

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:
فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة 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 has not been submitted elsewhere for any
other degree or qualification

Student's name:

اسم الطالبة: سمر إسماعيل أبو مزيد

Signature:

التوقيع: سمر أبو مزيد

Date:

التاريخ: 2015/06/24



الجامعة الإسلامية - غزة

شئون البحث العلمي والدراسات العليا

ماجستير صحة نفسية ومجتمعية

قسم علم النفس

رسالة بعنوان

فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل
لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة

إعداد الباحثة

سمر إسماعيل أبو مزيد

تحت إشراف

الدكتورة / ختام إسماعيل السحار

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة
النفسية والمجتمعية

1436هـ / 2015م



هاتف داخلي: 1150

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الرقم: 35/ع/...../Ref

التاريخ: 2015/06/16/Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي و الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ سمر إسماعيل عبد الله أبو مزيد لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم الصحة النفسية المجتمعية وموضوعها:

فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الثلاثاء 29 شعبان 1436هـ، الموافق 2015/06/16م الساعة العاشرة صباحاً بمبنى الحديدان، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

..... ختام السحر	مشرفاً ورئيساً	د. ختام إسماعيل السحرار
.....	مناقشاً داخلياً	د. أنور عبد العزيز العبادسة
.....	مناقشاً خارجياً	د. تغريد محمد عبد الهادي

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

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله و لزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

د.د. فؤاد علي العاجز



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"أَمْ مَنْ هُوَ قَانِتٌ أَنْاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا
يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ
يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ
إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ"

(الزمر : 9)

إهداء

إلى من كان نبراسا يضيئ حياتي، وبذل الغالي من أجل نجاحي، وعلمني أسمى معاني الصمود والتحدي فهو عنوان الهمة العالية أبي.... الذي أحمل اسمه بكل افتخار واعتزاز، أسأل الله أن يعطيه دوام الصحة والعافية.

ضحت الكثير من أجلي، عانت وبثت في روح الجد والاجتهاد، بدعائها صبرت وصمدت وتحديت، هي عطاء بلا حدود تلك الأم التي قيل فيها "الجنة تحت أقدامها"، فمهما فعلت لن أوفيك حقك فانت أعظم مما يوفي حقك. **أمي الحنونة.**

إلى مَنْ شاركني خطوات نجاحي وأنار طريقي، وعنوان الاحترام والتقدير ... **زوجي العزيز.**

إلى رفيقات الدرب الطويل **أخواتي العزيزات.**

إلى مَنْ أعتز وأفتخر بهم **إخوتي** كل باسمه ولقبه.

إلى بسمة حياتي وعنوان سعادتي، ومَنْ حرمتهم من بعض حقوقهم: **أبنائي الأعتز** على قلبي.

إلى مصدر الدعم والتشجيع لي في دربي : **سمية وسامية.**

إلى صديقاتي العزيزات، إلى عائلتي وعائلة زوجي أجمعين أهدىكم هذه الدراسة.

إلى زميلاتي وزملائي في مهنتي، ومن ساندوني في بحثي هذا.

الباحثة :

سمر أبو مزيد

شكر وقدر

إن ما حققته الباحثة من إنجاز في هذه الدراسة ما كان إلا بتوفيق من الله عز وجل، فالحمد لله حمداً شكوراً الذي أعطاني الصبر؛ لإنجاز هذا العمل وهو صاحب الفضل. قال رسول الله صل الله عليه وسلم " لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ " (ابن حنبل، ج8: 61)، فقال الله تعالى: "فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " (النمل: 19).

أتقدم بالشكر والعرفان إلى جامعتي الجامعة الإسلامية الغراء، وإلى كلية التربية التي احتضنتني وأسرة قسم علم النفس قسم العطاء بلا حدود.

وأقدم بجزيل الشكر والعرفان لمن سارت معي في دربي وقدمت لي كل التضحية، وأشرفت عليّ الدكتورة الفاضلة ختام السحار فهذا شرف لي.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور الفاضل أنور العبادسة لأنه أول من شجعني وزاد من تصميمي على اختيار هذا العنوان، والذي لم يبخل عليّ بأي نصيحة أو توجيه.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى وزارة التربية والتعليم العالي وأخص بالذكر الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة متمثلة بالدكتور أحمد الحواجري و أ. خليل عسقول لما قدما لي من تسهيلات في تطبيق هذه الدراسة على المرشدين.

وكما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لبرنامج غزة للصحة النفسية وأخص بالذكر كل من الدكتور سمير زقوت، والدكتور تيسير ذياب، و أراوية حمام، و أ أسامة فرينة ؛ لما قدموه من نصائح وتوجيهات و توفير المراجع الخاصة بالدراسة، وإشراف على الجلسات الإشرافية.

كما أتقدم بعظيم الشكر والتقدير للمعلمة حياة إسماعيل، وفاتن أبو زايد على تدقيقهما الترجمة للمادة الانجليزية ومراجعتها، وصديقتي العزيزة إيمان النعامي التي دقت المادة من الناحية اللغوية، والنحوية.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى **المناقشين** اللذين تكروا في مناقشة هذه الرسالة صاحبي العلم والمعرفة.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لصديقتي **صباح وزوجها** على ما بذلاه معي من جهد سواء على صعيد تقديم الاستشارة، والمناقشة في بعض النقاط في الدراسة.

وأنتقدم بالشكر أيضا إلى **المحكمين** الذين حكموا الاستبيان، وأبدوا آرائهم حوله.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان بالجميل **للمرشدين** عينة الدراسة والذين ساهموا في تعبئة الاستبيان والذين دعموني في دراستي بمشاركتهم وتفاعلهم، فلهم مني كل التقدير والاحترام.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير **لمركز التدريب التربوي** التابع لمديرية الوسطى لاستضافته المرشدين.

أتقدم بالشكر والعرفان لمدرسة **سكينة** بنت الحسين بإدارتها ومعلماتها لما أولوني به من الدعم والتشجيع؛ لكي أصل لما وصلت إليه.

أشكر كل من قدم لي الدعم والتشجيع في دراستي ومن أغفلت أن أشكره وكل من دعا لي دعوة خير، ودعا لي بالتقدم والنجاح.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المرشدين التربويين، وقد بلغت عينة الدراسة (24) مرشداً ومرشدة، وقد قسمت إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية مكونة من (12) مرشداً ومرشدة، ومجموعة ضابطة مكونة من (12) مرشد ومرشدة، واستخدمت الباحثة المنهج التجريبي بتصميم قبلي وبعدي للمجموعتين. وقد استخدمت الباحثة الأدوات التالية: برنامج الإشراف الإرشادي، مقياس ضغوط العمل.

وقد استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية: اختبار T في حالة العينتين، ومعامل ارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية، ومربع إيتا لحجم التأثير.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف الإرشادي لصالح القياس البعدي.

وقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

1. العمل على تنفيذ برامج إشرافية إرشادية تخفف من ضغوطات المرشدين التربويين
2. تعميم فكرة البرنامج الإشرافي على باقي المهن المساعدة وتطبيقه على كافة العاملين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي.

Abstract

The study aims to show effectiveness of counseling supervision to reduce the pressures of work on counselors in the Gaza Strip, and the mentioned study was implemented on 24 counselors which was divided or classified into two groups 12 individual experimental group and 12 individual to a control group.

The researcher has used the experimental method with pre and post design for both groups.

The researcher has used the following tools: counseling supervision programme, the pressures of work to the researcher scale.

And use of statistical methods which consists of:

T test in two sample case

Pearson correlation coefficient

Cronbach s Alpha

ETA effecton sequer size.

The study has reached to the following results :

1. The presence of statistically significant difference in work pressure between the experimental group and control group in post scale for the experimental group.
2. The presence of statistically significant difference in work pressure to experimental group (pre- post) the counseling supervision for the after scale.

Consequently the researcher recommended many recommendations such as:

1. Work on the implementation of supervisory counseling programs ease the pressures counselors
2. Generalized of the idea supervisory program, and it applies to all workers in the field of mental health and psychological counseling.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	استهلال
ب	إهداء
ت	شكر وتقدير
ح	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ر	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
الفصل الأول: خلفية الدراسة	
3	مشكلة الدراسة
4	فروض الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	مصطلحات الدراسة
6	حدود الدراسة
الفصل الثاني: مفاهيم الدراسة	
المبحث الأول: الإشراف الإرشادي	
10	تعريف الإشراف الإرشادي
12	الحاجة إلى الإشراف الإرشادي
12	أهداف الإشراف الإرشادي
14	المبادئ الأساسية للإشراف الإرشادي
14	الصفات اللازمة للمشرف الإرشادي
15	أدوار المشرف الإرشادي
17	نماذج الإشراف الإرشادي
19	مسؤوليات المشرف الإرشادي
20	الإشراف المرتكز على نظريات علم النفس

22	أنواع الإشراف الإرشادي
22	الإشراف الفردي
23	إيجابيات وسلبيات الإشراف الفردي
24	الإشراف الجماعي ومميزاته وسلبياته
25	ديناميكية الإشراف الجماعي
28	طرق الإشراف الجماعي
36	فنيات الإشراف الإرشادي
42	تحديات الإشراف الإرشادي
المبحث الثاني : ضغوط العمل	
45	تعريف ضغوط العمل
47	أهمية دراسة ضغوط العمل
48	مراحل تكون الضغط
48	مراحل تشخيص الضغوط
49	أسباب ضغوط العمل
51	مصادر ضغوط العمل
51	مؤشرات ضغوط العمل
52	آثار ضغوط العمل
54	إدارة ضغوط العمل
57	الخلاصة
الفصل الثالث: دراسات سابقة	
61	دراسات تناولت الإشراف الإرشادي
68	دراسات تناولت ضغوط العمل
76	تعقيب عام على الدراسات
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة	
79	منهج الدراسة
79	مجتمع الدراسة والعينة
82	أدوات الدراسة
91	خطوات الدراسة

91	المعالجات الإحصائية
الفصل الخامس : عرض النتائج و تفسيرها	
93	نتائج الفرض الأول
95	نتائج الفرض الثاني
97	توصيات و مقترحات الدراسة
98	المصادر والمراجع
100	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	م
80	وصف عينة الدراسة	1
81	مستوى ضغوط العمل عند المرشدين	2
81	نتائج اختبار t للعينتين المستقلتين independent sample t test في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين في المرحلة القبلية بين المجموعة الضابطة والتجريبية	3
82	اختبار التوزيع الطبيعي sample Kolmogorov-Simronov 1	4
83	الملاحح العامة برنامج الإشراف الإرشادي	5
84	جلسات الإشراف الإرشادي	6
88	يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له	7
94	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين independent samples test في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي.	8
96	نتائج اختبار t للعينتين المستقلتين paired sample t test في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف	9
97	معايير ومستويات نسبة حجم التأثير	10

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	م
106	أسماء المحكمين	1
107	مقياس ضغوط العمل بصورته النهائية	2
110	الجلسات الإشرافية	3
141	العقد الإشرافي	4
144	قواعد الجلسات الإشرافية	5
145	ورقة عمل عن الإشراف الإرشادي	6
146	ورقة عمل عن الفريق الانعكاسي	7
149	نظام الدعم الخاص بك	8
150	ملاحظة المشرف	9
151	التقييم النهائي للجلسات	10
152	صور الجلسات الإشرافية	11
153	كتاب تسهيل مهمة البحث	12
154	آلية عرض الحالة	13
156	ملاحظات عامة على التقييم	14
158	صور لبعض رسومات الدعم الخاص	15
162	الرسائل المرسلة للمرشدين	16

الفصل الأول

خلفية الدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

فروض الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

مصطلحات الدراسة

حدود الدراسة

الفصل الأول

خلفية الدراسة

المقدمة:

خلق الله الإنسان من أجل هدف وغاية، وجعله خليفة له في الأرض من أجل إعمارها والسكن فيها وعبادته، ولكي يعمرها الإنسان لابد من العمل الجاد الذي يتطلب منه الجهد والعناء، وقد ذكر الله تعالى في كتابه أنه خلق الإنسان في عناء ومشقة " لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ " (البلد: 4)

وحت الدين الإسلامي المسلمين على العمل وإتقانه وأعلى من قيمته، إلا أن الإنسان خلال عمله يواجه الكثير من المتاعب والضغوط، قد تكون ضغوط نفسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو مهنية.

ومما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها، سواءً مادية أو سيكولوجية، وإن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدر تعب، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته، تلك التي جلبت له الضغوط (العميان، 2005: 159).

وضغوط العمل التي تواجه المرشد قد تحد من كفاءته في العمل، وتراجع في أدائه الوظيفي وقد يؤدي ذلك إلى الإنهاك والاحتراق الوظيفي، بمعنى أن يكون غير قادر على العطاء ويقوم بعمله برتابة ودون إنجاز، حيث إن تعدد مصادر ضغوط العمل جعلت إنسان هذا العصر قلقاً سهل الاستثارة، سريع الانفعال، ولا يقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي، وعلاقاته بزملائه ورؤسائه في العمل، وربما على صحته النفسية والجسمية، كما أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني، وتؤدي إلى انخفاض العائد الاقتصادي في مؤسسات الدولة (المشعان، 2000: 206).

ونظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية التي استحوذت على الاهتمام في العقدين الأخيرين، ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري، ولم تتل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيباً محدوداً من

الاهتمام، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما: الأول: تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها. الثاني: عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما أن يبتعد عنه كلياً أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعاته الشخصية (العميان، 2005: 159).

وتعد الضغوط أحد الظواهر الهامة التي حظيت بالدراسة والبحث من قبل الباحثين، لما لها من أثر كبير وشامل في حياة الفرد، ومن الدراسات العربية التي تناولت موضوع ضغوط العمل دراسة أبي رحمة (2012) ودراسة النجار (2012) ودراسة عابدين (2011) ودراسة أبي مصطفى (2011) ومن الدراسات الأجنبية دراسة بويلاند (2011) ودراسة ويلر (2009).

وكل مؤسسة صحية أو تربوية تسعى لتطوير العاملين فيها، لتحافظ على فعاليتها وللمساهمة في الرقي والتطور للمؤسسة، وذلك من خلال الإشراف الذي نال اهتمام صانعي القرار، حيث إن الإشراف يتطلب متابعة الموظفين وأدائهم في العمل بحيث يكون دور المشرف توجيهياً وتقييمياً.

ويعد الإشراف في الإرشاد النفسي مكوناً أساسياً لا يمكننا الاستغناء عنه في برامج إعداد المرشدين ومتابعتهم في الميدان، إذ يلعب دوراً إيجابياً في رفع كفاءة المرشد وتسهيل نموه الشخصي والمهني، ورفع مستوى الخدمات الإرشادية، وهذا يعطي مصداقية للمهنة (الصمادي والشاوي، 2014: 369).

والمرشدين لهم خصوصية، حيث تتم متابعتهم من خلال الإشراف الإداري، ومواجهتهم للحالات النفسية وتأثرهم بهم بدرجة كبيرة، جعل المؤسسات تبحث عن بديل يساعدهم في التخفيف من ضغوط العمل، وهذا ما يطلق عليه الإشراف الإرشادي.

ويعرف برادلي ولاداني (Bradley & Ladany, 2001) الإشراف الإرشادي بأنه عمل يقوم به مشرفون خبراء ناجحون أعدوا ضمن منهجية الإشراف، بهدف تسهيل عملية تطور المرشد المتدرب الشخصي والمهني، للارتقاء بكفاءته ومهارته عبر مجموعة من الأنشطة الإشرافية (Bradley & Ladany, 2001 : 4).

وهو إشراف تم تطبيقه حديثاً على العاملين في مجال الصحة النفسية، والفكرة الحالية القائمة أن يتم تطبيق هذا الإشراف على المرشدين التربويين، والدراسات التي تناولت الإشراف الإرشادي

في البلدان العربية قليلة جداً ومن هذه الدراسات: دراسة الشرفين (2011) ودراسة الصمادي 2014 ودراسة الضمرة، في حين أن الدراسات في البلدان الغربية متعددة وواسعة ومنها: دراسة دلتز وماسون (2012) ودراسة بروكس وآخرون (2012) ودراسة كوك (2012).

ووجدت الباحثة أن الدراسة قد تفيد العاملين في مجال الصحة النفسية، والإرشاد التربوي في البحث عن وسائل متعددة للتخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين.

ومن واقع خبرة الباحثة الشخصية انبثقت مشكلة الدراسة حيث إن المرشد بحاجة للتعبير عن الحالات التي يشاهدها ويتعامل معها، وأنه قد يتأثر بها إيجاباً أو سلباً، وبالإضافة إلى أن الإشراف الإرشادي ممارسة قائمة وتطبق في قطاع غزة وهي بحاجة إلى تقييم.

وقد طبق مجال الدراسة الإشراف الإرشادي في الأردن، ويتم تطبيقه في برنامج غزة للصحة النفسية في فلسطين.

وبناء على ما سبق وجدت الباحثة أهمية التعرف إلى فاعلية الإشراف الإرشادي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.

مشكلة الدراسة:

يواجه المرشد الكثير من الضغوطات في حياته، ومما لا شك فيه أن هذه الضغوط تتعبه، وتشعره بالتوتر والقلق والإرهاق، هذه الضغوط تتطلب البحث عن أساليب وطرق تساعد في التخلص من التوتر، والضغوط. وهو ما يعرف حالياً بالإشراف المهني الإرشادي.

لذا رأت الباحثة أن تتناول هذا الموضوع في الدراسة الحالية، وتتعرف إلى فاعلية الإشراف الإرشادي.

وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف الإرشادي؟

فروض الدراسة:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف الإرشادي لصالح القياس البعدي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :

1. التأكد من فاعلية الإشراف الإرشادي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.

2. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف الإرشادي.

3. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية، والمجموعة الضابطة في القياس البعدي.

أهمية الدراسة:

يمكن تصنيف أهمية الدراسة إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، وتتمثل فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. تمثل الدراسة إسهاماً لسد النقص في المكتبة العلمية، نظراً لقلّة الدراسات التي تناولت الموضوع على حد علم الباحثة.

2. تعتبر هذه الدراسة- في حدود علم الباحثة- بأنها الدراسة الأولى التي تناولت موضوع الإشراف الإرشادي وضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. تفيد الدراسة القائمين على برامج الصحة النفسية والإرشاد التربوي.
2. تفيد هذه الدراسة في تطبيق برامج أخرى لتخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.
3. تساهم هذه الدراسة في الرقي بمستوى العمل الإرشادي من خلال تطبيق الإشراف الإرشادي عليهم.

مصطلحات الدراسة:

الإشراف الإرشادي:

وتعرف الباحثة الإشراف الإرشادي على أنه "علاقة مهنية رسمية بين مشرف ومشرف عليه يجتمعان معاً لمناقشة الأخير قضايا تتعلق بعمله في جو آمن وداعم وبهدف الارتقاء بعمله ، وجعله أكثر فاعلية في مساعدة الآخرين".

التعريف الإجرائي للإشراف الإرشادي:

الإشراف الإرشادي مجموعة من الجلسات تطبق على عينة من المرشدين للتخفيف من ضغوط العمل لديهم.

ضغوط العمل:

عبارة عن شعور سلبي غير سار، يتولد نتيجة الأعباء، والمهام، وبيئة العمل، والذي من شأنه أن يؤثر على سير العمل، أو يعرقله حسب قوة هذا الشعور (شبير، 2009: 9).

والتعريف الإجرائي لضغوط العمل:

هي الدرجة التي يحصل عليها المرشدون التربويون نتيجة لاستجاباتهم لاستبانة ضغوط العمل.

المرشد التربوي:

هو الشخص المعين من قبل وزارة التربية والتعليم ليقوم بعملية إرشاد وتوجيه الطلبة في المدارس ومساعدتهم في تحقيق أكبر قدر من التكيف داخل المدرسة وخارجها (العاجز، 2001: 4)

محافظات غزة:

هو جزء من السهل الساحلي تبلغ مساحته 365 كم مربع، ويمتد على الشاطئ الشرقي للبحر المتوسط بطول 45 كم ويعرض يتراوح ما بين 6 الي 12 كم، طبقا للوضع الحالي للمحافظات تم تقسيم قطاع غزة إداريا الي خمس محافظات هي: محافظة الشمال، محافظة غزة، محافظة الوسطي، محافظة خانينونس، ومحافظة رفح(وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997:26).

حدود الدراسة:

- ✗ **الحد البشري:** تم تنفيذ الدراسة على المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية بمديرية الوسطى بقطاع غزة.
- ✗ **الحد المكاني:** تم تنفيذ الدراسة بمركز التدريب التربوي التابع لمديرية التربية والتعليم الوسطى بالنصيرات.
- ✗ **الحد الزمني:** تم تنفيذ الدراسة في العام الدراسي 2014-2015، أي الفصل الدراسي الأول والثاني.
- ✗ **الحد الموضوعي:** تناولت الدراسة موضوع الإشراف الإرشادي وضغوط العمل.

الفصل الثاني

مفاهيم الدراسة

المبحث الأول: الإشراف الإرشادي

المبحث الثاني: ضغوط العمل

الفصل الثاني

مفاهيم الدراسة

مقدمة:

يتعرض الإنسان في عمله لعدة ضغوطات، ومشاكل، وصعوبات كبيرة، لذا يتطلب ذلك وجود شخص يساعده ويدعمه ويقدم له المساعدة والاستشارة، ويحتاج إلى مَنْ يقدم الدعم والرعاية على أن تكون هذه العلاقة مهنية بحتة وليست شخصية.

وفي هذا الفصل سيتم الحديث عن الإشراف الإرشادي وضغوط العمل، فالمبحث الأول يتناول الإشراف الإرشادي من حيث تعريفه، وما الحاجة إليه، وأنواعه، والأساليب المستخدمة في عملية الإشراف الإرشادي، والتحديات، والصعوبات، وأدوار وصفات المشرف الإرشادي.

أما المبحث الثاني في هذا الفصل يتناول موضوع ضغوط العمل من حيث التعريف، وأهمية دراسة الضغوط، مراحل تكون الضغوط، ومؤشرات ضغوط العمل، ومصادرها، والآثار المترتبة على الضغوط، وإدارة ضغوط العمل.

المبحث الأول: الإشراف الإرشادي

مر الإشراف بمراحل عدة خلال القرن العشرين، حيث كان ينظر إليه في بداية الأمر على أنه امتداد للإدارة التربوية، وكان ظهوره خلال النصف الثاني من القرن العشرين بوصفه ميداناً أساسياً من ميادين الإرشاد على الرغم من هذا الظهور (Patricia,2010:5).

والإشراف لم يحقق حتى اليوم المكانة المهنية نفسها التي يتمتع بها الإرشاد، وقد مر بتطورات نظرية وعملية كثيرة (الشريفين، 2011: 233)

فقد أوضح هوكينز وشوهت (Hawkins& shohet,2006) أن بداية الاهتمام في الإشراف كانت في السنوات الثلاثين الماضية، حيث هناك زيادة هائلة في استخدام أساليب الإرشاد والعلاج في العديد من المهن المساعدة، وقد أدى هذا الانتقال أكثر من أي وقت مضى إلى الطلب المتزايد على العلاج، وليس فقط للأفراد بل للأسر والجماعات، وهذا أدى إلى ظهور مجموعة كاملة من المساعدين المهنيين الذين اضطروا إلى تعلم طرق جديدة للتعامل مع الاضطرابات المختلفة، وطرق الاستغاثة والتعامل مع المسترشدین، وفي الوقت نفسه كان هناك

قبول متزايد من جانب الجمهور ؛ لأن معظم الناس بحاجة إلى بعض من أشكال الدعم أو المشورة المهنية في مراحل معينة في حياتهم، لذا جلبت هذه الطفرة الهائلة في كل من الإرشاد والعلاج النفسي، وتقديم المشورة تطور في المناهج العلاجية في العديد من المهن التي تقدم المساعدة للناس، وفي أعقاب الاعتراف بأن مثل هذا العمل يجب أن يكون تحت إشراف صحيح زادت الحاجة للمشرفين المهرة، والتدريب الجيد في مجال الإشراف (Hawkins&shohet,2006:4).

ويستخدم الإشراف في الواقع في كل المهن المساعدة حيث تساعد المرشدين في التدريب على تطوير مهاراتهم الإكلينيكية والمهنية (Haynes&other,2003:2).

حيث يعتبر الإشراف الإرشادي الجيد بمثابة الحاوية التي تتولى مساعدة المعالج من خلال العلاقة الإشرافية ضمن الثلاثي المتمثل في المعالج، والمريض، والمشرف، وفي اختيار طريقة المساعدة حيث إن دورنا كمشرفين هو إيلاء الاهتمام لاحتياجات شخص آخر والدخول في علاقة مختلفة عن العلاقات العادية أو اليومية (Hawkins& shohet,2006:3).

ونستخلص مما ذكر أن الإشراف الإرشادي تطور في السنوات الثلاثين الماضية؛ لأن الناس بحاجة إلى الإرشاد والعلاج بشكل متزايد، أدى ذلك إلى ضرورة وجود إشراف للمرشدين والمعالجين الذين يقدمون الإرشاد والعلاج للناس وحجم الكوارث التي تحدث في العالم والحروب والتطور التكنولوجي وعصر القلق الذي يعيشه العالم أجمع، وخاصة الواقع الذي يعيشه المرشد في قطاع غزة ، في أنه يتعرض لظروف قاهرة تتمثل في العدوان الصهيوني الغاشم الذي دمر وقتل وشرذ الفلسطينيين وما فرضه من حصار زاد من حجم الضغوط على الناس ودفعهم لطلب المساعدة من المرشدين أو العاملين في الصحة النفسية، ومن خلال ما يستمع إليه المرشد أو المعالج فإنه بحاجة إلى مَنْ يُشرف عليه ليخفف عنه عبء العمل ، بالإضافة إلى التطور التكنولوجي الهائل وما رافقها من متطلبات كبيرة ، كما أن بعض المرشدين لا يتقاضوا رواتبهم بشكل مستمر زاد من حجم الضغوط عليهم ، كل ذلك يدفعه للبحث عن وسائل تخفف عنه ضغوط العمل.

تعريف الإشراف الإرشادي:

ذكر سوليفان وغلانز (Sullivan & Glanz, 2000) أن مفهوم الإشراف في الإرشاد النفسي يختلف باختلاف نظرة الباحثين فبعضهم ينظر إليه كوظيفة تعليم أو تدريب، وآخرون ينظرون إليه عملية إدارية (الصمادي والشاوي، 2014: 370).

ويعرف هينز وآخرون (Haynes & other, 2003: 2) "الإشراف هو علاقة مهنية فريدة بين كل من المشرف والمُشرف عليه والمسترشدين الذين تتم خدمتهم، كلما أصبح المشرف عليهم كفاءاً على نحوٍ متزايد في ممارسة المهارات التي تخص مهنتهم؛ فإنهم يتطلبون توجيهاً أقل من المشرف (Haynes & other, 2003: 2).

ويعرف رايت (wright, 1989) الإشراف "بأنه مقابلة بين شخصين أو أكثر، ممن يهتموا بفحص جزء من العمل، في اللقاء يتم توضيح ماذا يحدث، وما تم عمله، وما قيل، وهل يمكن أن ينجز بشكل آخر، وإذا كان كذلك، فكيف (Winstanley & Edward, 2000; 10)

وعرف (بيرنارد وآخرون) الإشراف الإرشادي بأنه مشرف ذو خبرة ينقل الدعم المتواصل، والتعليمات، والتغذية الراجعة؛ ليعزز أداء مرشد لا يمتلك الخبرة نفسياً ومهنيّاً؛ لتطويره وتقييم إيصال خدماته من الناحيتين الاكلينيكية، والأخلاقية (Diltz & Mason, 2012; 4).

ويعرف قسم الصحة في إنجلترا 1993 الإشراف " عملية رسمية للدعم المهني والتعليم، أي تمكن الأفراد المشاركين من تطوير المعرفة والاستيعاب والمسؤوليات المنوطة بهم، وتوفير الحماية والأمان للشخص في المواقف المعقدة" (Winstanley & Edward, 2000; 1)

وحسب هينز فإن أفضل تعريف للإشراف العيادي كعملية تتكون من المراقبة والتقييم، ضمن عملية الإرشاد التربوي يعرفها بأنها "عملية يتم تزويدها بفنيين مدربين، وذوي خبرة، ممن يدركون ويختصون في هيئة فريدة من المعرفة، والمهارات الفنية اللازمة للتنمية المهنية /التطوير المهني" (Haynes & other, 2003: 3).

ويعرف هيس (Hess, 1980) الإشراف " تفاعل الشخصية المثالية مع الهدف العام حيث إن شخصاً واحداً هو المشرف، يجتمع مع شخص آخر هو المشرف عليه في محاولة؛ لجعل هذا الأخير أكثر فعالية في مساعدة الناس" (Hawkins & shohet, 2006: 57).

ويعرف برنارد وجوديير (Bernard & goodyear,2009) الإشراف على أنه تدخل يقدمه عضو متخصص في الإرشاد النفسي إلى مرشد آخر ، بهدف تعزيز الخصائص المهنية ، أو الوظيفية ، ومتابعة نوعية الخدمات التي تقدم للمسترشدين(الشرفيين ،2011:233).

أما لامبرت وأرنولد (Lambert &Arnold ,1987) عرفوا الإشراف كجزء من التدريب الشامل لمهنيين الصحة النفسية للتعامل مع تعديل سلوكياتهم العلاجية الحالية إما بأنشطة تدريب فردية او جماعية حيث ينظم المشرف الخبرات التي تهدف إلى مساعدة المتدربين على التعامل مع سلوكياتهم (Ray &Altukuss,1988: 4).

بينما لوجانبل وآخرون (Loganbill & other,1982) عَرَفوا الإشراف بالتالي : " تفاعل شخصي مكثف، ومركز وعلاقة واحد إلى واحد، يتم فيها تعيين شخص واحد هو المشرف؛ ليقوم بتسهيل تطوير الكفاءة العلاجية لشخص آخر هو المشرف عليه (Hawkins&shohet,2006:57).

في حين عرفه كروكت (Crocket, 2007) على "أنه عملية تعليمية، حيث يتعلم المرشد المتدرب مهارات جديدة، ويكتسب السلوك المهني الملائم عبر دراسة النشاطات المهنية للمشرف عليه"(الشرفيين، 2011:234).

الإشراف "عمل يقوم به مشرفون خبراء ناجحون أعدوا ضمن منهجية الإشراف، بهدف تسهيل عملية تطور المرشد المتدرب الشخصي والمهني، للارتقاء بكفاءته ومهارته عبر مجموعة من الأنشطة الإشرافية" (Bradley & Ladany, 2001 :4).

ومن خلال العرض السابق لتعريفات الإشراف الإرشادي، يتبين أن الإشراف الإرشادي بأنه يمثل علاقة مهنية ورسمية بين المشرف والمشرف عليه، وليست علاقة عادية أو يومية، وقد تكون هذه العلاقة تدريبية وتعليمية، ويعرف بأنه تفاعل بين شخص وآخر بهدف جعل الأخير أكثر طمأنينة وشعور بالراحة، وأن الهدف الأساسي من العملية الإشرافية هو أن يكون المشرف عليه أكثر فاعليةً، وقدرة على مساعدة الآخرين، وتعزيز الخصائص المهنية، ومتابعة نوعية الخدمات التي تقدم للمسترشدين.

وتعرف الباحثة الإشراف الإرشادي بناء على التعريفات السابقة بأنه علاقة مهنية رسمية بين مشرف ومشرف عليه يجتمعان معاً لمناقشة الأخير قضايا تتعلق بعمله في جو آمن وداعم ويهدف الارتقاء بعمله ، وجعله أكثر فاعلية في مساعدة الآخرين.

الحاجة للإشراف الإرشادي:

قد يتساءل البعض عن هذا الإشراف الإرشادي، وما الهدف منه، وما الأسباب التي تكمن في الحصول على الإشراف الإرشادي، فقد ذكر شرنس (shrnesh,1978) أن هناك أسباب عديدة للحصول على الإشراف الجيد منها ما يلي:

1. هو أن الإشراف يعتبر شكل من أشكال الدعم المركزي، حيث نستطيع التركيز على الصعوبات الخاصة بنا كعاملين، كما يتم إعطاء المشرف علينا بعض من المسؤولية عن عملنا مع المسترشدين (العملاء).

2. الإشراف المستمر والتطور أثناء العمل، يطور قدراتنا على تقديم المساعدة للمسترشدين (العملاء) ويمكن أن يساعد في استخدام الموارد بشكل أفضل، وإدارة عبء العمل، وطرق التعامل السليم (Hawkins&shohet,2006:60).

ومن خلال العرض السابق للحاجة للإشراف الإرشادي فالتركيز على توفير الدعم المركزي، كحاجة أساسية تسهم في تحقيق الحاجة الثانية، وهي التطور أثناء العمل، فكلما توفر الدعم، كلما أصبح هناك تطور في العمل، وبالتالي يساهم في إدارة أعباء العمل.

أهداف الإشراف الإرشادي:

الإشراف بشكل عام و بكافة أنواعه له أهداف، وغايات محددة يسعى إلى تحقيقها، إلا أن الإشراف الإرشادي أهدافه تختلف عن الإشراف الإداري أو الميداني.

حيث بين هينز وآخرون (Haynes &other,2003) أن الهدفين اللذين يتم ذكرهما في أغلب الأحيان في الأدب الإشرافي وفق معايير مهنية هما تعليم المشرف عليهم، وحماية وصون رفاهية المسترشد الذي تتم خدمته.

والإشراف الإرشادي حسب هينز وآخرون (Haynes &other,2003) فإن له أربعة أهداف وهي كالتالي:

1- تعزيز نمو وتنمية المشرف عليهم من خلال التعليم.

2- حماية رفاهية المريض.

3- رصد أداء المشرف عليه.

4-تمكين المشرف عليه من الإشراف الذاتي، والإشراف على تنفيذ هذه الأهداف باعتبارها مهنية مستقلة (Haynes & other,2003:5-7)

ومن خلال العرض السابق لأهداف الإشراف يتضح أنها تركز على المشرف عليه من حيث التعليم والإشراف الذاتي،بالإضافة إلى حماية المريض.

وترى الباحثة حسب خبرتها في العمل والتدريب بأن الإشراف الإرشادي يهدف إلى مساعدة المرشد في الحديث عن المشكلات التي تواجهه في العمل في جو آمن ومناقشة المشكلات المعقدة ومساعدة المريض بشكل غير مباشر.

أما الأهداف الخاصة التي يسعى إليها الإشراف الإرشادي فإنها تركز على المشرف في أن يحقق ما يلي:

1-أن يكون على دراية بنظريات وأساليب الإشراف وتطبيقاته، والفهم الواسع لوسائل التشخيص والعلاج.

2-أن يصبح مختصاً في تطبيق أساليب الإرشاد للعمل مع فئات مختلفة من الحالات.

3-تطوير مهارات المساعدة الأساسية بالاحترام، والتعاطف، والصدق.

4-أن يكون على حذر بكيفية تأثير القضايا الشخصية والعمل العيادي ومدى تأثير هذه القضايا على المسترشدين.

5-أن يعرف أي المسترشدين سهل العمل معهم وأبهم أكثر صعوبةً، ولماذا؟ ومعرفة كيفية العمل مع المسترشدين.

6-أن يكون لديه الحكم السليم، ونموذج صنع قرار واضح بشأن القضايا الأخلاقية والعيادية.

7-اكتساب الثقة بالنفس مع زيادة الممارسة.

8-أن تكون لديه الرغبة في اكتساب المهارات مع احتمالية وجود بعض الأخطاء في الإشراف.

9-تعزيز ممارسة التقييم الذاتي (Haynes & other,2003:9)

من خلال العرض السابق للغايات من الإشراف الإرشادي فإنها تهدف إلى الاهتمام بالمشرف من ناحية امتلاكه للمهارات اللازمة وفهم واسع للتشخيص والعلاج وتطبيق أساليب الإرشاد ووعي بالمسترشدين أي أنها تسعى لتطوير المشرف نظرياً، ومهاريًا، وشخصياً.

المبادئ الأساسية في الإشراف الإرشادي:

الإشراف الإرشادي يركز على عدة مبادئ أساسية تجعل عملية الإشراف عملية متكاملة ومن هذه المبادئ ما يلي:

1. الإشراف الإرشادي جزء هام من كل البرامج الإكلينيكية، حيث يؤكد على جودة ورعاية المريض، وضرورة استمرارية الفريق في التطور المهني بشكل منظم ومخطط له.

2. الإشراف الإرشادي يحسن من أخلاقيات الفريق.

3. يحتاج كل مرشد ومعالج إلى الإشراف بغض النظر عن مستوى مهارته وخبرته، كما يحتاج المشرف إلى إشراف على إشرافهم.

4. العلاقة الإشرافية هي شيء أساسي للعملية الإشرافية.

5. الإشراف الإرشادي هو بحد ذاته مهارة يجب أن تطور.

6. الإشراف يضم الملاحظة المباشرة

(Center substance abuse treatment,2009:3)

مما سبق يتبين أن الإشراف الإرشادي له أسس ومبادئ تستند على أنه جزء من البرامج الإكلينيكية والعلاقة الإشرافية هامة للإشراف، كما أن الإشراف لا يقتصر على أشخاص ليست لديهم مهارة أو خبرة بل يشمل الإشراف من لديه خبرة أم لا، والمشرف يحتاج لمن يشرف على إشرافه.

صفات المشرف الإرشادي:

يتطلب القيام بعملية الإشراف الإرشادي بشكل جيد، وجود مشرف يتصف بعدة صفات منها التعاطف، التفهم، الإيجابية غير المشروطة، الصدق، المرونة، العناية والاهتمام، الانفتاحية، وبين كل من "كارفيو" و"هيس" (Carifio & Hess,1987) أن صفات "المشرف المثالي"

مماثلة لصفات المعالج النفسي المثالي، ولكن طريقة العمل بشكل مختلف، وأن مهارات الإرشاد والعلاج هي شرط مسبق ليكون مشرفاً كفواً ومختصاً (Hawkins & shohet,2006:50).

وترى الباحثة بأن صفات المشرف المثالي تتمثل في امتلاكه للمهارات الإرشادية والعلاجية الجيدة، واتصافه بصفات مثل الصدق، والتعاطف، والمرونة، والرعاية، فإذا كان المشرف يتصف بتلك الصفات، والتي تعتبر جزءاً أساسياً من شخصيته، فهذا يساهم في تحقيق أهداف الإشراف الإرشادي.

دور المشرف الإرشادي:

المشرف الإرشادي له أدوار متعددة ومختلفة إلا أن دوره ليس كدور الطبيب مثلاً أو أي شخص آخر متخصص، ويعتبر المشرف كشخص أساسي في العملية الإشرافية له أدواراً هامة يقوم بها، ومن هذه الأدوار والتي ذكرها كل من هوكينز وشوهت (Hawkins,Shohet,2006)وهي كما يلي:

1.الدور التعليمي ويتمثل هذا الدور في:

- فسح المجال للمشرف عليهم ليعكس مضمون وسير أعمالهم.
- تلقى التغذية الراجعة.
- تطوير الفهم والمهارات خلال العمل.
- تلقى المعلومات وأي وجهة نظر متعلقة بعمل شخص ما.

2.الدور الداعم ويتمثل هذا الدور في:

- الوقوف على مجريات الأمور، يُساند كشخص وكموظف.
- التأكد من عدم ترك شخص ما لوحده، ليحمل على عاتقه الصعوبات والمشكلات لوحده سواء كشخص أو كعامل.
- الكشف والتعبير عن الضغوط الشخصية والتحويل المضاد التي قد تنتج عن ظروف العمل.
- استخدام مصادر المشرف عليهم الشخصية والمهنية بشكل أفضل.
- أن يكون استباقياً ومبادراً (Hawkins & shohet, 2006:59).

وترى الباحثة أن الأدوار المشرف متداخلة فيما بينها ولا يمكن الفصل بين تلك الأدوار، وأن الدور الداعم دور جوهري أساسي فإذا تم افتقاد هذا الدور لن تحقق الأدوار الأخرى للإشراف بشكل كامل.

كما حدد هينز وآخرون (Haynes & other, 2003) أدواراً أساسية للمشرف كالتالي:

1-المعلم:

يرشد المشرف المشرف عليه إلى التقييم، والتشخيص، والمنهج الاستشاري، والأخلاق، والمسائل القانونية، والكثير من المواضيع الأخرى التي تنشأ في الإشراف.

2-المراقب:

المشرف هو مرشد موثوق به أو مدرب للمشرف عليهم، ويشمل دوره توفير التوجيه والإرشاد للمشرف عليهم، ومساعدتهم في تقييم قدراتهم الحالية والأهداف المرجوة، وعلى الرغم من أن دور المراقب قد يحدث في أي حالة إشراف إلا أنه هو أكثر شيوعاً بين المشرف عليهم عديمي الخبرة والمشرف ذي الخبرة.

3-الاستشاري:

يتشاور المشرف مع المشرف عليه لحل مشكلة ما، أو ليساعده على اتخاذ قرار مثل اختيار المنهج العلاجي الأفضل للمسترشد، والقضايا التي يتم تناولها يمكن أن تكون عياديه أو إدارية وتركز عادةً على المشرف مساعدة المشرف عليه على حل مشكلة تطراً في موقف معين. فالهدف من التشاور هو حل المشاكل.

4-المرشد:

يجب على المشرف ألا يتبنى إقامة علاقة علاجية كبديل عن العملية الإشرافية، ويجب أن يكون التركيز السليم للعملية الإشرافية على التطوير المهني للمشرف عليه بدلاً من التركيز على الاهتمامات الشخصية له، ويمكن أن يساعد المشرف المشرف عليهم في التعامل مع القضايا الشخصية واكتشاف قضايا التحويل والتعامل مع الإجهاد والإرهاق، وقد لخص "كوري وكولانان" (Corey & Callanan, 2003:325) هذا الدور بشكل أفضل واستنتجاً أنه "على الرغم من أننا نرى الإشراف كعملية منفصلة عن العلاج النفسي وليس محاولة لتحويل جلسات

التدريب إلى جلسات علاج إلا أننا نعتقد أن العملية الإشرافية يمكن أن تكون علاجية وذات نمو إنتاجي". (Haynez&other,2003:23)

5-لوح ترديد الصوت: (اللوحة المصوتة)

واحدة من أهم الخدمات التي يمكن أن يوفرها المشرف، هو كونه أشبه بلوح ترديد الصوت للمشرف عليه. وينبغي أن يوفر الإشراف مكاناً آمناً حيث يمكن للمشرف عليه مناقشة الأفكار مع المشرف والحصول على التغذية الراجعة، والسعي لخلق وجهة نظر موضوعية. التحدث بصوت عالٍ حول قضايا الإشراف يحدث عادةً عند العلاج وهذا يتيح للمشرف عليه الفرصة لتوضيح عملية تفكيره واتخاذ القرارات بشأن القضية الحالية. بل هو أيضاً مكان مناسب للمشرف عليه لمناقشة المخاوف والآمال والإحباطات في عمله ومكان التدريب، وهذا يدل بشكل آخر على استعدادية المشرف لمساعدة المشرف عليهم أين، ومتى، وكيفما شاء.

(Haynez&other,2003:23)

ومن خلال ما سبق يتضح لدى الباحثة أن هذه الأدوار تركز على توفير التوجيه والإرشاد للمشرف عليهم، ومساعدتهم في اختيار حل لمشكلة ما، وترى الباحثة أن أهم دور وكمدخل للعملية الإشرافية دور المشرف في توفير المكان الآمن، حيث يستطيع المشرف عليه أن يناقش القضايا الخاصة، والأفكار، ويستطيع اتخاذ القرارات.

نماذج الإشراف الإرشادي:

هناك ثلاث نماذج للإشراف الإرشادي سيتم الحديث عنها وهي كالتالي:

النموذج الأول: نموذج الدعم والنمو "فوجر" (Faugier,1992)

وهنا دور المشرف وهو تسهيل النمو التعليمي والشخصي لكل من المشرف عليهم. ويتم تزويده بالدعم الجوهرية؛ لتطوير الاستقلالية والاعتماد على أنفسهم إكلينيكياً.

الملامح الأساسية لنموذج الدعم والنمو في الإشراف الإرشادي:

1. التعزيز.
2. الانفتاحية.
3. الاستعداد للتعلم.

4. عمق التفكير وإثارة الأفكار.

5. الإنسانية.

وهذه الملامح تقدم الهيكلية العامة التي يجب أن تعتمد عليها العلاقة الإشرافية وتعتبر أساسية كدليل للمشرف (Winstanley & white, 2000: 12).

النموذج الثاني: النموذج التكاملي هوكينز وشوهت (Hawkins & shohet, 1989)

يبدو هذا النموذج أكثر قرباً للعملية الإشرافية ويقسم الإشراف إلى أربع مكونات أساسية:

1. المشرف.

2. المشرف عليه.

3. العميل (المسترشد).

4. العمل.

وقد قسم كل من هوكينز وشوهت العملية إلى نظامين متشابكين: النظام العلاجي الذي يربط بين المشرف عليه والمريض، وبين النظام الإشرافي ويشمل المشرف والمشرف عليه. وكلا النظامين يعتمدان على عقد متفق عليه للوقت، والمهمات، والأهداف المشتركة (Winstanley & white, 2000: 12-13).

النموذج الثالث: نموذج بروكتر (Proctor, 1986) نموذج الوظائف الثلاث المتداخلة في الإشراف:

الوظيفة الأولى: المعيارية الإدارية " تعزيز الامتثال للسياسات، والإجراءات، وتطوير المعايير المساهمة في الفحص الإكلينيكي.

الوظيفة الثانية: الداعمة تمكين الأفراد المشاركين من فهم وإدارة الضغوط الانفعالية

الوظيفة الثالثة: التعليمية: تطوير المهارات وتطبيقها (Winstanley & white, 2000: 13)

ومن خلال العرض السابق للنماذج الإشرافية ترى الباحثة أن كل عالم طور النموذج وفق رؤيته، ومن وجهة نظره الخاصة به، فالعالم "فوجر" ركز على الصفات الموجودة في العلاقة الإشرافية،

أما "هوكينز" ركز على مكونات العملية الإشرافية من مشرف، مشرف عليه، ومريض، وسياق العمل، أما "بروكتتر" ركز على الوظائف الإشرافية الإدارية، الداعمة، التعليمية.

وترى الباحثة أن النماذج الثلاثة أساسية للعملية الإشرافية، ومكملة لبعضها البعض، فلا يمكن الاستغناء عن نموذج دون آخر، وفي هذه الدراسة تبنت الباحثة عدة نقاط ركزت عليها النماذج الثلاث فقد ركزت الباحثة على أهمية العلاقة الإنسانية والداعمة بينها وبين المرشدين كما في نموذج (فوجر)، و على النظام الإشرافي والعلاجي كما في نموذج (هوكينز وشوهت)، والوظيفة الداعمة كما في نموذج (بروكتتر)

مسؤوليات المشرف الإرشادي:

مسؤوليات الإشراف عديدة ومتنوعة منها:

- 1- الإدراك أن المشرف هو المسئول في النهاية قانونياً وأخلاقياً عن أفعال المشرف عليهم.
- 2- معرفة كل حالة يعمل معها المشرف عليه، وأن يكون على علم بعدد الحالات التي يعالجها كل منهم.
- 3- تقديم التغذية الراجعة للمشرف عليه.
- 4- أن يكون لدى المشرف عقد مكتوب مع المشرف عليهم، يتضمن الوقت، الأهداف، التوقعات في الإشراف
- 5- توثيق الدورة الإشرافية (Haynes & other, 2003:30).

ويتضح مما سبق أن مسؤوليات المشرف متنوعة وهامة، وضرورية، لتتم عملية الإشراف الإكلينيكي بشكل جيد، وترى الباحثة أن أساس المسؤوليات هو كتابة العقد المكتوب بين المشرف والمشرف عليه لأنها الأساس التي يبنى عليها باقي العملية الإشرافية، لأنه يتضمن الموافقة على التوثيق، والتوقعات والأهداف والعلم بالحالات والتغذية الراجعة وهي تعتبر مسؤوليات أخرى للمشرف.

الإشراف المرتكز على نظريات علم النفس:

اختلاف طرق الإشراف تركز بشكل أساسي على نظريات علم النفس وهي تتضمن طرق التحليل النفسي، المعرفي السلوكي، الإنسانية.

الإشراف المرتكز على نظرية التحليل النفسي:

تهدف هذه النظرية إلى اكتشاف علاقة الديناميات بين المشرف عليه وبين مريضه، وبينه وبين المشرف، والهدف من الإشراف هو تعليم المشرف عليه وفهم ديناميات حل الصراع بشكل أفضل في العمل مع المريض (Haynes & Other, 2003:99).

وهنا بعض الأمثلة على الأسئلة أو الجمل التي يستخدمها المشرف مع المشرف عليه في هذه النظرية:

- ما أوجه التشابه بين العملية الإشرافية وعلاقتك مع المريض (المسترشد)؟
- فكر بصوت عال ما الغرض من مقاومة المريض (المسترشد) وكيف يمكن أن تخدم؟
- أنت تظهر مشاعر قوية تجاه المريض (المسترشد): أين ومع مَنْ في حياتك الشخصية تواجه نفس المشاعر؟ (Haynes & Other, 2003:118).

الإشراف المرتكز على النظرية الإنسانية (الإشراف المرتكز على الشخص)

طور هذا النموذج كارل روجرز والمسترشد لديه القدرة على حل المشكلات بفاعلية وبدون توجيه من المرشد (Smith, 2009:3) ويهدف هذه الإشراف إلى إنشاء الظروف المسهلة للتغيير مثل الأصالة، والتعاطف، والفهم، والهدف الأساسي هو تزويد بجو من الأمان والثقة في العلاقة العلاجية (Haynes & Other, 2003:118).

وهنا بعض الأمثلة على الجمل التي يستخدمها المشرف الإنساني ويوجهها للمشرف عليه:

- إلى أي درجة تشعر بفهم عالم المريض (المسترشد)؟
- ما هي توقعاتك لما سيحدث في الجلسة التالية؟
- أنا أرغب في سماعك أكثر تتحدث عن الجو الذي تقدمه للمريض (المسترشد).
- أنا أشجعك لتبدأ تثق أكثر بتوجيهاتك الداخلية. (Haynes & Other, 2003:119).

الإشراف المرتكز على النظرية المعرفية السلوكية:

يتمثل الإطار النظري لهذا النموذج الإشرافي في تلك الأساليب التي قدمها كل من ألبرت أليس وأرون بيك وقد عمل كلاهما على توضيح كيفية إدراك المرشد للمثيرات المختلفة وتفسيراته لها ، وإعطاء المعاني لخبراته المتعددة ، ويستند هذا النموذج الإشرافي على نموذج تشغيل المعرفي للمعلومات (العمليات العقلية) الذي يرى أنه خلال فترات التوتر النفسي والقلق يصبح المرشد المدرب أكثر ،وتصبح أحكامه مطلقة ،ويسيطر عليه التعميم الزائد(الشريفين،2011:235)

ووصف كل من مورون وكوريويز 1988 الإشراف الإكلينيكي يتضمن تمرينات عقلية، النمذجة المعرفية، إعادة البناء المعرفي، تعليم الذاتي المعرفي، إدارة الذات المعرفية لمساعدة المشرف عليه على تحسين المهارات الإرشادية، تقليل القلق.

الطرق السلوكية تشمل 5 خطوات أساسية:

1. بناء العلاقة الإشرافية.
2. تحليل المهارات والتقييم.
3. وضع أهداف الإشراف.
4. تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات للتلاؤم مع الأهداف
5. تقييم وتعميم التعلم (Haynes & Other, 2003: 99-100).

ولخص كل من لايس وبيك (1997) 9 خطوات لهذا النوع من الإشراف، هذه الخطوات تزود بأمثلة عن محتوى الجلسة :

1. السؤال عن: كيف حالك؟ لكسر الجليد في بداية الجلسة.
2. وضع أجندة (جدول): يعلم المشرف المشرف عليه الإعداد للجلسة الإشرافية، والسؤال عن ماذا تريد ان تعمل اليوم؟
3. الربط بين الجلسة الإشرافية السابقة: من خلال السؤال ماذا تعلمتم اخر مرة؟
4. الاستفسار عن حالات علاجية إشرافية السابقة: من خلال معرفة النمو والتطور أو صعوبات مع حالات تم مناقشتها.

5.مراجعة الواجب خلال جلسة الاشراف السابقة الواجب يتضمن: القراءة، الكتابة عن الحالات أو استخدام تقنية جديدة مع المسترشد.

6.ترتيب الأولويات ومناقشة موضوعات الأجندة، ومراجعة الجلسات المسجلة والتركيز بشكل أساسي علي الجلسة الإشرافية من خلال التعليم ولعب الدور كطرق إشرافية شائعة

7.التكليف بواجب جديد: ليساعد المشرف عليه في تطوير المعرفة والمهارة في علاج المعرفي السلوكي.

8.ملخصات المشرف: هذا يشمل انعكاسات المشرفين لما تم تغطيته في الجلسة للمساعدة على جعل الجلسة مركزة ومؤكدة على نقاط مهمة.

9. التغذية الراجعة: يسأل المشرف عن التغذية الراجعة خلال الجلسة ونهاية الجلسة من خلال السؤال عن ماذا تعلمتم اليوم(Liese&Beck,1997:114).

من خلال عرض المناهج التي يركز عليها الإشراف فإنها تشمل جميع مناهج العلاج التي تستخدم مع المرضى، وأثبتت مدى أهميتها، منهج الإشراف المرتكز على التحليل النفسي يركز على قضايا التحويل، أما المنهج المرتكز على الشخص يركز على الجوانب الإنسانية الأصيلة مثل التعاطف، والفهم، والأصالة، والمنهج المعرفي يركز على تعديل الأفكار وتغيير البنية المعرفية، والمنهج السلوكي يركز على بناء العلاقة الإشرافية، وتقليل القلق.

أنواع الإشراف الإرشادي:

1-الإشراف الفردي:

الإشراف الفردي جوهر التنمية الشخصية والمهنية في الإشراف، ويكون باجتماع فرد مقابل فرد من قبل المشرف والمشرف عليه، وهذا النوع يتم استخدامه فعلياً في جميع المهن المساعدة.

والأسلوب المستخدم في الإشراف الفردي والذي يعتبر أكثر شيوعاً هو التقرير الذاتي الذي يصف المشرف عليه الفعاليات الإكلينيكية، دون الاستعانة بأي وسيلة تساعده في عرض الحالة مثل: المعلومات المسجلة(Haynes & other,2003:83).

ومما سبق يتضح لدى الباحثة أن الإشراف الفردي مقابلة بين مشرف ومشرف عليه، تهدف هذه المقابلة إلى التنمية الشخصية والمهنية للمشرف عليه.

مميزات الإشراف الفردي:

1. التركيز على عمل مشرف عليه واحد أفضل من التعامل مع مشرف عليهم آخرين.
2. توفير الوقت الكافي لإجراء مناقشات مفصلة لجميع الحالات التي تواجه الشخص.
3. يحقق الإشراف الفردي الاستجابة للاهتمام الشخصي بشكل أفضل لدى المشرف عليهم.
4. شعور المشرف عليه بالراحة في الكشف عن معلومات تتعلق بتطورهم المهني مقارنةً لو تم ذلك في جلسة جماعية.

ومن سلبيات الإشراف الفردي:

لا يتيح الفرصة لمشاهدة تفاعل المشرف عليه مع المشرف عليهم آخرين، ولا تتم عملية تبادل للخبرات مع مجموعة من المشرف عليهم (Haynes & other,2003:83).

من خلال العرض السابق لمميزات وسلبيات الإشراف الفردي فإن الباحثة ترى أن المشرف لديه الحرية في اختيار النوع المناسب له في تنفيذ الإشراف، وتبعاً لتقديره للظروف، وطبيعة الموضوع، وخصوصية المشرف عليه.

2-الإشراف الجماعي:

الإشراف الجماعي هو وسيلة ينفذها كثير من المشرفين، وتتراوح مجموعات الإشراف ما بين اثنين إلى ثمانية مشرف عليهم، وهي عملية حيوية واقتصادية وموفرة للوقت (Hawkins & shohet,2006:156).

وقد عرف برنارد وجوديير (Bernard &Goodyear ,2004) الإشراف الجماعي "مجموعة من المرشدين في تدريب، يتقابلوا بشكل أساسي مع مشرف، أو مشرفين لمراقبة جودة أعمالهم أو لمساعدتهم على فهم أنفسهم كإكلينيكين ولإيصال الخدمة للمرضى بشكل فعال" (Bernard &Goodyear ,2004: 235).

ويتضح لدى الباحثة أن الإشراف الجماعي هو إشراف يتكون من مجموعة من المشرف عليهم والمشرف، يجتمعوا معاً لمناقشة عدة قضايا بهدف تحسين الأداء، أو إيصال الخدمات بشكل أفضل.

ميز كل من بروكتر وانسكيبس (Proctor & Inskip,2000) بين أربع أنواع من الإشراف الجماعي:

- 1.الرسمي أو الديكتاتوري: يكون الإشراف شخص لشخص وأعضاء المجموعة متفرجين.
 - 2.الإشراف بالمشاركة: المشاركون مدعوون للإسهام في الإشراف.
 - 3.التعاوني: يأخذ الميسر المسؤولية في إدارة ضوابط المجموعة، ويترك الإشراف لأعضاء المجموعة.
 - 4.إشراف الأقران: يتحمل المسؤولية كل الاعضاء (Hawkins & shohet,2006:156).
- وينتضح مما سبق أن الأنواع الأربعة من الإشراف تركز على طبيعة أدوار المشرف عليهم، ومهامهم في الجلسات الإشرافية وشكل النظام السائد في الجلسات.
- وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الإشراف الجماعي المتمثل في مقابلة عدد من المرشدين في مكان محدد، وضمن زمن معين ويهدف مناقشة عدد من الحالات.

مميزات الإشراف الجماعي:

الإشراف الجماعي له عدة مميزات ذكرها هوكينز وشوهت (Hawkins & shohet,2006)وهي كما يلي:

- 1-توفير الوقت والمال والخبرات
- 2- الأجواء الداعمة بين الأقران، تساعد أعضاء المجموعة على مشاركة قلقهم وإدراك أن الآخرين يواجهون نفس قضاياهم .
- 3- تستفيد المجموعة من تبادل المعرفة ، تلقي الأفكار ، ومشاركة المداخلات بين الزملاء ، فضلا عن الاستفادة من المشرف .
- 4- توفر المجموعة نطاقا واسعا من التعاطف.
- 5- تزود المجموعة فرصاً كثيرة لاستخدام تقنيات عملية في الإشراف .

6- يعكس الإشراف السياق العلاجي بمعنى أنه تتم معالجة بعض القضايا التي تحدث في العمل (Hawkins & shohet,2006:152).

ومن خلال عرض إيجابيات الإشراف الجماعي من توفير للوقت والجهد والدعم ، فالمشرف عليه أن يختار الأسلوب حسب الظروف الملائمة له، وترى الباحثة من خلال تعاملها مع هذا النوع فإنه يصقل بدرجة كبيرة شخصية المشرف عليهم ، وذلك من خلال تبادل الأفكار والمناقشات ، والاقتراحات.

سلبيات الإشراف الجماعي :

1. الإشراف الجماعي قليلا ما يعكس ديناميكية العمل الفردي، حيث يكون ذلك واضحا للإشراف الفردي.
2. سيادة التفكير الجمعي في المجموعة.
3. تستطيع المجموعة تأسيس معايير قوية يصعب تحديها.
4. روح المنافسة في المجموعة من الممكن أن يقوضها في حال عدم الوعي به.
5. هيمنة ديناميكية المجموعة، وتطلبها الكثير من الوقت المتاح لكل فرد في الإشراف الجماعي قد يكون قليلا.
6. الوقت المتاح لكل فرد في الإشراف الجماعي قد يكون قليلا.
7. هناك قضايا تتعلق بالحدود بين أعضاء المجموعة مثل: الأعضاء الآخرين للمريض أو خلفيته وسياقه الاجتماعي (Hawkins & shohet,2006:152-153).

ويتضح من خلال عرض السلبيات لهذا النوع من الإشراف أن الوقت المتاح للفرد قليل، فإن بمقدور المشرف أن يخفف من هذه السلبيات وفق مهارته، وذكائه.

ديناميكية الإشراف الجماعي:

يجب أن يتوفر لدى المشرفون الذين يجرون إشرافاً على مجموعة عدة أمور منها:

- 1 مهارات في أساليب الإشراف الجماعي.
2. القدرة على التدريب، والخبرة العملية التي تمكنهم من العمل في مجموعة.

3. بذل جهد أكثر من مجرد التركيز على مضمون القضايا والمسائل التي يثيرها المشرف عليهم.

4. أن يكون المشرفون قادرين على خلق جو آمن، ومقبول ضمن الإشراف الجماعي الذي من شأنه أن يشجع المتدربين على المشاركة الفعالة في عملية الإشراف.

وبغض النظر عن الطريقة المحددة التي تُستخدم في الإشراف الجماعي، إن ديناميكية المجموعة والمجموعة ذاتها تتحركان خلال عددٍ من المراحل (Haynes & other,2003:85)

ووصف كوري وكوري (Corey & Corey,2000) أربعة مراحل للعملية الجماعية والتي يمكن تطبيقها للمساعدة في فهم الإشراف الجماعي وهي كالتالي:

1. المرحلة الأولى (المرحلة المبدئية)

في المرحلة الأولى يتم التركيز على التوجه، واستكشاف تركيب المجموعة، والقواعد الأساسية والأهداف الشخصية، والتوقعات، والمخاوف، وبداية تطور المجموعة باعتبارها مكان آمن، خلال هذه المرحلة من المهم تطوير عقد الإشراف، والتأكد من أن جميع المشرف عليهم في المجموعة مدركون لما هو متوقع منهم، وأن الموافقة المسبقة معطاه لهم، في هذه المرحلة يتم صياغة الأهداف، ومناقشة كيفية عمل الإشراف الجماعي، وإعداد المشرف عليهم للانخراط بنشاط، وحيوية في تشكيل جدول أعمال كل دورة، ومن الضروري للمشرف عليهم اتخاذ خطوة فعالة لخلق مناخ تسوده الثقة من خلال تبادل أفكارهم، ومشاعرهم المتعلقة بوجودهم ضمن المجموعة، ويمكن للمشرف تشجيع سير هذه العملية.

2. المرحلة الثانية (المرحلة الانتقالية)

في هذه المرحلة تتميز المجموعة بالقلق، والمقاومة، والصلابة من أجل السيطرة على السلوكيات والصراعات، ومشاكل العمل، من المفيد لمشرف المجموعة التزام الهدوء، والثبات لمساعدة المجموعة في الانتقال نحو مرحلة العمل (التطبيق)، هذا هو الوقت المناسب للمشرف عليهم لتحمل المخاطر، والتعبير عن نقاط ضعفهم المتعلقة بخبرة تدريبهم، وكذلك المخاطرة بالكشف عن الأفكار التي تتعلق بالقضايا التي يجري استكشافها، والسؤال عما يريدونه من الإشراف في جلسة الإعداد للمجموعة.

3. المرحلة الثالثة (مرحلة العمل)

كلما زاد شعور المجموعة بالأمان، كلما حلت الصراعات، تحدث مرحلة العمل داخل المجموعة التي تكون نشطة في حل المشكلات، وفي التعلم من بعضهم البعض، أو من المشرف نفسه، هذه المرحلة تتميز بزيادة التماسك، والإحساس بالانتماء للمجموعة، ويتفاعل المشرف عليهم مع بعضهم البعض، وكذلك مع المشرف بحرية وبشكل مباشر، أما إذا ظهر الصراع في المجموعة، فإن التعامل معه يكون بشكل مباشر وفعال. وفي هذه المرحلة يكون المشاركون على استعداد للحديث عن همومهم لمجموعة الإشراف لإعطاء بعضهم البعض التغذية الراجعة.

4. المرحلة الرابعة (المرحلة الختامية)

في المرحلة الختامية تبدأ المجموعة في الاستعداد إلى أخذ ما تم تعلمه ضمن المجموعة، ووضعه موضع التطبيق بالاعتماد على أنفسهم. يجب معالجة قضايا الإنهاء، ومن ضمنها ماذا تعني المجموعة لكل مشارك.

هذا هو الوقت المناسب للمشرف عليه لتحديد ما تم تعلمه في الوضع الميداني، ومن مجموعة الإشراف نفسها، يساعد مشرف المجموعة المشرف عليهم على تطوير إطار مفاهيمي من شأنه مساعدتهم على فهم ودمج وتذكر كل ما تعلموه في المجموعة (Haynes & other, 2003:85).

من خلال العرض السابق لمراحل الإشراف الجماعي، يتضح أنه يمر بمرحلة استكشاف، وبناء، ثم مقاومة، ومخاوف، ومرحلة عمل ثم مرحلة إنهاء، فإذا تمت المرحلة الأولى بشكل سليم ستمر باقي المراحل بسلام، وترى الباحثة أن المشرف يجب أن يكون على دراية ووعي بخصائص كل مرحلة، حتى يعرف كيف يتعامل مع المشرف عليهم، ومن خلال عمل الباحثة مع المجموعة فإنها مرت بتلك المراحل من الاتفاق على القواعد والأدوار، وبناء العقد، والحديث عن أعمالهم، والتساؤل عما يريدونه، والتفاعل مع بعضهم البعض، ومعرفة ماذا تعني المجموعة لك لو احد منهم.

طرق الإشراف الجماعي:

في هذا الموضوع سيتم الحديث عن طرق تنفيذ الإشراف الجماعي، حسب تطور النموذج لدى كل عالم:

أولاً: إشراف الأقران النظامي:

قدمت "بوردرز" (Borders) هذا النموذج عام 1991، ويشجع هذا النموذج على تحفيز تطور المهارات والنمو التصوري، والمشاركة، والتغذية الراجعة البناءة، والمراقبة الذاتية، ويقدم النصيحة لبعضهم البعض، وقد أوصت "بوردرز" بأن تكون المقابلة بين المرشدين المتدربين والمشرف مرة أسبوعياً أو كل أسبوعين، مدة المقابلة من ساعة ونصف إلى ثلاث ساعات، ويبلغ عدد المرشدين من 3-6 مرشدين، ووظيفة المشرف أن يعمل على تدريب المرشد، بالإضافة تلبية احتياجات المرشد في برنامج التدريب (Kellum, 2009:32).

ويتضح من خلال هذا النموذج أنه يركز على تحفيز، وتطوير المهارات، وأهمية التغذية الراجعة البناءة، وتقديم النصائح اللازمة.

ثانياً: نموذج الإشراف الجماعي البنائي:

طور هذا النموذج كل من "ويلبور" و"موررز" عام 1991، ويشجع هذا النموذج على المشاركة النشطة لكل أفراد المجموعة.

وهذا النموذج له خمس مراحل، كل مرحلة لها وظيفة خاصة بها:

المرحلة الأولى: يعطى المشرف عليه ملخص عن الحالة، وما المساعدة التي يريدها من المجموعة.

المرحلة الثانية: تبحث مجموعة الإشراف عن معلومات إضافية، أو أي استيضاح من خلال طرح الأسئلة.

المرحلة الثالثة: يجيب أفراد المجموعة عن المعلومات المزودة في المرحلتين السابقتين، بينما يبقى المشرف عليه صامتاً، ويأخذ الملاحظات، وبعد المرحلة الثالثة يأخذ أفراد المجموعة فترة استراحة من 10-15 دقيقة؛ لكي يسمحوا للمشرف عليه بأخذ وقت لعكس التغذية الراجعة، والتحضير للمرحلة الرابعة، ولا يتحدث أفراد المجموعة مع مقدم الحالة لفسح المجال للمتدرب.

المرحلة الرابعة: يعطى المشرف عليه (مقدم الحالة) الإجابات لأفراد المجموعة مع بقائهم صامتين، وتكون الإجابات متضمنة إضافات ذات فائدة، أو مساعدة.

المرحلة الخامسة: هي مرحلة اختيارية، ويقودها مشرف المجموعة حيث ينهى النقاش حول العملية (Kellum, 2009:33).

ويتضح مما سبق أن هذا النموذج يركز على عرض الحالة، من خلال ما السبب من عرضها، والبحث عن معلومات إضافية، وإضافة معلومات جديدة.

ثالثاً: نموذج عرض الحالة:

طور هذا النموذج "مك أوليفي" (mcauliffe)، ويتم مناقشة التصور للحالة، وتطوير خطة علاجية، والتركيز على وعي أعضاء المجموعة لديناميتهم الداخلية أو الشخصية، يزود الإشراف الجماعي في هذه العملية بالتحدي والدعم، وهما أساسيان كشرط للتطور.

وهذا النموذج يمر بأربع خطوات وهي كما يلي:

الخطوة الأولى: (subjective) يطلب من المرشد أن يصف أسباب تقديمه لهذه الحالة؛ لكي يركز الأفراد على قضية معينة ومحددة.

الخطوة الثانية: (objective) يعطى المرشد معلومات عن المسترشد (العميل) تتضمن: ملخص عن ما تم عمله مع الحالة حتى هذا التاريخ، وأي نتائج اختبار، أو تقارير عن معالجين آخرين، ولها صلة بالمشكلة المقدمة .

الخطوة الثالثة: (assessment) التقييم. يُزود المرشد بفرصة لإعطاء الانطباع التشخيصي المبدئي.

الخطوة الرابعة: (plan) الخطة تتضمن: ملخص عما تم فعله حتى اللحظة مع اقتراح خطة علاجية.

بعد ملخص الحالة يسأل افراد المجموعة أسئلة، مع اقتراح معلومات إضافية لجمعها، واقتراح احتمالات علاجية (Kellum, 2009:34).

ويتضح لدى الباحثة من خلال العرض السابق لهذا النموذج أنه يتشابه مع نموذج الإشراف الجماعي البنائي خاصة فيما يتعلق بالمرحلة الأولى والثانية، من حيث وصف سبب اختيار

الحالة لعرضها، وإعطاء ملخص عن الحالة، ووضع الخطة، والاقتراحات، لكن الفرق بينهما وجود استراحة وبقاءهم صامتين.

نموذج لانسن: ذكر كل من لانسن وهانز (Lansen & Haans) طريقة عرض الحالة وهي كالتالي:

1- تقديم الحالة من قبل أحد المشاركين: حيث يعرض المشرف عليه القضية والحالة التي يرغب في طرحها أمام المجموعة.

2- بعد ذلك تأتي جولة الأسئلة الاستيضاحية: يطلب من المشاركين طرح أسئلة توضيحية عن الحالة، وليس الهدف من هذه الخطوة إعطاء نصيحة.

3- التماهي مع المريض " كشخص": يطلب من جميع المشاركين الآخرين السؤال عن المسترشد، وعن حياته، وبغض النظر عن المشرف عليه الذي قدم القضية، ويطلب من المشاركين أخذ دقيقة أو دقيقتين من الصمت من أجل التركيز بشكل أفضل على هذا الموقف، ثم يطلب من كل المشاركين أن يعبروا عمّ يشعروا به من وجهة نظر هذا المريض، غالباً ما يكون التماهي فيه مشاعر الاكتئاب والعجز، وتوقعات العلاج والمعالج. وهذا يؤدي إلى فهم أفضل للصعوبات في العلاج .

4- التماهي مع المعالج "كمعالج": في هذه المرحلة يتم التماهي من خلال السؤال عن: كيف سيكون شعورهم لو كانوا مكان المعالج، ويكون جميع المشاركين قد تخيلوا أنفسهم كأنهم المعالج، وما هو العبد الذي قد يشعروا به عند وجود هذه الحالة. هذا التماهي يعطيهم الفرصة القصوى للتفكير في الجوانب المعرفية، والعاطفية للقضية، كما لو كانت قضية خاصة بهم. حيث يتم السؤال عن " ما هو شعورك في هذا الموقف، وما هو العلاج لهذا المريض؟ ليس "ماذا كنت ستفعل "

5- مرحلة تبادل الأفكار حول القضية المعروضة: يسأل في هذه الخطوة عن الأفكار، وتبادل الأفكار حول القضية والعلاج، وتشجيع ردود الفعل من قبل المشاركين، وفي هذه المرحلة يعطي المشرف عليهم الفرصة لإعطاء المشورة والاستشارات، ومشاركة المشرف عليه النشطة في المحادثة قد تجلب أسئلة وأفكار جديدة .

فمن مهمة المشرف التوجيه، وتحفيز هذه العملية، وحماية المشرف عليه ضد النقد السلبي و يعلق على ردود الفعل التي تأتي من المشاركين (www.irct.org).

ومن خلال ما سبق يتضح أن هذا النموذج يتناول عرض الحالة بخطوات عدة، فالخطوة الأولى تهدف للتعرف إلى الحالة بشكل مختصر، والخطوة الثانية تهدف إلى فهم أوسع للحالة من خلال الأسئلة الاستيضاحية عن المعلومات المبهمة، أما الخطوة الثالثة تهدف إلى التوحد مع الحالة بمشاعرها، وأفكارها، والخطوة الرابعة هدفها التوحد مع المعالج، فهذا يوفر المشاركة العاطفية والفكرية مع مقدم الحالة، أما الخطوة الأخيرة هي تبادل الأفكار للوصول إلى مقترحات تساعد الحالة.

وترى الباحثة من خلال استخدام هذا النموذج أنه يسهم بشكل كبير في تبادل الخبرات، والأفكار لدى المشاركين، ومن خلال الأسئلة الاستيضاحية فإن المشرف عليه (مقدم الحالة) تكون لديه حصيلة من الأسئلة، للتأكد منها، والبحث عنها، ومن خلال التماهي فإن المشرف عليه تصله رسائل غير مباشرة عن الحالة، وذاته.

رابعاً: نموذج الإشراف المختلط:

هذا النموذج يدمج بين نماذج متعددة من الإشراف الفردي والجماعي، العالم "أجينو" اقتبس عناصر من نموذج "بيرنارد" التمييزي ونموذج "بوردرز" "ويلبر" ووضعها في هذا النموذج، ويتطلب هذا النموذج من المرشدين وصف المريض بشكل مختصر، وأهداف الإرشاد، والنتائج المرغوبة، وطريقة الإشراف المرغوبة، التغذية الراجعة للمجموعة، نقاط القوة، والاقتراحات (Kellum, 2009:32-34).

ويتضح مما سبق أن هذا النموذج ركز على نقاط متعددة من النماذج الإشراف، فهو يركز على عرض الحالة، والتعرف إلى أهداف الإشراف، والتعرف إلى الاقتراحات.

خامساً: نموذج استشارة الأقران المنظم

طور هذا النموذج بنشوف وباسلي (Benshoff & Paisley)، وهذا النموذج يختلف عن النماذج السابقة، ومميزات استشارة الأقران الترابط الكبير بين أفراد المجموعة واعتماد أقل على مشرف حتى لو كان ذا خبرة، زيادة المسؤولية تجاه التطور والنمو الشخصي، زيادة الثقة بالنفس والاتجاه الذاتي، تحسين المهارات الاستشارية والتعلم بالملاحظة واستخدام الأقران كنموذج، قلة التقييم من المشرف وأي مشاعر تتراكم مع أي تقييم، وتتقابل المجموعة لمدة 90 دقيقة وكل أسبوعين، ويتكون هذا النموذج من تسع جلسات:

الجلسة الأولى: يشارك أفراد المجموعة معتقداتهم عن الإرشاد، ووصف منهجهم في العمل مع الطلبة، وقبل نهاية الجلسة يعينوا مهام لعكس أدوارهم كمرشدي المدارس، وأدوات سمعية لإحضار جلسة إرشادية واحدة في المرة القادمة.

الجلسة الثانية: يناقش ويقيم أفراد المجموعة المفاهيم عن برنامج الإرشاد المدرسي، ووضع الأهداف حول تغيير جزء من برنامجهم لتحسين الخدمات التي يقدموها، يتبع ذلك تبادل المشاركين الأشرطة الصوتية لعرضها ونقدها قبل الجلسة التالية، وعند نقد الأشرطة الصوتية التأكد من استخدام أداء المرشد بدلا من الطالب - المريض والأسئلة كالتالي: ماذا يمكن أدائه وما لا يمكن؟، ما الغرض وراء التدخلات المستخدمة؟ إلى أي مدى طور المرشد علاقته مع الطالب المريض في الجلسة؟

الجلسات الثالثة والخامسة والسابعة: تستخدم لعرض الأشرطة، ويزود بالتغذية الراجعة للاستشارة الفرد، هذه التغذية الراجعة لها علاقة بالعودة للأهداف التي وضعت من المستشارين خلال الجلسة الأولى.

الجلسة الرابعة والسادسة والثامنة: استخدمت الجلسات لعرض دراسة الحالة بشكل شفوي، خلال هذه الجلسات أفراد المجموعة يأخذوا أدوارهم و تقديم تأريخ للحالة بشكل مختصر (5-7 دقائق) وعرض الحالة متضمناً معلومات شخصية، والمشكلة المقدمة، وتاريخ الإرشاد، والمشكلة الحالية للمرشد، هذه الجلسات تسمح لكل فرد من المجموعة بإعطاء وتلقى التغذية الراجعة خلال مقابلة المجموعة.

الجلسة التاسعة: يقيم أفراد المجموعة خبراتهم معاً، وينهوا مقابلة مجموعة، هذا اللقاء يسمح لأفراد المجموعة لعكس خبراتهم في مجموعة الأقران ومراجعة تطورهم تجاه أهدافهم الشخصية (Linton, 2006: 13-14).

ومن خلال تحليل ما سبق يتضح أن هذه الجلسات تركز على مهمة معينة، فالجلسة الأولى هدفها التعرف إلى المنهج المتبع في التعامل مع الطلبة والثانية هدفها تقييم برامجهم، وباقي الجلسات تركز على عرض الحالة، وعرض أشرطة تسجيل، والجلسة الأخيرة تركز على الإنهاء.

سابعاً: الفرق الانعكاسية:

والفريق الانعكاسي يتكون من مجموعة صغيرة من الزملاء يراقبون الإكلينيكي والمريض من خلف المرآة وبعد ذلك في منتصف الوقت أفراد المجموعة يغلقوا الأضواء في الغرفة الإكلينيكية وتضاء في غرفة الفريق (أي دورهم في الحديث) ويمكن أن يغير أفراد الفريق الانعكاسي مكانهم ثم يتحدثوا عما رأوه وسمعه باستخدام أفكارهم ومشاعرهم (Speedy,2000: 20).

ومن خلال ما سبق يتضح أن الفريق الانعكاسي يتم فيه تسليط الضوء على مجموعة ثم ينتقل تسليط الضوء من مجموعة لأخرى وتهدف هذه العملية إلى توجيه الأفكار والتغذية الراجعة بطريقة أقل تهديداً.

وهذا النموذج المتطور يتضمن التركيز على وجهة نظر فريدة "الطيران على الحائط" في الفريق الانعكاسي، وفوائد هذا النموذج تتضمن: قدرة المشرف عليه على أن يكون على وعي بعملياته. تقديم التغذية الراجعة بأسلوب أقل تهديداً، وأفكار مثيرة وفقاً للعملية والتي تحسن العمل مع المريض (keller&other,1990:265)

ويتضح أن الفرق الانعكاسية تركز بدرجة كبيرة على عكس المشرف عليهم لمشاعرهم، وأفكارهم تبعاً لما يحدث خلال الجلسة الإشرافية، وكيفية تقديم الحالة، ويستطيع المشرف عليه أن يتحدث عما سمعه ولاحظه بطريقة آمنة.

مراحل الفريق الانعكاسي والفريق الانعكاسي المنظم:

يتكون الفريق الانعكاسي من أربع مراحل، في حين أن الفريق الانعكاسي المنظم يتكون من خمس مراحل وكل مرحلة تهدف إلى مهمة معينة، وسيتم ذكر آلية تنفيذ كل مرحلة، والوقت الذي تستغرقه كل مرحلة.

وتتشابه مراحل الفريق الانعكاسي والانعكاسي المنظم في مضمون المراحل لكن الاختلاف أن الانعكاسي المنظم لديه مرحلة خامسة مرحلة اختيارية.

المرحلة الأولى: (25 دقيقة)

اقترح كل من لانديس ويونج (1994) مونك وونزلاد استخدام لعب سيناريو بين اثنين أعضاء في الصف في المرحلة الأولى. يصبح المشرف والمرشدين الآخرين في المجموعة فريق

انعكاسي وملاحظين للجلسة، خلال هذا المرحلة يبقي الفريق الانعكاسي صامت، ويقوم بتوليد مجموعة واسعة من الحلول مع أخذ بعين الاعتبار ادراكات وملاحظات لجلسة لعب دور (kellum,2009;41-42)

أما الأسئلة التي يسألها المشرف للمرشد مقدم الحالة فهي كالتالي:

- ✗ ما الاهتمام الذي دفعك إلى مناقشة الحالة؟ لماذا اخترت الحالة لعرضها؟
- ✗ ما الصعوبات التي تواجهك في عملك مع هذا المريض /عائلة/مجموعة؟
- ✗ ما تفسيرك وفهمك عن هذه العضلات؟
- ✗ ماذا تريد ان تركز من خلالها؟
- ✗ ماذا تحتاج من هذا الفريق بخصوص الحالة؟
- ✗ كيف تصف العائق من وجهة نظر المريض؟
- ✗ كيف ترغب إدارة تلك المقابلة؟
- ✗ أخبرني أكثر عن...
- ✗ أعطني تفاصيل عن.

ويتضح مما سبق أن المرحلة تركز على المشرف والمرشد مقدم الحالة وبقاء باقي الفريق في صمت، وهذه المرحلة تشابهت مع المرحلة الأولى من مراحل الفريق الانعكاسي المعتمد في الدراسة الحالية وسميت هذه المرحلة بمرحلة "عرض المشكلة أو الحالة"

المرحلة الثانية (10 دقائق)

في هذه المرحلة يوجه المشرف النقاش للفريق الانعكاسي، فالهدف من الاشراف في هذه المرحلة هو مساعدة المرشدين على تطوير أفكار جديدة للمرشدين الآخرين، وقد يكون هناك اختلاف في مستويات المهارة، وكذلك لتسليط الضوء على كيفية تأثير وجهات نظرهم على المريض والجلسة ، ويعرض الفريق الانعكاسي آرائهم بشكل تلقائي وطرح أفكار وحلول إيجابية.

يجب أن تركز مناقشات الفريق على:

- 1.تفاعل اللفظي وغير اللفظي بين مرشد والمريض.
- 2.السلوكيات الإيجابية التي حدثت خلال الجلسة.

3. التأثير الشخصي للجلسات الإرشادية.

4. التساؤل عن التأثيرات الممكنة والتفاعلات والاستراتيجيات للتغيير

يميل أفراد المجموعة في هذه المرحلة إلى مساعدة بعضهم البعض في توفير أفكار بديلة، ووجهات نظر (تبادل الملاحظات والمعلومات) (kellum,2009;41-42).

ويتضح من خلال المرحلة السابقة أنها تركز على حديث المرشدين (الفريق الانعكاسي) ويعقبوا على التفاعلات اللفظية والغير لفظية، ويعرضوا آرائهم، ويعبروا عن مشاعرهم وأفكارهم وسميت هذه المرحلة بمرحلة "الفريق الانعكاسي" حسب هذه الدراسة.

المرحلة الثالثة: (10 دقائق)

خلال هذه المرحلة المرشد يسهل النقاش في لعب الدور مع المريض، بينما يستمع الفريق الانعكاسي ، ومن أهداف الإشراف في هذه المرحلة مساعدة المرشد على رؤية وجهات نظر أثرت على المريض والجلسة (kellum,2009;41-42)

تركز هذه المرحلة بناء على ما سبق على المرشد حيث يعقب على وجهات النظر والأفكار التي طرحت من جهة الفريق الانعكاسي، وهذه المرحلة مشابهة تماماً للمرحلة التي تستخدم في هذه الدراسة وسميت بمرحلة "وضع الحلول للمشكلة".

المرحلة الرابعة: (15 دقيقة)

في هذه المرحلة تجتمع المجموعة بأكملها معا في عملية استخلاص الخبرة، أو للتفريغ، ومن أهداف الإشراف في هذه المرحلة هو تلقي فوري للتغذية الراجعة، وتلقي التعليم الإضافي من المشرف والمتدربين للإرشاد.

فرصة للمرشد والمريض في

1. المشاركة بردود الفعل الشخصية تجاه الدور والخبرات.

2. التعبير عن الفضول حول منهج المرشد وتفاصيل الجلسة الإرشادية.

3. الانعكاس والنظرة الثاقبة للنقاط أو البقع العمياء وانعدام الأمن (القضايا الغامضة).

كما أنها تعطي فرصة للفريق الانعكاسي في

1. عكس أفكارهم ومشاعرهم عن الجلسة والخبرة.

2. التركيز على الفرضيات والاستراتيجيات.

3. التساؤل عن أي أسئلة إضافية. (kellum,2009;41-42)

وفي هذه الدراسة تم تطبيق هذه المرحلة وحيث سميت بمرحلة "انعكاس الفريق الانعكاسي" أما المرحلة الخامسة من الفريق الانعكاسي المنظم هي مرحلة اختيارية مكونة من خمس دقائق وتتم فيها مناقشة مفتوحة لجميع الأعضاء (kellum,2009;13-14).

ويتضح من خلال عرض المراحل السابقة أن لها وقت محدد وتركز على المرشد والمريض، والمرشدين الآخرين (الفريق الانعكاسي) من أجل إيصال تغذية راجعة بشكل آمن .

وفي هذه الدراسة ركزت الباحثة على الجوانب الإنسانية الأصيلة مثل التعاطف، والتفهم في العلاقة الإرشادية، ومن خلال استخدام نموذج لانسن في طريقة عرض الحالة فإن السؤال الأساسي فيها ما السبب في عرضك للحالة يتناول بشكل غير مباشر قضايا التحويل.

فنيات الإشراف الإرشادي:

تعددت فنيات الإشراف الإرشادي، وسيتم عرض بعض طرق تنفيذ الإشراف مع مميزات وسلبيات كل طريقة.

أولاً: عرض الحالة:

هي من أكثر الطرق استخداماً في تقديم الحالة، إما للمساعدة، أو للحصول على اقتراحات، واستشارات مساعدة من المشرف الإكلينيكي، اقترح بجز (Biggs,1988) أن عرض الحالة يتضمن النظر إلى التشخيص، وتحديد كيفية تقديم المساعدة، والتدخلات، والاستخدام الأفضل لبيانات الإكلينيكي المقدمة حول الحالة، والحديث عن العمليات والتوقعات من العلاقة الإرشادية، وخلال عرض الحالة يتم التعرف إلى الأهداف بالنسبة للمسترشد وتتضمن المشكلات، العوامل المؤثرة على المشكلة (Speedy,2000:16)

وأشار هينز وآخرون (Haynes & other,2003) أن هذه الطريقة تكون فعالة عندما تستخدم مع طرق أخرى (Haynes& other,2003:91).

ويتضح مما سبق أن طريقة عرض الحالة هي طريقة يتم فيها مناقشة الحالة بشكل مختصر، إما بهدف مساعدة المشرف عليه على اختيار الحلول التي تسهم في تلبية حاجة المشرف عليه، وقد اعتمدت الباحثة على طريقة عرض الحالة في جلسات الإشراف الإرشادي مع المرشدين.

مميزات طريقة عرض الحالة أنها تساعد على تنظيم المعلومات، وفهم المشكلات، وبالإضافة إلى تقرير التدخلات الإكلينيكية، وتعد مكون أساسي للتخطيط العلاجي، أما سلبياتها: اعتمادها على المصادقية للتقرير الذاتي، لا تعكس بشكل واسع المهارات الإكلينيكية للمرشد (Center of substance abuse treatment,2009 :31)

ويتضح من خلال المميزات إنها تسهم بشكل كبير في التعرف على كيفية التعامل مع الحالة، وما هي التدخلات الملائمة لها، ومن السلبيات فإن المشرف عليه قد لا يمتلك المصادقية، وقد يصبح دفاعي ولا تعكس مهاراته الإكلينيكية، إنما حسب ما يقول عن الحالة ويعرضها.

ونظراً لاختلاف آلية عرض الحالة فقد قامت الباحثة باستخدام نموذج "الانس" في عرض الحالة في دراستها الحالية وهو نموذج معتمد ومستخد في برنامج غزة للصحة النفسية.

ثانياً: أشرطة التسجيل

استخدمت هذه الطريقة لعدة سنوات، ويمكن استخدام هذه الطريقة مع نظام الفيديو، وطريقة استرجاع العمليات الشخصية (Speedy,2000:17)

ومن مميزات هذه الطريقة أنها سهلة تقنياً، وتسهم في اكتشاف العلاقات، والتدخلات بشكل عام، ويمكن سماعها أثناء المقابلات الإكلينيكية، ومن سلبياتها شعور المرشد بالقلق، وافتقارها للتواصل الغير اللفظي (Center of substance abuse treatment,2009 :31)

ومن خلال عرض ما سبق يتضح أن هذه سهلة، ورخيصة، إلا أنها تشعر المرشد بالقلق وبالتالي قد لا يظهر دوره بشكل اعتيادي؛ لشعوره أنه مراقب، وافتقارها للتواصل الغير لفظي، من شأنه أن يقلل من جمع المعلومات بشكل سليم، ومن المهم أن يكون هناك تناغم ما بين الكلام، والحركات.

ثالثاً: استراحات الفريق:

هي طريقة تعتبر في الأساس جزء من العلاج الأسري في العمل الإكلينيكي الفردي والعمل الجماعي، وتتم هذه الطريقة من خلال جلوس الفريق في غرفة ومراقبة سير الجلسة (جلسة الإكلينيكي مع العائلة أو مع فرد) من المرأة وتتكون هذه الطريقة من خمس مراحل متداخلة وهي مناقشة ما قبل الجلسة، ومناقشة الجلسة، ومناقشة أثناء الجلسة، ومناقشة بعد الجلسة، ومناقشة التدخل، وهذه الطريقة يتم من خلالها أخذ استراحة أثناء الجلسات، يتم فيها مناقشة ما تم عرضه في الجلسة، وهي كعملية يتم فيها تصحيح المسار، وتعتبر استراتيجية التدخل توصل رسالة من الفريق بطريقة أفضل من التدخل المباشر (Speedy,2000:19).

رابعاً: سماع الأذن:

هي إحدى الوسائل السمعية تزود بالخدمات الإكلينيكية من قبل المشرف أو المدرب، يجلس المشرف خلف المرأة ويزود بالتغذية الراجعة للمتدرب من خلال التخاطب معه عن طريق الميكروفون، ويكون موصول بسلك المايك في أذن المتدرب وهذه التغذية الراجعة تكون أما بالتزويد بالمعلومات الإضافية أو بالتصحيح لبعض الأخطاء (Speedy,2000:18-19).

وترى الباحثة أن هذه الطريقة مفيدة جداً خاصة أنها تزود المشرف عليه بالتغذية الراجعة بشكل مباشر، إلا أن هذه الطريقة تتطلب موارد مادية قد لا تتوفر في مجتمعنا بشكل واسع.

خامساً: استرجاع العمليات الشخصية

هي استراتيجية إشرافية تستخدم لمساعدة الاكلينيكي على الفهم، والاستيعاب للحالات التي من الصعب تقييمها، يتم استخدام هذه الطريقة عن طريق الحوار السقراطي مع المشرف عليه، ليصبح لديه واحد أعلى سلطة في خبراته في الجلسة الإرشادية (أي أن يتم استخدام هذه الطريقة بأسئلة فلسفية توجه للمشرف عليه من قبل المشرف) (Speedy,2000:16)، وذكر هينز وآخرون (Haynes & other, 2003) أن في هذه الطريقة يتم عرض فيديو مباشرة بعد عملية التدخل عندما يتم إعادة عرض التسجيل بطريقة سليمة، تمكن المشرف عليهم من القدرة على استرجاع أفكارهم ومشاعرهم التي مروا بها خلال جلسة العلاج بالتفصيل، المهمة الأولية للمشرف هنا هو مساعدة المشرف عليه في فحص عملياته الداخلية متضمنة الدوافع، والأفكار، والمشاعر (Haynes& other,2003:93)

يمكن أن يسأل المشرف المشرف عليه الأسئلة التالية :

1. ما المشاعر والأفكار ؟ هل ترغب في التعبير عنها في أي وقت؟
2. ماذا ترغب في دورك كمعالج؟
3. ما الأفكار التي خطرت على بالك عن الآخرين في ذلك الوقت؟
4. هل هناك أي أفكار ، عمّ ترغب بفعله بشأن ذلك؟
5. هل هناك أي صور وتخييلات أو ومضات خطرت في عقلك؟
6. كيف تتخيل استجابة المريض تجاهك؟
7. هل هناك أي إحساس بشأن توقعات المريض تجاهك؟
8. ماذا تريد أن تسمع من المريض؟ ما الرسالة التي تريد أن توصلها للمريض؟ وما الذي يمنعك من إيصالها؟ (Haynes & other ,2003:97)

من خلال عرض الأسئلة التالية فإنها تفيد في زيادة الفهم الكامل للمشرف عليه، والتعرف إلى ما بداخله من دوافع، وأفكار .

سادساً: الملاحظة المباشرة:

ويعبر عن هذه الطريقة بالإشراف الحي أي المباشر وبدأ هذا الأسلوب مع العلاج العائلي، وهي طريقة تعتمد على ملاحظة، ومراقبة عمل الآخرين العلاجي أي أنظر كيف هو يعالج (Speedy,2000:19).

يلتزم المشرف والفريق الملاحظ المشرف عليه في سلوكياته، وردة فعله، أما بالجلوس في الجلسة، أو الملاحظة من خلال المرأة أو بالمراقبة بالفيديو، يعتبر استخدام المرأة طريقة فعالة في ملاحظة عمل المشرف عليهم مباشرة، والتدخل في العمل مع المشرف عليهم يساهم في تطور سير العملية (Haynes,2003:91).

وترى الباحثة أن هذه الطريقة يتم من خلالها مشاهدة المشرف عليه، وتزويده بالافتراضات، والتغذية الراجعة.

وتتميز هذه الطريقة بأنها تسمح لتعليم المهارات الأساسية، وتضمن جودة العناية، يستطيع المرشد أن يري، ويتابع التغيير الإيجابي في سير الجلسة، تسمح للمشرف للتدخل؛ لحماية رفاهية المريض، إذا كانت الجلسة غير فعالة أو تلحق الضرر بالمريض أما سلبيات هذه

الطريقة أنها تخلق جو من القلق، وتتطلب حذر المشرف عند التدخل حتى لا تأخذ أكثر من جلسة، وتستنزف الوقت (31: 2009, Center of substance abuse treatment)

من خلال عرض ما سبق يتضح أن هذه الطريقة تتشابه مع طريقة التسجيل في أنها تخلق نوع من التوتر، إلا أنها تفيد المشرف عليهم الملاحظين في تعلم مهارات جديدة، وتقييم ذاتهم بشكل غير مباشر.

سابعاً: التسجيل بالفيديو:

يحضر المشرف عليهم تسجيل فيديو لجلسة أو أكثر من جلسة مع المريض أو المجموعة، وعرضها في الجلسات الإشرافية، حيث ذلك التسجيل مفيد ويمكن أن يقدم كإشراف حي؛ لأنه يمكن تشغيلها عدة مرات عند الضرورة ولإحداث تفاعل، طريقة لعب الأدوار تعتبر كطريقة بديلة عن الفيديو، يمكن أن تنظم مع المشرف والمشرف عليه (93: 2003, Haynes & other).

ويتضح مما سبق أن طريقة الفيديو طريقة حية ومباشرة يتم فيها تسجيل الجلسة ويتم عرضها في الجلسات الإشرافية.

ومن مميزات الطريقة أنها وسيلة غنية يتم من خلالها استرجاع المعلومات اللفظية والغير لفظية، التوثيق الواسع للمهارات الإكلينيكية، استخدام الوقت بفاعلية ومهارة، وتساعد على اقتراح تدخلات مختلفة، ومن سلبياتها شعور المرشد بالقلق

(31: 2009, Center of substance abuse treatment)

ونجد من خلال عرض السلبيات والإيجابيات أنها تزود بالمهارات، وتوضح التواصل اللفظي والغير لفظي، سهل استرجاعها إلا أنها تتطلب تدميرها خوفاً من وقوعها في أيدي الآخرين، ويخرق مبدأ السرية.

ثامناً: لعب الدور وعكس الأدوار:

تشمل هذه الطريقة تنفيذ سيناريوهات مع المشرف والمشرف عليه؛ ليصبحوا كمريض وكمعالج، وعكس الدور نوع من أنواع لعب الدور، يلعب المشرف عليه دور المريض، وبينما يلعب المشرف دور المعالج. (97: 2003, Haynes & other).

ويتضح مما سبق أن هذه الطريقة يتم فيها تمثيل ولعب أدوار تجسد موقف إكلينيكي معين يتم الاتفاق عليه من قبل المرشد والمشرّف، ومن مميزات هذه الطريقة تعمل على إنعاش عملية التعلم، تزود المشرّف بملاحظة مباشرة للمهارات، تساعد المرشد على تلقى وجهة نظر مختلفة، تخلق بيئة آمنة للمرشد وتساعد على اكتساب مهارات جديدة ومن سلبياتها يكون المرشد قلق، وتتطلب أن يكون المشرّف واعياً، ولا يغمر المرشد بالمعلومات.

(Center of substance abuse treatment,2009 :31)

من خلال عرض ما سبق فإن هذه الطريقة فعالة لأن المشرّف عليه يسقط ما بداخله من خلال لعب الأدوار إلا أنه قد يشعر بالقلق.

تاسعاً: تقنيات التكنولوجيا:

استخدام كاميرا الويب، الإشراف الانترنت، استخدام الإيميل، الفيديو كونفرنس، استخدام الشاشة لتطبيق الجلسات الإشرافية (3: 2009, Center of substance abuse treatment)

ومن خلال ما سبق فإن هذه الطريقة بالرغم من التسهيلات الموجودة فيها وسهولة الوصول إليها، إلا أنها لا توفر التفاعل المباشر، وتتطلب إمكانيات مادية، قد لا يمتلكها المشرّف خاصة في مجتمعنا الفلسطيني.

عاشراً: النمذجة

النمذجة هي تعليم المشرّف عليهم بوسائل الملاحظة، أو مراقبة سلوك المشرّف، وعرض كيف يتصرف المشرّف بالمهام الخاصة بالمهنة ابتداء من اتخاذ قرارات، انتهاء بتطبيق الطرق الإكلينيكية (91:2003, Haynes&other).

وذكر روك فيل أن في هذه الطريقة المشرّف والمرشد يديران معا الجلسة الإرشادية وتتميز هذه الطريقة بأنها تفيد المريض (المسترشد)، كما أنها تساعد المرشد على إتقان عملية التعليم، ويستطيع المرشد مشاهدة استجابة المشرّف، تمكن المرشد من اكتساب المهارة وملاحظة عملية إتقان المهارة، يسمح للمشرّف بمساعدة المرشد مع حالة المريض المعقدة.

أما من سلبياتها قد يعتبر المريض المرشد مهارته أقل من مهارة المشرّف أو العكس، مستنزفة الوقت (3: 2009, Center substance abuse treatment)

ويتضح مما سبق أن هذه الطريقة تسهم في زيادة الخبرات لدى المرشد وتساعد في حل المشكلات المعقدة ومما يزيد من كفاءة المرشد، ولكنها تستنزف الوقت وتعتبر المرشد أن المرشد أقل خبرة من المشرف.

حادي عشر: استخدام الهاتف

تم استخدام هذه الطريقة خلال فترة الإشراف الإرشادي من العلاج العائلي، أوضح "رايت" أن فائدة استخدام الهاتف هو بمثابة إشراف مباشر وفوري ويتم استلام التغذية الراجعة بشكل عاجل ومباشر من خلال مرحلة تطوير المهارات وهي طريقة مشابهة لطريقة سماع الأذن أو طريقة لفت الانتباه من خلال الطرق على الباب إلا أن هذه الطريقة تعتبر محرجة في بعض الأوقات (Speedy,2000:19). ويتضح مما سبق أن هذه الطريقة يتم التواصل وتقديم التغذية الراجعة عبر الاتصال بالهاتف

ثاني عشر: العلاج التشاركي

تعتبر هذه الطريقة بمثابة تجربة رائعة للمتدرب الإكلينيكي؛ لكي يلاحظ ويتعلم من وجهة نظر الأكثر خبرة، وفي هذه الطريقة يعمل المشرف والمرشد معاً مع المريض أو المجموعة، ثم يناقشوا جلساتهم مع المريض أو المجموعة في جلساتهم الإشرافية، وتطبق هذه الطريقة كمهارة في التدريب والإشراف للعلاج العائلي، وتستخدم في التدريب على العمل الجماعي، حيث إن إثنين أفضل من واحد، هذه الطريقة تسمح للمتدرب الجديد في المشاركة في المواقف الفعلية مع الإكلينيكي ذي خبرة (Speedy,2000:18)

ويتضح أن هذه الطريقة تسمح للمرشد والمرشد عليه في الاتفاق على الأهداف والخطة، إلا أن هذه الطريقة تجعل المرشد يستبعد المشرف عليه، ويميل إلى المشرف؛ لأنه أكثر خبرةً.

التحديات في الإشراف الإرشادي:

يواجه الإشراف الإرشادي مجموعة من التحديات والتي قد تواجه المرشد، ويمكن أن يحاول أن يتغلب عليها، فقد ذكر ويلر وكننج (wheeler & king, 2000) أنه توجد صراعات بين المرشد والمتدرب أو بين الآخرين في البيئة المهنية خلال عملية الإشراف، وتعد خبرة الإشراف ضاغطة، حيث يوجد لكل من المرشد والمرشد والآخرين توقعات محددة حول النشاطات المناسبة، والقلق المرتبط بالعملية نفسها. وتعود التوقعات المتعلقة بالنشاطات المناسبة إلى

الأفكار التي يحملها كل شخص حول أي النشاطات مجدية وملائمة أكثر خلال الإشراف . فالمرشدون المبتدئون يتوقعون اكتساب المهارات والمشرفون يتوقعون العمل من أجل أهداف تكاملية وعندما تتشابه التوقعات بين الأشخاص تتقدم عملية الإشراف بطريقة سلسلة لكن التوقعات المتناقضة تسبب الصراع وتركز المناقشات في الإشراف على القلق عند المرشد(الشريفين ،2011:236).

في حين ذكر (Haynes & other,2003) أن هناك تحديات من ضمنها ما يلي :

قلق المشرف عليه: فهم قلقون بشأن رفع الأداء ليصل لمعيارٍ مقبول، وكذلك حول العملية برمتها التي يجري تقييمها من قِبَل المشرفين، ولكن القلق يتصاعد عندما يكونون في موقف يملي عليهم وضع معارفهم في الممارسة الفعلية.

وردود فعل المشرف عليه على فشل المريض "المسترشد": مهمة المشرف هي مساعدة المشرف عليه على بذل كل جهدٍ ممكن؛ لتحقيق نتيجة إيجابية في العلاج والإرشاد، ومساعدة المشرف عليه على وضع الأمور في نصابها، عندما تكون النتيجة ليست إيجابية (Haynes& other,2003;75).

في حين أن هوكينز وشوهت (Hawkins & shohet,2006) أوضحا أن معيقات الحصول على الإشراف الجيد هي :

1.الخبرة السابقة أو التجارب السابقة في مجال الإشراف : التجارب السابقة في مجال الإشراف سواء كانت جيدة أو سيئة لها تأثير على الإشراف الحالي. ويمكن لتجربة سيئة قيادة المشرف عليهم بأن يكونوا حذرين ، ولكن تجربة جيدة يمكن أن يؤدي إلى مقارنات مثل القول انه لا يوجد أحد يمكن أن يكون جيدا كما كان المشرفون السابقون .

2.تثبيط وإحباط الشخصية: في بعض الأحيان العلاقة الإشرافية التي تكون مباشرة واحد إلى واحد تستثير مشاعر مؤلمة. من الصعوبات في الإشراف مسألة فرض الذات ووجود مشرف آخر لا يستطيع حل هذه المشكلات بل يزيد هذه الصعوبات والمشكلات.

3.العلاقة الإشرافية: صعوبات التحويل عادة مسألة الإسقاط للمواقف الوالدية الحرجة التي حدثت مع الإنسان في طفولته عادة ما تظهر هنا، كما في العلاج ولكن من الصعوبة الاعتراف بها ، أو ليس سهلاً الاعتراف بها

4. عدم تطابق التوقعات: عدم تطابق التوقعات التي لن تتوافق بين الجانبين المشرف والمشرف عليهم تلعب دوراً جزئياً في التقليل من قيمة الإشراف (مشرفي لا يوفر لي ما أريده) ، ويميل إلى الاهتمام بالأشياء المهمة له ، وليس لي.

5 عقبات ثقافية: هناك أشخاص لديهم صعوبة في تلقي التغذية الراجعة أو المعلومات؛ لا اعتقادهم أنه تم افتضاح أمرهم ويسبب لهم الإحراج، أيضاً الثقافة قد تعزز رغبة الأشخاص في عدم الحديث عن حاجاتهم، وعدم السؤال، واعتقاد البعض أنهم مؤهلون وليس بحاجة للإشراف (Hawkins & shohet,2006:55)

ويتضح مما سبق أن العقبات تعددت منها ما كان عقبات داخلية عند الشخص أو مرتبطة بالمشرف، أو معيقات مرتبطة بالثقافة، أو التوقعات العالية أو المنخفضة تجاه الإشراف.

وترى الباحثة أن المرشد إذا كان لديه تجربة سلبية مع الإشراف فهذا سيؤثر عليه سلباً والعكس ، وسيؤثر سلباً على المشرف ، لأنه سيحاول تغيير تلك الفكرة الموجودة عند المشرف عليهم ، وثقافة المجتمع التي تجعل الشخص لا يتحدث كثيراً عن تجاربه الشخصية أمام الآخرين ويفضل الكتمان على التحدث فهذه تشكل تحدي للمشرف.

المبحث الثاني: ضغوط العمل

عاش الإنسان من بداية نشأة الكون وعبر سنين الحياة يعمل ويجتهد في عمله، وباحثاً عن الأمن والاستقرار، وجارياً وراء الراحة التي تعطيه الاتزان، وناشداً للطمأنينة، وساعياً لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، وكلما ازدادت الحياة تعقيداً، وازدادت ضغوط العمل عليه مما يقع في دائرة القلق والتوتر النفسي كنتيجة لتلك الضغوط.

وفي هذا الجزء يتم تناول ضغوط العمل من خلال تعريفها، ومصادر تلك الضغوط، وأسبابها وآثارها وكيفية إدارة الضغوط.

تعريف ضغوط العمل:

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل ، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد ، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط ، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به (السعد ، ودرويش ، 2008 : 71)

حيث يعرف (الهيجان ،1998) ضغوط العمل بأنها: تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالج هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة (الهيجان ،1998:523)

ويعرف (العميان ،2005) ضغوط العمل: بأنها تجارب داخلية تؤدي إلى عدم توازن نفسي وفسولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (العميان ،2005:160)،

وقد عرفها (العميان،2004) بأنها عدم المواءمة أو عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله (العميان،2004:8).

ويري (صالح، 2009) أن ضغوط العمل هي الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية، والتي غالباً ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه (أبو رحمة، 2012: 14).

ويعرف شبير ضغوط العمل بأنها عبارة عن شعور سلبي غير سار، يتولد نتيجة الأعباء، والمهام، وبيئة العمل، والذي من شأنه أن يؤثر على سير العمل، أو يعرقله حسب قوة هذا الشعور (شبير، 2009: 9).

وعرف (بير ونومان) ضغط العمل بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي، ويرى بعضهم أن الضغط تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد، وينجم عن عوامل تنشأ من البيئة الخارجية أو المنظمة أو من الفرد، ويتضمن هذا التعريف ثلاثة مكونات لضغوط العمل وهي: مثيرات أو مسببات الضغط والاستجابة، والتفاعل بين المثير والاستجابة (مجلة الأمن والحياة، 2004: 58)

وعرفت (عبد الجواد، 2002) ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عبد الجواد، 2002: 15)

ويعرفها جرينبرج، وبارون (Gernbrurj & Baron, 2005) بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المتجمع للضغوط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة (ملاحة، 2011: 26)

يتضح للباحثة من خلال التعريفات السابقة لضغوط العمل أنها مثيرات داخلية (من الفرد) أو خارجية (من البيئة)، وهي عدم توافق أو عدم المواءمة بين القدرات أو المهارات مع متطلبات العمل، بالإضافة أنها عبارة عن ردود فعل فسيولوجية نتيجة تأثيرات خارجية.

وتري الباحثة أن الضغوط هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على تعريف شبير (2009) لضغوط العمل.

أهمية دراسة ضغوط العمل:

لقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات التي يعملون بها وهذا الاهتمام يمكن رده إلى عاملين رئيسيين هما: الأمراض المترتبة على هذه الضغوط والتكاليف الناجمة عنها (هيجان، 1998:28)

إن ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القائل الصامت) وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها، تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك أثراً سلبياً على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق، 1997:153).

ولقد ذكرت (الخنثيلة، 1997) إن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين هما:

- قيمة العمل ذاته وأثره في حياة وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن أثره على نفسية الإنسان واتزان مشاعره.
 - ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الانجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد، فضغوط العاملين ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية، وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله (أبو رحمة، 2012: 15).
- وتري الباحثة أن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود بالفائدة على المؤسسة التعليمية وعلى المرشد ومن خلال دراستها يتم التعرف إلى أسباب ونشأة تلك الضغوط، ومصادرها، وهذا بحد ذاته يساعد في البحث عن سبل التكيف والتعامل السليم مع الضغوط" فإذا عرف السبب بطل العجب".

مراحل تكون الضغط:

قد يظن البعض أن ضغوط العمل تظهر بشكل مفاجئ وتؤثر على الأفراد بشكل فوري وسريع، إلا أن ضغط العمل لا يظهر فجأة إنما هو يمر بمراحل متعددة لذا يصنف (توفيق، 2006) مراحل تكون الضغط كالتالي:

* **حالة الإنذار:** وفيها يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي، يُنشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل ضربات القلب، وارتفاع بالتنفس، وارتفاع ضغط الدم.

* **حالة المقاومة:** وفيها يواجه الفرد الضغوط التي يتعرض لها، ويعد العدة من أجل مقاومتها والتغلب عليها، فيجند طاقاته ويحشد لها ما يتوفر عنده من مهارات وظيفية، وفنية وسلوكية وفكرية، وكلما توفرت الكفاءة الفنية والفتنة والوعي، ساعد في التصدي للمشكلات، والتغلب على الضغوط.

* **حالة الإجهاد والاستنزاف:** وهذه المرحلة تعبر عن عدم تمكن الفرد من مواجهة الضغوط فتضعف مقاومته، ويكون عرضه للانهايار أمامها ويترتب على ذلك نتائج سلبية (توفيق، 2006:25).

ويتضح مما سبق أن الضغوط يمر بمراحل تدريجية تبدأ باستثارة وسائل الدفاع عند الفرد، ثم تنتقل لمرحلة المقاومة، ثم الانهيار، وترى الباحثة أن المرشد من خلال تعرضه لضغوط العمل خاصة فيما يتعلق بحجم المشكلات التي تواجهه فإنه يمر بالمراحل السابقة، لذا هو بأمس الحاجة للبحث عن طرق لمنع الضغوط للوصول إلى المرحلة الأخيرة، ومحاولة مساعدته للتغلب على تلك الصعوبات.

مراحل تشخيص الضغوط:

هذه القائمة مكونة من ست مراحل تم تطويرها من قبل (فان أمبرج) حيث تشير إلى أن أعراض الاضطرابات الناجمة عن الضغوط وبخاصة ضغوط العمل متباينة، بل ومتعارضة بالنسبة للأشخاص.

المراحل الست لتشخيص الضغوط:

المرحلة الأولى: هذه المرحلة معتدلة بالنسبة لآثار الضغوط وعادة ما تصاحب بالأعراض مثل الحيوية العالية، الإدراك والفهم المرهف غير العادي، الطاقة الجسمية غير العادية والقدرة على الإنجاز أكثر من المعتاد.

المرحلة الثانية: تظهر بعض الآثار أو النتائج غير السارة للضغوط. لذا من بين الأعراض الشائعة لهذه المرحلة ما يلي: التعب بعد الاستيقاظ من النوم، أو وجود فتر في الطاقة والحيوية وخاصة بعد الغذاء أو الفترة المبكرة من بعد الظهر، توتر الأعصاب في الظهر، وحول جمجمة الرأس، الإحساس بعدم القدرة على الاسترخاء.

المرحلة الثالثة: يصبح التعب واضحا بشكل كبير في هذه المرحلة وتظهر الأعراض مثل الاضطرابات وظائف الأمعاء، توتر الأعصاب، اضطرابات النوم، الشعور بالإغماء

المرحلة الرابعة: صعوبة في إنجاز العمل اليومي، فقد القدرة على الاستجابة لمطالب الشؤون الاجتماعية، الشعور بالسلبية وعدم التركيز، المخاوف غير حقيقية.

المرحلة الخامسة: تتمثل في ظهور أعراض أشد خطورة، الشعور بالإرهاك الشديد، صعوبة إنجاز أو معالجة المهام البسيطة إلى حد ما، الاضطرابات الشديدة لوظائف الأمعاء أو المعدة، الخوف الظاهر.

المرحلة السادسة: زيادة خفقان القلب والذعر، الارتعاش أو الارتجاف والتعرق، التخدر ، الإنهاك المطلق (هيجان، 1998: 258-259)

وترى الباحثة من خلال العرض السابق لمراحل تشخيص الضغوط أن المرشد في بداية عمله يكون في المرحلة الأولى من قمة النشاط والإنجاز، ثم قد ينتقل إلى مراحل أخرى تبعاً لشخصيته والعوامل المحيطة به ، وللحفاظ على الشخص بقمة نشاطه يجب أن يتعرف إلى تطور الضغوط لديه وكيفية التعامل معها.

أسباب ضغوط العمل:

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى المرشد ومنها:

أعباء العمل:

يعتبر العبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كثير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدن في الأداء واعتلال في الصحة الفرد، ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام

المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانيات الفرد العملية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (ملاخة، 2011:27).

المسؤولية عن الآخرين:

ويري (الهيجان، 1998) أن عدم وضوح الدور بالنسبة عن المسؤولين عن الآخرين والذي يمكن الفرد من القيام بمسئوليته على الوجه الصحيح، وعد تقيد بالقواعد العالقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوس والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في البيئة العمل (السعد ودرويش، 2008:73-75)

والمسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم، وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر القلق والضغوط في الظهور (ملاخة، 2011:27)

العمل الزائد عن طاقة الفرد:

والمقصود عن العمل الزائد عن طاقة الفرد: وهو أن مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، والتوتر في العمل، وانخفاض التقدير الذاتي، والشعور بالتهديد والحيرة، وارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، وزيادة ضربات القلب، والإصابة بحساسية الجليد، وميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين (عبد الباقي، 2000:287)

وهناك من يرى أن مسببات الضغط هي:

إن استجابة الضغط تنتج عن أحد المثيرات وفيما يلي بعض مسببات الضغط الشائعة:

1. التهديدات الجسدية.
2. التهديدات التي تشكل خطورة على الصورة الذاتية.
3. الأحداث الحياتية المهمة.
4. الخلافات أو الصراعات مع الأصدقاء الأقارب الزملاء.
5. المواعيد النهائية الصعبة.
6. فقدان أحد الأشياء أو الأفراد الذين نهتم بهم. (جربر، 1999:5)

وتري الباحثة أن أسباب ضغوط العمل لدي المرشد تتمحور في التالي:

كثرة السجلات الإرشادية والمطالبة بتوثيقها بشكل مستمر، وكثرة عدد الطلبة، وحجم المشكلات التي يواجهها المرشد وشعوره بالمسؤولية تجاه الطلبة وتجاه المدرسة.

مصادر ضغوط العمل:

إن مصادر ضغوط العمل متعددة وكثيرة حتى أنه يمكن القول إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى إبعاد العمل والبيئة المحيطة به، أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد (أبو رحمة، 2012:18).

ويشير (العبدلي، 2012) إلى وجود سبعة مصادر رئيسة للضغوط. ستة منها خارجية، ومصدر واحد فقط داخلي وهو المكونات الشخصية للفرد أما المصادر الخارجية فهي :

1- العمل

2-تنظيمات الدور

3-مراحل النمو

4-التنظيمات البيئية والمناخ

5-العلاقات الداخلية في التنظيمات البيئية

6-المصادر والتنظيمات العليا (العبدلي، 2012:37)

وتري الباحثة أن مصادر ضغوط العمل متعددة ومتنوعة قد تكون مصدرها: البيت، أو الإدارة المدرسية والعمل ، أو المنظمة ككل ويؤثر ذلك على عمله.

مؤشرات ضغوط العمل:

أحيانا نجد أن حكمنا على الشخص من خلال سلوكه الخارجي، ولكي نحكم بوجود ضغوط عند المرشد فهناك عدة مؤشرات ومن هذه المؤشرات كما يذكرها (القريوتي، 2000) مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على وجود ضغوط العمل عند الأفراد ومنها: التأخير في الحضور للعمل، والغياب، الإهمال، ارتكاب أخطاء في العمل اتخاذ قرارات غير سليمة،

الاكتئاب، عدم التعاون مع الآخرين، مقاومة التغيير، علاقات عدائية وسيئة مع الآخرين (القيوتي، 2000: 274-285).

ويضيف (شبير، 2009) مجموعة أخرى من المؤشرات منها: إنتاجية العمل أقل كماً وكيفاً، معدل الشكاوى مرتفع، نسبة الحوادث مرتفعة، سوء استخدام المواد، ضياع الوقت، انخفاض الروح المعنوية، سوء الاتصالات (غموض الدور، بطء الاتصال، تشويه المعلومات) (شبير، 2009: 73)

وترى الباحثة أن مؤشرات ضغوط العمل لدى المرشد قد تكون عدم قدرته على التعامل مع بعض المشكلات البسيطة في العمل، شعوره بالتوتر والقلق وعدم القدرة على العطاء، وشعوره تجاه من يتعامل معهم بالعجز وعدم التقبل للحالات بشكل غير واعٍ.

آثار ضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب بها (ملاخة، 2011: 33).

ومن تلك الآثار الايجابية لضغوط العمل ما ذكره كيلي (26: 1994، KELLY) أنها تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق ويكون حافزاً لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده، ولقد تم تقسيم الآثار السلبية التي تتركها الضغوط إلى أقسام كما تم تقسيمها مسبباتها إلى أقسام فهناك آثار تعود على المنظمة، وهناك آثار على سلوك الفرد وعلى نفسيته وعلى علاقاته الاجتماعية وسيتم ذكرها بشيء من التفصيل (أبو رحمة، 2012: 24).

1) آثار الضغوط على المنظمة:

يوجز (شبير، 2009) الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

1-زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل).

2-تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

3-صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث.

4-الاستياء من جو العمل، وانخفاض الروح المعنوية.

5-عدم الرضا الوظيفي.

6-الغياب والتأخر عن العمل.

7-ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.

8-عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

9-سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

10-سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

11-الشعور بالفشل(شبير،2009:72).

وترى الباحثة أن الآثار السلبية لضغوط العمل تجعل المؤسسة التعليمية تبحث عن وسيلة للتخفيف من تلك الآثار؛ لكي ترقى بمستوى العاملين لديها.

(2) آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة (العميان ، 2004:166)

(3) آثار نفسية:

يؤثر الضغط سلبياً من خلال الحالات النفسية للعاملين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب، والقلق، والتعب المزمن، وربما يسبب ضغط العمل الإدمان العقاقير المختلفة، ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل(ريجيو،1999:209).

4 آثار اجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب في العمل، ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفاعلية المطلوبة (شبير ، 2009:71).

وترى الباحثة أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين، وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

إدارة ضغوط العمل:

1. إن سلامة الفرد والمنظمة تعتبر من الأمور المتلازمة حيث إن توفرها بالنسبة للطرفين يعتبر ضرورياً لنجاح أي جهود في إدارة ضغوط العمل.

2. إن الإدارة مسؤولة عن سلامة وأداء الفرد والمنظمة إلى جانب مسؤولية الفرد عن ذاته بالدرجة الأولى وحماية نفسه من التعرض لأسباب وآثار ضغوط العمل.

3. إن الضغوط والمتاعب أمران لا يمكن تجنبهما بالنسبة للفرد، أو المنظمة وإن العبرة في إدارة الضغوط لا تكمن في التخلص من هذه الضغوط، بقدر ما تتمثل في حسن إدارتهما، والاستفادة منها،

4. وإن لكل شخص أو منظمة أسلوبه الخاص في الاستجابة، أو التعامل مع هذه الضغوط، وذلك بسبب الفروق الفردية بين الأفراد، واختلاف ثقافات المنظمات التي يعمل بها هؤلاء الأفراد.

5. إن المنظمات دائمة التغيير مما يفرض على الفرد مطالب وأدوار جديدة، تقتضي منه تطوير مهاراته، وتعديل سلوكياته من أجل مواجهة وتلبية الأدوار الجديدة في العمل (الهيجان ، 1998:292)

ويعرف (هيجان ، 1998) إدارة ضغط العمل: هي فلسفة المنظمة ومبادئها المبنية على استخدام مجموعة من الأساليب من أجل رفع مستوى الصحة والسلامة لدى الفرد، والمنظمة التي تؤدي

بدورها تقليل أو منع حدوث متاعب للفرد أو المنظمة تكون ناجمة عن هذه الضغوط (هيجان، 1998: 291-292).

الشروط الواجب توافرها فيما يتعلق بأساليب إدارة الضغوط:

- أن تتسم بالفردية والخصوصية: استخدام أي أسلوب من أساليب الضغوط لابد أن تتوفر فيه صفة الخصوصية بالنسبة لكل فرد، لأن ما يصلح لفرد قد لا يصلح لآخر وذلك راجع إلى وجود الفروق الفردية، وتباين طبيعة الأعمال التي يقومون بها.

- أن تكون مبنية على أساس تفصيلات الشخص وعمله: بدلاً من أن تكون مفروضة عليه وإلا فإنها سوف تشكل عبئاً جديداً عليه ومصدراً آخراً لضغوط العمل وإلى جانب ذلك فإن استخدام هذه الأساليب لابد وأن يعود بفائدة على الشخص، وذلك لن يتأتى إلا إذا استطاع الشخص تطبيقها بيسر وسهولة.

- أن تكون متعددة الإبعاد: بحيث تجمع الأساليب بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية، والعاطفية والاجتماعية، وهذا يتطلب تضافر جهود كل من الفرد ذاته، والمنظمة التي يعمل بها من أجل تحقيق فلسفة إدارة ضغوط العمل.

- أن تتسم بالمرونة: أي قابلية الوسائل المستخدمة في إدارة الضغوط لتعديل والتكيف بما يتلاءم وظروف الفرد، والمنظمة التي يعمل بها. (فيلة، عبد المجيد، 2005: 305)

إدارة ضغوط العمل من ناحية إسلامية:

ديننا الحنيف جاء كاملاً مكملاً بجميع الأمور الحياتية، والإسلام دائماً حريصاً على مصلحة الفرد والجماعة ومرشداً لما فيه الخير والصلاح للمجتمع ككل، وحثنا على ممارسة حياتنا بالشكل الصحيح، وإدارة أمورنا الدينية والدنيوية ومن ذلك أمرنا بما يلي:

* التمسك بالدين والاستعانة بالله عز وجل لتعديل السلوك غير المرغوب. وقد عالج القرآن هذا السلوك بقوله تعالى: (الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَآظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) (ال عمران: 134) وهكذا تمضي الآيات القرآنية والإرشادات النبوية إلى دفع التوتر والقلق والتعامل مع الضغط بحلم وأناة ورفق وصبر جميل.

* الحرص على العبادة وذكر الله: (الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) " (الرعد: 28)

ومن فوائد قراءة القرآن، تكرار لفظ الجلالة فقد أثبتت الدراسات أن عدد كبير من المرضى على مدى ثلاث سنوات بينهم مرضى ليسوا مسلمين، وبينهم من لا ينطق العربية، تبين أن نتيجة العلاج للمرضى النفسيين كانت مذهلة وخاصة الذين كانوا يعانون من الاكتئاب أو القلق أو التوتر (Kalahari. bloodspot.com)

* تسلح بسلاح الإيمان، فالإيمان بالله سبحانه وتعالى هو مصدر التوازن النفسي، والمنبع الأصيل للسعادة في الدنيا والآخرة، وهو ينبوع الراحة والاستقرار النفسي، وفي غياب الإيمان الحق يشقى الإنسان، ويصاب بالهم والحزن، والضغط الحياتية والعملية.

* الإيمان هو الحصن الحصين الذي يتحصن به الإنسان المؤمن ضد أهواء نفسه، وهمومه وأحزانه، وهو السلاح الذي يواجه به الإنسان المؤمن كل مشكلات وضغوط الحياة، فضلا عن ضغوط العمل. (edupalnet.com/vibe/show thread)

قال تعالى: (وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَعْمَى) " (طه: 124)

نصائح عامة لتجنب ضغط العمل ينبغي إتباع الآتي:

1. تحديد أهداف يومية قصيرة المدى: البدء بقائمة من المهمات والأهداف التي ستصل لها في نهاية اليوم، وهي أشبه بـ(جدول) تضع فيه أهدافك.
2. تبسيط الأمور: إذا كانت قائمتك تفيض بالمسؤوليات الكثيرة والمتراكمة، أبدأ بالأهم منها ثم بالأقل أهمية واحدة تلو أخرى.
3. الاستراحة: لا تجعل ضغط العمل والتوتر يحرمك من تناول وجبتك اليومية، والاستمتاع بساعة استراحة تحتاجها؛ لتخفيف ضغط العمل، ولتمكينك من متابعته بعد ذلك بحماس ونشاط.
4. إعادة تخطيط الأمور: النظر مرة أخرى إلى قائمة المهمات، وتقييم إنجازك لها في منتصف اليوم.
5. النظرة الإيجابية: تجنّب الإحباط لعدم قدرتك على الإنجاز أحياناً، والنظر بإيجابية إلى الأمور.

6. **عدم اتخاذ القرارات في فترات الغضب:**
7. **طلب المساعدة:** إذا شعرت أن الوقت لم يعد يسعك لإنجاز المطلوب، اطلب المساعدة من زملائك، ولا تترك الأمور حتى آخر لحظة بعد فوات الأوان.
8. **تأسيس فريق مساندة عائلي:** اتصال هاتفي عائلي أو مع صديق للخروج من أجواء التوتر وبتّ روح التشجيع والمثابرة.
9. **خلق التوازن بين الحياة العملية والحياة العائلية:** الحرص على الاستمتاع بيوم الإجازة مع العائلة، لأنه يشعرك بالراحة والطمأنينة تجاه علاقتك الأسرية.
10. **ألبوم الإنجازات:** إن النظر إلى ألبوم صور للإنجازات التي قمت بها، يشجعك كثيراً، ويذكرك بأنك قد تجاوزت الكثير من الصعاب، وأنت مستعد لمواجهة المزيد.
11. **استخدام التكنولوجيا المتوفرة في الهاتف أو (الإيميل):** لتذكيرك بالواجبات العائلية، أو المواعيد، أو البرامج التي تسهّل عملك، أو الجداول والخطط التي تساعدك في إدارة وقتك على نحو جيد.
12. **الرضا عن النفس:** رضاك عن نفسك وعن أدائك ضروري جداً؛ لأنه يحفزك أكثر لإنجاز ما يمكن إنجازه ضمن إمكانياتك وقدراتك، ومن دون ضغوط نفسية أو تأنيب ضمير.
13. **لا تحمل نفسك فوق طاقتها:** فمن المهم جداً ألا تقوم بأعمال فوق مقدرتك لأنها سوف تجهدك وتؤثر على دورك في المنزل وصحتك أيضاً.
14. **عندما يكون هناك ضغوط أو أزمة ما في العمل حاول أن تتجاهل ما يمكن أن يؤثر على صحتك وقم بإيجاد حلول بدلاً من الارتباك (www.forbesmiddleeast)**

تعقيب:

يعتبر الإشراف الإرشادي نوع من الإشراف الذي يستهدف المرشدين، وانبثق هذا النوع من الإشراف نتيجة للتطورات التكنولوجية وحاجة الناس لتلبية تلك التطورات، والحروب والأزمات وما رافقتها من اضطرابات نفسية وسلوكية وجسمية، كل ذلك دفع الناس إلى اللجوء إلى مَنْ يقدم لهم الدعم والمساعدة.

والمرشدون مثلهم مثل الآخرين يحتاجون لمن يهتموا بهم، والحديث عن القضايا التي يواجهونها في التعامل مع الناس، ومن هنا ظهر مفهوم الإشراف الإرشادي.

وقد طُبق هذا النوع من الإشراف حديثاً في قطاع غزة من قِبَل برنامج غزة للصحة النفسية، وساد الاعتقاد بأن هذا النوع يعد إشراف إداري لكن ذلك غير صحيح، لأن أهداف الإشراف الإرشادي تختلف عن أهداف الإشراف الإداري حيث يهدف الأخير إلى تقييم ومراقبة أداء المرشد في العمل، في حين أن الإشراف الإرشادي يهدف إلى توفير المكان الآمن للمرشد؛ للحديث عن مشاكل العمل التي تتقل كاهله، وتهدف إلى حماية رفاهية المسترشد (المريض).

وقد تعددت مفاهيم الإشراف الإرشادي تبعاً لكل عالم، فمنهم من عرّف الإشراف الإرشادي بأنه عملية رسمية للدعم المهني، ومنهم من عرفه بالتدخل الذي يقدمه شخص متخصص إلى مرشد آخر؛ بهدف تعزيز خصائصه المهنية، ويعد الإشراف الإرشادي عملية يقوم بها خبراء ناجحون أعدوا ضمن منهجية الإشراف بهدف مساعدة المشرف عليهم؛ ليكونوا أكثر فاعلية في التعامل مع الناس، وتتطلب القيام بعملية الإشراف الإرشادي بكفاءة وجود مشرف يمتلك معرفة بالنظريات وأساليب الإشراف، وفهم واسع لوسائل التشخيص والعلاج، ويمتلك صفات إنسانية مثل الاحترام، والفهم، والتعاطف، وأن يكون صادقاً، وافتاحياً، ومعلماً، ومرشداً، وناصحاً، واستشارياً، وملماً بنماذج الإشراف الإرشادي، وقادراً على تنفيذ كافة أنواع الإشراف الإرشادي سواء الفردي أو الجماعي، واعياً بطرق تنفيذ الإشراف وكيفية تطبيقها بشكل عملي مثل طريقة عرض الحالة، الفريق الانعكاسي، استراحات الفريق، سماعه الأذن، الملاحظة المباشرة، لعب الأدوار، النمذجة.

ومعرفة كل طريقة من طرق تنفيذ الإشراف تساعد في اختيار الطريقة الملائمة والفئة المستهدفة، وعلى المشرف أن يكون واعياً وملماً بالتحديات التي تواجه المشرف أثناء قيامه بعملية الإشراف حتى يستطيع التغلب على تلك التحديات.

والإشراف يسعى إلى تقديم الدعم اللازم للمرشد خاصة أنه يتعرض لعدد من الضغوطات وخاصة ضغوط العمل التي تجعله يشعر بشعور سلبي غير سار تؤثر على عمله، وتزيد من الأعباء عليه وتحد من كفاءته المهنية ، إن استمرارية ضغوط العمل على المرشد تؤثر عليه صحياً ونفسياً ، وتؤثر تلك الضغوط على المنظمة التي يعمل بها الفرد حيث تكلفها الكثير من التكاليف المادية ، وتقلل من الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها.

ومن المؤشرات الدالة على أن الشخص يعاني من ضغوط عمل التأخير والغياب المستمر عن العمل ، الاكتئاب ، العلاقات الاجتماعية المدمرة ، وارتكاب أخطاء متكررة في العمل ، وعدم التعاون مع الآخرين.

ويختلف واقع المرشد الفلسطيني عن باقي المرشدين في الدول الأخرى ، حيث إن الضغوط الواقعة عليه كثيرة وعميقة تؤثر عليه ومن هذه الظروف الاحتلال الصهيوني وما نتج عن ذلك من دمار وتشريد وقتل للأبرياء وللأطفال والنساء والشيوخ، الذي زاد من تعقيد المشكلات النفسية، والسلوكية، والجسدية، وارتفاع نسبة الفقر والحصار، وارتفاع نسب البطالة، واكتظاظ المدارس بالطلبة وعدم مقدرة مرشد واحد تلبية احتياجات مئات الطلبة في المدارس، كل تلك الظروف جعلته بحاجة لمناقشته لظروف عمله مع أشخاص مهنيين آخرين ، يقدموا له الدعم والمساعدة ، ويوفرون له المكان الآمن ، ولا يتحقق ذلك إلا بالإشراف الإرشادي الداعم .

وكوسيلة لإدارة ضغوط العمل التي يتعرض إليها المرشد فإن الإشراف الإرشادي يتيح للمرشد في الحديث عن خبراته في العمل والمشاكل التي تواجهه خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع الحالات، بطريقة عرض الحالة تسهم في مناقشة الحالة التي يعتبرها المرشد معقدة وصعبة ، وطرح أسئلة للتعرف على الحالة بشكل أعمق، والتعرف على المقترحات والتدخلات التي تساعد الحالة ، فإذا وجد المرشد من يناقش معه الحالات الصعبة ، فإن ذلك يخفف عبء العمل المتعلق بالطلبة ، كما أن الإشراف الإرشادي يسعى إلى رفع كفاءة المرشد وتنميته مهنيًا وشخصيًا.

الفصل الثالث:

دراسات سابقة

أولاً: دراسات عن الإشراف الإرشادي

ثانياً: دراسات عن ضغوط العمل

ثالثاً: تعقيب عام

الفصل الثالث

دراسات سابقة

بعد إطلاع الباحثة على الأدب التربوي والنفسي، ستعرض في هذا الفصل مجموعة من الدراسات التي تتناول موضوع الإشراف الإرشادي، ودراسات تتناول موضوع ضغوط العمل.

وقامت الباحثة بتقسيم الدراسات إلى مجموعتين، تناولت المجموعة الأولى الدراسات المتعلقة بالإشراف الإرشادي، وعرضت الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وبينما اشتملت المجموعة الثانية على الدراسات المتعلقة بضغوط العمل، وعرضت الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وذلك لإتاحة الفرصة لإبراز الفروق والتباينات الموجودة بين الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال، مع العلم بأن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع الإشراف الإرشادي.

أولاً: الدراسات التي تناولت الإشراف الإرشادي:

❖ الدراسات العربية:

1.دراسة (الصمادي والشاوي، 2014):

عنوان الدراسة: "فعالية برنامج إشرافي، يستند إلى نموذج التمييز في تحسين المهارات الإرشادية لدى عينة من طالبات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك".

هدفت هذه الدراسة للكشف عن فعالية برنامج إشرافي يستند إلى نموذج التمييز في تحسين المهارات الإرشادية لدى عينة من طالبات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك، وتم استخدام المنهج التجريبي في هذه الدراسة، بتصميم قبلي وبعدي للمجموعتين، وتكونت عينة الدراسة من 30 طالبة، قسمت إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية ضمت 15 طالبة، ومجموعة ضابطة ضمت 15 طالبة، وللتأكد من تحقق الأهداف تم بناء مقياس للمهارات الإرشادية، وبرنامج إشرافي بالاستناد إلى نموذج التمييز الإشرافي، واستخدامه، ولمعالجة بيانات الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين المشترك المتعدد وتحليل التباين المشترك، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين المجموعتين ولصالح المجموعة التجريبية في تحسن المهارات الإرشادية في المجالات الفرعية (المهارات التداخلية، المهارات المفاهيمية، والمهارات الشخصية)

2. دراسة (الشريفين ، 2011)

عنوان الدراسة: "فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج المعرفي في خفض قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي قائم علي النموذج المعرفي في الإشراف الإرشادي في خفض مستوى قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن، وتم استخدام المنهج التجريبي بتصميم قبلي وبعدي لمجموعتين متكافئتين ، وتكونت عينة الدراسة من 60 طالبا وطالبة من طلبة الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك في مستوى السنتين الثالثة والرابعة المسجلين في مساقى مهارات وفنيات الإرشاد النفسي وتدرجات ميدانية في الإرشاد النفسي ، وزعوا عشوائيا إلي مجموعتين : تجريبية دربت بالبرنامج التدريبي القائم علي النموذج المعرفي في الإشراف بالإرشاد ،وضابطة اقتصر التعامل معها وفق الأساليب التدريسية الاعتيادية .واستخدم الباحث الأدوات التالية :مقياس قلق الأداء ،والبرنامج الإشرافي وفق النموذج المعرفي

وقد أظهرت النتائج أن مستوى قلق الأداء لدى أفراد المجموعة التجريبية كان أقل بشكل دال إحصائياً مما لدى أفراد المجموعة الضابطة ،كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في المجال السلوكي تعزى إلى التفاعل بين المجموعة والجنس، وتفاعل بين السنة الدراسية والجنس، والتفاعل بين المجموعة والجنس والسنة الدراسية، كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في المجال المعرفي تعزى إلى التفاعل بين المجموعة والجنس والسنة الدراسية ،وكما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الأداء على مقياس قلق الأداء ككل تعزى إلى المجموعة والتفاعل بين المجموعة والجنس، وتفاعل بين السنة الدراسية والجنس.

3.دراسة (ضمرة ، 2004):

عنوان الدراسة: " أثر برنامج إشرافي قائم على اكتساب المهارة على الفعالية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين "

هدفت هذه الدراسة إلى فحص مدى فاعلية البرنامج الإشرافي القائم على اكتساب المهارة على مستويات الفعالية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين، وقد استخدم الباحث المنهج التجريبي في دراسته، وتكونت عينة الدراسة من 52 مرشد ومرشدة ، من المرشدين العاملين في مديريات التربية والتعليم ضمن محافظة العاصمة عمان، قسمت العينة إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة وقد استخدم الباحث الأدوات التالية في دراسته: برنامج إشرافي قائم على

اكتساب المهارة، ومقياس الفعالية الذاتية والقلق، وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذاتية ذات دلالة إحصائية في مستويات الفاعلية الذاتية ما بين أفراد المجموعتين لصالح أفراد المجموعة التجريبية بالقياس البعدي .

❖ الدراسات الأجنبية:

1. دراسة دلتز وماسون (Diltz & Mason, 2012):

عنوان الدراسة: مسح وطني لممارسات مرشدي المدارس الإشرافية: الإشراف الإداري والإكلينيكي والأقران والإشراف بواسطة التكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ممارسات الإشراف الحالي لمرشدي المدارس واكتشاف الممارسات الإشرافية من وجهة نظر مزودي الإشراف ومتلقيه، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة وبلغت العينة 1557 من مرشدين المدارس. وتم استخدام أسئلة عددها 10 تجاب بنعم أو لا (السؤال الأول والثالث والسادس والثامن) للتعرف على من يزود بالإشراف وكيف يتلقونه، وأسئلة أخرى (السؤال 2 و5) للتعرف على مدى تكرار الإشراف في فترات زمنية متباينة (أسبوعياً ، أسبوعين ، شهرياً ، ربع سنوياً ، نصف سنوياً ، سنوياً ، وأخرى) والسؤال الرابع يتضمن الإجابة عن من زودهم بالإشراف (مرشد مدرسي ، مرشد صحة نفسية/مرشد مهني ، مسؤول ، مشرف ، آخرون) والإجابة عن السؤال 7 و9 تضمنت التكنولوجيا المحتمل استخدامها إما عبر بريد إلكتروني أو عبر رسائل نصية دردشة ،أخرى) وفي النهاية يتم التطرق إلى سؤال مفتوح عن تحديد صعوبات الإشراف الآمن وبالإضافة إلى معلومات ديموغرافية تم جمعها .

أظهرت النتائج أن 41.1% من مرشدي المدارس زودوا بالإشراف الإكلينيكي. فبالرغم من أن 89% تلقوا نوع معين من الإشراف، فقط 10.3% من مرشدي المدارس يتلقون إشرافاً أسبوعياً مقارنة بالمرشدين الآخرين، أغلب مرشدي المدارس الذين تلقوا الإشراف من المديرين بلغ عددهم 62.8%، ومن ضمنهم 32% تقريباً انخرطوا بالإشراف مع مهنيين الصحة النفسية، و فقط 5.1% من مرشدي المدارس انخرطوا بالإشراف بواسطة التكنولوجيا. ووجدت الدراسة أن الإشراف الإكلينيكي الممارس على مرشدي المدارس تحسن في السنوات 10 الأخيرة.

2.دراسة بروكس وآخرون (Brooks& others,2012)

عنوان الدراسة: اتجاهات الإشراف الجماعي: تعزيز الممارسة الإشرافية المقاومة على تبني دليل مبني على الممارسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الإشراف الجماعي، وتركز الدراسة على التقييم النوعي لمواقف العاملين تجاه الإشراف الإكلينيكي، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة. وتضمنت عينة الدراسة 51مشاركاً من منظمة الخدمات الاجتماعية، وتم استخدام المقابلة لتحقيق هدف الدراسة واستبيان مقالي، وأظهرت النتائج التي رتبت وفقاً للمواضيع التي انبثقت من خلال تحليل المقابلات إلى ظهور أربعة مجالات رئيسية والتي ظهرت كعوامل قوية في خبرات العاملين واتجاهاتهم بما يتعلق بالإشراف الجماعي وهي: مستوى مهارة الميسر، الإبداع، الاستفادة من التكنولوجيا، إمكانية التطبيق، وأظهرت النتائج أن هناك مفاهيم إيجابية وسلبية عن الإشراف الجماعي تمت الإشارة إليها خلال عملية التقييم.

3. دراسة كوك وآخرون (Cook &Others,2012)

عنوان الدراسة: الإشراف على مرشدي المدارس: نموذج (SAFT)(نموذج الدعم، التأييد، سهولة الوصول، التغذية الراجعة، عمل الفريق)

هدفت هذه الدراسة إلى الوصف النوعي لخبرات من تلقوا الإشراف ضمن برنامج الاستجابات الأكاديمية المهني، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، تكونت العينة من 12مشاركاً، تم استخدام المقابلة كأداة للدراسة تكونت من 8 أسئلة وأظهرت النتائج أن الإشراف يصلح لدمج المشرف عليهم في الثقافة المهنية حيث تعلموا وتبنوا اتجاهات وقيم وتقنيات حل مشاكل و في هذه الدراسة تم وصف خبرات المرشدين الإشرافية باستخدام نموذج برنامج الاستجابات الأكاديمية المهنية والذي تمثل في 4 مواضيع: أولاً: علاقة المشرف بالمشرف عليهم والتي تضمنت فئات الدعم وعمل الفريق وتزويدهم بالتغذية الراجعة وثانياً: إمكانية الوصول، وثالثاً: التأييد والمناصرة ورابعاً: وعلاقة المشرف عليه بالطالب تمثلت بالدعم وإمكانية الوصول والمناصرة، دور المشرف عليهم المهني كمرشد مدرسي.

4. دراسة بلاك وآخريين (Black & others, 2011).

عنوان الدراسة: "حالات الإشراف الإكلينيكي بين مرشدي المدارس في جنوب شرق جورجيا "

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف حالات ومعاني الإشراف الإكلينيكي لمرشدي المدارس الذين وظفوا في مقاطعتين جنوب شرق جورجيا، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتقييم حالة الإشراف في المدارس، وشملت العينة جميع مرشدي المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية والذين أدرجوا في أنظمة المدرسة العامة في إقليمين جنوب شرق جورجيا، حيث بلغ عدد المشاركين 129 مرشد، وتم استخدام استبيان تكون من 14 سؤال واستبيان آخر تكون من 11 سؤال هدفه قياس مدي أهمية أهداف الإشراف لمرشدي المدارس، وتشير النتائج إلى أن المشاركين يقدرّون الإشراف العيادي ، على الرغم من أن أرباب عملهم لا يدعمون جهودهم للوصول إلى الإشراف، وأن من 129 استطلاع ،عاد31 استطلاع أي بنسبة 40% ،ووجدت الدراسة أن 5% أي عدد 2 تلقوا الإشراف مما ترتب عليه رفض فرضية الدراسة تقول أن 25% يتلقون الإشراف الحالي، و68% عددهم 26 أشاروا بأن هناك فوائد من الإشراف، في حين 50% يتلقون الإشراف الإكلينيكي، و71% أي عددهم 27 يسعون للإشراف الإكلينيكي إذا ما عرض عليهم من خلال أنظمة المدرسة. وأشارت النتائج أن من أهداف الإشراف الإكلينيكي فهم الأدوية 97% عددهم 37، اتخاذ إجراءات مناسبة لمشاكل المسترشد 87% وعددهم 33 في حين 87% عددهم 33 تطوير مهارات والتقنيات.

5.دراسة كيلوم (kellum, 2009)

عنوان الدراسة: الفرق الانعكاسية المنظمة في الإشراف الجماعي: دراسة نوعية مع متدربي الإرشاد المدرسي.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف خبرات الخريجين الجدد من مرشدي المدارس مع نموذج الفريق الانعكاسي في الإشراف الجماعي، وإشراف الفريق الانعكاسي المنظم، واستخدمت الباحثة المنهج التجريبي في الدراسة، وبلغت العينة المشاركة 13 شخص، بحيث تراوحت أعمارهم من 23حتى 32سنة إلا أن فرد تسرب و12 مشارك شاركوا في إتمام الدراسة.

وتم استخدام الأدوات التالية في الدراسة مسح ديموغرافي، ومقياس تأثير الإشراف الجماعي، استجابات حالة العينة من خلال المقابلة، دليل عملية الإشراف لفريق الانعكاسي المنظم، رسائل البريد الإلكتروني كأداة تواصل بين المشرف والمشاركين.

وجد المشاركون في الدراسة أن استماعهم إلى وجهات نظر متعددة لنفس الحالة يكون مفهوم أكثر أهمية إذا ما كانوا معا. اقترح عدد المشاركون أن البداية المبكرة لنموذج إشراف الفريق الانعكاسي المنظم يمكن أن يزود بفرصة تطوير الأفكار، وتطلع عدد من المشاركين إلى تجربة النموذج في مجال استشارة الأقران؛ لتلبية احتياجات الإشراف الإكلينيكي.

6. دراسة إدوارد وآخرون (Edwards & others, 2006)

عنوان الدراسة: الإشراف الإكلينيكي والاحتراق الوظيفي: أثر الإشراف الإكلينيكي على مرضي الصحة النفسية المجتمعية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة لأي درجة يؤثر الإشراف الإكلينيكي على مستويات الاحتراق الوظيفي لمرضي الصحة النفسية المجتمعية، تم استخدام المنهج الوصفي تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي ومقياس الإشراف الإكلينيكي مانشستر

189 أي 73% من مرضي الصحة النفسية والمجتمعية لديهم خبرة عن الإشراف الإكلينيكي من مراكزهم الحالية و105 أي 40% في المراكز السابقة، أظهرت النتائج في مقياس الاحتراق الوظيفي لمسلاش: مستوى عالياً من الإنهاك العاطفي أي 36% ومستويات عالية من الشخصية 12% ومستوى منخفض من التكيف الشخصي أي 10% من مرضي الصحة النفسية المجتمعية.

وأظهرت النتائج ارتفاع في مقياس فاعلية الإشراف الإكلينيكي وانخفاض في مستويات الاحتراق الوظيفي، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تحديد الفوائد طويلة المدى لتنفيذ الإشراف الإكلينيكي وتحديد أي عوامل تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي عند مرضي الصحة النفسية.

7. دراسة بروتفناك ودافس (Protivnak & Davis, 2005)

عنوان الدراسة: تأثير العلاقة الإشرافية على سلوكيات متدربي الإرشاد المدرسي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العلاقة الإشرافية على سلوكيات متدربي الإرشاد المدرسي، تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، تكونت عينة الدراسة من 97 متدرب ومتوسط أعمارهم 31، 33% منهم كان من المدارس الابتدائية، 35.1% مدارس متوسطة، 29.9% مدارس عليا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأدوات التالية مقياس غموض الدور وصراع الدور، اختبار التوجه للحياة المعدل، ومقياس التقرير الذاتي التقييمي ومعايير

الأداء ، مقياس ترابط العمل الإشرافي .وأظهرت النتائج أن العلاقة الإشرافية لها صلة بسلوكيات متدربي الإرشاد المدرسي وأن خلال هذه العلاقة قل غموض الدور لدى المتدربين وتؤكد الدراسة على أهمية كل من المرشدين التربويين والمرشدين المتدربين .

8. دراسة ري وألتكروس (Ray & Altekus,2000)

عنوان الدراسة: فاعلية الإشراف الجماعي في المقابل الإشراف المختلط من الإشراف الجماعي والفردى مع المرشدين المتدربين بمستوى الماجستير

الهدف من هذه الدراسة تقييم أي أشكال الإشراف التي يتم إيصالها إلى المرشد في التدريب العملي ،هذه الدراسة صممت لاختبار فاعلية الإشراف المجموعة الكبيرة ، والإشراف المجموعة الصغيرة والدمج بين الإشراف الفردي والإشراف الجماعي للمرشدين ، والمنهج المستخدم في الدراسة المنهج التجريبي وتم إجراء قياس قبلي وقياس البعدي،3 مجموعات مقارنة ، وظفت لمقارنة الفاعلية بين أشكال الإشراف ، تكونت عينة الدراسة من 64 طالبا وقسموا بشكل عشوائي إلى 3 مجموعات علاجية تتلقى الإشراف لمدة 10 أسابيع تلقت المجموعات الثلاث الإشراف من ساعة إلى ساعة ونصف أسبوعيا

وتم استخدام قائمة بالجلسات الإشرافية المبدئية، وقائمة تفضيل المرشد تتضمن أي الإشراف المساعد للمرشد ليكون أفضل، استبيان الدكتوراه، ورقة تقييم مشرف الأقران، استبيان مستويات المشرف عليهم المعدل، وأظهرت نتائج الدراسة أن كلا البرنامجين حققا تقدماً ، و زيادة فاعلية طالبة ماجستير الإرشاد النفسي وكان للإشراف الجماعي الأثر الأكبر في جعل المرشدين أقل اعتمادا على مشرفيهم، وأكثر اعتمادا على أنفسهم.

ثانياً: الدراسات التي تناولت ضغوط العمل:

❖ الدراسات العربية:

1. دراسة (أبو رحمة، 2012)

عنوان الدراسة: "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة، أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة، أي ما نسبته 92% كانت أداة الدراسة استبانة اشتملت علي قسمين : ضغوط العمل (تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات) وكان مجموع فقراتها 125 فقرة، واستخدم الباحث المتوسطات، و التكرارات، واختبار ت، واختبار ف .

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: يتعرض المشرفين التربويين في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية او تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الماجستير فأعلى، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف التربوي لصالح (أكثر من 15 مدرسة) كما توصلت الدراسة إلي أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في محافظات غزة متوسطة بنسبة مئوية (63.67%)، وهي نسبة متوسطة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومة وكالة) عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف، وعدد سنوات الخدمة كمشرف والمنطقة التعليمية)

2. دراسة (النجار، 2012)

عنوان الدراسة: ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بالقيادة التحويلية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والقيادة التحويلية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، وكذلك معرفة أثر كل من المتغيرات: (النوع، المرحلة التعليمية، وسنوات الخدمة، وفترة الدوام المدرسي) على متوسطات تقديراتهم لهذه العلاقة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة استبانتيين الأولى لتحديد درجة شعور مديري المدارس بضغوط العمل، واشتملت على (72) فقرة موزعة على (5) مجالات وهي طبيعة العمل، بيئة العمل، العلاقات في العمل الطلاب، المجتمع المحلي) والاستبانة الثانية: لتحديد درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية للقيادة التحويلية معتمدة على استبانة القيادة ذات السلوكيات المتعددة (باس وأوليو) وتكونت من (44) فقرة موزعة على (4) مجالات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية للعام (2011-2012) والبالغ عددهم (397) مديرا ومديرة واستخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) ومن أهم نتائج الدراسة توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجة الشعور بضغوط العمل وبين درجة ممارسة القيادة التحويلية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة.

3. دراسة أبو مصطفى والأشقر (2011)

عنوان الدراسة: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني"

هدفت الدراسة إلى التعرف العلاقة بين كل من الضغوط المهنية، والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني التعرف على الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، نوع المدرسة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة من معلمي المجتمع الدراسة ومعلماتها في مدارس كل من التعليم العام الحكومية ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في محافظة خانينوس وقد استخدم مقياس الضغوط المهنية للمعلم الفلسطيني، ومقياس الرضا الوظيفي للمعلم الفلسطيني. ومن نتائج الدراسة توجد علاقة سالبة دالة بين كل من الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، توجد فروق

معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعا لمتغيري : المؤهل العلمي ،سنوات الخدمة لصالح حملة درجة الدبلوم ،وسنوات الخدمة من 1-5سنوات، لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعا لمتغيري : النوع الاجتماعي ،ونوع المدرسة ،لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخدمة ،توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغيرات التالية النوع الاجتماعي ،نوع المدرسة ، المؤهل العلمي لصالح الذكور معلمي مدارس التعليم العام الحكومية ومعلماتها ،وحملة درجة الدبلوم .

4. دراسة خلفات والمطارنة (2010)

عنوان الدراسة " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن، والتعرف إلى الاختلافات في درجة تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر ضغوط العمل تبعا لمتغيرات الدراسة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانتان على عينة الدراسة البالغ عددها (331) مديراً ومديرة، و (985) معلماً ومعلمة، وتكونت الاستباننتين من مقياس ضغوط العمل ومقياس الأداء الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزي لمتغير النوع وكانت لصالح الإناث، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزي لمتغير سنوات الخدمة، وكانت لصالح الأقل خدمة.

5. دراسة شبير (2009)

عنوان الدراسة: ضغوط العمل لدي مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها "

هدفت الدراسة التعرف على درجة ضغوط العمل، التي تواجه مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، ومعرفة الاختلافات في درجة تقديرات عينة الدراسة من المدراء، لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 374 مدير ومديرة من المديريات التعليمية الستة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أن يتعرض مديرو المدارس الحكومية بمحافظات غزة لمستوي متوسط من ضغوط العمل حيث بلغت نسبته 53.81%

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس في المجال الثاني والثالث والرابع والخامس، والدرجة الكلية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس في المجال الأول، وكانت الفروق لصالح الإناث، توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المجال الأول والثاني والثالث والخامس، والدرجة الكلية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في البعد الرابع، لصالح فئة حملة الماجستير فأعلى، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في البعد الثالث والرابع.

6. دراسة العمري (2008):

عنوان الدراسة " ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية "

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث اختيرت عينة عشوائية بلغت 472 معلماً واشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء: (1) مقياس ضغوط العمل، (2) متغيرات الوظيفية للمعلمين (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) لمتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة) وتم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل، وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين، تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية

7. دراسة يار كندي (2008)

عنوان الدراسة " ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجه الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط العمل لدى مديرات المدارس، ومعرفة مستوى القيادة التربوية لدى مديرات المدارس، تحديد وجه الضبط لدى مديرات المدارس والتعرف على علاقة ضغوط العمل بالقيادة التربوية، تحديد الفرق في درجات كل من ضغوط العمل، والقيادة التربوية، ووجه الضبط باختلاف المتغيرات (المرحلة التعليمية، المؤهل، سنوات الخدمة)، استخدمت الباحثة مقياس ضغوط العمل وهو من إعدادها، واختبار القيادة التربوية من إعداد (محمد مرسي) ومقياس وجه الضبط من إعداد (علاء الدين كفاي)، واستبانة البيانات الأولية من إعداد الباحثة وتكونت عينة الدراسة من (96) مديرة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن حوالي (36.5%) من أفراد العينة يعانون من ضغوط العمل (79%) من أفراد العينة يعانون من عدم قدرتهم على استخدام جوانب القيادة التربوية، وتتميز (36 %) من أفراد العينة بوجهة الضبط الخارجي، لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين ضغوط العمل، ووجهة الضبط. لا توجد علاقة دالة إحصائية في درجات ضغوط العمل والقيادة التربوية ووجهة الضبط وفقاً للمتغيرات (المرحلة التعليمية، المؤهل، الخدمة) توجد فروق دالة إحصائية في وجهة الضبط بين المعاملات في المرحلة الابتدائية والثانوية لصالح الأخيرة

❖ الدراسات الأجنبية:

1. دراسة بويلاند (Boyland,2011)

عنوان الدراسة: ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له عند مدراء المدارس الابتدائية "

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ضغوط العمل لدي مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت الي الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل، وبلغت عينة الدراسة 193 و79 انها الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة استبانة ضغوط عمل، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن هناك مستويات اجهاد متوسطة لدي مدراء المدارس في ولاية انديانا، كما لا توجد فروق دالة احصائيا بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للمتغيرات

المستخدمة ، كما أن مدرء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي ، ومن أهم التوصيات أنه ينبغي النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدرء المدارس للتغلب علي الاحتراق النفسي وإحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت

2.دراسة اريكزهيل (Areekuzhiyil,2011)

عنوان الدراسة: ضغط العمل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس العالي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الضغوط التنظيمية في العمل ، ونوعية الحياة اليومية لدى أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ، وتحديد مستوى ضغط العمل التنظيمي للمعلمين في قطاع التعليم العالي ، ومقارنة مستوى ضغط العمل التنظيمي لدى هؤلاء المعلمين ، مع الأخذ بالاعتبار عدة متغيرات منها (النوع - الخدمة - نوع المؤسسة) ، والتعرف إلى الجوانب المختلفة لضغط العمل ، ودور المؤسسات التواصلية مع المعلمين المعنيين بالدراسة ، تم استخدام المنهج الوصفي ، تم جمع البيانات من خلال مقياس الضغط التنظيمي من إعداد الباحث ، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل النسب والمتوسطات وحساب الفروق وتكونت عينة الدراسة من (160) عضو من هيئة تدريس من مؤسسات التعليم العالي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج منها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في ضغط العمل التنظيمي تعود لسنوات الخدمة ، حيث إن المعلمين الأقل خبرة لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين متوسطي الخبرة الذين بدورهم لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين ذوي الخبرة العالية ،توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في ضغط العمل التنظيمي بين المعلمين ترجع لنوع المؤسسة العاملين فيها ، حيث إن المعلمين الذين يعملون في مؤسسات خاصة لديهم ضغط عمل أقل من المعلمين العاملين في القطاع الحكومي ، وعموما كشفت الدراسة أن مستوى ضغط العمل مرتفع نسبيا بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي .

3.دراسة لينز : (Lainas,2010)

عنوان الدراسة: المديرين المحليون للمدارس باليونان : دورهم والمصادر الأساسية لضغط العمل

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له المدرء ، والتعرف إلى مسببات ضغط العمل ،دراسة نوع الضغط الذي يتعرض له المديرين ،تم استخدام المنهج

الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مديري التعليم بالمرحلتين الابتدائية والثانوية وتكونت عينة الدراسة من (370) مدير ومديرة، أظهرت نتائج الدراسة : إن هؤلاء المديرين يتعرضون لمستوى متوسط من الضغط الوظيفي ،إن المصادر الرئيسية للضغط ناتجة عن اسباب مختلفة منها نقص في الطاقة البشرية ذات الكفاءة العالية ، ونقص الموارد المادية ،من مصادر الضغط أيضا أسباب تتعلق بتطبيق السياسات الوطنية التعليمية ، وطبيعة وخصائص المهنة وأيضا علاقتها بالآخرين ، بالإضافة إلى أسباب أخرى خاصة بوظيفة المدير ،إن مدراء المرحلة الثانوية يتعرضون لضغط أعلى من نظرائهم في المراحل الأخرى ،دور المديرون يقتصر على تسهيل عمل المدارس وتنفيذ السياسة الوطنية بالمدارس

4.دراسة كلاسن وآخرون (Klassen& other,2010)

عنوان الدراسة : تأثير المعلمون والكفاية الذاتية والرضا الوظيفي في ضوء : الجنس وسنوات الخبرة وضغط العمل

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين كل من : سنوات الخبرة لدى المعلمين ، وخصائص المعلمين (النوع - المستوى التعليمي) وخصائص وثلاث أبعاد للكفاية الذاتية وهي استراتيجيات تعليمية وإدارة صفية ، ومشاركة الطلاب ونوعين من ضغوط العمل (ضغط العمل الإداري - ضغط العمل داخل غرفة صف) وأيضا الرضا الوظيفي ، تم استخدام المنهج الوصفي ،استخدمت الدراسة مقياس الكفاءة الذاتية، ومقياس الرضا الوظيفي ، ومقياس مصادر الضغط ، واستخدمت الدراسة عدة أساليب احصائية لدراسة تلك العلاقة وكانت العينة مكونة من (1430) معلما ومعلمة ،ومن نتائج الدراسة: سنوات الخبرة ليست لها علاقة مباشرة بالعوامل الثلاث للكفاية الذاتية (استراتيجيات تعليمية -إدارة صفية -مشاركة التلاميذ)، المعلمات الإناث يعانن بشكل أكبر من الذكور من الضغط داخل الصف وخارجه (العمل الإداري) ويعزى ذلك (حسب الدراسة) إلى قدرتهم على التحكم في سلوك التلاميذ.

5.دراسة ويلر (wheeler, 2009)

عنوان الدراسة: "مدراء التعليم الخاص: من وما يساعد تخفيف الضغط المرتبط بالعمل؟

هدفت الدراسة إلى وصف تقارير الدعم الاجتماعي التي تساعد في تخفيف من الضغط الملازم للدور المهني لمدراء التعليم الخاص. واستخدمت الدراسة تصميم مزدوج وطبقت علي مرحلتين متعاقبتين، واشتملت علي (153) مدير مدرسة خاصة في ولاية شمال شرق أمريكا وخلال

المرحلة الأولى تم جمع البيانات الكمية من خلال عبارة استبيان عن طريق البريد، والمرحلة الثانية كانت عبارة عن مقابلات شخصية لعينة من المستجيبين للمسح من مدراء المدارس، من نتائج الدراسة أنها تؤكد علي حقيقة أنه أكثر من أي وقت مضى في تاريخ التعليم العام الأمريكي أن وتيرة وحجم الطلبات التي قدمت لمسؤولي التعليم الخاص تؤدي لضغوط غير مسبوقه في العمل مطالبه بحلول لها وكشفت بيانات المشاركين أنهم اختاروا وبأغلبية ساحقة أصدقائهم المهنيين كأشخاص يقدمون الدعم عندما تسوء الأمور في العمل وتصبح صعبة .

تعقيب عام على الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتعقيب عليها حسب كل موضوع، أصبح من الضروري أن يتم التعقيب على الدراسات السابقة وما أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وكذلك أوجه الاختلاف بينها، وسيتم التعقيب من خلال ذكر ما الذي استفادته الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

أولاً: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

✘ **الهدف:** اختلفت هذه الدراسة من حيث الهدف عن باقي الدراسات في أنها هدفت للتعرف إلى فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين، لكن قد نقول إنها تقاربت مع دراسة إدوارد وآخرون (2006) في أن هذه الدراسة تتعرف إلى فاعلية الإشراف الإكلينيكي والاحتراق الوظيفي، لكن هذه الدراسة ركزت على ضغوط العمل.

✘ **المنهج:** تشابهت هذه الدراسة مع دراسة متعددة في استخدامها للمنهج التجريبي مثل دراسة الصمادي والشاوي (2014)، دراسة الشريفين (2011)، دراسة ضمرة (2004)، دراسة ري والتكروس (1998)، واختلفت مع دراسة دلتز وماسون (2012) من حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج المسحي، ودراسة كوك وآخرون (2012)، ودراسة بلاك وآخرون (2011)، دراسة أبو رحمة (2012)، ودراسة النجار (2012).

✘ **العينة:** اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات في أن الفئة المستهدفة هي المرشدين مثل دراسة الصمادي والشاوي (2014)، دراسة الشريفين (2011) ودراسة دلتز وماسون (2012)، ودراسة بلاك وآخرون (2011)، دراسة كوك وآخرون (2011)، واختلفت مع دراسة النجار (2012)، ودراسة أبو رحمة (2012)، ودراسة إدوارد وآخرون (2006)، كما أن هذه الدراسة اتفقت مع دراسة كيلوم (2009) في حجم العينة بلغت 12 شخص، واختلفت في حجم العينة مع دراسة الصمادي والشاوي (2014)، دراسة أبو رحمة (2012)، دراسة النجار (2012).

✘ **الأدوات:** اتفقت هذه الدراسة مع دراسة النجار (2012)، ودراسة أبو رحمة (2012) في استخدامها لمقياس ضغوط العمل، واختلفت مع دراسة كوك وآخرون (2011)، ودراسة إدوارد وآخرون (2011)، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة إدوارد وآخرون (2006) في استخدامها لمقياس فاعلية الإشراف الإرشادي.

✘ **النتائج:** اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الصمادي والشاوي(2014) في فاعلية الإشراف الإرشادي وتأثير الإشراف الإرشادي ولصالح المجموعة التجريبية، ودراسة الشرفين (2011) ودراسة إدوارد وآخرون (2006).

ثانياً: مدى استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة:

قدمت الدراسات السابقة الكثير من المعلومات التي استفادت منها هذه الدراسة سواء على الصعيد النظري أو التطبيقي وتبلورت الاستفادة في التالي:

أولاً: استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في الإطار النظري، خاصة مع قلة المراجع الأجنبية والعربية فيما يتعلق بالإشراف الإرشادي مثل الفريق الانعكاسي من دراسة كيلوم (2009).

ثانياً: استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في إعداد مقياس ضغوط العمل، مقياس فاعلية الإشراف الإرشادي.

ثالثاً: التعرف إلى المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة.

رابعاً: التعرف إلى النتائج والأدوات المستخدمة.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة والعينة.

أدوات الدراسة

خطوات إجراءات الدراسة.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك وصفاً لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أداة الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهجية الدراسة

وهي الطريقة البحثية التي يختارها الباحث لتساعده في الحصول على معلومات تمكنه من إجابة أسئلة البحث من مصادرها (الأغا والأستاذ، 2003:82).

المنهج التجريبي:

عبارة عن " استخدام التجربة في إثبات الفروض، أو إثبات الفروض عن طريق التجريب، ويتخذ سلسلة من الإجراءات اللازمة لضبط تأثير العوامل الأخرى " (عبيدات وآخرون، 2000:197) وقد استخدمت الباحثة المنهج التجريبي (مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة) وقياس قبلي وبعدي للمجموعتين.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين في مديرية الوسطى والبالغ عددهم وفقاً للسجلات الرسمية لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، مديرية التربية والتعليم الوسطى (45) مرشداً ومرشدة (وزارة التربية والتعليم العالي، 2014).

وتكونت العينة الفعلية من (40) مرشد ومرشدة، وتم اختيارها بالطريقة القصدية من المرشدين العاملين في مديرية الوسطى وقياس مستوى ضغوط العمل لديهم، وتم فقدان بعض الاستبيانات. وبعد تطبيق استبيان ضغوط العمل على المرشدين، تم اختيار المرشدين الحاصلين على ضغوط عمل أعلى من 40، وبلغ عددهم 26 مرشد ومرشدة وتم اختيار 24 مرشد ومرشدة، وتقسيمهم إلى مجموعتين تجريبية مكونة من 12 فرد (5 مرشدين، 7 مرشدات) لإخضاعها

للإشراف الإرشادي، ومجموعة ضابطة مكونة من 12 فرد (5 مرشدين، 7 مرشدات)، الجدول التالي يصف عينة الدراسة (التجريبية والضابطة) والمتغيرات الديمغرافية بهدف تحقيق التجانس والتكافؤ بين المجموعتين.

جدول (1) يصف عينة الدراسة (التجريبية والضابطة) من حيث الخصائص الديمغرافية.

العينة الضابطة		العينة التجريبية		المتغير
العدد	العدد	العدد	العدد	
5	5	ذكور	إناث	الجنس
7	7			
7	7	أقل من 30	من 30-40	العمر
5	5		من 41-50	
-	-			
10	10	بكالوريوس	ماجستير	المستوى التعليمي
2	2			
9	9	صباحي	مساءلي	فترة الدوام المدرسي
3	3			
4	4	أقل من 5	5-10	سنوات الخبرة
7	7		10 فأكثر	
1	1			
2	2	أقل من 300	300-400	عدد طلاب المدرسة
2	2		400-500	
1	1		500-600	
5	5		600-800	
2	2		أكثر من 800	

مستوى ضغوط العمل عند المرشدين التربويين .

للتعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المرشدين قامت الباحثة باستخدام اختبار t للعينة الواحدة One Samples T Test واحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي لمستوى الضغوط والنتائج حسب جدول (2) التالي :

المقياس	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig
ضغوط العمل	2.09	40.80	0.456	0.000

ومن خلال النتائج فقد تبين ان المتوسط الحسابي يساوي 2.09 والوزن النسبي 40.80 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 .

تكافؤ المجموعات :

وللتحقق من صحة الثبات تم استخدام اختبار T للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في المرحلة القبلية والتي نفترض عدم وجود الفروق بينهما، والنتائج مبينة في جدول رقم (3)

جدول رقم (3): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين في المرحلة القبلية بين المجموعة الضابطة والتجريبية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة " T "	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة	التقديرات
0.530	0.639	47.00	0.244	2.35	12	ضابطة	ضغوط
		45.40	0.401	2.27	12	تجريبية	العمل

• قيمة T الجدولية عند درجة حرية "22" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.71

ويتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.530) وهي أكبر من (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (0.639) وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (1.96) مما

يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين في المجموعتين الضابطة والتجريبية مما يدل على ثبات وتكافؤ للمجموعات.

اختبار التوزيع الطبيعي

تم التعرف على طبيعة البيانات هل تلك البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا من خلال سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (4) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (6): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

محتوى الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
ضغوط العمل	30	0.982	0.289

ثالثاً: أدوات الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج الإشراف الإرشادي، واستبانة ضغوط العمل والتحقق من صدق وثبات استبانة ضغوط العمل والأدوات الدراسة كالتالي:

1. الإشراف الإرشادي:

بعد إطلاع الباحثة على الدراسات السابقة والجهود السابقة في مجال الإشراف الإرشادي وتعرضها للتدريب في الإشراف الإرشادي قامت بتطبيق الإشراف الإرشادي على مجموعة من المرشدين والبالغ عددهم (12) مرشداً ومرشدة والمكون من عدة جلسات يتم مناقشة الحالات المعقدة التي تواجه المرشدين في المدارس، وقد استخدمت الباحثة في جلسات الإشراف الإرشادي نموذج عرض الحالة (لانسن)، ونموذج الفريق الانعكاسي، ونموذج لانسن مكون من عدة خطوات حيث يقوم المرشد بتقديم الحالة أمام المرشدين، ويذكر سبب عرضه لهذه الحالة، ثم يقوم المرشدين بسؤال أسئلة للمرشد للحصول على المعلومات، والتعرف إلى الحالة

بشكل أعمق، بعد ذلك يتوحد المرشدون مع الحالة التي عرضت على صعيد الأفكار والمشاعر، ثم يعقب المرشد على ما سمعه من المرشدين ، ويتوحد المرشدون مع المرشد الذي قدم الحالة على صعيد الأفكار والمشاعر، ثم يقدم المرشدون الاقتراحات والحلول لمساعدة الحالة.

أما الفريق الانعكاسي يتم تقسيم المرشدين إلى ثلاث مجموعات مجموعة الفريق الانعكاسي، والفريق الملاحظ، والمشرف والمرشد، والفريق الانعكاسي مكون من أربع مراحل:

المرحلة الأولى: عرض الحالة (تكون بين المرشد والمشرف) حيث يعرض المرشد الحالة ويسأل المشرف عدد من الأسئلة كما هو موضح في ملحق (8).

المرحلة الثانية: انعكاس الفريق الانعكاسي: حيث يطلب المشرف من الفريق الانعكاسي الإجابة عن عدة أسئلة منها: ما الأفكار والمشاعر من خلال استماعهم لعرض الحالة، وجهات نظر تفيد الحالة.

المرحلة الثالثة: وضع الحلول: حيث يسأل المشرف المرشد مقدم الحالة عدة أسئلة بناء على ما استمع من الفريق.

المرحلة الرابعة: انعكاس الانعكاس: حيث يطلب المشرف من الفريق الملاحظ أن يجيب عن عدد من الأسئلة منها: ما أكثر الأسئلة التي استفدت منها؟ ، ما الأشياء الجديدة التي تعلمتها؟، من يساعدكم على ممارسة أعمالكم بشكل أفضل

الجدول (5) يوضح الملامح العامة لبرنامج الإشراف الإرشادي

الهدف العام	التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين
الأهداف الخاصة	<ul style="list-style-type: none"> • تعليم المرشد بعض المهارات البسيطة. • تبادل الخبرات بين المرشدين في كيفية مواجهة بعض المشكلات التي تواجههم في عملهم. • مساعدة الطالب (المسترشد) والاهتمام به، وتقديم له الخدمة بشكل أفضل، وبشكل غير مباشر. • تشجيع وتعزيز المرشد معنوياً، وجعل المرشد أكثر اعتمادية على نفسه.
عدد الجلسات	20 جلسة بواقع جلسة واحدة كل أسبوع.

مدة الجلسة	120 دقيقة.
مدة البرنامج	5 شهور.
مكان التنفيذ	مركز التدريب التربوي التابع لمديرية التربية والتعليم الوسطى بالنصيرات
الأساليب المستخدمة	لعب الدور-التخيل-العصف الذهني- الرسم - الحوار والنقاش
الأدوات المستخدمة	أوراق عمل - ورق برستل- السبورة
التقييم	تقييم بعد كل جلسة -تقييم أثناء الجلسات- تقييم ختامي
التصميم التجريبي	قياس قبلي وقياس بعدي

جدول (5) يوضح جلسات الإشراف الإرشادي

رقم الجلسة	الهدف من الجلسة	الغنيات المستخدمة	زمن الجلسة
الجلسة الأولى	التعارف وتوضيح دور كل فرد في المجموعة التعرف إلى التوقعات وتوضيح القواعد. التعرف إلى الأفكار المسبقة عن الإشراف التعريف بالإشراف الإرشادي وطرق تنفيذه مناقشة العقد الإشرافي.	نقاش عصف ذهني ورقة عمل	120 دقيقة
الجلسة الثانية والثالثة	مناقشة أهم الأحداث التي مرت على المرشدين في الأسبوع السابق. فحص مشاعر المجموعة، التعرف إلى أهم المشكلات التي يواجهها المرشد خلال عمله. تعريف المرشدين بألية عرض الحالة، مناقشة حالة من الحالات.	لعب الأدوار الحوار والنقاش	120 دقيقة
الجلسة الرابعة والخامسة	التعرف إلى مشاعر المرشدين. تعريف المرشدين بشجرة العائلة وذلك من خلال عرض المرشد للحالة.	حوار ونقاش	120 دقيقة

		مناقشة حالة من الحالات.	
120 دقيقة	حوار و رسم	التعرف إلى مشاعر المرشدين. التعرف إلى مصادر الدعم الداخلية والخارجية للمرشدين.	الجلسة السادسة
120 دقيقة	لعب أدوار ، نقاش وحوار	التعرف إلى أهم الأحداث التي مرت على المرشدين وما مشاعرهم. تعريف المرشدين بالفريق الانعكاسي وكيفية تطبيقه ،الهدف منه، عرض حالة من الحالات.	الجلسة السابعة
120 دقيقة	نقاش وحوار تخيل	التعرف إلى أهم الأحداث في الاسبوع السابق عرض حالة من حالات التي تواجه المرشدين في المدرسة	الجلسة الثامنة
120 دقيقة	نقاش وحوار	التعرف إلى الأحداث السابقة التي مرت بهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها معهم. التعرف إلى آراء المرشدين بالجلسات الإشرافية	الجلسة التاسعة والعاشرة
120 دقيقة	حوار ونقاش	التعرف إلى أهم الأحداث التي مرت بالمرشدين وما مشاعرهم. مناقشة حالة من الحالات.	الجلسة الحادية عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. مناقشة حالة من الحالات. التذكير بمراحل الفريق الانعكاسي.	الجلسة الثانية عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين، والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة. التذكير بالمراحل الفريق الانعكاسي.	الجلسة الثالثة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.	الجلسة الرابعة عشر

		التذكير بمراحل الفريق الانعكاسي.	
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الجلسة الخامسة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الجلسة السادسة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الجلسة السابعة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الجلسة الثامنة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش	فحص مشاعر المرشدين والتعرف إلى الأحداث التي مرت عليهم. عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الجلسة التاسعة عشر
120 دقيقة	حوار ونقاش ورقة تقييم	التعرف إلى ملاحظات المرشدين على الجلسات الإشرافية، وما آرائهم. ما الاقتراحات والتوصيات. إنهاء البرنامج	الجلسة العشرون

2. استبيان ضغوط العمل:

اتبعت الباحثة الخطوات التالية في بناء استبانة ضغوط العمل:

- ❖ إطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل
- ❖ استطلاع آراء نخبة من المتخصصين في الإرشاد وعلم النفس عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي، وآراء المرشدين العاملين في الميدان والتعرف أكثر على الضغوطات التي تواجههم

- ❖ صياغة فقرات الاستبانة.
- ❖ إعداد الاستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (36) فقرة، والملحق رقم (2) يوضح الاستبانة في صورتها الأولية.
- ❖ عرض الاستبانة على المشرفة لاعتماد ما تراه مناسباً، وتعديلها.
- ❖ عرض الاستبانة على المحكمين التربويين، المتخصصون في أصول التربية والارشاد التربوي وعلم النفس.
- ❖ تم إجراء التعديلات على الاستبيان بناء على ملاحظات المحكمين، تم حذف (6) فقرات، لتصبح الاستبانة (30) فقرة بدلاً من (36) فقرة.

صدق استبيان ضغوط العمل:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995: 429)، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون، 2001: 179)، وقد قامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

1. صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية عرض الاستبانة على (7) من المحكمين التربويين، المتخصصون في أصول التربية الارشاد التربوي وعلم النفس، أغلبهم من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الفلسطينية بغزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى) وزارة التربية والتعليم العالي وبرنامج غزة للصحة النفسية، والملحق رقم (1) بين أعضاء لجنة التحكيم وأماكن عملهم.

قام المحكمون بإبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وإبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة.

بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، تم حذف (6) فقرات من فقرات الاستبانة، وكذلك تم تعديل صياغة بعض الفقرات، بناءً على توجيهات المشرف، وبذلك بلغ عدد فقرات

الاستبانة في صورتها النهائية (30) فقرة، وقد أُعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت خماسي (أوافق بدرجة كبيرة جداً، أوافق بدرجة كبيرة، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة قليلة، أوافق بدرجة قليلة جداً)، أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) والملحق رقم (3) يبين الاستبانة في صورتها النهائية.

2. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (37) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

جدول رقم (3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05) أو (0.01)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات استبانة ضغوط العمل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (6) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له

م	الفقرة	معامل الارتباط
1.	أفكر في كيفية حل بعض المشاكل الخاصة بالحالات في بيتي	*0,549
2.	أشعر بالضيق لعدم قدرتي علي التعامل مع بعض الحالات	*0,402
3.	أشعر أن إنجازي في العمل قليل	*0,532
4.	أعاني من صعوبة في تشخيص بعض مشاكل الطلبة	*0,497
5.	أشعر بالعجز عند محاولتي حل المشكلات	*0,589
6.	أجد صعوبة في تقبل بعض الحالات في المدرسة	*0,458
7.	أعاني من نقص الكفاءة للتعامل مع الحالات	*0,604
8.	أفتقد للمساعدة في حل بعض المشكلات الصعبة	*0,549
9.	أشعر بالقلق لعدم وجود من أتحدث إليه عن المشاكل في العمل	*0,486

*0,572	أشعر بالتوتر عند حدوث مشاكل تؤثر على العمل	10.
*0,549	أشعر بالعجز عند التعامل مع الحالات الصعبة	11.
*0,638	أشعر بأن عملي يستنزفني نفسياً	12.
*0,493	أشعر بالإرهاق عندما استيقظ في الصباح لمواجهة عمل يوم آخر	13.
*0,645	أشعر بالإرهاق والإجهاد في عملي	14.
*0,468	أشعر بأنني أتعامل مع الناس في العمل بأسلوب مجرد من العواطف	15.
*0,513	أشعر بالخمول وقلة الهمة	16.
*0,412	أشعر بالإرهاق في نهاية الدوام	17.
*0,386	أشعر بالإحباط لعدم قدرتي على تفهم مشاعر الحالة	18.
*0,369	أشعر بالعجز لعدم قدرتي على فهم الحالة	19.
*0,503	التعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي	20.
*0,476	أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل	21.
*0,742	أشعر بالعجز لعدم قدرتي على التعامل الكافي لإرشاد الحالة	22.
*0,648	أشعر لتجنبني التعامل مع بعض الحالات	23.
*0,505	أقوم بأداء مهامي بطريقة روتينية	24.
*0,440	أجد صعوبة في التواصل مع الآخرين في حل مشاكل بالطلبة	25.
*0,483	أشعر بالإحباط لكثرة الحالات التي تواجهني في المدرسة	26.
*0,386	أعاني من التوتر نتيجة تعاملي مع بعض الحالات	27.
*0,724	أشعر بالضيق لسماعي بعض المشاكل الخاصة بالحالات	28.
*0,608	أشعر بسهولة بالحالات التي أتعامل معها في العمل	29.
*0,482	أجد صعوبة في السيطرة على مشاكلي الخاصة والتي تؤثر على عملي	30.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثبات فقرات الاستبانة ضغوط العمل.

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995: 430). وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بعدة طرق منها : معامل ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية وتكافؤ المجموعات.

1. طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد تبين أن معامل الثبات الكلي تساوي (0.910) وهي قيمة مرتفعة وهذا يدل على أن استبانة ضغوط العمل تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r_2}{r+1}$ حيث r معامل الارتباط وقد كانت قيمة معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والزوجية (0,744) حيث تم تعديلها وفقا لمعامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) فأصبحت قيمته (0,803) وهذا قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً.

إجراءات الباحثة في هذه الدراسة:

- ❖ الاطلاع على الأدب النفسي والدراسات السابقة.
- ❖ قامت الباحثة بإعداد مقياس ضغوط العمل ومقياس فاعلية الإشراف الإرشادي، وعرضه على المحكمين.
- ❖ تم أخذ الموافقة وكتاب تسهيل مهمة بحث لتوزيع مقياس ضغوط العمل، تم توزيعه على العينة الاستطلاعية للتحقق من الصدق والثبات.

❖ توزيع المقياس بصورته النهائية على المرشدين في مديرية الوسطى لاختيار المجموعة التجريبية والضابطة، أخذ أكثر الأفراد لديهم ضغوط عمل أكثر من زملائهم، تم اختيار 24 مرشد (ذكور، إناث) وتقسيمهم إلى مجموعتين متساويتين.

❖ التحقق من التكافؤ بين المجموعتين، تعريض المجموعة التجريبية للإشراف الإرشادي، بعد إرسال كتاب للإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة؛ لكي تتيح للباحثة بتطبيق الجلسات الإشرافية خلال دوام المرشدين، وذلك لصعوبة تطبيق البرنامج عليهم بعد الدوام المدرسي.

❖ إرسال كتاب للمدارس لحضور المرشدين للجلسات الإشرافية، وتم التواصل مع المرشدين عبر الرسائل المجانية أو الاتصال المباشر أو رسائل الجوال.

❖ تم تطبيق القياس القبلي قبل تعريض المجموعة التجريبية للبرنامج الإشرافي والقياس البعدي بعد تعرضهم للبرنامج (في الجلسة الأخيرة).

❖ خضعت الباحثة لجلسات إشراف للتعرف على كيفية سير الجلسات الإشرافية، ومناقشة ما يتم عرضه في الجلسات الإشرافية.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

- ❖ النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي .
- ❖ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)
- ❖ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)
- ❖ اختبار T في حالة عينة.
- ❖ اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test)
- ❖ اختبار T في حالة عينتين (Paired Samples T-Test)
- ❖ مربع إيتا لقياس حجم التأثير.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

- **نتائج الفرض الأول وتفسيره.**
- **نتائج الفرض الثاني وتفسيره.**
- **التوصيات**
- **المقترحات.**

الفصل الخامس

عرض النتائج وتفسيرها

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وعرض أبرز نتائج الاستبيان، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل الفقرات، بهدف التعرف على " فاعلية الاشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة،"، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل .

نتائج الفرض الأول وتفسيره:

ينص الفرض الأول على مايلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T للعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي، والنتائج مبينة في جدول رقم (7)

جدول رقم (7): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي

التقديرات	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "T"	القيمة الاحتمالية "Sig"
ضغوط العمل	ضابطة	12	2.33	0.356	46.60.	3.203	0.004
	تجريبية	12	1.85	0.379	37.00		

• قيمة T الجدولية عند درجة حرية "22" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.7

ويتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.004) وهي أقل من (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (3.203) وهي أكبر من قيمة f الجدولية والتي تساوي (1.71) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي ومن خلال مقارنة المتوسطات تبين أنها لصالح المجموعة التجريبية.

وتعزو الباحثة ذلك لعدة أسباب منها: عدم تعرض المجموعة الضابطة للإشراف الإرشادي الذي اشتمل على عدة فعاليات وطرق إشرافية، المجموعة الضابطة لم تخضع لجلسات إشرافية يتم فيها عرض الحالات ومناقشتها أمام المجموعة، حرمان المجموعة الضابطة من الدعم والتشجيع الذي يقدم من المجموعة الإشرافية، شعور المجموعة الضابطة بأنها الوحيدة في الضغوطات والمشكلات، لكن في المجموعة التجريبية تم تقديم الدعم والتأزر وأنهم ليسوا الوحيديين في المشكلات التي يتعرضوا إليها، كما أن المجموعة التجريبية تعرضت لنوع واحد من الإشراف وهو الإشراف الإرشادي الإداري وما يرافقه من مشاعر ضغط وتوتر لتقييم المشرف إليهم ، لكن المجموعة التجريبية تتعرض لنوعين من الإشراف: الإشراف الإرشادي الإداري، الإشراف الإرشادي الداعم الذي يتيح الفرصة للحديث عن المشكلات التي يواجهونها في أعمالهم. كما أن اللقاء الأسبوعي للمجموعة التجريبية أتاح الفرصة للتعبير عما يقابلهم طوال فترة الجلسات وهذه ما افتقدته المجموعة الضابطة، وخلال هذه الجلسات خلقت نوع من التأزر بين أفراد المجموعة وهذا لم ينطبق على أفراد المجموعة الضابطة، وأصبح أفراد المجموعة يتواصلون مع بعضهم البعض خارج نطاق الجلسات.

وقد أشارت دراسة كيلوم (2009) أن استماع المشاركين لنفس الحالة من شأنه أن يطور أفكار جديدة، وهذا يفيد في أن ضغوط العمل تقل عند تكرار طرح أفكار جديدة بخصوص حالة معقدة، كما أشارت دراسة كوك وآخرون (2012) أن الدعم من الفريق يفيد، وهذا تبلور في هذه المجموعة وخفف من حجم المشكلات عند الحديث عنها أمام المجموعة ومشاركتهم للمرشد، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة الشريفين (2011) حيث أثبتت فاعلية برنامج إشرافي في خفض قلق الأداء لصالح المجموعة التجريبية.

نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على ما يلي: .

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الاشراف لصالح التطبيق البعدي"

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T للعينتين المرتبطتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الاشراف، والنتائج مبينة في جدول رقم (9)

جدول رقم (8): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Paired Samples T Test) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الاشراف

التقديرات	القياس	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الوزن النسبي	قيمة "T"	القيمة الاحتمالية "Sig"	مربع إيتا η^2	حجم التأثير
ضغوط العمل	القبلي	12	2.27	0.401	45.40	0.016	0.421	كبير جداً
العمل	البعدي	12	1.89	0.401	37.80			

• قيمة T الجدولية عند درجة حرية "11" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.79

ويتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.016) وهي أقل من (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (2.831) وهي أكبر من قيمة f الجدولية والتي تساوي (1.79) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الاشراف ومن خلال مقارنة المتوسطات تبين أنها لصالح المجموعة التجريبية في المرحلة البعدية.

وتعزو الباحثة ذلك لعدة أسباب منها: تعرض المجموعة التجريبية للبرنامج الإشرافي الإرشادي ساهم في تخفيف ضغوط العمل التي يواجهها المرشد والتي تتبلور بشكل أساسي في التعامل مع الحالات في المدرسة وتأثره في تلك الحالات، ومن خلال هذا البرنامج أتاحت الفرصة أمام المرشدين في الحديث عن الحالات التي تمر عليهم، ومن خلال خبرتي في الميدان في إن ما

يزيد الضغط على المرشد هو جهل المرشد التعامل مع بعض الحالات، ومن خلال تعرض المرشدين للبرنامج فإنهم يتبادلون الخبرات والتجارب حول كيفية التعامل مع الحالات الصعبة أو المعقدة، تضمن البرنامج عدة فعاليات من فنية فحص المشاعر، أنشطة الدعم جعلت النتائج لصالح القياس البعدي، وكل هذه الأمور افنقتها المجموعة قبل إجراء البرنامج الإشرافي ، لأن المرشدين يجتمعون فقط عند الاجتماعات والدورات، ولم تتوفر جلسات تهتم بشؤون المرشدين وأحوالهم، كما أن دور المرشدين هو دور تلقي معلومات فقط دون إتاحة الفرصة للتعبير عن آرائهم ، وخوف المرشدين من الحديث عن بعض مشاكلهم المهنية تحتسب نقطة ضعف من وجهة نظرهم ، ولكن دور المرشد في الجلسات الإشرافية المساواة في فرص المشاركة والحديث دون خوف أو قلق من أن يتعرض للإحراج ، فلماذا أعطى هذا البرنامج المرشد قيمته وأهميته .

كما أوضحت دراسة ري وألتكروس(2000) أن الإشراف الجماعي يخلق نوع من الاعتمادية على أنفسهم أكثر من أي نوع آخر من الإشراف ، وهذا ما يدعم النتيجة التي توصلت إليها الباحثة. وتتفق تلك النتيجة مع دراسة الشرفين (2011) ، دراسة الصمادي الشاوي (2014) ، دراسة ضمرة(2004) ولمعرفة حجم التأثير قامت الباحثة بحساب معامل مربع إيتا η^2 باستخدام المعادلة التالية (عفانة، 2000:42):

$$\eta^2 = \frac{t^2}{t^2 + df}$$

حيث t قيمة الاختبار والمحددة للفروق، df درجات الحرية، η^2 تمثل نسبة التباين.

جدول (9) يوضح معايير ومستويات نسبة حجم التأثير

حجم التأثير				التقديرات
كبير جداً	كبير	متوسط	صغير	
0,20	0,14	0,06	0,01	ضغوط العمل

ويتضح من الجدول أن قيمة مربع إيتا تساوي 0,421 وفقاً للمعايير والمستويات الموجودة في الجدول أن نجد أن حجم التأثير كبير جداً

التوصيات:

بعد قيام الباحثة بدراسة فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة، تبين من أهم النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف الإرشادي لصالح القياس البعدي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، ووجود أثر دال إحصائياً للإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية، لذا توصى الباحثة بما يلي:

- ✘ العمل على تنفيذ برامج إشرافية إرشادية تخفف من ضغوطات المرشدين التربويين.
- ✘ إيلاء الاهتمام بشكل أكثر لفئة المرشدين التربويين لما يعانونه من ضغوطات عمل.
- ✘ تعميم فكرة البرنامج الإشرافي، وتطبيقه على كافة العاملين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي.

المقترحات:

من خلال إطلاع الباحثة على الأدب والدراسات التي تناولت موضوع الإشراف الإرشادي فقد اقترحت الباحثة ما يلي:

- ✘ أن يتم تناول موضوعات تتناول الإشراف الإرشادي وتطوير الأداء المهني عند المرشدين التربويين.
- ✘ تطبيق برنامج إشرافي قائم على الفرق الانعكاسية المنظمة على المرشدين التربويين وعمل دراسات وصفية عن الموضوع.
- ✘ تطبيق برنامج إشرافي يتناول جميع طرق الإشراف الإرشادي مثل (أشرطة تسجيل، فيديو، استراحات الفريق)

المصادر والمراجع:

1. المصادر:

✗ القرآن الكريم.

✗ الحديث الشريف.

2. المراجع :

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو رحمة، محمد (2012): **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة**، الجامعة الإسلامية - غزة.
2. الأغا، إحسان والأستاذ، محمود (2006)، "تصميم البحث التربوي"، فلسطين، غزة.
3. أبو مصطفى ، نظمي والأشقر، ياسر (2011): **الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني** مجلة الجامعة الإسلامية ،مجلد (19)، العدد(1).
4. توفيق ، عبد الرحمن (2006) : **منهج المهارات الإشرافية مواجهة ضغوط العمل**، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، مصر، ط4.
5. خليفات، عبد الفتاح المطارنة، شرين(2010) **أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية إقليم جوب الأردن** ، جامعة مؤتة ،مجلة جامعة دمشق ، مجلد 26 ، ع 1، 2.
6. جريب، سارا (1999) : **إدارة الضغوط من أجل النجاح**، سلسلة العمل بذكاء ، مكتبة جريب ، ط1، السعودية حياة .
7. ريجيو ، رونالدي (1999): **المدخل إلى علم النفس الصناعي التنظيمي** ، مكتبة شروق للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن، ترجمة: فارس حلمي.
8. السعد ،صالح ودرويش، مراد (2008): **أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية** ،دراسة استكشافية ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز، م 2، ع1.
9. شبير،محمد (2009): **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة .

10. الشريفين ،أحمد (2011)فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلي النموذج المعرفي في خفض قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن. المجلة الأردنية في العلوم التربوية ،مجلد (7)، عدد (3).
11. الصمادي، سمر الشاوي رعد(2014): فعالية برنامج إشرافي يستند إلى نموذج التمييز في تحسين المهارات الإرشادية لدي عينة من طالبات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك، المجلة الاردنية في العلوم التربوية مجلد 10، عدد 3، الأردن.
12. ضمرة، جلال (2004): أثر برنامج إشرافي قائم على اكتساب المهارة على الفعالية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية.
13. عابدين، محمد(2011): الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في الضفة الغربية، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس، مجلة الجامعة الإسلامية / سلسلة دراسات إنسانية، مج 19، ع2، فلسطين.
14. العاجز، فؤاد علي(2001): الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظات غزة واقع ومشكلات وحلول، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد (9)، العدد (2)، غزة.
15. العبدلي، خالد(2012): الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية للمتفوقين دراسياً والعاديين في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القري، مكة المكرمة.
16. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن واخرون (2001)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان، دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.
17. عبد الجواد ،وفاء(1994) فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين ، رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التربية الحكومية في غزة ،عين شمس .
18. العساف، صالح (1995)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.

19. عفانة ، عزو (2000): " حجم التأثير واستخداماته في الكشف عن مصداقية النتائج في البحوث والدراسات التربوية والنفسية " ، مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد الثالث
20. العمري، عبد الله(2008) :ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، السعودية.
21. العميان ، محمود (2005) : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3، دار وسائل النشر، عمان ، الأردن
22. العميان ، محمود (2004) :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية ، ط2
23. فائق، فوزي (1997) : ضغوط العمل الوظيفي ،مجلة آفاق اقتصادية مجلد 17 عدد 67-68.
24. فيلة ، عبد المجيد، فاروق ، عبد المجيد ، السيد محمد (2005) : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والنشر والطباعة ، عمان ، الأردن .
25. القريوتي ،محمد(2000):السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
26. مجلة الأمن والحياة (2004) : مركز الدراسات والبحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ص58.
27. المشعان ،عويد (2000) دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني ،دار القلم للنشر والتوزيع ،الكويت (206).
28. ملحم، سامي (2000)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
29. ملاخة ، زهير (2011) : المسايرة والمغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية .
30. النجار ،أمل (2012): ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وعلاقتها بالقيادة التحويلية .رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية -غزة .

31. هيجان ،عبد الرحمن (1998) : **ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها** ،مركز البحوث والدراسات الادارية، الرياض، السعودية.
32. وزارة التخطيط والتعاون الدولي(1997): **الأطلس الفني، فلسطين .**
33. وزارة التربية والتعليم العالي(2014): **الإدارة العامة للتخطيط، فلسطين.**
34. ياركندي ،هاشم (2008) : **ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجه الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة، كلية التربية للبنات مكة المكرمة.**

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1) Areekkuzhiyil, S (2011): **Organizational Stress among Faculty Members of Higher Education Sector,(unpublished research)**, ERIC document reproduction service NO ED522272.
- 2) Brooks ,C .Patterson ,D. Mckiernan .P(2012): **Group Supervision Attitudes: Supervisory Practices Fostering Resistance to Adoption of Evidence–Based Practices**,N1,191–199.[http// www.nova.edu](http://www.nova.edu).
- 3) Black. A ,Bailey .C, Bergin ,J(2011): **"Status of clinical supervision among school counselor in southeast Georgia,** Georgia School Counselors Association Journal, v18 n1 p12–21.
- 4) Boyland,L. (2011): **Job stress and coping strategies of Elementary Principals**, Current Issues in Education, USA,14,(3)P1–11
- 5) Bradley, I .n.Ladnay (2001) **Counseling supervision: Principles, process and practice. Philadelphia, PA: Brunner–Routledge.**
- 6) Center of substance abuse treatment (2009) **clinical supervision and professional development of substance**

abuse of counselor and mental health services

administration treatment improvement protocol nose

,<http://www.ncbi.nlm.nih.gov>

- 7) Cook ,K .Trepal ,H. Somody ,C(2012):**Supervision of school counselors: the SAAFT model** ,University of Texas at San Antonio ,USA. *Journal of School Counseling*, v10 n21
- 8) Diltz, p ,Mason,d(2012):.A National Survey of School Counselor Supervision Practices: **Administrative, Clinical, Peer, and Technology Mediated Supervision**, *Journal of School Counseling*, v10 n4
- 9) Edwards.D,Burnard.PH,(2006): **Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision community mental health nurses**, *Journal of clinical nursing* ,15, p 1007–1015,UK.
- 10) Hawkins ,p,shohet,R (2006): **SUPERVISION IN THE HELPING PROFESSION** ,NEWYORK,USA
- 11) Haynes .R, Corey .G, Moulton.P(2003)**Clinical supervision in the helping professions**, Canada.
- 12) **Lansen.J, Haans.T, Clinical supervision** for caregivers of survivors of political violence,www.irct.org.
- 13) Linton, Jeremy M.; Deuschle, Constance J (2006)**meeting school counselor s supervision needs : four models off group supervision** , *Journal of School Counseling*, v4 n6
- 14) Liese,B.& beck,j(1997) **cognitive therapy supervision, handbook of psychotherapy supervision**, p114–133, New York.

- 15) Kellum.K(2009): **Strusted reflecting teams in group supervision :a qualitative study with school ciunseling interns**,university of Iowa,etd\302, Iowa Research Online:Http :\\ ir.uiowa.edu.
- 16) Klassen.R, Chiu.M (2010)**Effects on Teachers Self Efficacy and Job Satisfaction** : Teacher Gender Years of Experience and Job Stress,Journal of educational phsychology,Vol.102,NO3.
- 17) Lainas. A(2010):**Local Directors of School Education in Greece: Their Role and Main Sources of Job Stress**, sage journal, university of Ioannina,VOL38,NO4.
- 18) Protivnak .J, Davis .T (2005): "**The impact of the supervision relationship on the behaviors of school counseling interns**, *Journal of School Counseling*, v6 n19.
- 19) Keller.j,prest.l,darden,e(1990):**The fly on the wall reflecting team supervision**, journal of marital and family therapy .vol,16.no,3,265–273.
- 20) Patricia,h(2010): **supervision of school counselors**, (eric document service No:ED372353)
- 21) Ray ,Dee .C ,Altekruse .M(2000):**Effectiveness of group supervision versus combined group and individual supervision with masters –level counselor trainees**, *Counselor Education and Supervision*, v40 n1 p19–30.
- 22) speedy, j (2000):**the history and traditions of clinical supervision**, usa www.irct.org.
- 23) Wheeler,d(2009)**Special education administrators : who and what helps buffer job –related stress**, Journal of Special Education Leadership, v22 n2 p85–92

24) Winstanley.j, white.E (2000): **clinical supervision :models, measures and best practice** , new Zealand –collage of mental health nurses,V10,N 4.

Web site:

- 1.Pubmed / elisbeth .severinsson@hiveo (12-3-2015)
- 2 .www.forbesmiddleeast.com/news/read/articleid/ (5-12-2014)
- 3.Edwardsdj @cardiff.ac.uk(30-1-2015)
- 4.www.ncbi.nlm.nih.gov (20-2-2015)
- 5.www.nova.edu(13-11-2014)
- 6.www.naswoh.org (4-5-2014)

الملاحق

ملحق (1)

أسماء المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1	الدكتور أنور العبادسة	الجامعة الإسلامية غزة
2	الدكتور جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية غزة
3	الدكتور سمير قوته	الجامعة الإسلامية غزة
4	الدكتور نبيل دخان	الجامعة الإسلامية غزة
5	الدكتور أحمد الحواجري	وزارة التربية والتعليم العالي
6	الدكتورة تغريد عبد الهادي	وزارة التربية والتعليم العالي
7	الدكتور سمير زقوت	برنامج غزة للصحة النفسية
8	أراوية حمام	برنامج غزة للصحة النفسية
9	أ خليل عسقول	مديرية التربية والتعليم - الوسطى
10	الدكتور نعيم العبادلة	جامعة الأقصى خانيونس

ملحق (2)

استبيان ضغوط العمل

أخي المرشد/ أختي المرشدة

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا المقياس لقياس ضغوط العمل وذلك في إطار دراسة ماجستير بعنوان "فاعلية الإشراف الإرشادي في تخفيف ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة" ويتكون هذا المقياس من 30 فقرة وأمام كل فقرة 5 بدائل لذا أرجو منكم أن تجيبوا على المقياس بمصادقية وموضوعية وتوخي الدقة من خلال وضع علامة أمام العبارة وتحت الخانة التي تعبر عن مشاعرك أو أحاسيسك .

أولاً: البيانات العامة:

الجنس :	ذكر	أنثى .			
العمر :	أقل من 30	من 30-40	من 41-50	أكبر من 50.	
المستوى التعليمي :	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه.		
المرحلة التعليمية :أساسية	إعدادية	ثانوية.	أخرى		
فترة الدوام المدرسي :	صباحي	مساءلي	دوام متغير (صباحي ومساءلي).		
سنوات الخبرة:	أقل من 5سنوات	5-10سنوات	10سنوات فأكثر .		
الحالة الاجتماعية :	متزوج /ة	غير متزوج/ة	مطلق /ة	أرمل/ة .	
السكن :	ملك	إيجار			
عدد طلاب المدرسة :أقل من300	300-400	400-500	500-600	600-800	أكثر من 800

المستوى الاقتصادي : مرتفع متوسط متدني.
الإدارة المدرسية : متعاونة غير متعاونة

ثانياً: استبانة ضغوط العمل:

م	العبارة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	أوافق بدرجة قليلة جدا
1	أفكر في كيفية حل بعض المشاكل الخاصة بالحالات في بيتي					
2	أشعر بالضيق لعدم قدرتي علي التعامل مع بعض الحالات					
3	أشعر أن إنجازي في العمل قليل					
4	أعاني من صعوبة في تشخيص بعض مشاكل الطلبة					
5	أشعر بالعجز عند محاولتي حل المشكلات					
6	أجد صعوبة في تقبل بعض الحالات في المدرسة					
7	أعاني من نقص الكفاءة للتعامل مع الحالات					
8	أفتقد للمساعدة في حل بعض المشكلات الصعبة					
9	أشعر بالقلق لعدم وجود من أتحدث إليه عن المشاكل في العمل					
10	أشعر بالتوتر عند حدوث مشاكل تؤثر على العمل					
11	أشعر بالعجز عند التعامل مع الحالات الصعبة					
12	أشعر بأن عملي يستنزفني نفسياً					
13	أشعر بالإرهاق عندما استيقظ في الصباح لمواجهة عمل يوم آخر					
14	أشعر بالإرهاق والإجهاد في عملي					
15	أشعر بأنني أتعامل مع الناس في العمل بأسلوب مجرد من العواطف					

					أشعر بالخمول وقلة الهمة	16
					أشعر بالإرهاق في نهاية الدوام	17
					أشعر بالإحباط لعدم قدرتي على تفهم مشاعر الحالة	18
					أشعر بالعجز لعدم قدرتي على فهم الحالة	19
					التعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي	20
					أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل	21
					أشعر بالعجز لعدم قدرتي على التعامل الكافي لإرشاد الحالة	22
					أتوتر لتجنبني التعامل مع بعض الحالات	23
					أقوم بأداء مهامي بطريقة روتينية	24
					أجد صعوبة في التواصل مع الآخرين في حل المشاكل الخاصة بالطلبة	25
					أشعر بالإحباط لكثرة الحالات التي تواجهني في المدرسة	26
					أعاني من التوتر نتيجة تعاملتي مع بعض الحالات	27
					أشعر بالضيق لسماعي بعض المشاكل الخاصة بالحالات	28
					أتأثر بسهولة بالحالات التي أتعامل معها في العمل	29
					أجد صعوبة في السيطرة على مشاكلي الخاصة والتي تؤثر على عملي	30

ملحق (3)

الجلسات الإشرافية

الجلسة الأولى

الهدف العام من الجلسة:

- ☒ التعرف.
- ☒ الاتفاق على الأدوار والقواعد والتعرف على توقعات المشاركين في الجلسات الإشرافية.
- ☒ مناقشة العقد الإشرافي.
- ☒ تعريف بالإشراف الإرشادي.
- ☒ توضيح طرق تنفيذ الإشراف في الجلسات للمرشدين.
- ☒ التعرف إلى الأفكار المسبقة عن الإشراف.

سير الجلسة :

في البداية تم الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور والالتزام بالموعد، تم تعريف المرشدين بالهدف من الجلسات، وماهية الإشراف الإرشادي، والأهداف، وطرق تنفيذ الإشراف الإرشادي، وتم سؤال المرشدين ماذا تعرفون عن الإشراف المهني؟ ، وما الأفكار المسبقة لديكم عن الإشراف؟

من خلال حديث المرشدين فقد ظهرت عدة أفكار عن الإشراف:

- ☒ إن الإشراف هدفه الأساسي تشخيص الحالات.
 - ☒ وإن من خلال الجلسات يتم عرض مشكلات مثل السجلات الإرشادية ومشكلات المرشد فقط.
 - ☒ الجلسات الإشرافية ماهي إلا جلسات تفريغيه.
- وبعد عرض الأفكار عن الإشراف تم مناقشة الأفكار، وتوضيح الفكرة لهم بشكل سليم.

بعد ذلك تم مناقشة العقد الإشرافي، وقد تم عرضه على المرشدين، وأخذ الموافقة منهم سواء من التسجيل للجلسات والمدة والوقت وذلك بتوافق المجموعة، وما هي القواعد الأساسية في الجلسات وتم توقيع جميع المرشدين عليها، ومناقشة المجموعة في القواعد الواجب الالتزام بها طوال مدة

الجلسات الإشرافية، في نهاية الجلسة تم تلخيص ما دار في الجلسة، وسؤال المجموعة مَنْ يرغب في عرض الحالة في اللقاء القادم؟، وما رأيهم باللقاء الأول.

الجلسة الثانية والثالثة

الهدف من الجلسة:

- ☒ التعرف إلى أهم الأحداث على المرشدين في الأسبوع السابق.
- ☒ التعرف إلى أهم المشكلات التي يواجهها المرشد.
- ☒ تعريف المرشدين بآلية عرض الحالة حسب نموذج معين.
- ☒ عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.

سير الجلسة:

في البداية تم الترحيب بالحضور وشكرهم على الالتزام بالوقت والموعود المحدد، ثم تذكيرهم بما دار في الجلسة السابقة وتذكيرهم بآلية عرض الحالة وقبل البدء بعرض الحالة تم سؤال المرشدين عن أهم المشكلات التي تواجههم في العمل، وما هي المشكلات التي تتطلب مناقشتها في الجلسات الإشرافية وسؤال المجموعة عن أهم الأحداث التي مرت في الأسبوع السابق بشكل سريع، وتم توزيع نموذج حول آلية عرض الحالة.

ثم عرض المرشد حالته حسب نموذج لانسن :

- ☒ سبب عرض المرشد للحالة.
- ☒ عرض الحالة.
- ☒ الأسئلة الاستيضاحية.
- ☒ التماهي مع الحالة.
- ☒ تعقيب مقدم الحالة على ما قاله للمرشدين.
- ☒ التماهي مع المرشد.
- ☒ تعقيب المرشد على ما استمع إليه من المجموعة.
- ☒ الاقتراحات والحلول.
- ☒ رأي المرشد المقدم للحالة بالجلسة وما هو تعقيبه.
- ☒ تغذية راجعة من المشرف.

✘ تقييم اللقاء.

سبب عرض الحالة: رغبة المرشد في مساعدة الطالب ؛ لأن الطالب يذكره بصديق له عاش نفس الظروف ،فلا يريد أن يكون له نفس المصير .

الشكوى الحالية:

طالب عمره 18 سنة يدخن ويتعاطى الترامادول، يقوم بعمل مشاكل بشكل متكرر في المدرسة.

التماهي مع الحالة:

✘ أنا فقدت أمي وأبي وأشعر بالظلم والاستبداد، وكل الناس أعدائي، أنا تائه وضائع، ولا أحترم أحد.

✘ أنا سأدافع لأثبت وجودي في هذا العالم القاسي والجبار .

✘ أنا أشعر بالحزن والضياع، أنا مختلف عن بقية البشر، أشعر بالوحدة وأرغب بالموت

✘ أنا وحيد ولم أذق طعم الحب والحنان .

✘ أنا أشعر بالقهر، والحقد على الناس .

✘ أنا أحقد على عمي حقد كبير؛ لأنه تزوج أمي .

التماهي مع المرشد:

✘ أنا متعاطف مع الحالة وسأفعل ما باستطاعتي لكي ينجح في الثانوية العامة.

✘ أنا أشعر بالحزن تجاه الطالب؛ لأنه في سن حرج إذا لم يتحسن الآن سيكون مصيره سيئ.

✘ أنا أشعر بالحماس والدافعية للتعامل مع الطالب، سأحاول بذل كل جهدي معه.

✘ أنا أشعر بالإحباط؛ لأن الحالة صعبة تتطلب جهد كبير مني، وأحتاج إلى أطراف مساعدة لي حتى يتخلص الطالب من السلوكيات السلبية.

✘ أنا أشعر بالتعاطف، وأعتقد أن الطالب يمكن أن يتغير شيئاً فشيئاً، فهذا يتطلب مني صبر .

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية:أنا شعرت بالارتياح لعرضي الحالة ، وشعرت أنني لست وحدي، هناك من يدعمني ويقدم المساعدة لي .

اعتبارات للجلسة القادمة:

عرض الحالة "د" في الجلسة القادمة، وضرورة الالتزام بالحضور بالموعد والوقت المحدد.

الجلسة الرابعة والخامسة

الهدف من الجلسة:

- ✗ التعرف إلى مشاعر المرشدين وأحوالهم.
- ✗ مناقشة حالة من الحالات.
- ✗ تعريف المرشدين بشجرة العائلة.

سير الجلسة:

تم الترحيب بالمرشدين، وشكرهم على الحضور، والتذكير بالقواعد الإشرافية. وبدايةً تم الحديث مع المرشدين حول المشاعر والأحداث التي مرت بهم خلال الأسبوع السابق.
تعريف المرشدين بشجرة العائلة وشبكة العلاقات في شجرة العائلة.

ثم عرض المرشد حالته حسب نموذج لانسن :

- ✗ سبب عرض المرشد للحالة.
- ✗ عرض الحالة.
- ✗ الأسئلة الاستيضاحية.
- ✗ التماهي مع الحالة.
- ✗ تعقيب المرشد على ما قاله للمرشدين.
- ✗ التماهي مع المرشد.
- ✗ تعقيب المرشد على ما استمع إليه من المجموعة.
- ✗ الاقتراحات والحلول.
- ✗ رأي المرشد المقدم للحالة بالجلسة وما تعقيبه.
- ✗ تغذية راجعة من المشرف.
- ✗ اعتبارات للجلسة القادمة.
- ✗ تقييم اللقاء.

سبب عرض الحالة:

لأنني لا أشعر بالتعاطف تجاه الطالب، ولأنني بحاجة إلى مساعدة، وتستدعي الحالة أكثر من شخص للتفكير بها.

الشكوى الحالية:

طالب لا يتواصل ولا يتفاعل مع الآخرين، وهو في حالة صمت بشكل كبير، والطالب تم تشخيصه بأنه يعاني من اكتئاب خفيف.

التماهي مع الحالة:

- ✗ أنا وحيد أشعر بالظلم، لماذا أنا الوحيد الكفيف؟ أهلي لا يهتمون بي، أنا عار على العائلة.
- ✗ أنا مهموم حزين، ولا أحد يحبني، هذه المدرسة وصمة، ولا أرغب في البقاء فيها.
- ✗ أنا مظلوم ومكروه من الآخرين، وخاصة أهلي. بسبب إهمالهم أصبحت كفيف.
- ✗ المدرسة والمعلمات يكرهوني، وأبي يضربني في المنزل ضرباً شديداً، ولا أرغب في هذه الحياة.
- ✗ أنا حزين جداً، أتمنى أن يساعدني شخص ما، لكن كلهم غير صادقين، وأنا أفضل الصمت كوسيلة أحتج بها على المجتمع الذي أعيش فيه.
- ✗ الحياة مليئة بالأشخاص القاسيين، فلا داعي للحديث معهم؛ لأنهم سيجلبون لي كل التعاسة.

التماهي مع المرشد:

- ✗ أشعر بالتعاطف تجاه الحالة، وأحاول البحث عن كل الحلول الممكنة لمساعدته.
- ✗ أتعاطف مع الحالة، وأحاول إيجاد الحلول، وأبحث عن أشخاص متخصصين يمكن أن يساعدوني في هذه الحالة.
- ✗ أشعر بالحزن والتعاطف تجاه الحالة، ولكن لا أعرف كيف أتعامل مع الحالة وأساعده.
- ✗ أنا أشعر بالقهر، تجاه المجتمع الذي يعامل طالب كفيف بهذا الشكل، خاصة قسوة الأب.
- ✗ أنا أحاول مساعدة الحالة بقدر الإمكان، وأسعى مع المعلمات ليتقبلوا الطالب مهما كان.

✘ أحزن على هذه الحالة، وأعتقد أن الحالة بحاجة لشخص أكثر تخصصاً لمتابعتها، وسأكون بجانب الحالة مهما تطلب الأمر.

الاقتراحات والحلول:

- ✘ عقد اجتماع مع المعلمين؛ لكي يتقبلوا الحالة وشرح وضع الطالب لهم.
- ✘ تشجيع الطالب وتحفيزه وإعطاءه مكانة وقيمة في الصف.
- ✘ إرشاد معرفي لسلوكي للطالب يتطلب التعامل مع الأفكار اللاعقلانية لديه.
- ✘ إرشاد أسري، وتعريف الأهل بكيفية التعامل مع الطالب حتى يتم تحسين حالته قدر الإمكان.
- ✘ التواصل مع الأهل للتعرف على رأي المعالج وكيفية التنسيق معه لمساعدة الحالة.

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية:

شعرت بالراحة في الحديث عن الحالة أمام المجموعة، وشعرت بأن هناك جوانب قد أغفلتها في التعامل مع الحالة.

اعتبارات للجلسة القادمة: مناقشة مصادر الدعم، الحضور في الوقت المحدد.

الجلسة السادسة:

الهدف من الجلسة:

- ✘ التعرف إلى مشاعر المرشدين وأحوالهم.
- ✘ التعرف إلى مصادر الدعم الداخلية والخارجية للمرشدين.

سير الجلسة:

الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور، تلخيص ما دار بالجلسة السابقة، التعرف إلى مشاعر المرشدين، وتعريفهم بنشاط مصادر الدعم وكيفية تطبيقه، تم الاستماع لكل مرشد، ومناقشة الرسومات المتعلقة بمصادر الدعم الداخلية والخارجية.

اعتبارات للجلسة القادمة:

عرض حالة "ن" والاتفاق على الموعد والوقت المحدد، تقييم الجلسة من قبل المرشدين.

الجلسة السابعة:

الهدف من الجلسة:

- ✗ التعرف إلى مشاعر المرشدين والأحداث التي مرت عليهم خلال الأسبوع السابق.
- ✗ عرض حالة من الحالات.
- ✗ تذكير المرشدين بنموذج الفريق الانعكاسي، وكيفية تطبيقه، والهدف من استخدامه

سير الجلسة:

الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور، والتزام بالوقت، والقواعد في الجلسات الإشرافية وتلخيص ما دار بالجلسة السابقة.

تم إتاحة الفرصة للمرشدين للتعبير عما بداخلهم من مشاعر وأفكار، ومن ثم تذكيرهم بنموذج الفريق الانعكاسي وما هي خطواته وما هي أدوارهم، وتم تقسيم المجموعة إلى مجموعان: المشرف، والمرشد، والفريق الانعكاسي، والفريق الملاحظ.

سبب عرض الحالة:

عرضت هذه الحالة لأنني أرغب في البحث عن حلول لهذه الحالة، خاصة أن الطالب غير مقبول من قبل الآخرين.

الشكوى الحالية:

طالب في الصف التاسع لا يهتم بنظافته الشخصية، مشاغب مستواه الدراسي لا يعرف القراءة ولا الكتابة، ويضرب الطلاب، ويتحدث بألفاظ غير مقبولة، ويسرح كثيرا في الحصة.

الجانب الأساسي الذي يرغب المرشد في تغييره: هو الاهتمام بالمظهر، وعدم المشاغبة واستخدام الألفاظ الغير مقبولة

سينعكس التغيير على الطالب إيجابا: ذلك من حب الطلبة له، والتعامل معه من المحيطين وعدم تذمر المعلمين منه.

التدخلات التي تمت للتعامل مع الحالة: تم الاجتماع مع المعلمين والاجتماع بولي أمر الطالب والقيام بعمل زيارة منزلية.

الدوافع لاختيار تلك التدخلات: أن الأسرة لها دور فعال في حل المشكلة والمعلمين، وتحسين نظرتهم للطالب بحسن نظرة الطالب لنفسه.

الأشياء التي تعلمتها من خلال التعامل مع الحالة: أنني عندما أبذل الجهد مع الحالة أشعر بالسعادة.

الفريق الانعكاسي:

أشعر بالحزن تجاه الطالب؛ لأنه في هذا السن لا يهتم بنظافته الشخصية .
يتم تدريب الطالب على كيفية الاهتمام بالنظافة الشخصية، وتعزيز الطالب كلما اهتم بمظهره.
عمل حصص توجيه جمعي تتناول موضوع النظافة الشخصية.

إرشاد معرفي سلوكي للطالب ،عمل مسرحيات عن العنف تتناول الآثار المترتبة عليها.
وقد عبر المرشد عن الحلول التي عرضت وأي الحلول التي أفادته، ومتي سيطبقها، وما هي أول خطوة سيقوم بها.

وعبر الفريق الملاحظ عن الأسئلة التي ذكروها وقد أوضحوا أن أكثر الأسئلة هي: ما أكثر جانب ترغب في تغييره في الحالة؟

اعتبارات للجلسة القادمة:

أن يعرض المرشد "ر" الحالة وضرورة الحضور في الموعد والوقت المحدد.

الجلسة الثامنة:

الهدف من الجلسة:

☒ التعرف إلى مشاعر المرشدين وتقديم الدعم المعنوي لهم.

☒ مناقشة حالة من الحالات التي يتعامل معها المرشد.

سير الجلسة:

في البداية تم الترحيب بالمجموعة وشكرهم على الحضور، والالتزام والتأكيد على قواعد الجلسة الإشرافية، وتم استخدام أسلوب فحص المشاعر؛ للتعرف على مشاعر المرشدين وأهم الأحداث التي مرت خلال الأسبوع الفائت.

سبب عرض الحالة:

أعرض الحالة لأنني لا أعرف ماذا أفعل معها، أحتاج إلى شخص يساعدني

الشكوى الحالية:

طالبة دائما تغطي رأسها تعاني من صلع في رأسها، والرائحة كريهة تبتعد عنها الطالبات. انطوائية تغيب عن المدرسة بشكل متكرر، ولا تتحدث مع المرشدة.

التماهي مع الحالة:

- ☒ أنا أشعر بالإحباط، لا يوجد ثقة لا أريد أن أتعامل مع أحد.
- ☒ أنا أقل من الطالبات في مدرستي، لا أريد المدرسة، لا أحد يسأل عني من الأهل
- ☒ أنا مريضة، أُمي لا تأتي وأبي قاسي علي؛ ويكرهني، أرغب في ترك المدرسة.
- ☒ أنا أرغب في أكون محبوبة من الآخرين، أهلي غير مهتمين بي، أبقى جالسة في الشارع أنتظر أخي الحنون.
- ☒ أنا أشعر أن لا أحد يحبني؛ بسبب منظر شعري، أنا أغار منهم ولا أريد اللعب معهم؛ لا يعاملونني جيدا حتى المديرية والمرشدة، وأبي ضربي في العمل، أنا أحب أخي "ي" وانتظره ليلعب معي.
- ☒ أنا ضائعة تائهة لا أرغب في المدرسة، وأبي قاسي علي ويكرهني ولا يهتم بي.

التماهي مع المرشد:

- ☒ انا أرغب في مساعدة الطالبة وأتعاطف معها وسأقدم لها كل إمكانياتي.
- ☒ أتعاطف مع الحالة، ومنتزح من عدم اهتمام الأهل بها.
- ☒ أشعر بالرحمة والرأفة تجاه الطالبة، وأشعر بأن الأم يجب أن يكون دورها فعال مع ابنتها.
- ☒ أشعر بالألم والحسرة تجاه الطالبة، وقراري هو مساعدة الطالبة قدر الإمكان.

✘ أشعر بالغضب تجاه الأهل؛ لإهمالهم الطالب، وأشعر بالتعاطف تجاه
الطالبة.

✘ أنا أشعر بالمسؤولية تجاه الطالبة، ولن أشعر باليأس، سأحاول مرة ومرتين
في العمل مع الأم والأب.

✘ أنا أشعر بالحماس والدافعية للتعامل مع الطالبة، وسأبذل كل جهد للتعامل
معها.

الاقتراحات والحلول:

✘ التعامل مع الأم، وضرورة عمل فحوصات طبية للطالبة؛ للتخلص من الرائحة الكريهة
والتعرف إلى نوع المرض وهل هو معد أم لا.

✘ عمل جلسات مع الأم للتعامل مع الطالبة بشكل سليم.

✘ أزود الطالبة بكيفية الثقة بالنفس.

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية:

أنا شعرت بالراحة؛ لمناقشة الحالة أمام المجموعة، خاصة أنني لم أجلس مع الحالة إلا جلسة
واحدة ومن خلال الأسئلة التي طُرحت من قبل المجموعة.

اعتبارات للجلسة القادمة: أن يعرض الحالة المرشد "ط" في الجلسة القادمة، وضرورة الالتزام
بالموعد المحدد.

الجلسة التاسعة والعاشر:

الهدف من الجلسة:

✘ التعرف إلى الأحداث التي مرت على المرشدين وماهي مشاعرهم وأفكارهم.

✘ مناقشة حالة من الحالات كما تم الاتفاق عليها.

✘ التعرف إلى آراء المرشدين بالجلسات الإشرافية.

سير الجلسة: في البداية تم الترحيب بالمرشدين، وشكرهم على الحضور، والالتزام بالموعد،
وتذكيرهم بالقواعد والعقد الإشرافي، وتلخيص ما دار بالجلسة السابقة، استخدام تقنية فحص
المشاعر، وعرض المرشد حالته حسب نموذج لانسن.

سبب عرض الحالة: التعرف إلى طرق بديلة للتعامل مع الحالة.

الشكوى الحالية:

طالب يعاني من تأتأة وحبسة كلامية. وقضم شديد للأظافر، يشعر بالظلم والحقد على المجتمع الذي يعيش فيه، ويحاول دائما الهروب من المدرسة، ويتغيب عن المدرسة بشكل متكرر.

التماهي مع الحالة:

☒ أتمنى أن أحرق سيارة أبي، وأتمنى أن يرعاني أهلي، وأحاول أن أجد اهتمام الآخرين لي.

☒ أشعر بالظلم لكنني لن أظل صامتاً، عندما أكبر سأثور على عائلتي الظالمة.

☒ أشعر بالظلم والقهر، عندما أكبر سأحصل على حق أمي وسأنتقم لها.

☒ سأنتظر التوجيهي؛ لأواجه جدي الظالم الذي يعاملني كعبد عنده.

☒ سأنتظر الظروف الملائمة، أنهي الثانوية العامة وأهرب، وسأذهب للعيش مع أمي.

☒ أنا كنت سعيداً في العيش عند أمي؛ لأنني كل شيء في حياتها، تدعمني وتساعدني، لكن عند أبي لا أحد يهتم بي.

☒ أنا أشعر بالراحة، عندما أتحدث مع المرشد فهو يساعدني ويستمع لي .

☒ يجب على أن اصبر وأجتهد وأنتبه لمستقبلي؛ حتى أحقق ما أريد.

☒ انا أشعر بالضيق والاختناق، ولا أستطيع أن أتصرف، وهناك ظروف أقوى مني تقيدني.

☒ أنا أتمنى أن يكون هناك شخص، يستمع لي ويقدم لي النصيحة.

☒ أنا عمري 18 سنة، أرغب أن أكون سيد نفسي، وأتخذ قراري بنفسي.

التماهي مع المرشد:

☒ أنا سأساعد الحالة قدر الإمكان وأبذل كل جهد ممكن.

☒ أنا أشعر بالضيق والتوتر والقهر تجاه العائلة لعدم تحملها للمسؤولية.

☒ أنا سأدعم الطالب قدر الإمكان، وسأحاول أعطيه الدافعية للاستمرار في حياته.

☒ أنا حزينة على الحالة، لكن في نفس الوقت أنا معجبة بها، على الرغم من

الظروف القاسية التي يعيشها الطالب، لا انحراف أخلاقي، لا دخان.

☒ أشعر بالتعاطف مع الطالب، وأشعر أن الطالب يستطيع أن يحقق ما يريد.

☒ لدي روح التحدي والدافعية لمساعدة الطالب، فهو في مرحلة المراهقة وبحاجة

لإنسان أكبر منه سناً؛ ليقف بجانبه ويساعده.

- ✗ أنا مستاءة جداً وأشعر بالحزن، وسأساعده للوصول للحلول الممكنة.
- ✗ أشعر بالمسؤولية، أحاول أن أمد يد المساعدة للطالب؛ حتى يحقق أهدافه بطريقة سليمة.

الاقتراحات والحلول:

- ✗ التفريغ انفعالي كأساس في العلاج.
- ✗ تعريف الطالب بالنماذج الموجودة في المدرسة؛ الذين غيروا حياتهم للأفضل.
- ✗ أساعد الطالب على التركيز على الإيجابيات في حياته، والتقليل من السلبيات.
- ✗ أن يتقبل الطالب الوضع الحالي والتكيف معه.
- ✗ إرشاد ديني للطالب في طاعة الوالدين وبرهما مهما فعلوا، وتدعيم ذلك بذكر أحاديث وقصص من حياة السلف الصالح.
- ✗ إرشاد معرفي سلوكي من خلال تغيير الأفكار السلبية.
- ✗ اللجوء إلى طبيب للتعرف على أسباب الحبسة والتأناة.

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية:

كل آراء المجموعة أفادتني بشكل كبير خاصة من خلال طرحهم لأسئلة، وسأبحث عنها.

اعتبارات للجلسة القادمة: أن يتم عرض الحالة من قبل المرشد "خ"، وضرورة الالتزام بالموعد والوقت المحدد.

الجلسة الحادية عشر:

الهدف من الجلسة:

- ✗ التعرف إلى أهم الأحداث التي مرت بالمرشدين خلال الأسبوع السابق، وما هي مشاعرهم.
- ✗ مناقشة حالة من الحالات التي تواجه المرشدين.

سير الجلسة: في البداية تم الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور والالتزام بالموعد، التأكيد على قواعد الجلسات الإشرافية ، وتلخيص ما دار بالجلسة السابقة، التعرف إلى أهم الأحداث

التي مرت بالمرشدين خلال الأسبوع السابق، والتعرف إلى مشاعرهم وأفكارهم ،عرض المرشد للحالة حسب نموذج لا نسن

سبب عرض الحالة:

عرضتُ الحالة أمام المجموعة؛ لأنني بحاجة إلى من يساعدني في التعامل مع الحالة، وأبحث عن حل لهذه الحالة.

ملخص عن الحالة:

طالب لا يذهب إلى المدرسة نهائياً ،ينام من الساعة السادسة صباحاً حتى المغرب. يسهر على الانترنت ، يرفض أي علاقة بالمدرسة ،ويتذمر بشكل قاطع منها.

التماهي مع الحالة:

- ✘ أنا غير محتاج للمدرسة أنا سعيد بالجلوس على الانترنت، وغير ملتزم، ولا أخضع لقوانين ولا أشعر بأي خوف
- ✘ لا أريد أن أذهب للمدرسة ،وأستيقظ مبكراً ، أنا سعيد ،ولا أحد يراني أو يهتم بي و لا أعلم لماذا يريدني المرشد أن أذهب للمدرسة و أمي ترغب بذهابي إليها .
- ✘ أنا سعيد، ولا أحد يتحدث معي ، لا أشعر بأني أريد شي ،غير محروم ولا أرغب للذهاب للمدرسة.
- ✘ صعب على الآخرين أن يفهموني ، أمي وأبي مع مجتمع جديد ،أنا أنتقل من مكان إلى آخر ، لي عالمي الخاص أتفاعل معه لا مسؤوليات فيه.
- ✘ أنا أقرر كل شيء بنفسني ،ولا أحد يغيرني ،مصرفي متوفر والنت والسيارة والبيت والأرض؛ لهذا ما الحاجة للمدرسة.

التماهي مع المرشد:

- ✘ أنا غير حزينة على الطالب فهو الذي اختار هذه الحياة، سأساعده بكل قدرتي، لكنني لن أكون حزينة، أو منزعة إذا فشلت.
- ✘ أنا أحزن عليه لا يوجد صلاة أو عبادة في هذا البيت، ولا يوجد قدوة، فالطالب مثل أبيه منطوٍ على نفسه.

✘ أنا متعاطفة مع الطالب، وحزينة لأنه لم يصل السن المناسب؛ لیتخذ فیها القرار وأتمني أن يكون الأهل مساعدين والأطراف مساندة له ولأن الطالب يحتاج الي مساعدة ومساندة من داخل البيت وفي المدرسة.

✘ الطالب لديه عدم استقرار، فأنا أشعر بالحزن على هذا الطالب وعلي الأسرة.

✘ أنا أشعر بأنه يجب على الطالب أن يتغير، فهو يحمل الكثير من الإيجابيات، ويتوفر لديه كل شيء.

✘ أنا خائف على الطالب، وهناك شيء معين في داخله، لا يريد أن يفصح عنه.

الاقتراحات والحلول:

✘ إرشاد معرفي وسلوكي من خلال التعرف إلى الأفكار عند الطالب ومن ضمن سجل الأفكار.

✘ عمل زيارات منزلية للطالب.

✘ سحب الحساسية تدريجياً.

✘ بناء علاقة ثقة مع الطالب.

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية: شعرت بالراحة لطرحي لهذه الحالة أمام المجموعة.

اعتبارات للجلسة القادمة: أن يعرض الحالة المرشد " ر " ، وضرورة الحضور في الموعد المحدد.

الجلسة الثانية عشر:

الهدف من الجلسة:

✘ التعرف إلى أخبار المرشدين والأحداث التي مروا بها خلال الأسبوع السابق.

✘ مناقشة حالة من الحالات في هذه الجلسة.

سير الجلسة:

الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور والالتزام بالوقت والتذكير بالقواعد الإشرافية، تلخيص ما دار بالجلسة السابقة وتذكير المرشدين بالفريق الانعكاسي. تقسيم المرشدين إلى فريق ملاحظ، وفريق انعكاسي، والمرشد والمشرف وتعريف كل فريق بالدور المطلوب منه خلال الجلسة ، عرض الحالة حسب الفريق الانعكاسي.

سبب عرض الحالة: عرضتُ الحالة؛ لأن الطالبات والمعلمات متنمرات من وجودها في الصف، وهي تقوم بعمل مشاكل، وبحاجة إلى حل.

الشكوى الحالية:

طالبة تضرب الطالبات بعنف غير مهتمة بمظهرها، لديها انعدام بالثقة بالنفس مستواها الدراسي متدني.

الفريق الانعكاسي:

الشخص الأول: ماهي أفكارهم ومشاعرهم .

أشعر بالانزعاج لعدم تفهم الناس دور الصحة النفسية في حياتنا.

وجهة نظري : التواصل مع الأب؛ لأنه سيساعد في حل المشكلة .

الشخص الثاني :

الأفكار والمشاعر :أشعر بالحزن على هذه الطالبة؛ لأنها ضحية ومسلوبة الإرادة وتتحمل المسؤولية قبل الوقت.

وجهة نظر : إرشاد معرفي سلوكي للطالبة .

الشخص الثالث:

المشاعر والأفكار: أشعر بالتعاطف مع الطالب؛ لأنها وحيدة بين الأولاد وأمها تضع المسؤولية عليها.

وجهة نظر جديدة: إشغال الطالبة بأنشطة صفية ولا صفية؛ للتخفيف من العنف عند الطالبة.

الشخص الرابع :

المشاعر والأفكار: أشعر بالحزن والأسى على الطالبة، وأنا أعتقد أنني سأبذل جهدي مع الطالبة

وتمثل آراء الملاحظين بشكل عام :

أولاً : الجانب الذي استفادت منه المجموعة هو الإعتماد على أكثر من مصدر للمعلومات، وأهمية الملاحظة كوسيلة لجمع المعلومات.

ثانياً : الأشخاص الداعمين الأسرة ، المعلمين ، الإدارة .

ثالثاً : سيتم التطبيق في الوقت المطلوب .

رابعاً : أكثر الأسئلة التي استفادت منها المجموعة، ما أكثر جانب ترغب في تغييره في الحالة؟

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية:

شعرت بالراحة لعرض الحالة أمام المجموعة من خلال أسئلة المشرف؛ أرغب في تطبيقه مع الحالة لتحديد أكثر جانب أغيره مع الحالة.

اعتبارات للجلسة القادمة: عرض الحالة من قبل المرشد " س " ، وضرورة الحضور في الموعد المحدد.

الجلسة الثالثة عشر:

الهدف من الجلسة:

- ☒ التعرف إلى أخبار المرشدين والأحداث التي مروا بها خلال الأسبوع السابق .
- ☒ مناقشة حالة من الحالات في هذه الجلسة .

سير الجلسة:

الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور والالتزام بالوقت و التذكير بالقواعد الإشرافية ،تلخيص ما دار بالجلسة السابقة، وتذكير المرشدين بالفريق الانعكاسي ،نقسيم المرشدين إلى فريق ملاحظ، وفريق انعكاسي، والمرشد، والمشرف، وتعريف كل فريق بالدور المطلوب منه خلال الجلسة ،عرض الحالة حسب الفريق الانعكاس

سبب عرض الحالة:

لأنني أبحث عن أفكار جديدة من المجموعة للتعامل مع الحالة.

الشكوى الحالية: طالبة تبكي بشكل مستمر ،وتصرخ وتتفعل وتردد عبارة :أنا سأموت وتسمع صوت يقول لها اكفري.

الفريق الانعكاسي:

أفكار ومشاعر: ألم وحسرة على الطالبة، تعثرت سبل الحياة، أفكار متشتتة.

وجهة نظري: الاستعانة بالأب يكون عنصر أساسي.

أفكار ومشاعر: أشعر بالحزن والانزعاج لأن حالتها تتكرر في التوجيهي مع البنات أكثر

وجهة نظري: إرشاد ديني للطالبة

أفكار ومشاعر: مشاعر الحزن والقلق على الطالبة وعلى مستقبلها.

وجهة نظري: الاستعانة بمعالج أفضل حتى لا تتدهور حالتها.

مشاعر وأفكار: اشعر بالحزن والأسى والثانوية العامة مفترق طرق من يقف في جانبها

وجهة نظري: ذكر قصص الناجحين، أن أحاول أغير الأفكار السلبية عند الطالبة وجعلها تستبصر بنفسها

أفكار ومشاعر: مشاعري مؤلمة وحزينة على الطالبة ولأنها وضعت في بيئة سيئة هكذا

وجهة نظر :أحاول أن استبدل الأفكار الموجودة لديها .

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية: شعرت بالراحة لعرض الحالة أمام المجموعة

اعتبارات للجلسة القادمة: عرض الحالة من قبل المرشد " م " ، وضرورة الحضور في الموعد المحدد.

الجلسة الرابعة عشر:

الهدف من الجلسة:

☒ التعرف إلى أخبار المرشدين والأحداث التي مروا بها خلال الأسبوع السابق .

☒ مناقشة حالة من الحالات في هذه الجلسة .

سير الجلسة:

الترحيب بالمرشدين وشكرهم على الحضور والالتزام بالوقت و التذكير بالقواعد الإرشادية ،تلخيص ما دار بالجلسة السابقة وتذكير المرشدين بالفريق الانعكاسي، تقسيم المرشدين إلى فريق ملاحظ ،وفريق انعكاسي، والمرشد ،والمشرف، وتعريف كل فريق بالدور المطلوب منه خلال الجلسة ،عرض الحالة حسب الفريق الانعكاس

سبب عرض الحالة: عرضت الحالة؛ لأنها صعبة ومعقدة تتطلب جهد كبير، وتفكير عميق في كيفية التعامل مع الحالة .

الشكوى الحالية :

طالبة في الثانوية العامة حاولت أن تنتحر أكثر من مرة، أمها وأبوها مريضيان نفسياً ،ولا أحد يهتم بها ومتشائمة من المستقبل .

الفريق الانعكاسي :

أفكار ومشاعر :أنا متعاطف جدا مع الحالة خاصة أنها ضحية ،ووجودها في أسرة مفككة يزيد الحالة تعقيد .

وجهة نظر :ممكّن أن أحاول أغير الأفكار السلبية عند الطالبة، وجعلها تستبصر بنفسها .

أفكار ومشاعر :مشاعري مؤلمة وحزينة على الطالبة ولأنها وضعت في بيئة سيئة هكذا

وجهة نظر :أحاول أن استبدل الأفكار الموجودة لديها .

المشاعر والافكار : أشعر بالتعاطف تجاه الطالبة لأنها منبوذة من قبل الآخرين .

وجهة نظر جديدة : إرشاد ديني للطالبة .

المشاعر والأفكار :أشعر بالحزن لأن الطالبة وحيدة لا أحد يهتم بها سوى زوجة عمها .

وجهة نظر جديدة : ذكر قصص من الواقع عن شخصيات تحدوا الظروف ليكونوا الأفضل .

رأي مقدم الحالة بالجلسة الإرشادية:شعرت بالراحة لعرض الحالة أمام المجموعة من خلال

أسئلة المشرف أرغب في تطبيقه مع الحالة ؛لتحديد أكثر جانب أغيره مع الحالة

اعتبارات للجلسة القادمة:

عرض الحالة من قبل المرشد " هـ " وضرورة الحضور في الموعد المحدد.

الجلسة الخامسة عشر

الهدف من الجلسة :

- ❖ التعرف إلى مشاعر المرشدين وأخبارهم .
- ❖ عرض حالة من الحالات ومناقشتها أمام المجموعة.

سير الجلسة الإشرافية:

تم الترحيب بالحضور وشكرهم على الالتزام بالحضور في الموعد، في البداية تم تطبيق فنية فحص المشاعر، وهي ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره، بعضهم يشعر بالتوتر والبعض الآخر يشعر بالراحة والسعادة، وكل مرشد يتحدث عن شعوره والموقف الذي من خلاله يصف الشعور.

تلخيص ما دار في الجلسة السابقة تذكير بأهم القواعد الجلسة الإشرافية.

عرض الحالة حسب نموذج لانسن:

- ❖ ما سبب اختيار الحالة لعرضها أمام المجموعة؟
- ❖ الأسئلة الاستيضاحية.
- ❖ التماهي مع الحالة.
- ❖ التماهي مع المرشد.
- ❖ الاقتراحات والحلول.
- ❖ رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية.
- ❖ التغذية الراجعة الخاصة بالمشرف.
- ❖ الإتفاق على من يقدم الحالة في الجلسة السابقة.

الشكوى الحالية: يعاني الطالب من تدني شديد في مستواه الدراسي، ويرى كل المحيطين به غير صادقين، يشاغب وغير متقبل أن لديه مشكلة في البصر، يعتبر المدرسة وصمة لا يرغب بها، لا يقوم بحل الواجب، ولا يحب المدرسة.

سبب عرض الحالة:

عرضت الحالة؛ لأنني أشعر بالتعاطف تجاه الحالة ولى رغبة شديدة في تغيير الحالة بشكل أكثر.

التماهي مع الحالة:

- ✘ أنا مهمل وأشعر بأن المدرسة بلا قيمة، والمدرسة وصمة وأنا لست أعمى، وأتمنى أن أعمل وأحصل على المال.
- ✘ أنا ضعيف، وعاجز ومظلوم وليس لي أب ولا أحد يهتم بي، وأتمنى أن أعيش مع بقية الناس.
- ✘ أنا عاجز، وأشعر بالضيق، وأموري لا تسير على ما يرام.
- ✘ أنا حزين، وأشعر بالملل وغير سعيد، لا بيت لي إلا المدرسة وجميعهم يكذبون على والمرشدة غير مهتمة بالموضوع.
- ✘ أنا أحب أن أكون زعيم؛ لأفرض شخصيتي.
- ✘ أنا لست ضعيفاً ووالدي منفصلان، ولكني أثبت نفسي وأكون موجود.
- ✘ أنا متضايق ومتوتر، وأنا أكذب؛ لأن كل الناس كذابون.
- ✘ أنا محروم من كل شيء، وأشعر بأن كل من يهتم بي يكذب على.
- ✘ أنا أتضايق من بيتي فأحاول أن أعوض في المدرسة، بأن أكون زعيم في المدرسة.
- ✘ أنا أكره أبي؛ لأنه ترك والدتي وحرماننا من أقل الحقوق.
- ✘ أنا أحاول أن أعتمد على نفسي لأحصل على ما أريد.

التماهي مع المرشد:

- ✘ أشعر بالحزن على الحالة وأرغب في مساعدتها قدر المستطاع للتغلب على المشاكل العائلية.
- ✘ أنا متعاطف مع الحالة أحاول ان أعرف السبب بشكل أكثر.
- ✘ أحاول أن أساعد الحالة وكل ما واجهت صعوبات أسعى إلى تذييلها وأتغلب عليها وأتواصل مع كل المحيطيين لمساعدة الحالة.
- ✘ أنا أحاول أن أساعد الحالة وأساندها في مشاكل الأسرية.

- ✘ أنا متعاطف مع الحالة وأشعر أن تدخلي أمر غير سهل مع الحالة فانا أحتاج شخص يساندني وأتمني أن تساعدني الأسرة
- ✘ أنا أقدم المساعدة لكنني أشعر انها مشكلة معقدة لأن ظروف الطالب صعبة.

الإقتراحات والحلول:

- ✘ إرشاد أسري للأهل.
 - ✘ إشراك الطالب في أنشطة متعددة.
 - ✘ تغيير الأفكار السلبية عند الطالب.
- رأي مقدم الحالة في الجلسة الإشرافية: الشعور بالراحة بعد عرض الحالة.
- اعتبارات للجلسة السابقة: الاتفاق مع المرشدة "ط" على تقديم الحالة.

الجلسة السادسة عشر

الهدف من الجلسة :

- ✘ التعرف إلى مشاعر المرشدين وما مشاعرهم.
- ✘ عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة .

سير الجلسة:

تم الترحيب بالحضور، وشكرهم على التزام بالحضور في الموعد، في البداية تم تطبيق فنية فحص المشاعر وهي ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره، بعضهم يشعر بالتوتر والبعض الآخر يشعر بالراحة والسعادة، وكل مرشد يتحدث عن شعوره والموقف الذي من خلاله يصف الشعور.

تلخيص ما دار في الجلسة السابقة، تذكير بأهم قواعد الجلسة الإشرافية.

عرض الحالة حسب نموذج لانسن:

- ❖ ما سبب اختيار الحالة لعرضها أمام المجموعة؟
- ❖ الأسئلة الاستيضاحية.
- ❖ التماهي مع الحالة.

- ❖ التماهي مع المرشد.
- ❖ الاقتراحات والحلول.
- ❖ رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية.
- ❖ التغذية الراجعة الخاصة بالمشرف.
- ❖ الاتفاق على من يقدم الحالة في الجلسة السابقة.

الشكوى الحالية:

يتأخر الطالب عن المدرسة، ويغيب بشكل مستمر، يكذب ويسرق من زملائه، عصبي جدا حاول أكثر من مرة أن يقتل أخيه، وقتل والده على يد الشرطة، ولديه رغبة شديدة في الانتقام ويحاول الهروب من المدرسة، بدأت المشكلة قبل أربع سنوات عندما قتل أبيه على يد الشرطة، علاقاته مع أخيه متوترة جدا وسلبية.

سبب عرض الحالة:

عرضت الحالة لأنني أريد أن أمنع الطالب من قتله لأخيه؛ لأن فيه بذرة خير.

التماهي مع الحالة:

- ❑ أنا أشعر بالضياح أحاول أن أنتقم لأبي وأدمر أخي.
- ❑ انا أتمنى أن تكون شخصية والدتي أقوى، ولا تعطف على أخي.
- ❑ أنا أتمنى الموت؛ حتى أشعر بالراحة من هذه الحياة الصعبة.
- ❑ أنا أتمنى أن أساعد أخوتي لأنهم ضحايا.
- ❑ أنا ضائع ومدمر، أخي سبب لنا كل المشاكل ودمر سمعة العائلة.
- ❑ كل المشاكل سببها أخي، كل مرة يدمر سمعتنا نتمنى أن نرفع رؤوسنا.

التماهي مع المرشد:

- ❑ أشعر بالعطف على الأسرة وأحاول أن أقدم المساعدة قدر المستطاع.
- ❑ أشعر بالإحباط الشديد؛ لأنها حالة صعبة.
- ❑ أشعر بالإحباط لأن هناك مخدرات، وأشعر أن الحالة تتطلب تدخل أعمق.
- ❑ أشعر بالألم على العائلة المدمرة.

✘ أحزن على الحالة، أحاول أن أساعد الحالة ولكنني لن أستطيع مساعدتها؛ لأن ذلك يتطلب تغيير الأسرة.

الاقتراحات والحلول:

- ✘ إرشاد ديني.
- ✘ إرشاد معرفي سلوكي.

رأي مقدم الحالة في الجلسة الإشرافية: الشعور بالراحة والطمأنينة بعد عرض الحالة. اعتبارات للجلسة السابقة: الاتفاق مع المرشد "ص" على تقديم الحالة.

الجلسة السابعة عشر

الهدف من الجلسة:

- ✘ التعرف إلى أخبار المرشدين وما مشاعرهم.
- ✘ عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة .

سير الجلسة:

تم الترحيب بالحضور وشكرهم على التزامهم بالحضور في الموعد، في البداية تم تطبيق فنية فحص المشاعر وهي: ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره، بعضهم يشعر بالتوتر والبعض الآخر يشعر بالراحة والسعادة، وكل مرشد يتحدث عن شعوره والموقف الذي من خلاله يصف الشعور.

تلخيص ما دار في الجلسة السابقة تذكير بأهم القواعد الجلسة الإشرافية.

عرض الحالة حسب نموذج لانسن:

- ❖ ما سبب اختيار الحالة لعرضها أمام المجموعة؟
- ❖ الأسئلة الاستيضاحية.
- ❖ التماهي مع الحالة.
- ❖ التماهي مع المرشد.
- ❖ الاقتراحات والحلول.

- ❖ رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية.
- ❖ التغذية الراجعة الخاصة بالمشرف.
- ❖ الإتفاق على من يقدم الحالة في الجلسة السابقة.

الشكوى الحالية:

طالبة تعاني من تعلق عاطفي شديد لابن خالتها، ولديها رغبة شديدة في الانتحار، وتشعر بالإعياء، وتراجع مستواها الدراسي، ويغمي عليها في البيت وحاولت أن تتناول أدوية والدتها.

سبب عرض الحالة:

عرضت الحالة لأنني أرغب أن أساعدها للتغلب على فكرة محاولة الانتحار، وخوفا عليها.

التماهي مع الحالة:

- ⊗ أنا أفكر دائما بالدراسة وغير مقتنعة بعالم العلاقات العاطفية، لكن ظهر بحياتي شخص أصبح يهتم بي.
- ⊗ انا أشعر بالاختناق، وأفكر بالموت لكي أضغط على أهلي.
- ⊗ أنا خائفة كثير وعدني بالزواج لكنني أرغب بمعاينة نفسي.
- ⊗ أنا سعيدة لأن هناك من يهتم بي وأرغب في الزواج لكن أهلي يرفضوا الزواج.
- ⊗ أنا مدللة من أهلي وينفذون لي كل شيء، إلا أنهم لا يهتمون بمشاعري.
- ⊗ أنا أشعر أن أهلي يفتقون أمامي، وأمام تحقيق أهدافي.
- ⊗ أحاول أن ألفت اهتمام أهلي؛ حتى ينفذوا ما أريد.
- ⊗ أفكر بالانتحار؛ لأن من حقي اختيار شريك حياتي.
- ⊗ أنا ضائعة، وأشعر بالجنون؛ لأن أهلي رفضوا العلاقة به.
- ⊗ أنا أشعر أنه قريب مني، وسأستخدم أي طريقة لأحصل على ما أريده.

التماهي مع المرشد:

- ⊗ أنا متعاطف مع الحالة، وأعتقد أنها تحاول أن تنتحر، لكي تستدر العطف، وقد تحوله لشيء فعلي.
- ⊗ أنا خائف على الحالة، وقد أتحمّل المسؤولية إذا ما حدث لها شيء.
- ⊗ أنا حزينة على الحالة، وأحاول أن أتأكد من الدواء، وأغير أفكارها السلبية.

- ✘ أنا أشفق على الحالة وهي في مرحلة حساسة، حيث لا تسيطر على المشاعر
- ✘ أحاول أن أتقبل مشاعر الحالة، واحترم مشاعرها، أبحث عن الحلول المناسبة.
- ✘ أنا قلق على الحالة؛ لأنها في وضع حرج، ومرحلة المراهقة مرحلة حساسة.
- ✘ أنا غير متعاطف مع الحالة؛ لأنها لا تحاول أن تساعد نفسها.
- ✘ أنا أشعر بالمسؤولية تجاه الحالة وأحاول مساعدة الحالة.
- ✘ أنا أشعر بالقلق تجاه الحالة، لأنها تخالف ما تنص عليها التقاليد والعادات.
- ✘ أنا أشعر أنا الطالبة تكذب، وتحاول أن تختبر المرشدة، وهناك شيء أعمق مما ذكرته.

الاقتراحات والحلول:

- ✘ أن يتم بناء علاقة ثقة مع الطالبة؛ حتى تتحدث الطالبة بشكل أوسع.
- ✘ توعية الطالبة بالمراهقة سواء بشكل مباشر، أو من خلال حصص توجيه جمعي.
- ✘ أن يتم سرد قصص واقعية عن نتائج الانتحار، سواء نجاح حالات الانتحار، أو حالات فشل انتحار.
- ✘ إذا ثبت فعلا محاولة الطالبة الانتحار، يتم إبلاغ الأهل وخرق مبدأ السرية.
- ✘ العمل على تعديل الأفكار السلبية عند الطالبة، خاصة فكرة كل شيء أولا شيء " أبيض أو أسود " (إما بتزوج أو أنتحر) وتعديلها من خلال طريقة الفوائد والأضرار وأسلوب التخيل.
- ✘ إرشاد ديني للطالبة، وحثها على اللجوء إلى الله.
- ✘ الاستعانة بصديقة للطالبة مقربة لها؛ لكي تساعد الطالبة.

رأي مقدم الحالة في الجلسة الإشرافية:

أنا استفدت من الجلسة خاصة أنهم سألوا أسئلة لم أدركها، لكنني سأبحث عنها، وعرضت حلول تساعدني، وأشياء لم تخطر على بالي.

اعتبارات للجلسة السابقة: الاتفاق مع المرشد "أ" على تقديم الحالة في الجلسة السابقة.

الجلسة الثامنة عشر

الهدف من الجلسة:

- ✘ التعرف إلى مشاعر المرشدين وما أخبارهم خلال الأسبوع السابق.

✘ عرض حالة ومناقشتها مع المجموعة .

سير الجلسة:

تم الترحيب بالحضور وشكرهم على الالتزام بالحضور في الموعد في البداية، تم تطبيق فنية فحص المشاعر وهي: ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره، وتحدثوا عن الاحداث التي مروا بها خلال الأسبوع السابق، تليخيص ما دار في الجلسة السابقة، والتذكير بأهم قواعد الجلسة الإشرافية.

عرض الحالة حسب نموذج لانسن:

- ❖ ما سبب اختيار الحالة لعرضها امام المجموعة؟
- ❖ الأسئلة الاستيضاحية.
- ❖ التماهي مع الحالة.
- ❖ التماهي مع المرشد.
- ❖ الاقتراحات والحلول.
- ❖ رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية.
- ❖ التغذية الراجعة الخاصة بالمشرف.
- ❖ الإتفاق على مَنْ يقدم الحالة في الجلسة السابقة.

الشكوى الحالية:

طالب يعاني من النحافة، انطوائي، ويعاني من التفكك الأسري، ولا يهتم بنظافته الشخصية، ومتشائم ويعاند الآخرين، وعنيف مع إخوانه.

سبب عرض الحالة:

عرضت الحالة؛ لأنني بكل الطرق حاولت أن أغير من الحالة، وأريد من المجموعة أن تساعدني في وضع حلول تفيد الحالة.

التماهي مع الحالة:

✘ أنا أبي دمر حياتي، وأشعر بالحسد من الناس،

- ✘ أنا غير متقبل لوضعي، وغير قادر على التكيف مع الأسرة؛ لأنها تفككت، وغير قادر على العيش واستيعاب ما حدث مع عائلتي.
- ✘ أنا أشعر أن أبي هو سبب المشاكل في البيت، أتمنى أن يموت أبي، ونعيش مع أمي بهدوء وراحة.
- ✘ أشعر بالقهر، ولا أستطيع تحمل ضرب أبي لأمي، وأشاهدها ومذولة.
- ✘ أنا أتعلم أن أتصرف بتلك التصرفات؛ احتجاجاً على أسرتي المدمرة، وأريد أن يساعدني أحد.
- ✘ أشعر بالألم والناس يحسدوني، ويحسدون أهلي، وما أصاب به هو نفس وحسد وعين.
- ✘ أنا حياتي سيئة، وليس هناك أي أمل في الحياة.

التماهي مع المرشد:

- ✘ أنا سأحاول بذل كل الجهد، وسأقدر كل جهد أقوم به مع الحالة.
- ✘ أنا كنت أعتقد أن ميدان العمل هو الطالب فقط لكن ميدان العمل مع الأسرة يتطلب جهد أكبر.
- ✘ أنا أشعر بمسئولية تجاه الطالب، وأشعر أن الطالب غير مدرك للوضع الراهن، وأشعر أن هناك حلقة ناقصة في الحالة، لكن أنا سأحاول وأحاول ولن أستسلم.
- ✘ أنا أرغب في مساعدة الطالب، وسأتعامل معه، وسأبحث عن كل ما يساعد الطالب، وأنا كمرشد سأستعين بأطراف؛ لكي تساعدني في الحالة.
- ✘ أنا أشعر بالضيق وعدم الراحة، خاصة أنني لن أستطيع أن أغير في الأسرة، ولكن سأحاول مع الطالب.
- ✘ أنا أشعر بالتشتت وعدم التركيز؛ لان الحالة بها معلومات ناقصة، لكن لا أعرف ما هي، سأبحث كثيرا لأساعد الحالة.

الاقتراحات والحلول:

- ✘ تبصير الطالب بالصفات الإيجابية عند الأب.
- ✘ إرشاد الطالب إرشاد ديني، وحثه على الصلاة واللجوء إلى الله.
- ✘ التركيز على التعامل مع الأم خاصة أن تترك المشكلات بينها وبين زوجها فقط، وتبتعد عن النقاش أمام الأولاد.

✘ تعديل الأفكار السلبية عند الطالب، واستبدالها بأفكار إيجابية واستخدام أسلوب الأدلة المؤيدة، والأدلة المعارضة للفكرة الموجودة عند الطالب.

رأي مقدم الحالة في الجلسة الإشرافية:

شعرت بأنني أعيد الحالة، ومن خلال عرضهم للآراء فالحالة تحتاج لبحث أكثر عن المعلومات.

اعتبارات للجلسة السابقة:

الاتفاق مع المرشد "خ" على تقديم الحالة في الجلسة السابقة والالتزام بالوقت في الحضور.

الجلسة التاسعة عشر

الهدف من الجلسة :

- ✘ التعرف إلى مشاعر المرشدين وأخبارهم .
- ✘ مناقشة حالة من الحالات وعرضها حسب نموذج لانسن .

سير الجلسة :

تم الترحيب بالحضور وشكرهم على الالتزام بالحضور في الموعد. في البداية تم تطبيق فنية فحص المشاعر وهي: ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره وتحدثوا عن الأحداث التي مروا بها خلال الأسبوع الفائت، تلخيص ما دار في الجلسة السابقة والتذكير بأهم قواعد الجلسة الإشرافية.

عرض الحالة حسب نموذج لانسن:

- ❖ ما سبب اختيار الحالة لعرضها أمام المجموعة؟
- ❖ الأسئلة الاستيضاحية.
- ❖ التماهي مع الحالة (أخذ دقيقة للتفكير في التعبير عن التماهي مع الحالة)
- ❖ ما رأي المرشد في العبارات التي سمعها من زملائه.
- ❖ التماهي مع المرشد (أخذ دقيقة للتفكير في التعبير عن التماهي مع المرشد)
- ❖ ما رأي المرشد في العبارات التي سمعها من زملائه.
- ❖ الاقتراحات والحلول.
- ❖ رأي مقدم الحالة بالجلسة الإشرافية.

- ❖ التغذية الراجعة الخاصة بالمشرف.
- ❖ الإتفاق على مَنْ يقدم الحالة في الجلسة السابقة.

الشكوى الحالية:

تشكو الأم من ابنها الذي يدخن ومرتد عليها، كما أنه يسرق ويكذب بشكل متكرر، يشاغب في الصف، ويزعج المعلمين والطلبة، ويهرب في بعض الأوقات.

سبب عرض الحالة:

عرضت الحالة؛ لأنني بكل الطرق حاولت أن أغير من الحالة، وأريد من المجموعة أن تساعدني في وضع حلول تفيد الحالة.

التماهي مع الحالة:

- ❑ أنا سعيد جدا ولا أحد يهتم بي، وأستطيع أن أخدع أمي بكل سهولة.
- ❑ أنا سعيد ومسرور، ولا أشعر بأنني أقوم بتصرف خاطئ.
- ❑ أنا أعيش حياتي بكل سهولة، أستطيع أن أضحك عليها، فهي أم مسكينة.
- ❑ أنا سعيد ولا أشعر بأنني على خطأ، وأقوم بفعل كل شيء بدون محاسبة من أحد.
- ❑ أنا أشعر بالملل، أمي مسكينة، أنا بحب أن أكون زعيم.
- ❑ أشعر بالتعاسة، أنا حزين لكن لا أظهر لأحد، فأبي لا يهتم بي لكنني أنا موجود أثبت نفسي سواء عن طريق الخطأ، أو أي طريق آخر.
- ❑ أنا لا أحب أن أعتد على غيري، أستطيع فعل ما أريده، فالحياة تحتاج ل (فهولة) والعصر الذي نعيشه، يجب أن يعيش فيه الشباب بكل حرية.

التماهي مع المرشد:

- ❑ أنا أتألم على هذا الشاب، وأحاول أن أساعده، حتى لو لم أجد دعم من الأهل.
- ❑ أعتبر أن هذه الحالة صعبة، أحاول أن أقنع الطالب وعلى قدر المستطاع أساعده.
- ❑ أنا حزين على الطالب فهذا حال المجتمع بشكل عام، فهناك نماذج مشابهة لهذا الطالب.
- ❑ أنا أعتقد أن الحالة تحتاج لجهد للعمل معها، وسأستخدم كل الوسائل والأساليب التي قد تساعد الطالب.

- ✗ أنا أشعر بمسئولية تجاه الطالب، سأبذل كل جهد لمساعدة الطالب.
- ✗ أنا أشعر بالخوف على الطالب؛ لأنه يذكرني بأشخاص أعرفهم مصيرهم إلى أين وصل.
- ✗ أنا أشعر بالرغبة الشديدة في مساعدة الطالب، وتقديم لو شيء بسيط له، لو أحرزت تغيير بسيط فهو إنجاز كبير لي بالنسبة للحالة.

الإقتراحات والحلول:

- ✗ تعريف الطالب بالآثار السلبية لشرب الدخان من خلال عمل مسرحية أمام الطلبة بشكل عام توضح ما الفكرة السلبية عن الدخان، وما الأثر المترتب عليه.
- ✗ القيام بعمل حصص توجيه جمعي تثقيفية في الصفوف عامة، وصف الطالب خاصة.
- ✗ التعرف إلى أكثر الأشخاص الذين يتق فيهم ويحبهم من المعلمين؛ لكي يساعد المرشد في عمله مع الطالب.
- ✗ التعرف إلى الإيجابيات التي يمتلكها الطالب، واستثمارها في المدرسة.
- ✗ إرشاد الطالب دينياً على الصلاة.
- ✗ مقابلة والد الطالب.

رأي مقدم الحالة في الجلسة الإشرافية:

أسئلة المجموعة أفادتني كثيراً؛ لكي أبحث عنها بشكل موسع، وسأعتمد على توطيد علاقتي مع الطالب؛ حتى يتق بي أكثر، من ثم تسهل عملية تعديل سلوكياته.

اعتبارات للجلسة السابقة:

الجلسة القادمة ستكون جلسة إغلاق وإنهاء.

الجلسة العشرون

الهدف من الجلسة:

- ✗ إغلاق وإنهاء البرنامج.
- ✗ التعرف إلى أهم ملاحظات المرشدين، والتغذية الراجعة منهم.
- ✗ التعرف إلى أهم التوصيات والمقترحات.

سير الجلسة الإشرافية:

تم الترحيب بالحضور وشكرهم على الالتزام بالحضور في الموعد، في البداية تم تطبيق فنية فحص المشاعر وهي: ماذا تشعر الآن؟ كل مرشد عبر عن مشاعره وتحدثوا عن الأحداث التي مروا بها خلال الأسبوع الفائت، ثم التعرف إلى آرائهم في الجلسات الإشرافية، وما أهم ملاحظاتهم خلال الجلسات السابقة، ماذا تعني المجموعة لكل مرشد، ما أهم اقتراحات المجموعة؟ وما هي مشاعرهم بعد انتهاء البرنامج؟ ما الأمور التي استفادوا منها في الجلسات الإشرافية، انتهاء الجلسة.

ملحق (4)

العقد الإشرافي:

يتضمن هذا العقد مجموعة من الأساسيات في الجلسات الإشرافية مثل مدة الجلسات وتوقيتها وحقوق ومسؤوليات كل من المشرف والمشرف عليه والتسجيل.

أولاً: التكرار/المدة:

❖ الجلسات الإشرافية ستكون مرة واحدة أسبوعياً، اليوم المحدد للجلسة هو يوم الثلاثاء، وستكون 20 جلسة.

❖ مدة الجلسة الواحدة ساعتان، وإذا لم تتم الجلسة في موعدها يتم تعويض هذه الجلسة.

ثانياً: الخصوصية:

❖ أن يحافظ المشرف والمشرف عليه على السرية والخصوصية في الجلسات.

❖ أن يوافق المشرف عليه على تسجيل المشرف للجلسة الإشرافية.

❖ أن يناقش المشرف عليه قضايا تتعلق بعملهم بشكل أساسي.

ثالثاً: حقوق المشرف عليه:

❖ أن يتلقى التغذية الراجعة، يسأل أسئلة.

❖ أن يتوقع من المشرف تنفيذ ما اتفق عليه، وتزويده بالتفسيرات الملائمة خلال إطار زمني.

❖ تقبل الأفكار والتوجيه بطريقة بناءة.

رابعاً: مسؤوليات المشرف عليه:

❖ أن يكون استباقي ومبادر.

❖ قبول التغذية الراجعة بشكل ايجابي.

❖ يواكب المشرف ويزود بمعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة المعروضة.

- ❖ الإعداد للإشراف، وحفظ نماذج التسجيل في مكان آمن.
- ❖ إحضار قضايا لها علاقة بعمله (مناقشة حالات تتعلق بعمله في المدرسة).

خامسا: حقوق المشرف:

- ❖ مناقشة قضية تتعلق بعمل المشرف عليه.
- ❖ أن يسأل عن العمل وأعبائه.
- ❖ إعطاء المشرف تغذية راجعه بناءة .
- ❖ ملاحظة تدريب المشرف عليه ومنحه الدعم المطلوب.

سادسا: مسؤوليات المشرف:

- ❖ عمل جلسات إشرافيه حقيقية وتدوينها.
- ❖ تسجيل الحالات التي تتم مناقشتها، والجلسات الإشرافية وتخزين نسخة في ملف الإشراف.
- ❖ أن يعرف المشرف ماذا يفعل، وكيف يفعل.
- ❖ التعامل مع المشاكل التي تؤثر على أداء المشرف عليه.
- ❖ دعم المشرف عليه، وتوفير له المكان الآمن.

سابعاً: الصراع أو حدوث مشكلة ما:

- ❖ في حال وجود مشكلة ما يجب الرجوع للمجموعة لمناقشتها.
- ❖ في حال الغياب المتكرر لشخص ما، يتم مناقشته بشكل أساسي عن أسباب الغياب، وعرض القضية أمام المجموعة.

ثامنا: التسجيل:

- ❖ يقوم مقدم الحالة بتسجيل الأسئلة التي تتم خلال الجلسة؛ لكي يجيب عليها المشرف عليه.

❖ يسجل المشرف ما يدور بالجلسة خاصة فيما يتعلق بالحالات والمشاعر والحلول بدون أسماء.

يكون لدى المشرف عليه الحرية في التسجيل وفق النموذج الخاص به أم لا
المرجع (www.naswoh.org)

توقيع المشرف عليهم:

ملحق (5)

قواعد الجلسات.

قواعد الجلسات الإشرافية

لكي تتم عملية الإشراف بشكل مريح ولتوفير المكان الآمن للمجموعة يجب الاتفاق على التالي:

1. الالتزام بالحضور وبالموعد المحدد.
2. الاعتذار عند عدم الحضور في حال وجود ظرف طارئ.
3. الالتزام بالسرية والخصوصية بين المجموعة.
4. عدم إصدار أي حكم على أي شخص في المجموعة.
5. أن الإشراف مكان للتفكير والعمل معا حول بعض الصعوبات المتعلقة بالعمل.
6. الإشراف ليس تقييم لأي عضو من المجموعة.
7. العلاقة التي تربط المجموعة علاقة احترام متبادل.

توقيع

توقيع

.....

.....

اليوم والتاريخ:

ملحق (6)

ورقة عمل

الإشراف الإرشادي :

عبارة عن علاقة مهنية هدفها الحفاظ على السلامة النفسية للعاملين في المهن المساعدة وتطوير قدراتهم من خلال التعامل مع الصعوبات العاطفية، حيث يعتبر إشراف داعم وليس إشراف إداري.

من أهداف الإشراف الإرشادي:

- ☒ توفير بيئة داعمة للمجموعة، وتوفير المكان الآمن بحيث يتحدث الشخص عن كل ما بداخله.
 - ☒ التعامل مع تأثير العمل العاطفي، مثل ردود الفعل المتمركزة على التحويل والتحويل المضاد، ضعف التعاطف مع الحالة، ردود الفعل التجنبية .
 - ☒ العمل على تطوير كفاءة الشخص وذلك من خلال نقاش مقترحات بديلة للتدخل المهني الذي يتطلب دائماً مستويات عالية من الإبداع، والمساعدة في العثور على النوع الأنسب من التدخل.
 - ☒ الحصول على فهم أفضل للصعوبات التي يصادفها الشخص ولا يكون من جانب التشخيص فقط ولكن من جوانب أخرى مثل التاريخ والسياق وما لذلك من أبعاد عاطفية .
- إعداد برنامج غزة للصحة النفسية

نموذج Lansen Model

بمعنى أن عملية الإشراف تتم على النحو التالي حسب نموذج لانسن :

- ☒ سبب اختيار الحالة للعرض.
- ☒ عرض الحالة.
- ☒ الأسئلة الاستيضاحية.
- ☒ التماهي مع الحالة .
- ☒ التماهي مع المرشد.
- ☒ اقتراحات تقدم من أجل الحالة.

ملحق (7)

الفريق الانعكاسي :

هذا النموذج يتناول الأمور التالية :

- ☒ الحديث عن المشاعر والأفكار بصوت مرتفع وفي بيئة عاطفية آمنة
- ☒ انعكاس للمشاكل والأهداف .
- ☒ وضع حلول للمشاكل والوصول للأهداف .

مراحلها :

1- عرض الحالة / المشكلة .

2- انعكاس فريق الانعكاس .

3- وضع حلول للمشكلة .

4- انعكاس على انعكاس فريق الانعكاس .

الطريقة:

1- يتم تقسيم المجموعة حسب الشكل فريق الانعكاس (RT) وفريق الملاحظين (Ob.) ويتوسطهم المشرف (Sr) والمشرف عليه (Se) .

2- يطلب المشرف من فريق الانعكاس أن يلتزموا الصمت ويتابعوا سير العملية بين المشرف ومقدم الحالة ، ومن الممكن أن يطلب منهم المشرف أن يفكروا في الأمور التالية أثناء متابعتهم للحوار بين المشرف والمشرف عليه :

أ- مشاعر - أفكار ؟

ب- وجهات نظر جديدة بخصوص المشكلة أو الحالة لم يتم التطرق إليها

ج- أسئلة هامة أو ضرورية بحيث لا تتجاوز سؤالين لكل فرد من أفراد فريق الانعكاس .

تبدأ عملية الإشراف حسب المراحل التالية :

المرحلة الأولى : عرض الحالة / المشكلة (25 دقيقة) :

- تقتصر على المشرف (Sr) والمشرف عليه (Se) ويكون الآخرون (Ob. + R.T) في حالة صمت وملاحظة .

- يقدم المشرف عليه الحالة / ويستعرض المشكلة

- يقوم المشرف بسؤال الأسئلة التالية :

1- ما هو الجانب من الحالة / المشكلة الذي ترغب أن يتم نقاشه وتسليط الضوء عليها في هذه الجلسة أو ما هو (التغيير) الذي ترغب أن يتم بخصوص الحالة / المشكلة ؟ (وذلك بغرض تحديد جانب معين من المشكلة أو تغيير محدد متعلق بالحالة / المشكلة) .

2- كيف سينعكس هذا التغيير إيجابا - على الحالة / المشكلة ؟

3- ماذا قدمت من تدخلات لحد الآن بخصوص هذه المشكلة أو التغيير ؟

4- ما الدوافع وراء اختيارك لهذه التدخلات ؟

5- ماذا تعلمت من هذه الحالة / المشكلة حتى الآن ؟

المرحلة الثانية : مرحلة الانعكاس (10 دقيقة) :

- يتوجه المشرف لفريق الانعكاس R.T مع ملاحظة انه قد يكون طلب منهم في بداية الجلسة التركيز على نقاط أثناء الاستماع، والملاحظة (مشاعر / أفكار ، وجهات نظر جديدة ، أسئلة هامة)

- يطلب المشرف منهم عمل الانعكاس وذلك من خلال إجاباتهم على الأسئلة التالية (أما بالتسلسل أو مع بعضها البعض) .

1- ما الأشياء التي لمستها بداخلك (مشاعر - أفكار) أثناء استماعك للحالة - وما وجهة نظرك بالتدخلات مع الحالة ؟

2- هل هناك أي وجهات نظر جديدة بخصوص الحالة / المشكلة ؟

3- وهل هناك أي استفسارات (سؤال أو سؤالين) تحب الاستيضاح عنها ؟

بعد الانتهاء من المرحلة الثانية يتم التحول لمقدم الحالة؛ لتبدأ المرحلة الثالثة :

المرحلة الثالثة : وضع حلول للمشكلة (10 دقائق) :

يطلب المشرف من المشرف عليه أن يعلق على ما سمع من R.T و Ob من تعليقات وأسئلة، ومن ثم يسأله الأسئلة التالية :

1- ما أكثر وجهات النظر أو الافتراضات التي تشمل في طياتها أفضل الحلول ؟

2- كيف يمكن لهذه الحلول أن تساهم في حل المشكلة ؟

3- منَ يمكن أن يساعدك في تطبيق هذه الحلول ؟

4- متى ستبدأ في تطبيق الحلول ؟

5- ما أول شيء ستقوم به بخصوص حل المشكلة ؟

المرحلة الرابعة : انعكاس الانعكاس (15 دقيقة) :

- يطلب المشرف من فريق الـ Ob عمل انعكاس على عملية الانعكاس التي قام بها الـ R.T ويفتح نقاش عام بين جميع أعضاء المجموعة .

وفيما يلي بعض الأسئلة التي يستخدمها المشرف (Sr) لإدارة النقاش :

- ما الأشياء الجديدة التي تعلمتموها ؟

- كيف ستتغير هذه الأشياء على عملكم اليومي ؟

- أين ومتى ؟ من سيساعدكم لممارستها ؟

- ما أكثر الأسئلة (من أسئلة المشرف) حققت لكم الفائدة ؟

إعداد برنامج غزة للصحة النفسية

ملحق (8)

نظام الدعم الخاص بك.

تعيين وتحديد نظام الدعم الخاص:

إعطاء ورقة كبيرة (A3 أو أكبر) لكل مشارك ، وارسم نظام الدعم الخاص بك في العمل.

ارسم رمز أو صورة لنفسك في منتصف الورقة.

التركيز على هذه الصورة أو الرمز (تمثيل كل الأشياء التي رسمتها على شكل رموز والكلمات والمخططات رسم الناس الذين يقدمون لك الدعم في التعلم والابداع في العمل)، قد تكون من هذه الأمور أن تقرأ الكتب، والعلاقة مع الزملاء، والاجتماعات، والأصدقاء، وغيرها.

تمثيل طبيعة الاتصال بهذه العلاقات الداعمة سواء من قريب أو بعيد؟ هل هي علاقة قوية ومنتظمة أم ضعيفة أم بعيدة؟ هل دعمتك المؤسسات؟ أم أنها بالونات ترفع لك دون مساعدة؟ هذه مجرد اقتراحات فقط.

ارسم كل ما كنت تشعر به عندما لا تحصل على الدعم الذي تحتاجه.

اختيار شخص مهم للحديث عن الصورة، قد يكون زميل أو شريكاً أو صديقاً أو المشرف، أو أي شخص عمل معك ، أو الحديث عنها أمام المجموعة، والآن سيتم سؤالك الأسئلة التالية :

- هل هذا هو نوع الدعم الذي أريده ؟
- هل يكفي ؟ أي نوع من الدعم مفقود ؟ كيف يمكن أن أذهب للحصول على دعم من هذا القبيل ؟
- وهل يمكن أن تفعل شيئاً للحد من المعوقات ؟

ملحق (9)

ملاحظة المشرف

الإيجابيات:

- ☒ تم الربط بين الجلسة السابقة والجلسة الحالية.
- ☒ الالتزام بالآلية العرض حسب نموذج لانسن وكانت جميع الخطوات ممتازة.
- ☒ التنظيم في العرض.
- ☒ بداية وإنهاء الجلسة ممتاز.
- ☒ شعور الملاحظ بالرضا عن الجلسة.
- ☒ المجموعة متفاعلة ومتماسكة.

السلبيات:

- ☒ استطراد في التماهي مع المرشد والحالة.
- ☒ وجود شخص من المجموعة لا يتحدث بشكل متفاعل.

ملحق (10)

التقييم النهائي للجلسات.

صف لي تجربتك مع الإشراف الإرشادي الجماعي؟

.....
.....

ما الأفكار والمشاعر التي نتجت عن عملية الإشراف الجماعي؟

.....
.....

ما رأيك بنموذج لانسن؟

.....
.....

ما رأيك بنموذج الفريق الانعكاسي؟

.....
.....

ما المعوقات التي تعيق عملية مشاركتك في الإشراف الإرشادي الجماعي؟

.....

ملحق (11)

صور الجلسات الإشرافية



ملحق (12)

كتاب تسهيل المهمة للبحث

Palestinian National Authority
Ministry Of Education & Higher Education
Directorate of Education Middle – Area



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
مديرية التربية والتعليم - الوسطى

قسم التخطيط والتطوير التربوي

الرقم: م.ت. و 6 / 1

التاريخ: 2014/05/19 م.

الموافق: 20 / رجب / 1435 هـ.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع / تسهيل مهمة الباحث

يهدىكم قسم التخطيط عاطر تحياته العطرة، و بالإشارة للموضوع أعلاه يرجى تسهيل مهمة الباحث /
..... من جامعة من
الذي يجري بحثاً بعنوان
.....
أدوات الدراسة على عينة من " " و
ذلك حسب الأصول و بما لا يؤثر على العملية التعليمية في مدرستكم.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير،،،

أ. علي عبد الوكيل

مدير التربية والتعليم



ملحق (13)

آلية عرض الحالة

✓ المعلومات الأساسية :

- الاسم / الرمز :
- الصف:
- العمر:
- تاريخ الميلاد:
- السكن:
- مصدر التحويل:
- الترتيب الميلادي:
- عدد أفراد الأسرة:
- المستوى الاقتصادي:
- المستوي الدراسي:
- العائلة ممتدة / أم لا:

✓ الشكوى الحالية :

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

✓ بداية المشكلة:

.....
.....

✓ مدة المشكلة:

.....
.....

✓ أعراض جسدية:

.....
.....

✓ أعراض نفسية:

.....
.....

✓ التدخلات للتعامل مع المشكلة:

.....
.....

✓ هل يتناول أدوية أم لا

.....
.....

✓ شجرة العائلة:

✓ النمو، الكلام، المشي، الحركة

.....

✓ الهوايات

.....

✓ أحداث هامة

التأثير	العمر	الحدث

✓ العلاقات مع الآخرين

.....

ملحق (14)

ملاحظات على التقييم من قبل المرشدين حول الاستبيان المفتوح

صف لي تجربتك مع الإشراف الإرشادي ؟

- التجربة مفيدة وداعمة لي في مجال عملي الإرشادي.
- اكتساب مهارات إرشادية في التعامل مع الحالات الفردية المختلفة.
- الاستفادة من خبرات المجموعة.
- ساعدني على الانتباه لنقاط ومهارات معينة تساعدني في التعامل مع الحالات.
- شعور بالراحة لوجود دعم من المجموعة.
- أصبح بمقدوري رؤية الحالة من جميع النواحي بدلا من التركيز على جانب محدد.
- جعلني أبحث عن مصادر دعم لمساعدتي.
- تمت الاستفادة من الجلسات سواء على الصعيد الشخصي والمهني.
- العمل بروح الفريق مع الحالة.
- زادت من خبرتي في التعامل مع الحالات.
- التخفيف من بعض الضغوط على المستوى الشخصي ومستوى العمل .

ما الأفكار والمشاعر عن عملية الإشراف ؟

- أشعر بالرضا عن تلك الجلسات السابقة.
- الشعور بالراحة والثقة والطمأنينة.
- أعتقد أن الجميع استفادوا من الجلسة وهناك انتظار مستمر كل أسبوع لحضور الجلسة.
- أستطيع أن أعطى تغذية راجعة لنفسني
- أستطيع رؤية القضية أو المشكلة من منظور متعدد.
- أمتلك العديد من الأفكار الإيجابية لأن الإشراف خفف الكثير من الضغوط التي واجهتني عند التعامل مع الحالات الصعبة .
- الجلسات تساهم في التخلص من المشاعر السلبية التي تترافق مع تعاملنا مع الحالات

ما رأيك بنموذج لانسن؟

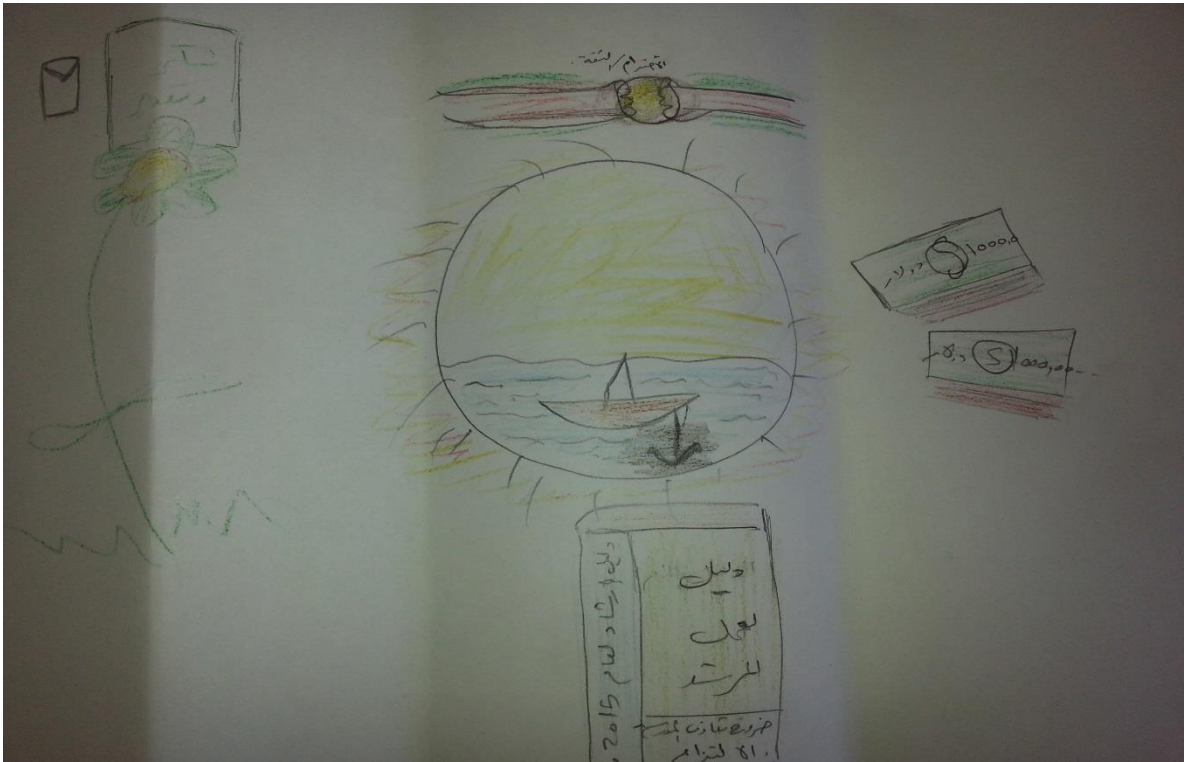
- نموذج فعال يعطى الراحة الكاملة للمرشد في الحديث عن الحالة
- يتيح الفرصة في التعبير عن مشاعر وأفكار الشخص بطريقة مريحة.
- يعطى صورة كاملة عن الحالة ويساعد في وضع اقتراحات للتعامل مع الحالة.

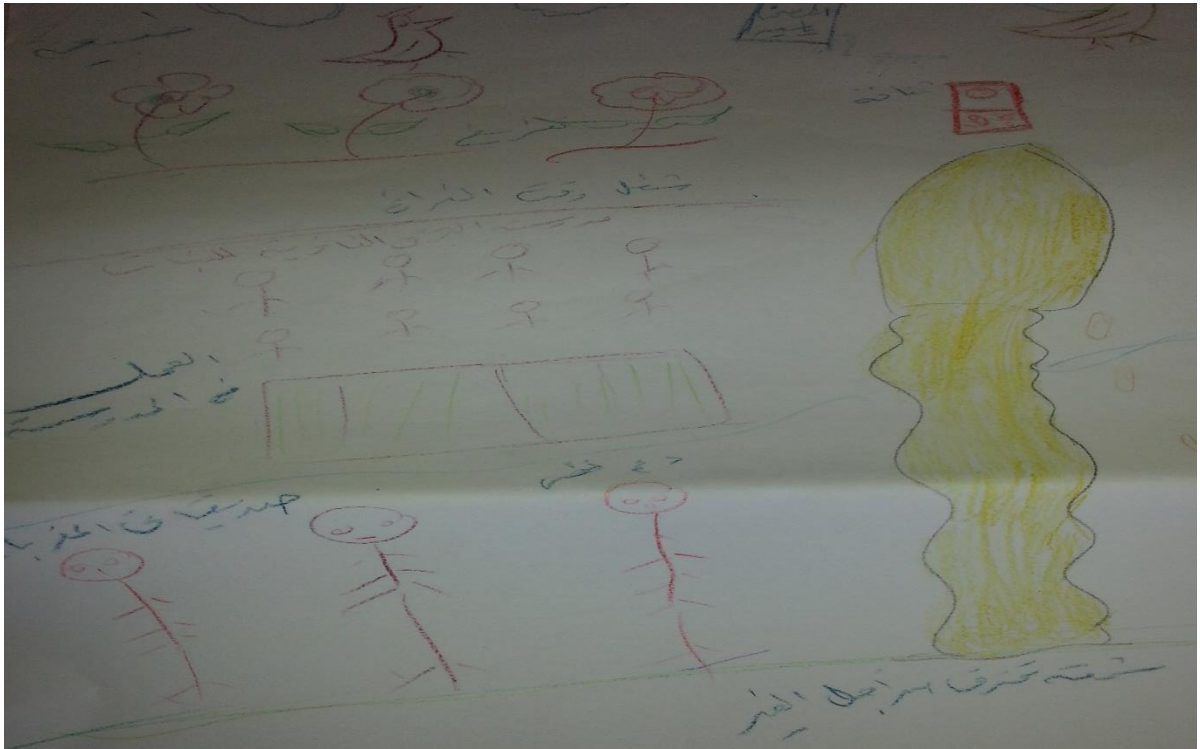
ما رأيك بنموذج الفريق الانعكاسي؟

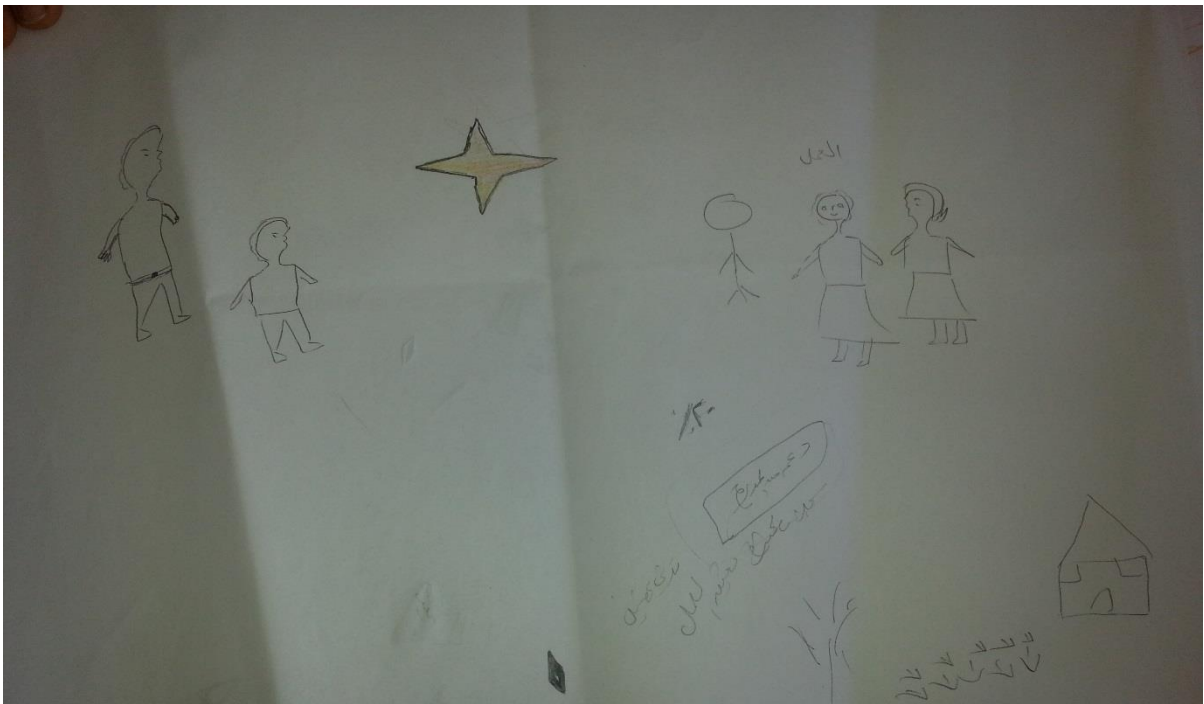
- نموذج منظم ومحدد يعرض المرشد الحالة بطريقة موضوعية ومحددة.
- يخلق جو تفاعلي داخل المجموعة.

ما المعوقات التي تعيق عملية مشاركتك في الإشراف الإرشادي؟

- ترك الدوام المدرسي
- عدم تقبل إدارة المدرسة خروج المرشد من المدرسة أسبوعياً.
- جهل الإدارة المدرسية طبيعة الجلسات الإشرافية.
- الظروف الطارئة.
- صعوبة المواصلات.
- ضيق الوقت.







ملحق (17)

رسائل للتواصل مع المرشدين

يتم التواصل مع المرشدين إما عبر رسائل جوال، الرسائل المجانية، أو التواصل من خلال قسم الإرشاد والتربية الخاصة مع مديري المدارس.

يتم إرسال رسالة قبل يوم من اللقاء، وإرسال رسالة قبل اللقاء بساعات.

نص الرسالة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

للتذكير الرجاء الحضور للجلسة الإشرافية الساعة العاشرة تماماً في مركز التدريب التربوي بالنصيرات الطابق الثاني والرجاء التزام بالموعد والمكان المحددين.