الأداءات	الباحث	زميله	النسبة المئوية
الأول	٧٠	61	66	92.42
الثاني	٧٠	47	49	95.92
الثالث	٧٠	45	50	90.00
	الثبات الكلي للبطاقة			92.78

ومن الجدول السابق نجد أن أعلى نسبة اتفاق بين الملاحظين كانت (٩٥,٩٢) وأن أقل نسبة اتفاق كانت (٩٠,٠٠) وأن الثبات الكلي كان (٩٢,٧٨) وهذه النسب تدل على ارتفاع مستوى ثبات البطاقة .

إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

١- إعداد الأداة بصورتها النهائية.

٢- حصل الباحث على كتاب موجه من الجامعة الاسلامية؛ لتسهيل مهمة الباحث في توزيع الاستبانات على المرشدين التربويين بمحافظات غزة وملحق رقم (٦) يوضح ذلك.

٣- بعد حصول الباحث على التوجيهات والتسهيلات ، قام بتوزيع (٣٠) استبانة أولية؛ للتأكد من صدق الاستبيانة وثباتها.

٤- بعد إجراء الصدق والثبات قام الباحث بتوزيع (١٥٠) استبانة واسترد (١٤١) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

٥- تم ترقيم وترميز أداة الدراسة، كما تم توزيع البيانات حسب الأصول ومعالجتها إحصائياً، من خلال جهاز الحاسوب للحصول على نتائج الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج (SPSS) الإحصائي وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

٢- معامل ارتباط بيرسون "Pearson".

٣- التجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ.

٤- اختبار T.Test.

٥- تحليل التباين الأحادي.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة، والتحقق من فروضها، ومن ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات، وقد سعت الدراسة إلى التعرف على **مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة**، وذلك تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية: الجنس، المديرية خريج الجامعة، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وقد تم إجراء المعالجات الاحصائية للبيانات المتجمعة من أداة الدراسة وذلك بالاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS).

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على : " ما مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (٩)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	38.567	3.544	85.71	1
2	البعد الثاني: مهارة التعاطف	36.404	3.806	72.81	3
3	البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	75.383	6.423	83.76	2
	الدرجة الكلية للاستبانة	150.355	11.971	81.27	

يتضح من الجدول (١٥) أن مهارة الدعم النفسي الديني حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٥,٧١%)، تلى ذلك مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٨٣,٧٦%)، تلى ذلك مهارة التعاطف حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٧٢,٨١%)، أما الدرجة الكلية للاستبانة حصلت على وزن نسبي (٨١,٢٧%).

ولتفسير النتائج المتعلقة بمدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لمجالات الاستبانة بالشكل التالي:

البعد الأول مهارة الدعم النفسي الديني

جدول (١٠)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الأخر.	4.440	0.590	88.79	1
٢	أحث المسترشد على الصلاة و صلاة النوافل.	4.277	0.698	85.53	7
٣	أساعد المسترشد على التحلي بالصبر أثناء حدوث الأزمة.	4.340	0.607	86.81	3
٤	اساعد المسترشد الذي تعرض للأزمةعلى تقبلها	4.248	0.678	84.96	8
٥	أقدم التوعية اللازمة للمسترشد بأن الخير والشر هو من عند الله.	4.298	0.641	85.96	5
٦	احث المسترشد بالدعاء لله لتخفيف وطأة الأزمة.	4.298	0.694	85.96	6
٧	أُذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه.	4.348	0.654	86.95	2
٨	أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة.	3.979	0.857	79.57	9
٩	أساعد المسترشد على زيادة وعيه بالإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره.	4.340	0.607	86.81	4
	الدرجة الكلية للمجال	**38.567**	**3.544**	**85.71**	

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق ما يلي:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (١) والتي نصت على" أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٨,٧٩%).

-الفقرة (٧) والتي نصت على" أذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٨٦,٩٥%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (٤) والتى نصت على" اساعد المسترشد الذي تعرض للأزمةعلى تقبلها " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (٨٤,٩٦%).

-الفقرة (٨) والتى نصت على" أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٧٩,٥٧%) ،أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (٨٥,٧١%).

ويفسر الباحث ذلك أن الفقرتين الأولى والسابعة حصلتا على أعلى وزن بإعتبار أن المرشدين يدينوا بالديانة الإسلامية والذي يعتبر الأساس في تحمل الصدمات والأزمات والدي يؤنس قلب المؤمن في تحمل الأزمات التي يمر بها ، ومعرفة الإنسان بنعم الله التي أنعم الله بها عليه يجعله يحتسب ما فقده .

ويفسر الباحث حصول الفقرتين الرابعة والثامنة على وزن أقل معايشة المرشدين لأزمات متتالية يعيشها شعبنا من حروب وغيرها أدى إلى عدم تقبل الأزمات ، أما الفقرة الثامنة فقد يكون بعض المرشدين ليس عنده العلم الكافي بقصص الصحابه فيما يختص بتعاملهم وقت الأزمة.

لم توجد دراسة من الدراسات السابقة تناولت هذا الموضوع من جانب ديني وهذا مما تميزت به الدراسة.

البعد الثاني مهارة التعاطف

جدول (١١)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	من خلال اللقاء يفهم المسترشد أنني أتفهم ردة فعله.	603	4.277	0.688	85.53	5
٢	أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد.	386	2.738	1.229	54.75	9
٣	أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	395	2.801	0.994	56.03	7
٤	أقوم بتسمية الشعور للمسترشد.	555	3.936	0.804	78.72	6
٥	أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة.	621	4.404	0.521	88.09	2
٦	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي.	618	4.383	0.617	87.66	4
٧	أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له .	626	4.440	0.602	88.79	1
٨	لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة.	314	2.227	1.284	44.54	10
٩	لا أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	394	2.794	1.112	55.89	8
١٠	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.	621	4.404	0.609	88.09	3
	الدرجة الكلية للمجال	**5133**	**36.404**	**3.806**	**72.81**	

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (٧) والتي نصت على" أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٨,٧٩%).

-الفقرة (٥) والتي نصت على" أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة." احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٨٨,٠٩%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

–الفقرة (٢) والتي نصت على" أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (٥٤,٧٥%).

–الفقرة (٨) والتي نصت على" لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٤٤,٥٤%).

أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (٧٢,٨١%).

ويفسر الباحث ذلك أن الفقرتين الخامسة والسابعة حصلتا على أعلى وزن نسبي، لأن العمل الإرشادي قائم على تقديم الدعم والمساندة وتفهم مشاعر المسترشد .

أما الفقرتين الثانية والثامنة حصلتا على أقل وزن نسبي لأن العبارتين سلبيتان فمن الطبيعي حصولهم على أدنا درجات.

من خلال الإطلاع على نتائج الدراسات السابقة لم تتناول إحدى الدراسات السابقة هذا الموضوع هذا الموضوع فيما يتعلق بمهارة التعاطف (N.R.U.S) وهذا مما تميزت به الدراسة.

البعد الثالث مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل

جدول (١٢)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .	4.404	0.573	88.09	1
٢	أعمل على التخفيف من الأثار الناجمة عن الأزمة.	4.255	0.602	85.11	7
٣	استطيع أن اوجه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.	4.284	0.565	85.67	4
٤	اقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة.	3.858	0.858	77.16	18
٥	أتعامل بخطة إجرائية معدة مسبقاً مع الأزمة.	4.106	0.694	82.13	12
٦	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	4.071	0.790	81.42	16
٧	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة.	4.404	0.609	88.09	1
٨	أساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة علي تطوير أهداف واقعية ومناسبة.	4.262	0.556	85.25	6
٩	أبحث عن أشخاص داعمين للحالات المتعرضة للأزمة.	4.106	0.662	82.13	13
١٠	أحتفظ باتزاني الانفعالي (بتماسكي ورباطة جأشي) أثناء الأزمة.	4.355	0.599	87.09	3
١١	أستطيع التفرقة بين أزمة المسترشد الظاهرية والأزمة الحقيقية.	4.092	0.716	81.84	15
١٢	أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل.	4.021	0.898	80.43	17
١٣	احتفظ بالأمل والتفاؤل أثناء الأزمة.	4.106	0.763	82.13	14
١٤	اشجع المسترشد الذي تعرض للظروف الصعبة علي الأمل والتفاؤل بالمستقبل.	4.213	0.715	84.26	9
١٥	أساعد المسترشد على أن يكون صبوراً ومتسامحاً.	4.227	0.625	84.54	8
١٦	أساعد المسترشد على إدارة وقته وأن يفرق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم.	4.206	0.660	84.11	10
١٧	أساعد المسترشد المتعرض للأزمة بالنظر لأنفسهم بإيجابية.	4.277	0.766	85.53	5
١٨	استشير ذوي الخبرة في التعامل مع الأزمات المدرسية.	4.135	0.813	82.70	11
	الدرجة الكلية للمجال	**75.383**	**6.423**	**83.76**	

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (١-٧) والتي نصت على" اشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة و أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٨,٠٩%).

-الفقرة (١٠) والتي نصت على" أحتفظ باتزاني الانفعالي (بتماسكي ورباطة جأشي) أثناء الأزمة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٨٧,٠٩%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (١٢) والتي نصت على" أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (٨٠,٤٣%).

-الفقرة (٤) والتي نصت على" اقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٧٧,١٦%).

أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (٨٣,٧٦%)

ويفسر الباحث ذلك حصول الفقرتين الأولي والسابعة على أعلى وزن نسبي إن الثناء على السلوك الإيجابي للمسترشدين يشجع المسترشد بالصبر علي الأزمات ، أما الفقرة السابعة إن طمأنة المسترشد وقت حدوث الأزمة تجعله يجمع قواه العقلية ويفكر بمنطق وأثناء حدوث الأزمة .

أما الفقرة الرابعة حصلت على أدنى وزن نسبي يعزى إلى ضعف الإتصال والتواصل مع الأهالي مما يؤدي إلى حدوث فجوة بين المرشد والأهالى ، أما الفقرة الثانية عشر تعزى لمتغير عدم ثقة المرشدين بقدارت المسترشدين على إتخاد القرارات التي تتكلل بالنجاح لأن المسترشدين لا يكونوا مستبصرين بذاتهم وقت حدوث الأزمة.

من خلال الإطلاع على نتائج الدراسات السابقة لم تتناول إحدى الدراسات السابقة هذا الموضوع هذا الموضوع فيما يتعلق بمهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل وهذا مما تميزت به الدراسة.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثاني على أنه : **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، الجامعة ، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة،)؟**

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرض الأول من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير الجنس(ذكر، أنثى)؟**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (١٣) يوضح ذلك:

جدول (١٣)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	ذكر	73	38.466	3.567	0.352	0.726	غير دالة إحصائياً
	أنثي	68	38.676	3.543			
البعد الثاني: مهارة التعاطف	ذكر	73	36.137	3.935	0.863	0.390	غير دالة إحصائياً
	أنثي	68	36.691	3.670			
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	ذكر	73	75.425	6.263	0.080	0.937	غير دالة إحصائياً
	أنثي	68	75.338	6.637			
الدرجة الكلية للاستبانة	ذكر	73	150.027	11.942	0.335	0.738	غير دالة إحصائياً
	أنثي	68	150.706	12.082			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٣٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٣٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

الفرض الثاني من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثالث من فروض الدراسة على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير خريج الجامعة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر، القدس المفتوحة، أخرى).**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحاديOne Way ANOVA.

جدول (١٤)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير خريج الجامعة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بين المجموعات	32.654	4	8.164	0.643	0.633	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1725.956	136	12.691			
	المجموع	1758.610	140				
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بين المجموعات	88.813	4	22.203	1.557	0.189	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1939.145	136	14.258			
	المجموع	2027.957	140				
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بين المجموعات	221.438	4	55.359	1.356	0.253	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5553.881	136	40.837			
	المجموع	5775.319	140				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	461.595	4	115.399	0.801	0.527	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19602.675	136	144.137			
	المجموع	20064.270	140				

ف الجدولية عند درجة حرية (٤،١٣٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٣,٤٤

ف الجدولية عند درجة حرية (٤،١٣٦) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٤٣

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في **جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة**، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير خريج الجامعة.

الفرض الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الرابع من فروض الدراسة على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير التخصص (علم نفس، إرشاد نفسي، علم اجتماع، خدمة اجتماعية).**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (١٥)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير التخصص

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بين المجموعات	29.962	3	9.987	0.792	0.501	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1728.648	137	12.618			
	المجموع	1758.610	140				
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بين المجموعات	97.425	3	32.475	2.305	0.080	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1930.533	137	14.091			
	المجموع	2027.957	140				
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بين المجموعات	137.690	3	45.897	1.115	0.345	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5637.629	137	41.151			
	المجموع	5775.319	140				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	487.564	3	162.521	1.137	0.336	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19576.706	137	142.896			
	المجموع	20064.270	140				

ف الجدولية عند درجة حرية (٣،١٣٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٣,٩١

ف الجدولية عند درجة حرية (٣،١٣٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٢,٦٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في **جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة**، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص.

الفرض الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الخامس من فروض الدراسة على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي(بكالوريوس،دراسات عليا)**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (١٦) يوضح ذلك:

جدول (١٦)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

البعد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بكالوريوس	119	38.521	3.449	0.360	0.719	غير دالة إحصائياً
	ماجستير	22	38.818	4.102			
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بكالوريوس	119	36.328	3.827	0.554	0.581	غير دالة إحصائياً
	ماجستير	22	36.818	3.750			
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بكالوريوس	119	75.454	6.504	0.303	0.762	غير دالة إحصائياً
	ماجستير	22	75.000	6.094			
الدرجة الكلية للاستبانة	بكالوريوس	119	150.303	12.083	0.120	0.905	غير دالة إحصائياً
	ماجستير	22	150.636	11.619			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٣٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ١,٩٦

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (١٣٩) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في **جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة**، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرض الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض السادس من فروض الدراسة على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات، من ٥-١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات).**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (١٧)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بين المجموعات	6.044	2	3.022	0.238	0.789	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1752.566	138	12.700			
	المجموع	1758.610	140				
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بين المجموعات	112.494	2	56.247	4.052	0.019	دالة عند ٠,٠٥
	داخل المجموعات	1915.463	138	13.880			
	المجموع	2027.957	140				
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بين المجموعات	65.996	2	32.998	0.798	0.452	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5709.323	138	41.372			
	المجموع	5775.319	140				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	250.475	2	125.238	0.872	0.420	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19813.794	138	143.578			
	المجموع	20064.270	140				

ف الجدولية عند درجة حرية (٢،١٣٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧٥

ف الجدولية عند درجة حرية (٢،١٣٨) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٦

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في **البعد الأول والثالث والدرجة الكلية للاستبانة**، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في البعد الثاني مهارة التعاطف، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (١٨)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني: مهارة التعاطف تعزى لمتغير سنوات الخبرة

	أقل من ٥ سنوات	من ٥-١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
	37.421	**35.351**	**36.870**
أقل من ٥ سنوات ٣٧,٣٥١	0		
من ٥-١٠ سنوات ٣٥,٣٥١	*2.070	0	
أكثر من ١٠ سنوات ٣٦,٨٧٠	0.551	1.519	0

*دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الخبرة الأقل من ٥ سنوات ومن ٥-١٠ سنوات لصالح الخبرة الأقل من ٥ سنوات، ولم يتضح فروق في المستويات الأخرى.

الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثالث من أسئلة الدراسة على : " هل يصل امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل عن ٧٥%؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بصياغة الفرض التالي: يصل امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل عن ٧٥%.

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات وقيمة Tوالنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (١٩)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	**البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني**	**19.550**	**3.663**	**78.20**	**0.977**	**0.341**	2
2	**البعد الثاني: مهارة التعاطف**	**20.050**	**2.964**	**80.20**	**1.961**	**0.065**	1
3	**البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل**	**15.550**	**2.564**	**77.75**	**0.959**	**0.350**	3
	الدرجة الكلية للاستبانة	**55.150**	**7.400**	**78.79**	**1.601**	**0.126**	

وبصفة عامة يتبين أن الوزن النسبي لجميع الفقرات يساوي ٧٨,٧٩ % وهو أكبر من ٧٥% ومستوى الدلالة يساوي 0.126 وهي أكبر من 0.05 مما يعني أن أفراد العينة لا يرتقي امتلاكهم للمهارات الإرشادية عند مستوى دلالة **($\alpha \leq 0.05$)**

كما يتضح من الجدول (19) أن **مهارة التعاطف** حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٠,٢٠%)، تلى ذلك **مهارة الدعم النفسي الديني** حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٧٨,٢٠%)، تلى ذلك **مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل** حصلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٧٧,٧٥%)، أما الدرجة الكلية للاستبانة حصلت على وزن نسبي (٧٨,٧٩%).

ولتفسير النتائج المتعلقة **بمدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة** قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لمجالات الاستبانة بالشكل التالي:

البعد الأول مهارة الدعم النفسي الديني

جدول (٢٠)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب
١	يذكر المسترشد باعتقاده بالقضاء والقدر.	4.150	0.671	83.00	2.667	0.015	1
٢	يذكر المسترشدبأن الابتلاء اختبار لإيمان المؤمن.	3.850	0.988	77.00	0.453	0.656	4
٣	يستشهد ببعض قصص من الأنبياء والصالحين.	3.250	1.070	65.00	-2.090	0.050	5
٤	يذكر المسترشد بأن القدر قد يكون ظاهرهُ شر ولكن جوهره خير إذا صبر.	4.150	0.671	83.00	2.667	0.015	1
٥	يذكر المسترشد بأجر الصبر والرضا.	4.150	0.671	83.00	2.667	0.015	1
	الدرجة الكلية للمجال	**19.550**	**3.663**	**78.20**	**0.977**	**0.341**	

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (١-٤-٥) والتي نصت على" يذكر المسترشد باعتقاده بالقضاء والقدر، يذكر المسترشد بأن القدر قد يكون ظاهرهُ شر ولكن جوهره خير إذا صبر ، يذكر المسترشد بأجر الصبر والرضا " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٣,٠٠%).

وأن أدنى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (٣) والتي نصت على" يستشهد ببعض قصص من الأنبياء والصالحين " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٦٥,٠٠%).

أما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي (٧٨,٢٠%)

البعد الأول مهارة التعاطف

جدول (٢١)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب
١	يؤكد وجوده لمساعدة ودعم المسترشد.	4.250	0.716	85.00	3.121	0.006	1
٢	يظهر تعاطفه مع المسترشد.	4.200	0.616	84.00	3.269	0.004	2
٣	يسمي الشعور للمسترشد.	3.350	0.933	67.00	-1.917	0.070	5
٤	يعبر على أنه يتفهم مشاعر المسترشد.	4.150	0.587	83.00	3.047	0.007	3
٥	يعبر عن احترام المسترشد.	4.100	0.788	82.00	1.986	0.062	4
	الدرجة الكلية للمجال	**20.050**	**2.964**	**80.20**	**1.961**	**0.065**	

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (١) والتي نصت على" يؤكد وجوده لمساعدة ودعم المسترشد " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٥,٠٠%).

وأن أدنى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (٣) والتي نصت على" يسمي الشعور للمسترشد " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٦٧,٠٠%).

أما الدرجة الكلية للبعد حصلت على وزن نسبي (٨٠,٢٠%)

البعد الأول مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل

جدول (٢٢)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب
١	يشجع المسترشد على بناء الأمل والتفاؤل بالمستقبل وقت الأزمة.	4.200	0.696	84.00	2.892	0.009	1
٢	يقدم مبررات منطقية للعمل الإرشادي وقت الأزمة.	3.600	0.821	72.00	-0.817	0.424	4
٣	يقدم التهدئة اللازمة للمسترشد.	4.000	0.649	80.00	1.723	0.101	2
٤	يعمل على تخفيف أثار الأزمة عند المسترشد.	3.750	0.851	75.00	0.000	1.000	3
	الدرجة الكلية للمجال	**15.550**	**2.564**	**77.75**	**0.959**	**0.350**	

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (١) والتي نصت على" يشجع المسترشد على بناء الأمل والتفاؤل بالمستقبل وقت الأزمة " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨٤,٠٠%).

وأن أدنى فقرة في البعد كانت:

-الفقرة (٢) والتي نصت على" يقدم مبررات منطقية للعمل الإرشادي وقت الأزمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٧٢,٠٠%) ، أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (٧٧,٧٥%).

يعزو الباحث ذلك حصول الفقرة رقم (١) على أعلى وزن نسبي أن من أهم ما يقوم به المسترشد وقت الأزمة بث روح الأمل والتفاؤل لدى المرسترشدين.

أما الفقرة رقم (٢) حصلت على أقل وزن نسبي بإعتبار أن من أولويات العمل الإرشادي وقت الأزمة تقديم الخدمة الإرشادية لا المبررات.

التوصيات والمقترحات

توصيات الدراسة

قام الباحث بإجراء دراسة بعنوان مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة ، وبعد التأكد من الصدق والثبات لأدوات الدراسة تم تطبيقها على العينة المكونة من ١٤١مرشد ومرشدة، وبعد اجراء التحليل الإحصائي خرج الباحث بمجموعة من النتائج أهمها وجود فرووق ذات دلالة احصائية تعزي لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من ٥ سنوات ، وفي ضوء الاطار النظري والدراسات السابقة يوصى الباحث بما يلى:-

١. تدريب وتأهيل المرشدين للتعامل مع الأزمات وخاصة في المهارات التالية :التعاطف وإعادة التلخيص ومهارة الدعم النفسي الديني وعكس المشاعر.
٢. تشكيل لجان خاصة مساعدة للمرشدين التربويين وقت حدوث الأزمة ، من المدارس و المديريات.
٣. ضرورة وضع استراتيجيات للمدرسة قبل حدوث الأزمة أو افتراضها وتدريب الطاقم على تجاوزها وتفعيلها.
٤. تدريب الطاقم المدرسي على كيفية إدارة الأزمة بحيث لا تشكل عائقاً للمسيرة التعليمية.
٥. ضرورة توعية المجتمع المحلى بالأزمات المدرسية والمساعدة في إيجاد السبل لحلها.

مقترحات الدراسة

بعد إجراء هذه الدراسة على عينة من المرشدين العاملين بوزارة التربية والتعليم العالى في محافظات غزة والبالغ عددهم ١٤١ مرشد ومرشده يقترح الباحث ما يلى:-

١. دراسة المعوقات المهنية لدى المرشدين التربويين وأثرها على تطبيقه للمهارات الإرشادية وقت الأزمات المدرسية.
٢. إعطاء دورات تدريبية مكثفة لطاقم المدرسة بصورة عامة وللمرشدين التربويين بصورة خاصة بطرق التصرف بالأزمات المدرسية.
٣. إيجاد طواقم متدربة تعمل على التدخل النفسي في الأزمات في كل مديرية من مديريات محافظات غزة.
٤. إجراء دراسة لمعرفة مدى تمكن أو امتلاك الأكاديميين في الجامعات للمهارات الإرشادية لتدريب طلبة الإرشاد النفسي عليها.
٥. تقديم برامج ارشادية تبنى بناء على تقييم المشرفين لتطوير كفاءة المرشدين في المدارس الحكومية.
٦. ضرورة تفعيل دور مؤسسات المجتمع المحلي العاملة في مجال إدارة الأزمات ومجال الصحة النفسية بوقت الأزمات.
٧. تنسيق الجهود ما بين المؤسسات المجتمع المحلى والوزارات وقت الأزمة.

ملخص الدارسة باللغة العربية

هدفت الدارسة الحالية إلى التعرف على مدى إمتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة ، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (الجنس ، جامعة التخرج ، التخصص ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدارسة من جميع مرشدين ومرشدات المدارس الحكومية للمرحلة الثانوية للعام ٢٠١٣-٢٠١٤ ، وبلغت عينة الدارسة (١٤١) مرشد ومرشدة ، واستخدم الباحث أداتين للدراسة (الإستبانة – وبطاقة الملاحظة) ، وكانت الإستبانة وبطاقة الملاحظة مكونة كل منهما من ثلاث أبعاد (مهارة الدعم النفسي الديني ، مهارة التعاطف ، مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل للمسترشد) ، حيث شملت الإستبانة على(٣٧) فقرة وشملت بطاقة الملاحظة على (١٤) فقرة.

حيث حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

١. ما مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة.
٢. هل نوجد فروق ذات دالالة احصائية لامتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس ، جامعة التخرج ، التخصص ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة).
٣. هل يصل مستوى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل 75%.

وللإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

أ- هل توجد فروق ذات دالالة احصائية لإمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى الجنس (ذكر ، إنثى).

ب-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير جامعة التخرج (الأقصى، الاسلامية ، الأزهر، القدس المفتوحة ، أخرى).

ت-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير التخصص (علم نفس ، إرشاد نفسي ، علم اجتماع ، خدمة اجتماعية).

ث-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس ، دراسات عليا).

ج-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات ، من ٥-١٠ سنوات ، أكثر من ١٠ سنوات).

ح-يصل إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة بنسبة لا تقل عن ٧٥%.

توصلت الدراسة الي النتائج التالية:

١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل ، بينما توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي لمتغير سنوات الخبرة في البعد التاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من ٥ سنوات.

وفي ضوء نتائج الدارسة وضع الباحث عدة توصيات ومقترحات للمرشدين النفسيين والتربويين والأخصائيين توكد على ضرورة توفير مدربين متميزين وقادرين على التدريب بالمهارات الإرشادية نظرياً وعملياً ، وكذلك توفير فريق متخصص من المرشدين بكل مدرية للتدخل وقت الأزمات في المدراس.

Abstracvt

This study aimed at investigating the possession extent of the educational counselor for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates, and its relationship with some variables (sex, directorate, a university graduate, specialization, (academic qualification and years of experience).

The researcher used the analytical descriptive approach. The study sample has included all the male and female counselors of the governmental schools for high schools 2013-2014. The sample of the study was about 141 counselors. The researcher used two tools (the questionnaire – the observation card). The questionnaire and the observation card were divided into three areas (religious and psychological support Skill, empathy skill, the skill of dealing with crises and build hope for the Advisable). The questionnaire composed of 37 items while the observation card composed of 14 items.

The research tried to answer the following questions:

1.What is the possession extent of the educational counselor for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates?

2. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates due to the study variables (sex, Directorate, university, experience and specialization qualification)?

3.Do the educational counselor possession level for the guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates reach percent not less than 75%.

To answer this question, the researcher formulated the following hypotheses:

A. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates due to sex (male, female).

B. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates due to the university graduate variable (Al-Aqsa, Islamic, Al-Azhar,, Al-Quds Opzen and others).

C. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates due to the specialization variable (psychology, psychological counseling, sociology and social service).

D. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza Governorates due to qualification (bachelor and advanced studies).

E. Are there any statistical differences in the educational counselor possession for guiding skills in dealing with crises in governmental schools in Gaza

Governorates due to the years of experience variable (less than 5 years, 5−10 years, more than 10 years).

f. The possession of the educational counselor level for the guiding skills in dealing with crisis in governmental schools reach percent not less than 75.

The study and reached the following findings:

There were no statistically significant differences in the skill of religious and psychological support, the skill of empathy and the skill in dealing with crises and build hope due to the variable sex, Directorate, a graduate of the university, specialization, academic qualification and years of experience.

There were no statistically significant differences due to the variable of experience years in the first and the third dimensions, religious and psychological support skill and skill of dealing with crises and build hope differences, while there are statistically significant due to the variable of years' experience in other second dimension of the empathy skill for the less than 5 years' experience.

Based upon the previous findings, the study recommended many suggestions for psychological counselor , educational and specialists emphasizing the necessity of provision skillful trainers who can train using guiding skills both theoretically and practically , It also suggested provision counselor specialist team in each directorate to interfere during the crises in schools.

المصادر والمراجع

اولا: المصادر:-

١. القران الكريم.

المراجع العربية :-

١. أبو أسعد ، عبد اللطيف .(٢٠١١). "**المهارات الارشادية**" . دار الميسر . عمان.

٢. أبو يوسف ، محمد. (٢٠٠٨). "**فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة**" . رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية بغزة.

٣. ابن أنس ، مالك .(د.ت). "**موطأ مالك**": دار إحياء التراث ، مصر.

٤. ابن حنبل ، أحمد.(٢٠٠١)."مسند الإمام أحمد ابن حنبل": مؤسسة الرسالة.

٥. ابن منظور ، جمال الدين محمد بن مكرم (١٩٦٨) "لسان العرب" ، دار صادر ،مجلد (١٢) ، بيروت.

٦. البخاري ، محمد ابن إسماعيل .(١٤٢٢هـ) "**صحيح البخاري**" : دار طوق النجاه.

٧. الترمذي ، محمد ابن عيسى .(د.ت). "**سنن الترمذي**": دار إحياء التراث العربي، بيروت.

٨. الجهني ، عبدالله مسعود. (٢٠١٠)."**أساليب اتخاذ القرار في إدارة الازمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة ، المملكة العربية السعودية .

٩. الحملاوي ، محمد رشاد .(١٩٩٧). "**إدارة الأزمات**". دبي : مركز دبي للنشر والتوزيع .

١٠. الخضيري ، محمد أحمد. (٢٠٠٣) . "**إدارة الأزمات**". القاهرة : مجموعة النيل العربية .

١١. الخطيب، محمد جواد .(2004) . "**التوجيه والإرشاد النفسي بين النظرية والتطبيق**"، الطبعة الثالثة، مكتبة آفاق، غزة، فلسطين.

١٢. الدارمي،عبد الله بن عبد الرحمن (١٤٠٧هـ) "**سنن الدارمي**": الطبعة الأولى، دار الكتاب العربي، بيروت.

١٣. الرازي ، محمد بن أبي بكر.(١٩٦٧)."**مختار الصحاح**"، بيروت: دار الكتاب العربي .

١٤. الريماوي ، محمد عودة .(١٩٩٨) : "**علم نفس الطفل**" ، الطبعة الأولي . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .

١٥. الزعبي ، أحمد محمد .(١٩٩٤) . "**الإرشاد النفسي**". الطبعة الأولي. صنعاء . اليمن : دار الحكمة .

١٦. الزلفي ، وافي بن صالح. (٢٠١٠) . "**إدارة الأزمات لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف**". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية.

١٧. السلامة ، ناصر.(2003) . "**أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين**" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية. دولة فلسطين.

١٨. السهل ، راشد على. (٢٠٠١). "فعالية الإرشاد (السلوكي الجمعي – الديني) في خفض مشكلة الأرق لدى طلبة الجامعة". **المجلة التربوية** ، العدد ٦١ ، جامعة الكويت.

١٩. الشخيلي ، عبد القادر .(١٩٨٣) ."**الإرشاد التربوي في الجامعة**". سوريا : المؤسسة العربية للدارسات والنشر.

٢٠. الشرفا ، عبير. (٢٠١١). "**الذاتية المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ،غزة ، دولة فلسطين.

٢١. الشريدة ، هيام و الاعرجي ، عاصم .(٢٠٠٣) . "العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الازمات كما يراها متخذي القرار في مدارس الثانوية" . **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل** ، العدد الاول ، المجلد ٤ ، ص ٢١٩-٢٤٣.

٢٢. الشعلان ، فهد أحمد .(١٩٩٩) . "**إدارة الأزمات الأسس والمراحل والآليات**". الرياض : مطابع أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية.

٢٣. الشناوي ، محمد محروس .(٢٠٠١) : " **نموذج اسلامي لتفسير الغضب وعلاجه** " . في "بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي" . دار الغريب . ط ١ . القاهرة .

٢٤. العبادسة ، أنور و المحتسب ، عيسى. (٢٠١٢). المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشدات في قطاع غزة. **مجلة كلية التربية** ، جامعة عين شمس ، العدد السادس والثلاثون الجزء الاول ، ص١٣.

٢٥. الفتلاوي ، سهيلة محسن كاظم. (٢٠٠٣). **الكفايات التدريسية ، المفهوم – التدريب – الأداء** . الطبعة الأولي. عمان . الأردن : دار الشروق للنشر والتوزيع .

٢٦. القحطاني ، ريم. (٢٠٠٧) . "**تصور مقترح لدور فرق العمل للتعامل مع الأزمات المدرسية بالمرحلة الثانوية للبنات بالعاصمة المقدسة**" . رسالة ماجستير غير منشورة قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية ، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

٢٧. القضاعة، محمد بن سلامه .(١٩٨٦). "**مسند الشهاب**":الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، بيروت.

٢٨. القذافي، رمضان محمد .(١٩٩٧) ."**التوجيه والإرشاد النفسي**" ، دار الجيل، بيروت، لبنان.

٢٩. اللقاني ، أحمد و علي ، الجمل. (٢٠٠٣). "**معجم مصطلحات التربوية المعرفية في المناهج وطرق التدريس**" . القاهرة . علم الكتب . الطبعة الثالثة.

٣٠. اللولو ، فتحية .(٢٠٠٥)."**المهارات الحياتية المتضمنة في محتوي المناهج الفلسطينية للصفين الأول والثاني الأساسين**" . المؤتمر التربوي الثاني الطفل الفلسطيني بين تحديات الواقع وطموحات المستقبل . الجامعة الإسلامية . غزة .

٣١. النيسابوري، مسلم بن الحجاج (١٩٩٩). "**صحيح مسلم**": إحياء التراث العربي، بيروت.

٣٢. المالكي ، سفر بن غزيز. (٢٠١٢) . "**واقع الممارسة والأهمية لأسلوب إدارة الأزمات في المدارس الثانوية بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

٣٣. المزيني ، أسامة عطية .(٢٠٠٦). "**الارشاد النفسي الديني أسسه النظرية وتطبيقاته العملية**". مكتبة الجامعة الإسلامية . غزة.

٣٤. المهدي، سوزان و هيبة ، حسام. (٢٠٠٢) ."الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الأزمات داخل المدرسة" . **مجلة كلية التربية وعلم النفس** ، العدد ٦٢ الجزء ٤ ص ١٤٣-٢٢١.

٣٥. الموسى ، ناهد .(٢٠٠٥) :"**إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمدينة الرياض "تصور مقترح**" . رسالة ماجستير ، غير منشورة ،جامعة الملك سعود ،المملكة العربية السعودية.

٣٦. النسائي ،أحمد بن شعيب.(١٩٩٦)."**سنن النسائي الكبرى**".دار الكتب العلمية،بيروت.

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

٣٨. الهزيمة، وصفي سلمان. (٢٠٠٢) ."**تقويم قدرة مديري مدارس محافظة إربد في التعامل مع الأزمات المدرسية**". بيروت : دار النهضة العربية.

٣٩. اليحيوي، صبرية .(٢٠٠٦) . "**إدارة الازمات في المدارس المتوسطة الحكومية بنات بالمدينة المنورة**"، رسالة ماجستير . **المجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية** ، العدد ١٨ ، الرياض ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .

٤٠. إبراهيم ، عبد الستار. (١٩٨٨): "**علم النفس الإكلنيكي**" – المناهج والتشخيص والعلاج ، دار المريخ .الرياض. المملكة العربية السعودية.

٤١. ابوأسعد ، أحمد عبد اللطيف .(٢٠٠٣) : "المهارات الارشادية"، الطبعة الاولي، دار الميسر ، جامعة مؤته.

٤٢. أبو خليل، محمد. (٢٠٠١). "موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها. **مجلة مستقبل التربية العربية**" ،العدد ٢١ المجلد ٧ ص ٢٥٩-٣١٨.

٤٣. أبو خليل ، محمد إبراهيم .(٢٠٠١). "موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها". **مجلة مستقبل التربية العربية** ،العدد ٢١ ، المركز العربي للتعليم والتنمية ، القاهرة .

٤٤.أبو صالح، محمد صبحي .(٢٠٠١) "**الطرق الاحصائية**"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.

٤٥.أبو عيطة، سهام درويش(1997) .**مبادئ الإرشاد النفسي** ، الطبعة الثانية . عمان . الأردن : دار الفكر للنشر والتوزيع .

٤٦.أبو معمر ، ماهر. (٢٠١١). "**دور مديرات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويرها**" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.

٤٧.أبوفارة ، يوسف أحمد .(٢٠٠٩)."**إدارة الأزمات مدخل متكامل**".اثراء للنشر والتوزيع .عمان ، الإردن.

٤٨.أحمد،ابراهيم. (٢٠٠٢). "**إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج**". القاهرة : دار الفكر العربي.

٤٩.حافظ ، هنداوي محمد. (١٩٩٤).**إدارة الأزمة التعليمية " المفهوم والنظرية**". من بحوث مؤتمر إدارة التعليم في الوطن العربي في عالم متغير . المنعقد في كلية التربية جامعة عين شمس .

٥٠.حبيب ، محمد عبد الكريم .(١٩٩٩).**إدارة الأزمات النفسية التربوية** .المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث. المجلد ٢. وحدة بحوث الازمات. جامعة عين الشمس ،القاهرة .

٥١.حريز ، سامي محمد هشام .(٢٠٠٧) . **المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات والاسس النظرية والتطبيقية** . عمان: دار البداية.

٥٢. حسين ، طه عبد العظيم .(٢٠٠٤). الإرشاد النفسي ، النظرية – التطبيق – التكنولوجيا ، الطبعة الأولي ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان الاردن.

٥٣. داوود، نسيمة وفريحات ، شرين .(1997) . العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعلته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون . **مجلة دراسات تربوية**، مجلد24 ، العدد1 .

٥٤. رحاب ، عبد الشافعي أحمد سيد .(١٩٩٧) . فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملائية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدي طلاب كلية التربية . **المجلة التربوية** ، كلية التربية بسوهاج ، جامعة جنوب الوادي ، العدد الثاني ، الجزء الاول ، سوهاج ، مصر .

٥٥.زريقي، سيف الدين فاروق .(2008) ."**الكفايات الإرشادية المدركة واختلافها باختلاف التأهيل والتدريب والخبرة وجنس المرشد في المدارس الأردنية**". رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

٥٦.زهران، حامد عبد السلام .(1980) ."**التوجيه والإرشاد النفسي** "، ط2 ،عالم الكتب، القاهرة، مصر.

٥٧.سليمون ، ريم مهيوب . (٢٠٠١). "**الخطط المستقبلية لإدارة الأزمات المدرسية دراسة نفسية لمستقبليات المواجهة**" . رسالة ماجستير ، قسم علم النفس التربوي القاهرة ، جامعة طنطا.

٥٨.شومان ، زياد. (٢٠٠٨) . "**دراسة تقيميه لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات**" .رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية بغزة.

٥٩.صالح ، محمود عبدالله .(١٩٨٥) : "**أساسيات الإرشاد التربوي والنفسي**" ، دار المريخ للنشر . الرياض . المملكة العربية السعودية.

٦٠.صقر ، عاطف. (٢٠٠٩). "**درجة توافر مهارات إدراة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها**"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية قسم اصول التربية الجامعة الاسلامية بغزة.

٦١.عبد العال ، رائد. (٢٠٠٩) ."**اساليب ادارة الازمات مديري المدراس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية قسم أصول التربية الجامعة الاسلامية بغزة.

٦٢.عبد الهادي ، جودة عزت و الغرة ، سعيد حسني .(٢٠٠٤): "نظريات الإرشاد والعلاج النفسي" ، الطبعة الأولى ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن.

٦٣. عثمان ، غادة هاشم. (٢٠١١) ."**درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان.

٦٤. عمر ، ماهر محمود عمر .(١٩٩٢) : "**المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي**" ، الطبعة الثالثة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.

٦٥. عمر ،محمد ماهر محمود. (١٩٨٤) . "**المرشد النفسي المدرسي**". القاهرة . مصر : دار النهضة العربية.

٦٦. عودة ، رهام. (٢٠٠٨) . "**واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية**" . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة قسم إدراة اعمال ، الجامعة الاسلامية بغزة .

٦٧. عوض ، أحمد. (٢٠٠٣) . "**اتجاهات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة نحو الإرشاد التربوي وعلاقتها بأداء المرشد التربوي**" . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين.

٦٨. كامل ، عبد الوهاب .(٢٠٠٣): "**سيكولوجية الأزمات المدرسية**" ، إدارة الأزمات المدرسية ، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

٦٩. كامل ، عبد الوهاب محمد . (٢٠٠٣) . "**إدارة الأزمات المدرسية المدخل السيكولوجي المعلوماتي**" . القاهرة : مكتبة النهضة المصرية .

٧٠. كفافي ، علاء الدين. (١٩٩٩) : "**الإرشاد والعلاج النفسي الأسري**" ، الطبعة الأولي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر.

٧١. مجمع اللغة العربية (ابراهيم مذكور) (١٩٧٢) "المعجم الوسيط"، دار المعارف بمصر، ط(٢) ، مصر.

٧٢. مرسي ، كمال إبراهيم و الرشيدي ، بشير .(١٩٨٤). التوجية والإرشاد : "**فلسفة وأخلاقيات في المجتمعات الإسلامية**". ندوة الإرشاد النفسي والتربوي . جامعة الكويت (كلية التربية)، مارس ، ١٩-٢٢.

٧٣. ملائكة ، عبد العزيز. (٢٠٠٧) . "**مبادئ ومهارات القيادة والإدارة**". جدة : دار العلم.

٧٤. هلال ، محمد نصر. (٢٠٠٤) . "**مهارة إدارة الأزمات الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها**" . الطبعة الرابعة . القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية.

٧٥. وكالة هيئة الأمم المتحدة للإغاثة والتشغيل .(٢٠٠٣). "**دليل المربي والمرشد للتعامل مع مشكلات الطلبة في الظروف الصادمة ووقت الأزمات**". فلسطين: أحمد الحواجري.

٧٦. وزارة التربية والتعليم العالي. (٢٠٠٢) . "**كراس التدريب ملف المدرسة وحدة تدريب ملف الإرشاد المدرسي**" . رام الله . فلسطين.

٧٧. وزارة التربية والتعليم العالي. (٢٠٠٩). "**دورة تدريب المرشدين الجدد**" . غزة . فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:-

78. Reid, Janine L.(2000) crisis management planning and media relations for the design and construction Canada : John Wiley & Sons. Inc .

79. Trump, Kenneth S (2000)."Class room killers ? hall may hostages? How school can prevnt and manage school crisis" Califomia.

80. Brock S E, Sandoval J & Lewis S (1996) Preparing for crises in the schools : amanual for building school crisis response teams . Brandon, Vermont: Clinical Psychology.

81. Callahan, Connie J, (2000). School counselors : untapped Resources for safe- school :, Principal.leadership, vol.(1),pp132-197.

82. Eldred ,s. (1995)The effects of crisis intervention team training on coping skills, anxiety and readiness for incidents of school violence. (Doctoral dissertation, 1995), United states international university.

83. Elementary School Elementary (1998) Secondary Education, Program Implementation .responding to crisis at a school a resource aid packet.

84. Herman, Jerry (1994). Crisis Management :A guide to school Crisis and Aaction taken the practicing Administrators leadership series.

85. Hill, M.S., & Hill, F. W.(1994). Creating safe schools : What principals can do. Thousand Oasks, CA: Corwin press.

86. James, R.K, & Gilliland, B.E.(2005). Crisis intervention strategies (5^{th} ed.). Belmont, CA: Thomson.

87. Net, 2002, Educational Research service-June 2002-volume 29, Number10.http://www.ers.org/ersb bulletins/060za.htm.

88. Net, 2004, School crisis preparedness: Planing.
http://www.usc.edu/cation/golbaled/peace corps/crisis content. Html.p.1

89. Net,2004, Before the crisis Planing.
http://www.usc.edu /cation/golbaled/peace corps/crisis content. Html.p.1

90. PaineK Cathy K Sprague(1999): **Crisis Prevention And Response : Is School Prepared ?** Orgen School Study Council 217, Education Building is 71 College of Education ,University of Oregon Eugene > OCCS, Bulletin, PP 25.

91. Poland, S (1994). The role of school crisis intervention teams to reduce school violence and trauma. School Psychogy Review, 23,175-189.

الملاحق

ملحق رقم (١)

الاستبانة بصورتها الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة وبطاقة آراء المحكمين حول بحث

بعنوان "**مدي إمتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بقطاع غزة**"

الأستاذ الدكتور/ة ..... المحترم/ة

يشرفني أن أضع بين يديك هذه الاستبانة و بطاقة الملاحظة التي تشكل أداة لدراسة ميدانية في صورتها الأولية للحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية المجتمعية بالجامعة الإسلامية بغزة.

وحيث أنكم المختصون في هذا المجال ومن المهتمين بالبحث العلمي ، فإن ثقة الباحث بكم تدفعني لأضع هذه الاستبانة وبطاقة الملاحظة بين أيديكم لإبداء آراءكم في فقراتها للتأكد من دقة صياغتها ووضوحها وسهولة الإجابة عنها ، ومدى ترابطها وملاءمتها لموضوع الدراسة ، وإن اهتمامكم بتحكيم هذه الأداة وتقويمها سيكون له مردود إيجابي في تطويرها وإعادة صياغتها لتمكن الباحث من بنائها في صورتها النهائية وفي ضوء ملاحظاتكم القيمة قبل توزيعها وتطبيقها ميدانياً.

الباحث

سعيد عمر نبهان

الجامعة الإسلامية – غزة
شؤون البحث العلمي
كلية التربية
قسم صحة نفسية ومجتمعية

عزيزي المرشد / ة : .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة على المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة تهدف إلى معرفة "**مدى امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بقطاع غزة** " وذلك لنيل درجة الماجستير بقسم الصحة النفسية ، ومن أجل تحقيق هذا الهدف أضع بين يديك هذا المقياس ويشرفني اجابتك على جميع الفقرات وذلك بوضع إشارة (x) أمام العبارة التي تنطبق عليك بدرجة (كبيرة جداً، كبيرة ، بدرجة متوسطة ، بدرجة ضعيفة ، بدرجة ضعيفة جداً) في العمود المناسب ، راجياً توخي الصدق والموضوعية علماً بأن الإجابة ستستخدم لغاية البحث العلمي فقط .

مع جزيل الشكر والامتنان لكم لما ستبذلونه من جهد ووقت في سبيل إنجاح الدراسة

الباحث

سعيد عمر نبهان

أولاً: بيانات شخصية

- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- المديرية : شمال غزة ☐ شرق غزة ☐ غرب غزة ☐ الوسطى ☐
  شرق خان يونس ☐ غرب خان يونس ☐ رفح ☐
- خريج جامعة : الأقصى ☐ الإسلامية ☐ القدس المفتوحة ☐
- التخصص: علم نفس ☐ إرشاد نفسي ☐ علم اجتماع ☐ خدمة اجتماعية ☐
- المؤهل العلمي : دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- سنوات الخبرة :أقل من ٥ سنوات ☐ ٥ – ☐ أكثر من ١٠ سنوات ☐

م	المـــهـــــارة	بدرجة كبيرة جداً ٥	بدرجة كبيرة ٤	بدرجة متوسطة ٣	بدرجة ضعيفة ٢	بدرجة صغيرة جداً ١
*	**مهارة الدعم النفسي الديني**					
١.	أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وكتبه ورسله.					
٢.	أساعد المسترشد على زيادة وعي بالإيمان بالقضاء والقدر.					
٣.	أساعد المسترشد على التحلي بالصبر وقت الأزمة.					
٤.	أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد وقت الأزمة.					
٥.	أقدم التوعية اللازمة للمسترشد بأن الخير والشر هو من عند الله.					
٦.	أوجه المسترشد نحو صلاة النوافل.					
٧.	أوجه المسترشد نحو الدعاء لله لتخفيف وطأة الأزمة.					
٨.	أساعد المسترشد المتعرض للأزمة بالنظرة بإيجابية للمصائب.					
٩.	أُذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه.					
*	**مهارة التعاطف**					
١.	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .					
٢.	أعُلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.					

٣.	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل غير لفظي.					
٤.	من خلال اللقاء يفهم المسترشد أنني أتفهم ردة فعله.					
٥.	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.					
٦.	أقوم بتسمية الشعور للمسترشد.					
٧.	أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة.					
٨.	أشارك المسترشد مشاعره.					
٩.	أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.					
١٠.	أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد.					
*	**مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل.**					
١.	اشجع الطلبة الذين تعرضوا للظروف الصعبة علي الأمل والتفاؤل بالمستقبل.					
٢.	اساعد الطلبة الذين تعرضوا لأزمات النظر لأنفسهم بإيجابية.					
٣.	أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية.					
٤.	أعمل على التخفيف من الأثار الناجمة عن الصدمة أو الأزمة.					
٥.	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.					
٦.	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة.					
٧.	لدي خطة إجرائية معدة مسبقاً للتعامل مع الأزمة.					
٨.	أساعد الطلبة الذين تعرضوا للأزمة علي تطوير أهداف واقعية ومناسبة.					

٩.	أقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة.					
١٠.	أحتفظ بتماسكي ورباطة جأشي أثناء الأزمة.					
١١.	احتفظ بالأمل والتفاؤل أثناء الأزمة.					
١٢.	استطيع أن اوجه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.					
١٣.	استشير من هو أكثر خبره مني في التعامل مع الأزمات المدرسية.					
١٤.	ابحث عن أشخاص داعمين للحالات المتعرضة للاضطراب.					
١٥.	اقوم بتقوية إرادة المسترشد.					
١٦.	أساعد المسترشدين على اتخاذ القرارات دون خوف من الفشل.					
١٧.	أساعد المسترشد على إدارة وقته وأن بفرق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم.					
١٨.	أساعد المسترشد على أن يكون صبوراً ومتسامحاً.					

يقدم الباحث تعريفات للمهارات حتي يتضح لكم المقصود بالفقرات.

١. **مهارة الدعم النفسي الديني:** هي قدرة المرشد النفسي على توظيف النصوص والمفاهيم الاسلامية خلال اللقاءات الإرشادية بما يساعد المسترشد على التعامل مع الأزمة بفاعلية وبما يعزز صلابته النفسية.

٢. **مهارة التعاطف(N.U.R.S):** إن التعاطف هو فهم الفرد دوافع الآخرين فهمًا مشبعًا بالتعاطف وتقدير هذه الدوافع حتى ولو كانت خاطئة أو غير سوية ، وعندما يتفهم المرشد المسترشد فإنه يتعاطف معه ولو كان مختلفًا معه ، فهو في هذه الحالة يقدر الظروف التي شكلت سلوكه وأساليب توافقه، وعندما يتفهم المرشد دوافع المسترشد فإنه يستطيع أن يساعده.

- التسمية (Naming): وفي هذه المهارة يسمي المرشد الشعور الذي يشعر به المنتفع.
- التفهم(Understanding): يوحي المرشد بأن ردة فعل المسترشد مفهومة ، أي تفهم هذه المشاعر .
- الاحترام(Respecting): وهي تظهر احترام المسترشد من خلال التعبير اللفظي وغير لفظي.

- الدعم(Supporting): المرشد يوضح أنه هو موجود لتقديم الدعم والمساندة وأنه موجود من أجل المسترشد.

٣. مهارة التعامل مع الازمات وبناء الأمل لدي المسترشد.

تعريف الأزمة: فتره حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب علي أحداث سريعة وتهديد للقيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.

تعريف بناء الأمل: على المرشد أن يكون باستمرار متفائلاً ولا يدخل اليأس الى داخله حتى يكون مرشداً ناجحاً ومبدعاً.

ملحق رقم (٢)

أسماء لجنة التحكيم

م	الإسم	الدرجة العلمية	جهة العمل
١.	د. أنور العبادسة	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية
٢.	د.ختام السحار	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية
٣.	د.أنور حموده البنا	أستاذ مشارك	جامعة الأقصى
٤.	أ.د.عايدة صالح	أستاذ دكتور	جامعة الأقسى
٥.	د.محمد الشريف	دكتور	جامعة الأقصى
٦.	د.تغريد عبد الهادي	دكتوره	وزارة التربية والتعليم
٧.	د.سمير محمد زقوت	دكتور	برنامج غزة للصحة النفسية

ملحق رقم (٣)
الاستبانة بصورتها النهائية

الجامعة الإسلامية – غزة
شؤون البحث العلمي
كلية التربية
قسم صحة النفسية المجتمعية

عزيزي المرشد /ة : .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة على المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة تهدف إلى معرفة "**مدي امتلاك المرشد للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة** " وذلك لنيل درجة الماجستير بقسم الصحة النفسية ، ومن أجل تحقيق هذا الهدف أضع بين يديك هذا المقياس ويشرفني اجابتك على جميع الفقرات وذلك بوضع إشارة (x) أمام العبارة التي تنطبق عليك بدرجة (كبيرة جداً، كبيرة ، بدرجة متوسطة ، بدرجة ضعيفة ، بدرجة ضعيفة جداً) في العمود المناسب ، راجياً توخي الصدق والموضوعية علماً بأن الإجابة ستستخدم لغاية البحث العلمي فقط .

مع جزيل الشكر والامتنان لكم لما ستبذلونه من جهد ووقت في سبيل إنجاح الدراسة

الباحث

سعيد عمر نبهان

أولاً: بيانات شخصية

- **الجنس :** ذكـر ☐ أنثـى ☐
- **المديرية :** شـــــمال غزة ☐ شرق غـــــزة ☐ غرب غـــزة ☐ الوسطى ☐ شرق خان يونس ☐ غرب خان يونس ☐ رفـــــــح ☐
- **خريج جامعة:** الأقصى ☐ الإسـلامية ☐ الأزهـــر ☐ القدس المفتوحة ☐ أخرى ☐
- **التخصص:** علم نفس ☐ إرشاد نفسي ☐ علم اجتماع ☐ خدمة اجتماعية ☐
- **المؤهل العلمي:** دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتـــــــوراه ☐
- **سنوات الخبرة :** أقل من ٥ سنوات ☐ ٥ –١٠ ☐ أكثر من ١٠ ســـــنوات ☐

م	المـــهـــــارة	بدرجة كبيرة جداً ٥	بدرجة كبيرة ٤	بدرجة متوسطة ٣	بدرجة صغيرة ٢	بدرجة صغيرة جداً ١
١.	أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الأخر.					
٢.	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .					
٣.	أحث المسترشد على الصلاة و صلاة النوافل.					
٤.	أعمل على التخفيف من الأثار الناجمة عن الأزمة.					
٥.	أستطيع أن أوجه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.					
٦.	من خلال اللقاء يفهم المسترشد أنني أتفهم ردة فعله.					
٧.	أقدم ارشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة.					
٨.	أساعد المسترشد على التحلي بالصبر أثناء					

	حدوث الأزمة.					
٩.	أساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة على تقبلها					
١٠.	أتعامل بخطة إجرائية معدة مسبقاً مع الأزمة.					
١١.	أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد.					
١٢.	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.					
١٣.	أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.					
١٤.	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة.					
١٥.	أقوم بتسمية الشعور للمسترشد.					
١٦.	أقدم التوعية اللازمة للمسترشد بأن الخير والشر هو من عند الله.					
١٧.	أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة.					
١٨.	أساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة علي تطوير أهداف واقعية ومناسبة.					
١٩.	أبحث عن أشخاص داعمين للحالات المتعرضة للأزمة.					
٢٠.	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي.					
٢١.	أحتفظ باتزاني الانفعالي (بتماسكي ورباطة جأشي) أثناء الأزمة.					
٢٢.	أحث المسترشد بالدعاء لله لتخفيف وطأة الأزمة.					
٢٣.	أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له .					
٢٤.	أُذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه.					
٢٥.	أستطيع التفرقة بين أزمة المسترشد الظاهرية					

	والأزمة الحقيقية.					
٢٦.	أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل.					
٢٧.	لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة.					
٢٨.	احتفظ بالأمل والتفاؤل أثناء الأزمة.					
٢٩.	أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة.					
٣٠.	أشجع المسترشد الذي تعرض للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل.					
٣١.	لا أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.					
٣٢.	أساعد المسترشد على أن يكون صبوراً ومتسامحاً.					
٣٣.	أساعد المسترشد على زيادة وعيه بالإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره.					
٣٤.	أساعد المسترشد على إدارة وقته وأن يفرق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم.					
٣٥.	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.					
٣٦.	أساعد المسترشد المتعرض للأزمة بالنظر لأنفسهم بإيجابية.					
٣٧.	استشير ذوي الخبرة في التعامل مع الأزمات المدرسية.					

ملحق رقم (٤)

بطاقة الملاحظة بصورتها الأولية

بطاقة الملاحظة

م	المهارات	بدرجة كبيرة جداً ٥	بدرجة كبيرة ٤	بدرجة متوسطة ٣	بدرجة صغيرة ٢	بدرجة ضعيفة جداً ١
*	**مهارة الدعم النفسي الديني**					
٠١	يذكر المسترشد باعتقاده بالقضاء والقدر.					
٠٢	يذكر المسترشد بأن الإبتلاء اختبار لإيمان المؤمن.					
٠٣	يستشهد ببعض قصص من الأنبياء والصالحين.					
٠٤	يذكر المسترشد بأن القدر قد يكون ظاهرهُ شر ولكن جوهره خير إذا صبر.					
٠٥	يذكر المسترشد بأجر الصبر والرضا.					
*	**مهارة التعاطف**					
٠١	يؤكد وجوده لمساعدة ودعم المسترشد.					
٠٢	يظهر تعاطفه مع المسترشد.					
٠٣	يسمي الشعور للمسترشد.					
٠٤	يعبر على أنه يتفهم مشاعر المسترشد.					
٠٥	يعبر عن احترام المسترشد.					
*	**مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل.**					
٠١	يشجع المسترشد على بناء الأمل والتفاؤل بالمستقبل وقت الأزمة.					
٠٢	يقدم مبررات منطقية للعمل الإرشادي وقت الأزمة.					
٠٣	يقدم التهدئة اللازمة للمسترشد.					
٠٤	يعمل على تخفيف أثار الأزمة عند المسترشد.					

ملحق رقم (٥)

بطاقة ملاحظة بصورتها النهائية

بطاقة الملاحظة

م	المهارات	بدرجة كبيرة جداً ٥	بدرجة كبيرة ٤	بدرجة متوسطة ٣	بدرجة صغيرة ٢	بدرجة ضعيفة جداً ١
*	**مهارة الدعم النفسي الديني**					
١.	يذكر المسترشد باعتقاده بالقضاء والقدر.					
٢.	يذكر المسترشد بأن الابتلاء اختبار لإيمان المؤمن.					
٣.	يستشهد ببعض قصص من الأنبياء والصالحين.					
٤.	يذكر المسترشد بأن القدر قد يكون ظاهرُهُ شر ولكن جوهره خير إذا صبر.					
٥.	يذكر المسترشد بأجر الصبر والرضا.					
*	**مهارة التعاطف**					
١.	يؤكد وجوده لمساعدة ودعم المسترشد.					
٢.	يظهر تعاطفه مع المسترشد.					
٣.	يسمي الشعور للمسترشد.					
٤.	يعبر على أنه يتفهم مشاعر المسترشد.					
٥.	يعبر عن احترام المسترشد.					
*	**مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل.**					
١.	يشجع المسترشد على بناء الأمل والتفاؤل بالمستقبل وقت الأزمة.					
٢.	يقدم مبررات منطقية للعمل الإرشادي وقت الأزمة.					
٣.	يقدم التهدئة اللازمة للمسترشد.					
٤.	يعمل على تخفيف أثار الأزمة عند المسترشد.					

ملحق رقم (٦)

كتاب تسهيل مهمة من الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي: 1150

الرقم ..ج س غ/35/..... Ref
التاريخ .....13/05/2014 Date

الأخ الدكتور/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي حفظه الله،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ **سعيد عمر سعيد نبهان**، برقم جامعي **120110613** المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص الصحة النفسية والمجتمعية وذلك بهدف تطبيق أدوات دراسته والحصول على المعلومات التي تساعده في إعداد رسالة الماجستير والتي بعنوان:

مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة

والله ولي التوفيق،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

صورة إلى:-
- الملف

ص.ب 108 الرمال غزة فلسطين هاتف +970 (8) 286 0700 فاكس +970 (8) 286 0800
P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine Tel. +970 (8) 286 0700 Fax +970 (8) 286 0800
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps