كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات

إعـــــداد

د/ نغم محمد أبو البصل

أستاذ مشارك

جامعة البلقاء التطبيقية

naghamabualbasal@bau.edu.jo

﴿ المجلد السادس والثلاثون – العدد الرابع – أبريل ٢٠٢٠م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، و تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠١٩-٢٠٢٠ ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي حيث أعدت الباحثة استبانه تكونت من(٥٦) فقرة، توزعت على أربعة مجالات لمهارات إدارة الأزمات (مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات، مهارات معرفة أنواعالأزمات ، مهارات العلاقات في التعامل مع الأزمات ،مهارات إرشادية(تدخليه) للتعامل مع الأزمات) وتم التأكد من صدقها وثباتها. ولمعالجة البيانات إحصائيًا تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار(ت) وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية تعزى للجنس ، والمؤهل العلمي وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الامتلاك تعزى لمتغير الخبرة، نوع المدرسة وفي ضوء نتائج الدراسة تم وضع توصيات ذات علاقة بالنتائج منها .

الكلمات المفتاحية:المرشدين التربويين، المهارات الإرشادية، الأزمات، درجة الامتلاك.

Abstract:

This study aimed to know the degree of educational counselors in government schools in Al Balqa governorate to have indicative skills in dealing with crises, and the study sample consisted of (100) mentors and mentors, who were randomly chosen during the first semester 2019-2020 and to achieve the goals of the study the curriculum was used Al-Wasfi, where the researcher prepared a questionnaire consisting of (56) items, distributed on four areas of crisis management skills (planning skills to deal with crises, skills of knowledge of types of crises, relationship skills in dealing with crises, indicative (interventionist) skills to deal with crises) and it was confirmed Believe her jump Come. For statistically processing data, arithmetic averages, standard deviations and (T) test were used. The study results showed that the degree of educational counselors 'possession of instructional skills in dealing with crises was medium, and the results showed that there were no statistically significant differences in the degree of the counselors' acquisition of indicative skills attributed to gender and qualification The scientific results showed that there were statistically significant differences in the degree of ownership due to the variable of experience, the type of school, and in light of the study results, recommendations were made related to the results, including.

Key words: educational counselors, counseling skills, crises, degree of ownership

المقدمة:

يعد الإرشاد التربوي من أهم الخدمات الأساسية المقدمة لطلبة المدرسة الحديثة ، وذلك لمساعدتهم في تحقيق أقصى غايات النمو السوي لمظاهر شخصياتهم كافة ،والوصول بهم إلى ما تؤهلهم له إمكاناتهم الشخصية من النمو والتطور ، لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي ومن ثم الوصول إلى مستوى مناسب من الصحة النفسية ، مما ينعكس إيجابيا في أدائهم المدرسي للمساهمة في تحقيق أهداف المدرسة بخاصة والأهداف التربوية بعامة . وتعد عملية الإرشاد والتوجيه مساعدة للفرد لفهم إمكاناته وقدراته واستعداداته ،واستثمارها في حل مشكلاته وتحديد أهدافه ،ووضع خطط حياته المستقبلية من خلال فهمه لواقعه وحاضره ،ومساعدته في تحصيل اكبر قدر ممكن من السعادة والكفاية والايجابية (أحمد ،٢٠٠٠، ص ٧).

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

وتساعد خدمات الإرشاد على إشباع احتياجات الطلبة ، وتقوية حوافزهم وإثراء خبراتهم وتسهم في تحقيق النمو السوي لديهم، وفقا لميولهم وقدراتهم واستعداداتهم ،وتقدم لهم إرشادات تساعدهم على حل مشكلاتهم الدراسية بأسلوب علمي تربوي، كما تجنبهم الشعور بالفشل وعدم القدرة على التكيف الدراسي، والشعور بالنقص (دبور،٢٠٠٧).

إن التعامل مع الأزمات المدرسية أمرا ليس يسيرا وإنما يتطلب أن يكون المرشد التربوي قد حصل على تدريب كافي في التعامل مع الأزمات المدرسية من قبل وزارة التربية والتعليم كونها الجهة المسؤولة ، ولذا لا بد إن يكون لدى المرشد التربوي الخبرة الكافية في المهارات الإرشادية والتي هي أساسية في العملية الإرشادية مثل : مهارة الإصغاء ومهارة الاتصال والتواصل ومهارة الاستماع ومهارة عكس المشاعر ومهارة المواجهة ومهارة التعاطف ومهارة الدعم النفسي الديني ومهارة طرح الأسئلة وغيرها من المهارات (نبهان ،٢٠١٥).

وهناك تعريفات عديدة تناولت مفهوم الأزمة ، إذ عرفها علي كمال (١٩٩٤) بأنها حالة طارئة يعاني منها الفرد بسبب وجود طاريءمعين يولد ضغوطا ، وردود فعل لا يستطيع الفرد السيطرة عليها ،ويفشل الفرد في هذه المواقف في مواجهة تلك الأحداث بإمكاناته العادية ، وعرف كل من صبري وربيحات وزهير وزكريا (١٩٩٤) الأزمات بأنها حوادث نادرة الوقوع ،وطارئة وبالغة الخطورة توثر سلبيا في المجتمع الذي يتأثر بها لدرجة أنها تعيق أداءه الوظيفي التقليدي ،والاستجابة لها تتطلب قدرات وطاقات ومهارات تفوق ما لديه ،والسبب يعود إلى إصابة المجتمع والنظام المادي والعلاقات بالكارثة ، مما يودي إلى إدراك الأفراد وإخراجهم عن أنماط سلوكهم الاعتيادية ، أما رشدي العماري (٢٠٠٢) فأشار إلى إن الأزمة ليست مرضا أو إعياء أو ضغطا ، ولا تعد مأزقا ، ولكن قد تكون ناجمة عن تراكم الأحداث المجتمعة ،والتي تولد في نهاية الأمر أزمة للفرد ،والأزمات لا تكون بالضرورة مادية ، من مثل الحروب والزلازل والحوادث ، بل يمكن إن تكون ثقافية أو حضارية أو معنوية ، ولعل أكثر الحوادث تأثيرا الكوارث المتمثلة بفقدان الهوية الخوف من فقدانها.

واجبات رئيسة للمرشد التربوي في الأزمات:

- يقوم بتهدئة الأشخاص وطمأنتهم .
- يقوم بخفض التوترات لدى الأسر.
- أن يتأكد من عدم وجود أي رد فعل لدى الأسرة من شأنه أن يزيد حالة توتر الأبناء.
- متابعة الأشخاص الذين يعانون من البكاء والخوف الشديد والقلق الزائد والمتوترين.
- أن يقوم بعمل بعض الأنشطة التي من شأنها أن تزيل التوتر.
- أن يقوم فور انتهاء الحدث بتدوين ملاحظاته حول الأشخاص المصدومين والمتأثرين من الحدث.
- البدء في الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة (الجمعان ،٢٠١٨) .

قواعد التعامل مع الأزمات (خطوات التدخل إرشاديا):

- الدعم والتقمص العاطفي للشخص الواقع في أزمة .
- الاستماع والإصغاء وتشجيع المسترشد للتعبير الكامل عن مشاعره وعواطفه.
- تشجيع الشخص الواقع في أزمةللإجابة عن أسئلة المرشد لتوضيح ومعرفة الحادث بدقة وهذه الخطوة تضع المشكلة في مجال العمل الفوري .
- الوعي حول المشكلة بعد التعرف عليها بدقة .
- حوار عقلاني متبادل ونقاش حول ظروف الحادث بين المرشد والشخص الواقع في الأزمة وتلخيص لأفكار والاستراتيجيات .
- مساعدة الشخص الواقع في الأزمة باختيار البدائل المطروحة أمامه (نبهان،٢٠١٥)

النظريات التي فسرت الأزمات:

١- نظرية العوامل الشخصية والموقفية :

قام ولسن وكروس بعدة دراسات توصلا من خلالها إلى أنموذج حاولا فيه التوفيق بين العوامل الشخصية والعوامل الموقفية في حدوث الأزمة ،إذ يقترح الباحثان بأن ميكانزمات التكيف والدفاع الذاتي الطبيعي اضطربت نتيجة الصراع النفسي الناتج عن طبيعة وشدة وقع الخبرة المؤلمة على الفرد وبذلك تصبح هذه الميكانزمات غير ملائمة في تخفيف شدة الأزمة .

ويرى ولسن وكروس ١٩٨٥ انه إذا كانت الظروف مواتية فانه ربما يقوم الفرد باستيعاب الأزمة تدريجيا ويصل إلى نتيجة ناجحة مع القليل من المساعدة المساندة من قبل المرشد النفسي ، أماإذا كانت الظروف غير مواتية فإن الفرد المصاب يحتاج إلى المساعدة ليتعلم كيف يعالج الأحداث العرضية ويفهم تدريجيا كيف تعمل الدفاعات الذاتية ضد الضغوط التالية للأزمة التي يعاد اختبارها شعوريا أو لا شعوريا . ويؤكد ولسون وكروس ١٩٨٥ أن البيئة المساندة بعد الأزمة تلعب دورا في ظهور أعراضا لأزمة، فالبيئة الجيدة تتضمن درجات عالية من الإسناد الاجتماعي والطبي والنفسي والانفعالي للفرد المتعرض للازمة إذ انه يساعد في التبرؤمن أعراضالأزمة ويساعد في التخفيف من حدتها ، إذ إن الدعم الاجتماعي المقدم من الآخرين يسهل عودة الفرد إلى الأداء الاجتماعي الطبيعي بشكل أسرع ، أماإذا شعر الفرد بنقص في الإسناد الاجتماعي فان تأثيراتالأزمة ستصبح شديدة الوقع عليه وحينها قد يعزل نفسه ويشعر بالوحدة والقلق ثم الكآبة(الجمعان،٢٠١٨)

٢- نظرية المناعة النفسية :

قامت موسون بعدة دراسات تناولت فيها الجهاز المناعي للأفراد واستنتجت أن الأحداث الأزمية توثر على الأفراد المتعرضين إليها بشكل مختلف وحسب الفروق الفردية وقدرة جهازهم المناعي ،وبينت الدراسات التي أجرتها أن العامل الذي له أثر قوي في استجابة الفرد ليس الحدث الأزميوإنما قدرة الفرد على احتواء المواقف الأزمية وأن الفرد الذي لا يمتلك قدرة ذاتية للتصدي لضغوط الحدث يكون أكثر عرضة للإصابه بأحداث الأزمة،وتعتقد موسون أن سبب ظهور الاضطراب النفسي بعد الكارثة يعود للجهاز المناعي للأفراد،وترى موسون أن التفاعلات التي تحدث مزدوجة بين الدماغ والعقل من جهة والضوابط المناعية من جهة أخرى توثر في الأفراد بحسب نوعية التفاعل فإذا كان التفاعل إيجابيا يكون الفرد في تحسن من الأزمات وإن كان التفاعل سلبيا فانه سيؤثر في دفاعات الذات المتمثل في التوازن النفسي والعصبي (محمود، ٢٠٠٦).

٣- النظرية المعرفية:

يستند المفهوم المعرفي إلى افتراض أن الاضطرابات النفسية ناتجة عن تفكير لا عقلاني في ما يتعلق بالذات وأحداث الحياة والعالم بشكل عام وعلى أساسهذا الافتراض طور (فوا) وزملاؤه عام (١٩٩١) نظرية معرفية تشير إلى أن الأزمات تهدد افتراضاتنا العادية أو السوية بخصوص مفهومنا بالأمان فينجم عن ذلك أن الحدود بين الأمان والخطر تصبح غير واضحة فيقود ذلك إلى تكوين بنية كبيرة للخوف في الذاكرة بعيدة المدى ، وأن الأفراد الذين تتكون لديهم بيئة الخوف سوف يمرون بخبرة نقص القدرة في التنبؤ وضعف السيطرة على حياتهم وهذان العاملان هما السبب في حصول مستويات عالية من القلق .ويرى ليتز أن الأفراد المصابين بالأزمات يعانون من خلل في الشبكة الإدراكية للأزمة فيودي هذا إلى معالجة المعلومات بشكل خاطئ بحيث يدرك الفرد المصاب الأشياء المهددة على نحو مبالغ فيه ، ويفسر عدد من الأحداث المبهمة على أنها تهديد وعندها سيكون من السهل إثارة غضبه ويكون سلوكه تجنبيا (الجمعان ،٢٠١٨).

الدراسات السابقة :

هدفت دراسة عبدالله (٢٠٠٠) إلى التعرف على الأزمات التي يواجهها طلبة المدارس في محافظات شمال فلسطين من وجهات نظر المديرين والمرشدين ، في خمسة مجالات وهي المجال التربوي ، المجال الاجتماعي ، المجال الصحي ، المجال النفسي ،والمجال الطبيعي ، وطبقت الدراسة على عينة تألفت من (٢٨١) مديرا ومديرة ومرشدا ومرشدة ، وأظهرت النتائج أن حدوث الأزمات على مجالات الدراسة الخمسة هي كمايلي : احتل المجال الاجتماعي المركز الأولإذ إن الدرجة الكلية للمجال كانت عالية الحدوث وبلغت النسبة المئوية (٥٠.١%)، واحتل المجال (التربوي) المرتبة الثانية وكانت الدرجة الكلية قليلة الحدوث إذ بلغت النسبة المئوية (٤٩.٦%) واحتل المجالان النفسي والصحي المرتبة الثالثة وكانت الدرجة الكلية قليلة الحدوث إذ بلغت النسبة المئوية (٤٧%) ، واحتل المجال الطبيعي المرتبة الرابعة وكانت الدرجة الكلية قليلة الحدوث إذ بلغت النسبة المئوية (٤٢%) وكانت الدرجة الكلية للازمات التي يواجهها طلبة المدارس في محافظات شمال فلسطين على جميع المجالات قليلة الحدوث إذ بلغت النسبة المئوية للاستجابة (٤٧.٢%).

هدفت دراسة Durkan (2002) إلى التعرف أثر إعداد المرشدين المدرسين في التدخل وقت الأزمات ، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) مرشد منتسبين للجمعية الأمريكية لعلم النفس ، وأشارت النتائج إلى أن (٦٤%) من المشاركين بالدراسة درسوا مساقات تشمل موضوعات مرتبطة بالتدخل وقت الأزمات ، إذ أشاروا إلى أهمية الإعداد الجامعي للمرشدين للتدخل وقت الأزمات ، كذلك فقد أشار (٥٤%) من المشاركين في الدراسة بأنهم اشتركوا خلال التدريب الميداني على التدخل وقت الأزمات في مواقف أزمات إساءة جنسية وجسمية ، ومحاولات انتحار ، وفقدان أعزاء ، وعنف مدرسي ، كما أشار أفراد العينة إلى إن الإشراف الإكلينيكي المدرسي لعب دورا مهما في تحديد المواقف الواجب التدخل فيها .

هدفت **دراسة Mathai(2002)** إلى تقييم مدى تلقي مرشدي المدارس للتدريب فيما يتعلق بمهارات التدخل في الأزمات ، وجميع البيانات المتعلقة بالأزمات الموقفية التي واجهوها في عملهم ، وتحديد حاجاتهم التدريبية المتعلقة بالتدخل في الأزمات من خلال افادتهم ، والكشف عن العلاقة بين تدريب مرشدي المدارس على مهارات التدخل في الأزمات ووجهات النظر حول استعدادهم لمواجهة الأزمات الموقفية ، وتكونت عينة الدراسة من جميع مرشدي المدارس الذين يستخدمون الانترنت في الولايات المتحدة الأمريكية ، والبالغ عددهم وفقا للمركز الوطني للإحصائيات التربوية حوالي (٣٩٠٥٨)م رشدا ومرشدة ، تم تصميم برنامج مسحيعبر الانترنت وذلك لجمع البيانات التي تتعلق بطلبة الدراسة ، حيث تم إرسال هذا التصميم إلى المرشدين عبر الايميل ومن ثم يتم إعادته إلى الباحث بعد تعبئته ، وقد تضمنت مجالات المسح : مهارات التدريب على التدخل في الأزمات، وطبيعة ومصدر التدريب ، وماهية الأزمات الموقفية التي واجهها المرشدون أثناء عملهم ، ومدى استعداد المرشدين لتلقي برنامج تدريبي عن التدخل في الأزمات ، وطبيعة الفروقات في وجهات نظر المرشدين من حيث استعدادهم للتدريب وفقا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ،الخبرة، الديانة، العرق ، وتوصلت الدراسة إلى إنه لا يوجدهناك فروق فردية فيما يتعلق باستعداد المرشدين للتدرب على التدخل في الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية ، كما توصلت الدراسة إلى أن الحاجات التدريبية تتباين وفقا لخصائص المسترشدين ، وأن مهارات التدريب التي يتلقاها المرشدون لها تأثير كبير على زياد فعالية المرشدين في مواجهة الأزمات.

هدفت دراسة Allen(2002) إلى التعرف إلى أثر إعداد الأخصائيين النفسيين المدرسين للتعامل مع الأزمات ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٦) مرشدا طبقت عليهم مقاييس تناولت الإعداد الجامعي ، والاستمرار في التطور المهني بعد التخرج ،والتخطيط ،والإعداد لفريق التدخل وقت الأزمات الحالي ، وأشارت النتائج إلى أن حوالي (٥٨%) من المشاركين في الدراسة أفادوا أنهم لم يتلقوا الإعداد المناسب خلال الدراسة الجامعية للتدخل وقت الأزمات ، كما أشار اثنان فقط من المشاركين إلى أنهم تلقوا إعدادا جيدا خلال الدراسة الجامعية للتعامل وقت الأزمات ، كذلك أشار (٨١%) من المشاركين إلى أنهم التحقوا بدورات مهنية أسهمت في إعدادهم وتحضيرهم للتدخل وقت الأزمات ، إضافة إلى ذلك أن (٩١%) من الأخصائيين المشاركين في الدراسة أفادوا بأنهم قاموا بإعداد خطة للتدخل وقت الأزمات ، وأن(٥٣ %) قاموا بإعداد خطة للتدخل في مواقف العنف المدرسي ، ومحاولات الانتحار.

هدفت دراسة العطوي (٢٠٠٦) الدراسة الحالية إلى استقصاء مدى امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات ومدى اختلاف هذه المهارات وفق النوع الاجتماعي للمرشد وتخصصه وخبرته ، تألفت عينة الدراسة من (٦٠١) مرشدا ومرشدة ، منهم (٣٦٨) مرشدا و (٢٣٣) مرشدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ، وقام بتطوير أداة لقياس امتلاك المرشد لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات ، أظهرت النتائج امتلاك المرشد التربوي لمهارة التخطيط لإدارة الأزمات ومهارة التعرف على الطلبة الذين لديهم إعراض قلق بعد الأزمة ومهارات التدخل أثناء الأزمة ، ومهارة إدارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ودون المستوى المتوسط . كما أوضحت الدراسة وجود فرق دال إحصائيا في متغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث في مجالي مهارات التخطيط لإدارة الأزمات ومهارات التعرف على الطلبة الذين لديهم أعراض قلق ما بعد الأزمة ، كما أظهرت فرق دال إحصائيا في متغير الخبرة لصالح أصحاب الخبرة الطويلة في مجال مهارات التخطيط لإدارة الأزمات .

هدفت دراسة الهواري (٢٠٠٧) إلى بناء مشروع برنامج تدريبي سلوكي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن ، تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص والخبرة والتفاعل بينهما ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين والمرشدات العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك والبالغ عددهم (١١٦) وتكونت عينة الدراسة من (٢٤) مرشدا ومرشدة ، وتم تقسيمهما إلى مجموعتين إحداها ضابطة وأخرى تجريبية ، بواقع (١٢) مرشد ومرشدة في كل مجموعة ، وقد قامت الباحثة بتصميم أداتين : الأولى لقياس مدى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية ، والثانية برنامج تدريبي سلوكي ، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين الضابطة والتجريبية على استبانه المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين تعزى للبرنامج التدريبي ولصالح أفراد المجموعة التجريبية ، وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجاتأفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على استبانه المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين تعزى للجنس ، للخبرة ، وللتخصص .

هدفت دراسة الحوامدة (٢٠٠٧) إلى تحديد مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التدخل الإرشادي في التعامل مع الأزمات في وسط فلسطين ، بالإضافة إلى التعرف إلى الفروق في مدى امتلاك المرشد لمهارات التدخل الإرشادي في التعامل مع الأزمات تبعا لمتغيرات : الجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، ونوع المدرسة ، وقد تطور الباحث استبانه تعكس فقراتها مهارات المرشدين في التدخل وقت الأزمات ، والتي طبقت على عينة مكونة من (٢٠٠) مرشدا ومرشدة من المدارس الحكومية ووكالة الغوث ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى : وجود مستوى مرتفع في امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات ، كما أشارت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى امتلاك المرشد التربوي مهارات التدخل الإرشادي في التعامل مع الأزمات تبعا لمتغيرات الجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة .

هدفت دراسة Salter(2010) إلى التحقق من دور المرشد المدرسي في التخطيط والتدخل في الأزمات بدرجة مرتفعة ، باعتباره العنصر المسؤل بالدرجة الأولى عن التدخل في العملية الإرشادية ،تكونت عينة الدراسة من (٢٧)مرشدا مختصين بالأزمات تقل خدمة الغالبية منهم (١٩) مرشدا عن خمسة سنوات، وقام الباحث بتصميم برنامج استقصائي عبر الانترنت لجمع البيانات المطلوبة للدراسة أطلق عليه التجاوب مع الأزمة ودور المرشد المدرسي المتمرس ، وشملت الأداة ثلاثة مجالات هي : التخطيط للأزمة ،والتدخل ، واستراتيجيات التدخل البعدي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن غالبية المرشدين يشاركون في عملية التخطيط والتدخل في الأزمة ، وكذلك أشارت الدراسة إلى إن معظم المرشدين يؤكدون على أهمية دور المرشد في إمداد المسترشد بالحلول والإجابات الشافية للأزمات الموقفية من خلال التخطيط والتدخل الجيدين ، وأخيرا تبين من الدراسة إن أكثر من نصف المرشدين يؤمنون بضرورة إعداد استراتيجيات فعالة للتدخل البعدي بهدف تعويض نقاط الضعف في عملية التدخل أثناء العملية العلاجية .

هدفت دراسة الصرايرة (٢٠١٢) الدراسة إلى التعرف على مستوى تفعيل المرشدين التربويين لإرشاد الأزمات وتكونت عينة الدراسة من(٢٠٠) مرشدا و(٢٠٠) مديرا من مدارس محافظتي الكرك والطفيلية ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء أداة لقياس مستوى تفعيل المرشدين التربويين لإرشاد الأزمات ، أظهرت النتائج إلى إن تقديرات المرشدين لمستوى تفعيل المرشدين لإرشاد الأزمات تختلف عن تقديرات المديرين على جميع المجالات والكلي وكانت بمستوى متوسط ،كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، في حين ظهرت الفروق في متغير الخبرة وكانت لصالح ذوي الخبرة القصيرة .كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمل مدير ومرشد وكانت الفروق لصالح المرشدين.

هدفت دراسة (Morris&Minton 2012) الى قياس مستوى الإعداد والكفاءة الذاتية لتدخلات الأزمات ومدى خبرة المرشدين لتطبيق تدخلات الأزمات ، تكونت عينة الدراسة من (١٩٣) مرشدا من المرشدين الجدد والذين تخرجوا خلال سنتين من برنامج الماجستير ،أشارت نتائج الدراسة إلى إن برنامج الماجستير لم يوفر للمرشدين المشاركين بالدراسة وخصوصا خلال التدريب الميداني خبرة الإعداد الكافية للتعامل والتدخل مع الأزمات ،لا سيما أن معظم المرشدين تعاملوا في الميدان العملي مع مسترشدين في مواقف أزمات .

هدفت دراسة نبهان (٢٠١٥) إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (الجنس ، جامعة التخرج ،التخصص ،المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين ومرشدات المدارس الحكومية للمرحلة الثانوية للعام ٢٠١٣-٢٠١٤ وبلغت عينة الدراسة (١٤١) مرشد ومرشدة ، واستخدم الباحث أداتين للدراسة (الاستبانه وبطاقة الملاحظة)، وكانت الاستبانة وبطاقة الملاحظة مكونة كل منهما من ثلاث أبعاد (مهارة الدعم التنفسي الديني ،مهارة التعاطف ،مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل للمسترشد)، حيث اشتملت الاستبانة على (٣٧) فقرة واشتملت البطاقة على (١٤) فقرة .وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع ألازمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل ،بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من خمسة سنوات .

هدفت دراسة الخوالدة، طنوس(٢٠١٧) إلى تحديد درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية، تكونت عينة الدراسة على(٢٠٥) طالبا، لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقياس مهارات إرشاد الأزمات مكون من (٨٠)فقرة ، توصلت النتائج إلى أن مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات منخفض . كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات تبعا لمتغير الجنس.كما بينت النتائج وجود فروق في مستوى المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات باختلاف متغير المستوى الدراسي ولصالح طلبة الدراسات العليا .

هدفت دراسة الجمعان (٢٠١٨) إلى التعرف على مهارات المرشد التربوي في إدارة الأزمات ،كما هدفت إلى التعرف على مهارات المرشد التربوي في إدارة الأزمات وفق متغيرات :الجنس ،سنوات الخدمة ،استعملت الباحثة مقياس العطوي ٢٠٠٦ لقياس المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات طبق المقياس على عينة مؤلفة من ١٥٠ مرشدا ومرشدة ،أشارت النتائج إلى أن المرشدين التربويين لديهم مهارات اعلي من المتوسط في إرشاد الأزمات ،كما أشارت إلى عدم وجود فروق فردية بين الذكور والإناث في مهارات إدارة الأزمات وأسفرت عن وجود فروق ذات دلالة معنوية وفق متغير سنوات الخدمة .

تبين من خلال عرض الدراسات السابقة ما يأتي:

-تركيز عدد من هذه الدراسات على المهارات اللازمة للمرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات، وعلاقتها بعدة متغيرات مثل دراسة العطوي(٢٠٠٦)، دراسة الهواري (٢٠٠٧) ، ودراسة الصرايرة(٢٠١٢) ، وهو ما قامت به الدراسة الحالية في اختيارها مهارات لمرشد في التعامل مع الأزمات وعلاقتها بمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ونوع المدرسة .

- كانت العينة في جميع هذه الدراسات المرشدين التربويين كما هو الحال في هذه الدراسة ، ماعدا دراسة الخوالدة(٢٠١٧) كانت عينتها المرشدين المتدربين ، ودراسة الصرايرة (٢٠١٢) المرشدين والمديرين.

- كانت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة بعضها في الأردن مثل الصرايرة (٢٠١٢) ،ودراسة الخوالدة،(٢٠١٧) ، وهذه الدراسة أجريت في ألأردن وبعضها في السعودية مثل دراسة ألعطوي (٢٠٠٦) ،وبعضها في فلسطين مثل دراسة نبهان(٢٠١٥) .

- جميع الدراسات العربية ركزت على درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، ماعدا دراسة الهواري(٢٠٠٧) ركزت على تطوير مهارات المرشدين ، وهذه الدراسة ركزت على امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات.

-جميع الدراسات استخدمت الاستبانه كأداة دراسة ، وهو ما قامت به الدراسة الحالية ، ماعدا دراسة الهواري(٢٠٠٧). استخدمت برنامج تدريبي .

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الأتي:

- أنها الدراسة العلمية الوحيدة (في حدود علم الباحثة) التي تناولت درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في محافظة البلقاء، واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في الإطار النظري، و تصميم الدراسة وتحديد متغيراتها المستقلة والتابعة ، و إعداد الاستبيان، وفي عرض النتائج ومناقشتها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن الحاجة لخدمات إرشاد الأزمات أصبحت ضرورية، خاصة مع عدم التخصصية ،وضعف المهارات والتدخلات الإرشادية ،وعدم وجود إرشاد إكلينيكي يهتم بالجانب الحيادي ،والاكتفاء فقط بالإرشاد الإداري ،ووجود مرشدي أزمات متدربين أصبح ضروريا لمساعدة المسترشدين على مواجهة الأزمات والمشاكل التي تواجههم ،من خلال امتلاك المرشد مهارات تتجاوز المهارات التقليدية للتعامل مع الأزمات التي يواجهها الإفراد والجماعات ومساعدتهم على التخلص من الآثار النفسية القريبة والبعيدة المدى التي تواجههم ، لذلك جاء الاهتمام بتقييم مستوى مهارات المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء والوقوف على واقع هذه المهارات لتكون مؤشراً نحو الاحتياجات التدريبية للمرشد التربوي

إثناء الخدمة ،ودور الجهات المختصة نحو هذه الاحتياجات لتطوير الخدمات الإرشادية ، و نظرًا لأهمية إرشاد الأزمات، في تحسين الخدمات المقدمة للمسترشدين . فقد سعت الجهات القائمة على إعداد المرشدين التربويين وتدريبهم إلى تزويدهم بمهارات إرشاد الأزمات، لمواجهة تحديات التربية المعاصرة ، ومن خلال إطلاع الباحثة وعملها لاحظت أنَّ هناك توظيفا قليلاً لإرشاد الأزمات ، على الرغم من سعي وزارة التربية والتعليم إلى تدريب المرشدين على امتلاك المهارات الإرشادية بشكل فاعل. لتوظيفها في العملية الإرشادية، بالإضافة إلى قلة الدراسات التي تناولت موضوع مهارات إرشاد الأزمات لذلك جاءت هذه الدِّراسة لمعرفة درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات. **وفي ضوء ذلك يمكن تحديد مشكلة الدِّراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:**

السؤال الأول: ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات من وجهة نظرهم ؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير (الجنس)؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير (الخبرة التعليمية) ؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)؟

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير (نوع المدرسة)؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على مهارات إرشاد الأزمات ودرجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية لها في ضوء بعض المتغيرات.
- بيان الفروق في درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي،والمديرية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها تكشف عن مهارات المرشد في التعامل مع الأزمات وعن الدور الذي يقوم به المرشد في التعامل مع المسترشدين الذين يعانون من أزمات مختلفة ، لذلك تكمن الأهمية النظرية التطبيقية لهذه الدراسة كما يلي :

-تقدم إطارا نظريًا حول مفهوم إرشاد الأزمات ،الأمر الذي يساعد الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول مهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات.

-تحديد قائمة بمهارات إرشاد الأزمات التي يجب امتلاكها من قبل المرشدين.

- إفادة مشرفي الإرشاد في تشخيص الواقع الحالي لدرجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات من قبل المرشدين التربويين ، ومعالجة جوانب القصور، إن وجدت، من أجل توظيف هذه المهارات في العملية الإرشادية بشكل أفضل.

- الاستجابة لتوصيات البحوث والدِّراسات والمؤتمرات بضرورة الاهتمام بإرشاد الأزمات بما يخدم العملية الإرشادية لدى المرشدين التربويين في المدارس.

- إثراء الأدب التربوي وفتح المجال أمام دراسات جديدة تهتم بمهارات إرشاد الأزمات في مناطق مختلفة.

-بناء برامج تدريبية للمرشدين التربويين على كيفية توظيف مهارات إرشاد الأزمات مع المسترشدين لتخفيف حدة الأزمة لديهم.

التعريفات الإجرائية للمصطلحات :

المهارات الإرشادية:هي مجموعة من الفنيات التي يمتلكها المرشد، ويستخدمها أثناء العملية الإرشادية ،من مثل مهارة الإصغاء، ومهارة تحليل المشكلة، ومهارة التعاطف، ومهارة التقبل (حوامدة، طنوس،2007) تعرف إجرائيا في هذه الدراسة بأنها مقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات المستخدمة في هذه الدراسة ويتشتمل أربعة مجالات لإرشاد ألازمات تحتوي على ٥٦ فقرة ، **المجال الأول:**(مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات) واشتمل على (١٤) فقرة، **المجال الثاني:**(مهارات معرفة أنواع الأزمات) واشتمل على (١٣) فقرة، **المجال الثالث:** (مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات) واشتمل على (١١) فقرات، **المجال الرابع:** (مهارات إرشادية(تدخليه) للتعامل مع الأزمات) واشتمل على (١٨) فقرة .

الأزمات:حدث مفاجئ ،أو مجموعة من الأحداث ،ينطوي عليها سلسلة من التطورات المتلاحقة تتضمن تهديدا لاستقرار العملية التعليمية ،وقد يتعلق هذا التهديد بالبنية الأساسية المادية أو المكون البشري ،ويولد هذا الموقف ضغطا على أطراف ألازمة بضرورة اتخاذ قرار ما خلال فترة زمنية محددة (الموسى،٢٠٠٥) وتعرفها الباحثة إجرائيا بأنها حالة طارئة من الاضطراب تتبع الأحداث الصادمة ،إما داخل المدرسة أو خارجها،تؤثر على سير الأعمال المدرسية، وتحتاج إلى مهارات للتغلب عليها.

– **درجة الامتلاك:** هي درجة أداء وممارسة المرشدين التربويين في المدارس الحكومية لمهارات إرشاد الأزمات، وتقاس بدرجة الاستجابة على ألاداة.

المرشد التربوي: الشخص المهني الذي يقدم خدمات الإرشاد والصحة النفسية لمساعدة الطلبة على الوصول إلى الوعي بذواتهم وتعلم مهارات التوافق مع الصعوبات النفسية والاجتماعية والانفعالية ، وهو معين من قبل وزارة التربية والتعليم ليقوم بعملية إرشاد الطلبة وتوجيههم ، في هذه الدراسة هو المرشد الذي يعمل في المدارس الحكومية والخاصة التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة البلقاء.

–حدود الدراسة :

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام ٢٠٢٠–٢٠١٩.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة في بعض المدارس الأساسية الحكومية والخاصة التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة البلقاء.

الحدود البشرية:أجريت هذه الدراسة على (١٠٠) مرشداً ومرشدة في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة البلقاء.

محددات الدراسة :

– اقتصرت هذه الدراسة علي المرشدين والمرشدات الذين يعملون في المدارس الحكومية والخاصة التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة البلقاء للعام٢٠١٩–٢٠٢٠.

– يعتمد تعميم نتائج الدراسة على مدى صدق اداة الدراسة وثباتها .

الطريقة والإجراءات

منهج الدِّراسة :

أتبعت الدِّراسة المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم لطبيعة الدراسة ، إذ تم تطبيق مقياس مُحكم، بهدف التوصل إلى نتائج واقعية .

مجتمع الدِّراسة وعينتها :

تكوَّن مجتمع الدِّراسة من جميع المرشدين والمرشدات الذين يعملون في مديرية التربية والتعليم في محافظة البلقاء للعام الدِّراسي ٢٠٢٠–٢٠١٩ والبالغ عددهم (١٥٠) مرشد ومرشدة وتكوَّنت عينة الدِّراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة ، أي ما نسبته (٧٥ %) من مجتمع الدراسة وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية ، والجدول (١) يبين التكرارات والنسب المئوية لعينة الدِّراسة بحسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ونوع المدرسة

الجدول (١)

توزيع أفراد عينة الدِّراسة بحسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، ونوع المدرسة

المتغيرات	النوع	العدد	النسبه المئوية
الجنس	ذكر	٤٦	٠.٤٦
	أنثى	٥٤	٠.٥٤
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٦٣	٠.٦٣
	دراسات عليا	٣٧	٠.٣٧
سنوات الخبرة في التعليم	أقل من ١٠ سنوات	٤٢	٠.٤٢
	١٠ سنوات فأكثر	٥٨	٠.٥٨
نوع المدرسة	حكومي	٦٠	٠.٦٠
	خاص	٤٠	٠.٤٠

أداة الدِّراسة:

أعدَّت الباحثة مقياسا بناء على مراجعتها للأدب التربوي والدِّراسات المرتبطة بالموضوع ، كدراسة حوامدة، طنوس(٢٠٠٧) ودراسة نبهان (٢٠١٥) ودراسة الخوالدة (٢٠١٧) ودراسة الصرايرة (٢٠١٢) ودراسة العطوي(٢٠٠٦) وتكوَّنت الأداة من جزئين:

الجزء الأول: بيانات شخصية عن الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة في التعليم، والمديرية.

الجزء الثاني : تكون من(٥٦) مهارة صيغت على شكل فقرات ووزعت على أربعة مجالات هي:

المجال الأول:(مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات) واشتمل على (١٤) فقرة.

المجال الثاني:(مهارات معرفة أنواع الأزمات) واشتمل على (١٣) فقرة.

المجال الثالث:(مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات) واشتمل على (١١) فقرات.

المجال الرابع: (مهارات إرشادية(تدخليه) للتعامل مع الأزمات) واشتمل على (١٨) فقرة

واعتمدت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي: (كبيرة جداً، وكبيرة، ومتوسطة، وقليلة، وقليلة جداً)، ويقابلها بالأرقام على الترتيب (١,٢,٣,٤,٥)، بحيث يمثل الرقم (٥) العلامة العليا للفقرة، والرقم (١) العلامة الدنيا للفقرة.

صدق الأداة :

تم التأكد من صدق المحتوى (content validity) ، حيث عرضت الأداة على (٤) محكمينً من ذوي الاختصاص في مجال الإرشاد، و(٣) من أعضاء الهيئة التدريسية تخصص إرشاد تربوي ، و(٣) من مشرفي الإرشاد التربوي وطلب منهم إبداء آرائهم في مدى الدقة

والسلامة اللغوية في صياغة فقرات لاستبانه ، ومدى مناسبة الفقرة للمجال المتضمنة به ، وحذف أو إضافة بعض الفقرات وفقاً لملاحظات المحكمين ، وكان عدد فقرات الاستبانه في صورتها الأولية (٧٢) فقرة ، وفي ضوء الملاحظات التي أبداها المحكمون على الأداة ، أُجريت التعديلات المقترحة ، وأصبحت الأداة بصورتها النهائية ، متضمنة (٥٦) فقرة .

ثبات الأداة:

جرى التحقق من ثبات الأداة بتوزيعها على (٢٥) مرشدا ومرشدة من خارج عينة الدِّراسة،وباستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha)، جرى احتساب معامل الثبات لمحاور الاستبانة، إذ بلغ الثبات(0.89) ، وهذا يشير إلى درجة مناسبةمن الثبات، مما يدعم الثقة باستخدام الاستبانة لتحقيق أهداف الدِّراسة.

جدول (٢) معاملات ثبات الأداة

المجال	الثبات
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	0.89
مهارات معرفة أنواعالأزمات	0.88
مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات	0.90
مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات	0.89
الأداة ككل	0.89

تصحيح ألأداة:

تم استخدام مقياس لكرت الخماسي وهو (كبير جدا ، كبير ،متوسطة ، قليلة ،قليلة جدا).تم إعطاء التقديرات الرقمية التالية (5,4,3,2,1) لتقدير درجة المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزماتوقد تم حساب المدى للمقياس كمايلي :

– حساب متوسط الوزن النسبي الفارق لتحديد درجة الممارسة حسب المقياس الخماسي، حيث٥,٤,٣,٢,١، تمثل قيم الوزن النسبي وتم تحديد الدرجة حسب المعادلة (الغريب،١٩٨٧، ٦٨٤):

درجة قيمة فئات المقياس= أعلى قيمة من قيم المقياس– أقل قيمة من قيم المقياس،٥–١ = ٠.٨

عدد فئات المقياس ٥

إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح (١) وبذلك تصبح قيمة كل فئة تصاعديا كالتالي :

درجة قليلة جدا من 1 الى 1.8 ودرجة قليلة من 1.9 إلى 2.6 ودرجة متوسطة من 2.7 إلى 3.5 و درجة كبيرة من 3.5 إلى 4.1 ودرجة كبيرة جدا من 4.2 إلى 5.

أجرت الباحثة سلسلة من الإجراءات اشتملت على ما يأتي:.

- الاطلاع على عدد من الدِّراسات السَّابقة التي لها علاقة بموضوع الدِّراسة، والمتعلقة بمهارات إرشاد الأزمات.
- إعداد أداة الدِّراسة، وعرضها على عدد من المحكمين، للتحقق من صدقها، وثباتها.
- تحديد مجتمع الدِّراسة وعينتها.
- توزيع الأستبانه على أفراد الدِّراسة للإجابة عن بنودها في الفصل الأول٢٠٢٠-٢٠١٩
- جمع الاستبانات بالتعاون مع المرشدين التربويين ، في مديرية التربية والتعليم في قصبة محافظة البلقاء ، وجرى تفريغ المعلومات في جداول أعدت لهذا الغرض .
- استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

متغيرات الدِّراسة:

تضمنت الدِّراسة أربعة متغيرات مستقلة، ومتغيرين تابعين.

المتغيرات المستقلة، وتشمل:

-**الجنس** : ذكر، وأنثى.

-**المؤهل العلمي** وله مستويان: ١- بكالوريوس ٢- دراسات عليا.

- الخبرة في الإرشاد: لها مستويان: ١- أقل من١٠ سنوات، ٢- ١٠ سنوات فأكثر.
- نوع المدرسة :حكومي ،خاص.
- المتغيرات التابعة، وتشمل:درجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات إرشادالأزمات.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع متغيرات الدراسة وأسئلتها وذلك من خلال إدخال المعلومات إلى الحاسوب ثم تحليلها باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS). حيث استخدمت الأساليب الإحصائية من متوسطات وتكرارات ونسب مئوية وانحرافات معيارية...، لبيان خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها،و اختبار تحليل التباين T-testلبيان الفروق والدلالات الإحصائية للمتغيرات.

نتائج الدراسة ومناقشتها :

نتائج السؤال الأول: ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات من وجهة نظرهم ؟ للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المرشدينالتربويين لدرجة امتلاكهم للمهارات الإرشاديةورتبت المهارات ضمن كل مجال حسب موسطاتها الحسابية والانحرافات المعيارية

ويبين الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لامتلاك المهارات لكل من المجالات الاربعة.

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مهارات التعامل مع الأزمات مرتبة حسب المتوسطات الحسابية

المحور	المتوسط	الانحراف	الدرجة	لترتيب
مهارات التخطيط لتعامل معالأزمات	3.69	1.23	كبيرة	1
مهارات معرفة أنواعالأزمات	3.43	1.43	متوسطة	2
مهارات العلاقة في التعامل الأزمات	3.36	1.42	متوسطة	3
مهارات إرشادية (تدخلية) للأزمات	3.34	1.35	متوسطة	4
مجالات الأداة ككل	3.45	1.46	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (٤) إن مستوى درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات جاء متوسط حيث كان المتوسط الحسابي (٣,٤٦) وهذا يعني إن درجة الامتلاك جاءت في جميع المجالات بدرجة متوسطة ماعدا المجال الأول جاء بدرجة كبيرة وبالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(٣,٧٨) وجاء المجال الثالث بالمرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٤٥) والمجال الثاني بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٦) في حين جاء المجال الرابع في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٧)

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات درجة امتلاك المرشدين لمهارات التعامل مع الازمات لكل فقرة في الأداة ضمن مجالها مرتبة حسب المتوسطات الحسابية

المجال الأول:مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات:

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٩-	1	يخطط المرشد التربوي لإدارة الأزمات	4.31	1.04	كبيرة جدًا
٦-	2	يحدد المرشد في خطته الإرشادية أهداف إرشاد الأزمات	4.03	1.11	كبيرة
٤-	3	يحدد المرشد أنواعالأزمات المحتمل إن يتعرض لها الطلبة	4.00	1.19	كبيرة
٥-	4	يضمن المرشد التربوي خطة الأزمات الإجراءات اللازمة لمنع الأزمات	3.89	1.13	كبيرة
١١-	5	يقوم المرشد التربوي بتشكيل فريق تدخل وقت الأزمات	3.85	1.21	كبيرة
١٣-	6	يحتفظ المرشد بخطة إجرائية للتعامل مع الأزمة وقت حدوثها	3.79	1.17	كبيرة
٨-	7	يوزع الأدوار على فريق التدخل وقت الأزمات	3.77	1.26	كبيرة
١٢-	8	يضع المرشد التربوي أهداف أو إجراءات خاصة لتعامل الأزمات الفردية والجماعية	3.70	1.29	كبيرة
١٠-	9	يصدر نشرات توعية للطلبة حول التصرف وقت الأزمة	3.62	1.21	كبيرة
٧-	10	يحدد في خطته مصادر دعم الفرد الذي تعرض لازمة	3.58	1.39	كبيرة
٣-	11	توعية المعلمين حول الآثار السلبية الناجمة عن الأزمات	3.51	1.41	كبيرة
١-	12	يشير في خطته لذوي الخبرة لاستشارتهم في التعامل مع الأزمات	3.42	1.38	متوسطة
٢-	13	يحدد الضوابط المهنية والأخلاقية والقانونية في ارشاد الأزمات	3.32	1.22	متوسطة
١٤-	14	يراجع المرشد التربوي الإجراءات المخطط لها للقيام بتدريبات تجريبية	3.00	1.31	متوسطة
		المتوسط الكلي	3.69	1.23	كبيرة

المجال الثاني:معرفة أنواعالأزمات

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
32-	1	يعرف الأزمات الخاصة بالإدمانواساءة استخدام العقاقير	3.96	1.39	كبيرة
38-	2	يقيم الأزمات الخاصة بالإعاقةأو ضعف أو فقدان الحواس أو احد الإطراف	3.89	1.28	كبيرة
34-	3	يقيم الأزمات الخاصة بإلحاق الضرر بالنفس مثل الانتحار والسلوك المؤذي للذات	3.80	1.31	كبيرة
29-	4	يقيم الأزمات الخاصة بحالات طلاق احد الوالدين	3.78	1.44	كبيرة
30-	5	يتعامل مع الأزمات المجتمعية مثل الإرهاب والتطرف	3.67	1.41	كبيرة
37-	6	يقيم الأزمات الخاصة بالعرف وإيذاءالآخرين في المجتمع	3.58	1.49	كبيرة
33-	7	يعرف الأزمات الخاصة بحالات الموت المفاجئ الناتج عن القتل والحوادث	3.24	1.47	متوسطة
31-	8	يعرف الأزمات الخاصة بالامتحانات ونتائجها	3.16	1.52	متوسطة
36-	9	يقيم الأزمات الخاصة بالكوارث الطبيعية مثل الفيضانات، الأعاصير	3.08	1.55	متوسطة
28-	10	يتعامل مع الأزمات الخاصة باضطراب ضغط ما بعد الصدمة	2.99	1.57	متوسطة
35-	11	يعرف الأزمات الخاصة بالتكيف مع المرض	2.58	1.40	قليلة
		المتوسط الكلي	3.43	1.43	متوسطة

المجال الثالث: مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
-19	1	يتقبل المسترشدين على اختلاف جنسهم ودياناتهم وأعراقهم	3.79	1.29	كبيرة
-24	2	يستمع للمسترشدين بشكل فعال حول مشاعرهم وخبراتهم	3.77	1.39	كبيرة
-27	3	يستخدم عبارات الثناء والمدح لتشجيع المسترشدين على التفاعل والاستجابة لما يطلب منهم	3.69	1.31	كبيرة
-16	4	يتحدث المرشد بلغة يفهمها المسترشدين	3.63	1.45	كبيرة
-23	5	يتقبل المسترشد الذي يمر بأزمة تقبلا غير مشروط	3.60	1.46	كبيرة
-15	6	يقيم علاقات إرشادية دافئة مع المسترشدين	3.58	1.49	كبيرة
-18	7	يستخدم لغة الجسد ونبرة الصوت مع المسترشدين	3.54	1.55	كبيرة
-21	8	يظهر الاحترام للمسترشدين عن طريق التواصل غير اللفظي	3.39	1.40	متوسطة
-25	9	يعيد صياغة ما يقوله المسترشدين بكلمات تقود إلى الفهم لموضوع الأزمة	3.37	1.49	متوسطة
-17	10	إحالة المسترشدين إلى جهات ذات اختصاص للمساعدة بموافقة المسترشد	3.28	1.39	متوسطة
-26	11	يلخص بشكل مستمر ما يتحدث عنه المسترشدين	3.25	1.49	متوسطة
-20	12	يستجيب بشكل مناسب لأفكار المسترشدين	2.60	1.69	قليلة
-22	13	يعكس المشاعر بما يتحدث عنه المسترشدين حول مشاعرهم المرتبطة بالأزمة	2.25	1.71	قليلة
		المتوسط الكلي	3.36	1.47	متوسطة

المجال الرابع : مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
-42	1	يستطيع تحديد نوع الازمة بشكل واضح وصريح	4.46	1.08	كبيرة جدًا
-50	2	يساعد المرشد الطلبة في التعبير عن مشاعرهم المرتبطة بالأزمة	4.09	1.11	كبيرة
-52	3	يلاحظ المرشد المشاعر السلبية الناتجة عن الأزمة لدى المسترشدين المأزومين	3.98	1.39	كبيرة
-41	4	يقدم المرشد مبررات منطقية لتدخلات إرشادية مناسبة وقت الأزمات	3.85	1.38	كبيرة
-49	5	يمتلك مهارة توعية الإفراد حول الآثار السلبية للأزمات	3.77	1.41	كبيرة
-39	6	يمتلك مهارات تهدئة وطمأنة الفرد وقت الأزمة	3.61	1.51	كبيرة
-55	7	يلاحظ المرشد التربوي الأعراض الجسمية المرتبطة بالأزمة	3.51	1.30	كبيرة
-40	8	يساعد المرشد الطلبة الذين تعرضوا لازمة أعادة التوازن والنظر لأنفسهم بايجابية	3.38	1.21	متوسطة
-46	9	يساعد المرشد الفرد الذي تعرض لأزمة على التفريغ والتنفيس لما تراكم بداخله من مشاعر	3.36	1.39	متوسطة
-43	10	يعمل المرشد التربوي على زيادة ثقة المسترشد في قدرته على حل مشكلته من تلقاء نفسه	3.32	1.41	متوسطة
-47	11	يقوم المرشد بتعليم الفرد الذي تعرض لأزمة سلوكات بديلة	3.29	1.51	متوسطة
-44	12	يستطيع المرشد تقدير الحالة العقلية والصحية عند طرح الأسئلة المتعلقة بالأزمة	3.12	1.42	متوسطة
-56	13	يستطيع المرشد تحديد النشاطات والأعمال الواجبة القيام بها أثناء الأزمة	3.10	1.43	متوسطة
-54	14	يقدم المرشد التربوي للأفراد الذين تعرضوا لأزمات توجيهات نحو الأمل والتفاؤل للمستقبل	3.05	1.34	متوسطة
-45	15	يواجه المرشد الفرد في المعلومات التي لا يريد التعامل معها حول الأزمة	3.02	1.29	متوسطة
-51	16	يستطيع توجيه أسئلة واضحة ومفتوحة حول الأزمة	2.79	1.22	متوسطة
-53	17	يشجع المرشد الفرد على السلوك الايجابي خلال الأزمة	2.71	1.59	متوسطة
-48	18	يساعد الفرد الذي تعرض لأزمة على تطوير أهداف واقعية ومناسبة	1.80	1.39	قليلة جدا
		متوسط المجال	3.34	1.35	متوسطة

المجال الأول: مهارات التخطيط لتعامل مع الأزمات: يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي لإجمالي تقديرات المرشدين لتربويين لدرجة امتلاكهم لمهارات التعامل مع الأزمات بلغ (٣.٦٩) ومستوى درجة امتلاك كبير، وقد حصلت ثلاث فقرات على تقدير متوسط وهما على التوالي الفقرات (١، ٢، ١٤) وتتصعلى " يشير في خطته لذوي الخبرة لاستشارتهم في التعامل مع الأزمات " يحدد الضوابط المهنية والأخلاقية والقانونية في إرشاد الأزمات " " يراجع المرشد التربوي الإجراءات المخطط لها للقيام بتدريبات تجريبية" بينما جميع الفقرات جاءت بدرجة ممارسة كبيرة ، والفقرة رقم (٩) جاءت بدرجة كبيرة جدا تنص على " يخطط المرشد التربوي لإدارة الأزمات " حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (٤.٣١). وتفسر الباحثة إن فقرات هذا المجال جاءت بدرجة امتلاك كبيرة لدى المرشدين التربويين قد يعود إلى اهتمام المرشدين بالخطة الإرشادية وإعدادها بشكل يضمن التعامل مع الأزمات داخل المدرسة ،إضافة إلى إعداد المرشدين الإعداد الكافي للإلمام بماهية التخطيط بشكل واضح ، ووضوح الصورة بشكل كامل لدى المؤسسات التعليمية ومنها وزارة التربية والتعليم في الكيفية المناسبة للبدء في تثقيف المرشدين على هذا النوع من الإرشاد والإفادة منه.بما يخدم العملية التعليمية ، واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الحوامدة (٢٠٠٧) ودراسة نبهان (٢٠١٥) ودراسة Salter (2010) التي أشارت إلى أن امتلاك المرشدين التربويين لمهارات لتخطيط لإدارة الأزمات مرتفع ،واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الجمعان (٢٠١٨) ودراسة العطوي (٢٠٠٦) التي أشارت إن المرشدين يمتلكون مهارات أعلى من المتوسط في إرشاد الأزمات.

المجال الثاني: مجال معرفة أنواع الأزمات : يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي لإجمالي معرفة المرشد بأنواع الأزمات بلغ (٣,٤٣) ومستوى درجة ممارسة متوسط ، وقد حصلت فقرة واحدة على درجة تقدير قليلة وهي الفقرة (٣٥) وهي " يعرف الأزمات الخاصة بالتكيف مع المرض "وحصلت على متوسط حسابي (٢,٥٨) ، بينما جميع الفقرات جاءت بدرجة ممارسة متوسط وكبير،إلا أن الفقرة رقم (٣٢) وهي " يعرف الأزمات الخاصة بالإدمان وإساءة استخدام العقاقير " جاءت بالمرتبة الأولى حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (٣.٩٦) وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى إن العديد من الخبرات والتعاملات لدى المرشد التربوي في الوقت الحاضر في مجال القدرة على معرفة نوع الأزمة التي يتعرض لها المسترشد بالإضافة إلى الدورات التدريبية التي يحصل عليها المرشد خلال الخدمة والتي تعرفه بالمشكلات التي يتعرض لها الطلبة وكيفية التعامل معها ، بالإضافة إلى التعليم الجامعي والمساقات الدراسية حيث يمتلكون المهارات التي تمكنهم من الدخول إلى عالم الإرشاد التربوي وإرشاد الأزمات ،وتتفق مع نتيجة دراسة الصرايرة (٢٠١٢) ودراسةDurkan (٢٠٠٢) وتختلف مع نتيجة دراسة الخوالدة(٢٠١٧).ودراسة العطوي(٢٠٠٦) ودراسة نبهان(٢٠١٥).

المجال الثالث : مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات: يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي لإجمالي تقديرات المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات في هذا المجال بلغ (٣,٣٦) ومستوى درجة ممارسة متوسط ، وقد حصلت فقرتان على درجة تقدير قليلة وهي الفقرة (٢٠) و(٢٢) وهي " يستجيب بشكل مناسب لأفكار المسترشدين " يعكس المشاعر بما يتحدث عنه المسترشدون حول مشاعرهم المرتبطة بالأزمة " بينما جميع الفقرات جاءت بدرجة استخدام متوسط ، وكبير و جاءت الفقرة (١٩) التي تنص على " يتقبل المسترشدين على اختلاف جنسهم ودياناتهم وأعراقهم " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٩) وبدرجة كبيرة ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن معظم المرشدين إن لم يكن جميعهم يمتلكون مهارات التعاطف وتقبل المسترشدين والاستماع لهم ، وبالتالي فأن قدرتهم ومهارتهم في التعامل مع أزماتهم تكون مقبولة وخاصة إن معظم هذه المهارات اكتسبوها من المساقات الجامعية التي هي صلب الإرشاد التربوي والمحور التي ترتكز عليه العلاقة الإرشادية والتي لا تتطلب مهارات عالية لإجادتها كما أن التواصل بين المرشدين وتبادل الخبرات من خلال الدورات التدريبية في أغلب المدارس من شأنه أن يثير درجة الحماس بين المرشدين في التعامل مع الأزمات وإن كان هذا التعامل لا يزال عند الدرجة المتوسطة التي تحتاج إلى مهارات إرشادية متقدمة،وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الجمعان (٢٠١٨) ودراسة الصرايرة (٢٠١٢) وتختلف مع نتيجة دراسة الخوالدة(٢٠١٧) ودراسة العطوي (٢٠٠٦) التي اشارت إلى امتلاك المرشدين لهذه المهارات بدرجة منخفضة ، ودراسة نبهان (٢٠١٥) التي أشارت إلى درجة امتلاك مرتفعة.

المجال الرابع : مهارات إرشادية (تدخلية) للتعامل مع الأزمات: يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي لإجمالي تقديرات المرشدين التربويين لدرجة امتلاكهم لمهارات هذا المجال بلغ (٣,٣٤) ومستوى درجة امتلاك متوسط ، وقد حصلت فقرة على تقدير قليلة جدا وهي رقم (٤٨) وهي " يساعد الفرد الذي تعرض لأزمة على تطوير أهداف واقعية ومناسبة" وجاءت فقرات هذا المجال بدرجات امتلاك متوسطة وكبيرة إلا إن الفقرة (٤٢) جاءت بدرجة امتلاك كبيرة جدا بمتوسط بلغ (٤.٤٦) وهي " يستطيع تحديد نوع الأزمة بشكل واضح وصريح " وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى إن امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية التدخلية في التعامل مع الأزمات تعتبر مرحلة مهمة وتتطلب قدرات إرشادية وتدريبية لا يتقنها الكثير من المرشدين بصورة كاملة وإنما يمكن الوصول إلى الدرجة المطلوبة من خلال الالتحاق بدورات تدريبية متقدمة حتى يتمكن من ممارسة عمله الإرشادي بالشكل المطلوب لذلك حرصت وزارة التربية والتعليم على امتلاك كوادرها الإرشادية في المدارس للمهارات التدخلية وذلك من خلال تحفيزهم للالتحاق بالدورات المجانية التي تؤهلهم للحصول على القدر الكافي من المهارات لممارسة مهامهم ومنها إرشاد الأزمات، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (٢٠١٢) والتي أشارت إلى إن درجة الامتلاك للمهارات التدخلية جاءت بدرجة متوسطة، ودراسة الجمعان (٢٠١٨) وتختلف مع نتيجة دراسة الخوالدة(٢٠١٧) ودراسة العطوي(٢٠٠٦) ودراسة الهواري(٢٠٠٧) التي توصلت إلى درجة امتلاك منخفضة.

السؤال الثاني :هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير الجنس؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أثر الجنس في درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والجدول (٦) يوضح ذلك

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة لدرجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات ونتائج اختبار(ت)حسب الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	ذكور	46	3.33	1.14	2.61	0.82
	إناث	54	3.09	1.22		
مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات	ذكور	46	3.21	1.16	2.39	0.41
	إناث	54	3.08	1.23		
معرفة أنواع الأزمات	ذكور	46	3.52	1.12	2.49	0.91
	إناث	54	3.18	1.16		
مهارات إرشادية (تدخلية) للتعامل مع الأزمات	ذكور	46	3.37	1.17	2.17	0.61
	إناث	54	3.14	1.21		
الدرجة الكلية	ذكور	46	3.36	1.13	2.51	0.84
	إناث	54	3.12	1.09		

تبين نتائج اختبار (ت) لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة حسب الجنس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع مجالات الدراسة تعزى للجنس، حيث بلغت قيمة ت على الدرجة الكلية ٠(٢.٥١) وبمستوى دلالة (٠.٨٤) والثالث على جميع المجالات مما يشير إلى أن جنس المرشد ليس له علاقة بدرجة الامتلاك لمهارات التعامل مع الأزمات، وتعزى الباحثة ذلك إلى أن المرشدين ذكورا وإناثا لديهم المؤهلات نفسها في التعامل مع الأزمات وربما يعود إلى تشابه الظروف في مدارس الذكور والإناث من حيث وجود الأزمات بالإضافة إلى أن المرشدين التربويين حصلوا على الدورات التدريبية نفسها أثناءالخدمة ، ويتعرضون لنفس الظروف المهنية ،وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة نبهان(٢٠١٥) الهواري(٢٠٠٧) حوامدة (٢٠٠٧) الجمعان (٢٠١٨) واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العطوي(٢٠٠٦) والتي أشارتإ لى وجود فروق تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

السؤال الثالث :هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير الخبرة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أثر الخبرة في درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والجدول (٧) يوضح ذلك

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة لدرجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات ونتائج اختبار(ت) حسب متغير الخبرة

المجال	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	اقل من ١٠سنوات	42	3.04	1.18	4.79	*0.00
	أكثر من ١٠ سنوات	58	3.51	1.06		
مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات	اقل من ١٠سنوات	42	2.98	1.19	4.03	0.09
	أكثر من ١٠ سنوات	58	3.35	1.09		
معرفة أنواع الأزمات	اقل من ١٠سنوات	42	3.09	1.24	5.13	*0.00
	أكثر من ١٠ سنوات	58	3.52	1.07		
مهارات إرشادية (تدخلية) للتعامل مع الأزمات	اقل من ١٠سنوات	42	2.99	1.27	4.49	*0.00
	أكثر من ١٠ سنوات	58	3.48	1.05		
الدرجة الكلية	اقل من ١٠سنوات	42	3.03	1.19	4.95	*0.00
	أكثر من ١٠ سنوات	58	3.46	1.03		

تبين نتائج اختبار (ت) من جدول (٧)لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة حسب خبرة المرشد،وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع مجالات الدراسة تعزى للخبرة، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٤.٩٥)لصالح فئة أكثر من عشرة سنوات . مما يشير إلى أن خبرة المرشد لها علاقة بدرجة امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات.،وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلىإن عامل الخبرة يلعب دورا مهما في اكتساب المرشدين مهارات إرشاد الأزمات،وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة الصرايرة(٢٠١٢) ودراسة العطوي(٢٠٠٦) ودراسة الجمعان(٢٠١٨) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك المرشدين لمهارات إرشاد الأزمات تعزى للخبرة واختلفت النتيجة مع نتيجة دراسة الحوامدة(٢٠٠٧) ودراسة الهواري (٢٠٠٧) ونبهان (٢٠١٥) ودراسة الخوالدة(٢٠١٧) التي أشارت إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة .

السؤال الثالث:هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أثر المؤهل العلمي في درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والجدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول رقم(٨)

٩. المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة لمدى امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات ونتائج اختبار (ت) حسب المؤهل العلمي.

المجال	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مهارات التخطيط لتعامل مع الأزمات	بكالوريوس	63	3.31	1.11	-0.13	0.11
	دراسات عليا	37	3.34	1.19		
مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات	بكالوريوس	63	3.21	1.17	0.59	*0.04
	دراسات عليا	37	3.14	1.09		
معرفة أنواع الأزمات	بكالوريوس	63	3.36	1.21	-.58	0.31
	دراسات عليا	37	3.41	1.16		
مهارات إرشادية (تدخلية) لتعامل مع الأزمات	بكالوريوس	63	3.19	1.14	-.19	0.16
	دراسات عليا	37	3.23	1.19		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	63	3.23	1.18	-.26	0.52
	دراسات عليا	37	3.28	1.11		

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) في الجدول درجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي استنادا إلى قيم (ت) المحسوبة على الدرجة الكلية والتي بلغت (-٢٦.) وبمستوى دلالة (٠.٥٢) وكذلك في جميع المجالات باستثناء مجال مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات والذي بلغت فيه قيمة ت المحسوبة له (٠.٥٩)عند مستوى دلالة (٠.٠٤) لصالح المرشدين من حملة درجة البكالوريوس،وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن المرشدين التربويين على اختلاف مؤهلاتهم العلمية هم خريجو منظومة تعليمية واحدة ،أن لهم الخلفية الأكاديمية نفسها ،بالإضافة إلى إن هناك فجوة بين مايتم دراسته وتطبيقه ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحوامدة(٢٠٠٧) ودراسة نبهان(٢٠١٥) وتختلف مع نتيجة دراسة الخوالدة(٢٠١٧) .

السؤال الرابع:هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠.٠٥) في درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير نوع المدرسة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أثر نوع المدرسة في درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والجدول (٩) يوضح ذلك

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على مجالات الدراسة لأثر نوع المدرسة على درجة امتلاك المرشدين لمهارات التعامل مع الأزمات ونتائج اختبار (ت) متغير نوع المدرسة

المجال	نوع المدرسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	خاص	40	2.73	1.10	−12.43	*0.02
	حكومي	60	3.70	1.02		
مهارات العلاقة الإرشادية في إدارة الأزمات	خاص	40	2.59	1.14	−10.53	*0.03
	حكومي	60	3.61	1.08		
معرفة أنواع الأزمات	خاص	40	2.69	1.16	−12.66	*0.01
	حكومي	60	3.78	1.04		
مهارات إرشادية (تدخلية) للتعامل مع الأزمات	خاص	40	2.63	1.14	−11.06	*0.00
	حكومي	60	3.67	1.05		
الدرجة الكلية	خاص	40	2.66	1.11	−12.51	*0.00
	حكومي	60	3.69	1.01		

(0.05≥α)

تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≥α) في درجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات تبعا لمتغير نوع المدرسة إذ إن قيمة (ت)المحسوبة على الدرجة الكلية بلغت (12.51−) ومستوى دلالة (0.00)كذلك في جميع الفئات لصالح المدارس الحكومية، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بان المرشدين التربويين في المدارس الحكومية يتعاملون مع أعداد كبيرة من الطلبة ،بالتالي يتعرفون على عدد أكبر من الأزمات، التي تتطلب منهم مهارات إرشادية بشكل مستمر مما اكسبهم المهارة في التعامل مع الأزمات .

التـــــوصيات.

١- ضرورة أن يمتلك المرشدين التربويين مهارات التعامل مع الأزمات، وكيفية توظيفها أثناء العملية الإرشادية.

٢-عمل دورات تدريبية متخصصة للمعلمين لإكسابهم مهارات إرشادا لأزمات.

٣- وضع منهج إرشادالأزمات ضمن المساقات الجامعية في التخصصات التي يمكن إن تعمل في مجال الرشاد.

٤-تضمين برامج إعداد المرشدين على مستوى البكالوريوس مساقات لممارسة مهارات إرشاد الأزمات لتحقيق الأهداف المنشودة من العملية الإرشادية.

٥- إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على واقع امتلاك المرشدين لمهارات التعامل مع الأزمات وربطها بالعديد من المتغيرات كالتخصص الدراسي، العمر، الشخصية

٦-إجراء دراسات تتناول معيقات تفعيل مهارات إرشاد الأزمات في المدارس الخاصة من وجهة المرشدين.

٧- اشراك الطلاب بدورات تنمي معارفهم وخبراتهم في مفهوم الأزمات وأنواعها لان ذلك يسهل تفعيل إرشاد الأزمات.

٨- إجراء المزيد من الدراسات التي تبحث في دور مدراء المدارس بإدارة الأزمات .

المراجع :

- أبويوسف، محمد (٢٠٠٨) فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.غزة.
- أحمد ،سهير كامل (٢٠٠٠) التوجيه والإرشاد النفسي ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية .
- الجمعان ، سناء عبدا لزهرة (٢٠١٨) المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات ، كلية التربية ، جامعة البصرة .
- الخوالدة،محمد خلف ،طنوس ،عادل جورج (٢٠١٧) درجة امتلاك المرشدين المتدربينفي الجامعة الأردنية لمهارات ارشاد الأزمات ، المجلة التربوية الأردنية ،الجامعة الأردنية ، المجلد الثاني ،العدد الأول.
- دبور،عبدا للطيف (٢٠٠٧) الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق،عمان، دارالفكر.
- سامية ،حوامدة .(٢٠٠٧) . مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية "فلسطين " مجلة العلوم التربوية، ع ٣، ١٧٥-٢٠٦.
- صبري الربيحات ، وزهير زكريا (١٩٩٤) : دليل بناء الخطة المدرسية لمواجهة الأزمات والطوارئ ،عمان ،منظمة الأمم المتحدة (اليونيسيف)بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم ، المؤسسة الصحفية الأردنية .
- –الصرايرة ، منى محمد (٢٠١٢)،مستوى تفعيل المرشدين التربويين لإرشادالأزمات من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة.الأردن.
- –عبدا لله ،ربيع شفيق (٢٠٠٠) الأزمات التي يواجهها طلبة المدارس في محافظات شمال فلسطين من وجهات نظر المديرين والمرشدين، رسالة ماجستير ، نابلس .
- العطوي ،يحيى محمد (٢٠٠٦)" مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية ". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة ،الأردن .
- علي كمال ،(١٩٩٤) :العلاج النفسي الجمعي ،القاهرة ،مكتبة الانجلو المصرية .
- – ألعماري ،رشدي(٢٠٠٢) : إدارةالأزمات في عالم متغير ،القاهرة : مؤسسة الأهرام .
- – محمود،كاظم محمود (٢٠٠٦) ارشاد الأزمات ،ط١، مركز ديبونو لتعليم التفكير ، الأردن .

- نبهان ،سعيد.(٢٠١٥) مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية،غزة .
- الهواري ،لمياء .(٢٠٠٧) بناء مشروع برنامج تدريبي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس إثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن ، أطروحةدكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ،عمان ،الأردن .

المراجع الأجنبية :

--Allen,M.(2002).Crisis management :What to do when the unthinkable happens.Mackeys of Chathman P.L.C.

--Durkan ,A,(2002). School crisis response : Expecting the unexpected .Journal of Education Leadership ,52(3),79-83.

-- Morris ,C,& Minton , C.(2012). Crisis in the Curriculum ? New Counselor s Crisis preparation ,Experiences ,and Self-Efficacy , Counselor Education And Supervision ,51(4).256-269.

--Mathai,C,MC Grady,(2002),Surveying School Counselors via the Internet Regarding Their Experiences and Training needs in Crisis Intervention , Virginia Tech,va 24061.

--Salter,S,E&Studer,J.R,(2010). The role of the school counselor in crisis planing .and intervention .retrieved from avalabile on: ttp:counselingout fitters.com\vistas\vistas10\article_92.pdf