The role of the educational counselor in dealing with school crises

Assistant Lecturer. Naser Thamer Lafta.
General Directorate of Education in Basrah Governorate.
The Open Education College, Study Center in Basrah.
E-mail: nntt1963hh@gmail.com

Abstract :

The research aimed to identify the role of the educational guide in dealing with the school crises. The sample of the study was the educational guides in the primary and secondary schools in the province of Basrah (center) for the academic year (2018-2019) of (64) mentors and guides, The previous studies and literature consisted of (20) paragraphs and was presented to the experts in the competence of psychological counseling (8) experts to find the apparent honesty of the scale and then carried out the validity of the construction and honesty of the discriminatory paragraphs at the level of significance (0,05) (0.91) which is very high stability, and the results showed a statistically significant difference in favor of the sample members. The educational advisor has an effective role in primary and middle schools in dealing with school crises.

Keywords: Educational Guide and School Crisis .

دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات في مدارس محافظة البصرة

المدرس المساعد ناصر ثامر لفتة الشرع
المديرية العامة لتربية محافظة البصرة
الكلية التربوية المفتوحة
E-mail: nntt1963hh@gmail.com

المستخلص:

يهدف البحث إلى التعرف على دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية ،وكانت عينة البحث المرشدين التربويين في المدارس الابتدائية والثانوية في تربية محافظة البصرة (المركز) للعام الدراسي (٢٠١٨-٢٠١٩) البالغ عددهم(٦٤) مرشد ومرشدة ،تم بناء المقياس من خلال الدراسات السابقة والادبيات المتكون من (٢٠) فقرة وتم عرضه على الخبراء في اختصاص الإرشاد النفسي البالغ عددهم(٨) خبيراً لإيجاد الصدق الظاهري للمقياس ثم اجري عليه صدق البناء والصدق التمييزي للفقرات بمستوى دلالة (٠,٠٥) ، أما الثبات حصل المقياس على معامل ارتباط (٠,٩١) وهو ثبات عالي جداً، وأظهرت النتائج وجود فرق دال إحصائياً لصالح لأفراد العينة ، فتبين للمرشد التربوي دور فعال بالمدارس الابتدائية والمتوسطة في التعامل مع الازمات المدرسية .

الكلمات المفتاحية: المرشد التربوي ، والأزمات المدرسية.

مشكلة البحث (Problem of Research):

إن الإنسان يواجه العديد من المواقف والمعوقات التي تتطلب منه مواجهتها وايجاد الحلول المباشرة والفورية لها ، وقد تكون بعض هذه المواقف مفاجئة وغير متوقعة فيكون أثرها أكبر وأسرع ، وقد يفشل الفرد في مواجهتها وتحملها الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى مضاعفة نتائجها ومرور الفرد باضطرابات نفسية وانفعالية تنعكس بشكل سلبي ومباشر على أدائه وانجاز عمله ، وتهدد توافقه النفسي وتكيفه الاجتماعي واعتلال في صحته النفسية، وهنا لا بد من تدخل المرشد التربوي لمساعدة الطلبة لكى ينظروا إلى حياتهم بطريقة تشجع الإحساس بالأمن والتفاؤل.

فالتعامل مع الازمة المدرسية أمراً صعباً يتطلب من المرشد التربوي أن يكون مدرب تدريباً كافياً في التعامل مع الأزمات المدرسية ولديه المهارات الإرشادية الكافية لمواجهة الازمات المدرسية . وأنّ مشكلة البحث يمكن أن تتجسد في السؤال الآتي:

- هل يتعامل المرشد التربوي مع الازمة المدرسية حين حدوثها؟

والبحث الحالي سيجيب على السؤال اعلاه.

أهمية البحث (The Importance of Research):

تواجه المدارس اليوم أنواعاً متعددة من الأزمات التي تختلف أسبابها، والآثار الناجمة عنها، وكيفية التصدي لها. فمن هذه الأزمات الطارئة ما يتعلق بأمن الطالب وسلامته على المستوى الشخصي والاجتماعي (كحالات الفشل الدراسي، أو الاعتداء على ممتلكات المدرسة، حالات الانتحار أو التعرض لحادث سير، أو حالات اختطاف لبعض الطلاب من مجموعات إرهابية)...ومنها ما يتعلق بالقائمين على المدرسة (المعلمين والإدارة المدرسية) ، وبالتالي تؤدي هذه الأزمات الطارئة في البيئة المدرسية إلى عرقلة العملية التربوية مما تؤثر على الطالب والقائمين على المدرسة ورسالة المدرسة بشكل عام. وهذا الأمر يتطلب تدخلاً فورياً من المرشد النفسي للتعامل مع هذه الأزمات واتخاذ قرارات سريعة حيالها، وذلك لمنع حدوثها أو للحد من آثارها السلبية.

يقصد بالمهارة قدرة الانسان على القيام بأنشطة تستند الى قاعدة معرفية صلبة تدعمها الخبرة والاستعدادات الخاصة فإذا قام المرشد بخيارات جيدة في مجال عمل فهذا يعني انه يمتلك المهارة أو مهارات ما، أما إذا قمت بخيارات ضعيفة فهذا عد نقص بمهارات ما، ففي كل المجالات التي تستعمل بها مهارات الارشاد والمساعدة ويمكن للمرشد أن يمتلك المصادر أو النواقص (نواحي القوة ونواحي الضعف) وبدرجات متفاوتة (١).

وعلم إدارة الأزمات أصبح من العلوم الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر، والذي شهد العديد من التغيرات المتداخلة، سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو القومي أو المحلي، فهو إحدى علوم المستقبل ،وعلم التكيف مع التغيرات، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل كافة المجالات الإنسانية، سواء كانت اقتصادية ، أو اجتماعي ، أو ثقافية أو غيرها، وهو بذلك علم مستقل بذاته ، وهو في الوقت نفسه متصل بكافة العلوم الإنسانية الأخرى يأخذ منها ويضيف إليها الجديد الذي تحتاجه([٢]).

وقد حظي موضوع إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية باهتمامٍ كبير من الباحثين والكتاب في البيئة الغربية وتوجهت الدراساتّ إلى أهمية وجود فريق عمل قادر على مواجهة الأزمات وادارتها وتحليل خطط إدارة الأزمات وتفاعلاتها ، فدراسة(Chi Keung،2008) ركزت على المجالات التي تساعد مديري المدارس في إشراك المعلمين في القرارات ومواجهة الأزمات، ودراسة (Adams & Kritsonis,2006 ودراسة (Rock,2000) أكدتا على تحليل خطط إدارة الأزمات ضمن المدارس التي واجهت أزمات في الماضي ، في حين صمت دراسة (Degnan & Bozeman,2001) برنامج محاكاة باستعمال الحاسب الآلي من أجل إدارة الأزمات لمساعدة المديرين والمدرسين على الفهم الأفضل للتفاعلات التي تقع أثناء وقوع الأزمة في إحدى المدارس المتوسطة بأمريكا.

أما الدراسات العربية في إدارة الأزمات فهي في تزايد مستمر منها دراسة (غنام، ٢٠١١)، ودراسة (الجهني،٢٠١٠)، ودراسة (الموسى، ٢٠٠٧)، هدفت جميعها إلى كشف الأزمات التي تواجه مديري المدارس وأساليب وسبل حلها، وتدريب المديرين على الأنماط الناجحة والفعالة في إدارة الأزمات والتعرف على متطلبات تطوير كفاءاتهم. ، وهذا يؤكد كل ازمة وجود ادارة تخطط وتنظم لحلها.

واتخاذ القرار أثناء الأزمة يتأثر بالعديد من العوامل سواء منها ما يتعلق بالأزمة نفسها أو ما يتعلق بالسمات الشخصية والنفسية لمتخذ القرار، ومن هذا المنطلقّ فإن متطلبات إدارة الأزمات التعليمية سيختلف تبعاً لعدد من المتغيرات كالنواحي الشخصية والوقت والمشاركة والتخطيط للأزمات وتشكيل فريق للتدخل في الأزمات وتوافر المعلومات حول الأزمة([٣]).

ويرى (البزاز،٢٠٠١) أن من بين المتطلبات الإدارية للتعامل وإدارة الأزمات ما يلي:

- عدم خضوع معالجة التعامل مع الأزمات إلى نفس الإجراءات المنصوص عليها في التعامل مع الأزمات الأخرى ومعالجة المشاكل الأخرى.
- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية وخضوع الأزمة للمنهج الإداري السليم .وفي هذا المقام تكون هناك خطوات محددة هي : التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، المتابعة.

– الوفرة والحضور الدائم : وهي مقدار الاستعداد وتوفير الطاقات والوسائل المناسبة للتدخل في الأوقات الضرورية لمقاومة أي عجز أو قصور ممكن أن يواجه مدير الأزمة في أثناء عملية مواجهتها وإدارتها.

– تفويض السلطة : يتم تفويض السلطة في إطار المستويات الإدارية ذاتها ويكون مرتبطا أيضا بتحديد المهمات المطلوبة بالنسبة لها ويشكل التفويض عنصرا جوهريا في إدارة الأزمات .

– فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر وذلك لأن إدارة الأزمات بحاجة ماسة لتوفير كم مناسب من المعلومات، ومن ثم المتابعة الفورية لها.

– مرحلية العمل الإداري في مواجهة الأزمات، وهذا يعني أن خططّا معينة يجب اتّباعها مثل اختراق جدار الأزمة ثم التمركز والانتشار السريع لتدمير عوامل الأزمة([٤]).

وتستهدف عملية التخطيط المساهمة الفعالة في منع الأزمة المحتملة، والتحضير للرد عليها، في حال حدوثها ثم العودة للوضع الطبيعي بعد انتهائها. كما وترتبط عملية التخطيط بشكل وثيق بالسياسة العامة الموضوعة لأنها لا تتم إلا في ظل محدداتها وتوجيهاتها، وتشكل عملية التخطيط الركيزة الأساسية لأي إدارة فعالة للأزمات المثارة، وبصرف النظر عن نوعية هذه الأزمات، فإنّه يمكن تطبيق أسس عملية التخطيط على أي نوع من الأزمات المحتملة. وهذه الأسس هي :

- تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات المحتملة.
- المعلومات اللازمة للخطة.
- ضمان وجود نظام اتصال فعال مرتبط بالأزمة.
- الاهتمام باستمرار الأنشطة الجوهرية.
- الاستفادة من إمكانيات وقدرات القطاعات المختلفة([٥]).

تعتمد إستراتيجيات مواجهة الأزمات على القدرات الشخصية لفريق المواجهة، والظروف الموضوعية المحيطة بالأزمة، والإمكانات والقدرات المتاحة، ويمكن اختيار إحدى الإستراتيجيات لإتباعها طوال عملية المواجهة، إلّا أنّه يمكن تغيير الإستراتيجية طبقا لمراحل تطور الأزمة. ومن هذه الإستراتيجيات :

- التعامل العنيف مع الأزمة.
- الحد من نمو الأزمة.
- تقسيم الأزمة.
- التأثير السلبي في الفكر المحرك للأزمة.
- دفع الأزمة إلى مرحلة متقدمة([٦]).

والأزمات في الوقت الحالي أصبحت تشكّل مصدر قلق للمسؤولين على السواء، وذلك لصعوبة السيطرة عليها بسبب التغيرات الحادة والمفاجأة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والقانونية،ويسعى المرشدون والمعلمون والعاملون في مجال الخدمات الإنسانية في المدرسة لوضع برامج الوقاية الفعالة للحد من آثار الأزمات في حال وقوعها، ونتيجة لذلك، فهم، يقللون من أهمية جهود الوقاية، إضافة إلى عدم التحضير والتدرب على إدارتها .

والدليل على وجود مثل هذه الأزمات في المدارس يرجع في أغلب الأحيان إلى الأعداد المتزايدة من المشكلات المدرسية وتأثيرها على المجتمع المدرسي ككل([٧]).

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية القطاع ذاته. إذ إن دراسة المؤسسة التربوية من المواضيع الحساسة والمهمة. وعليه فإن أهميتها تدعو إلى إجراء مثل هذا النوع من الأبحاث لضمان استمراريتها وتطورها. ومن دواعي اختياري لهذا البحث والخوض فيه ما يلي:

- يسهم هذا البحث في تسليط الضوء على واحد من المواضيع التربوية الحديثة والهامة في المجال الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، وإعطائهم فكرة عن إرشاد الأزمات.
- يمكن أن تسهم نتائج هذا البحث في مساعدة المرشدين التربويين في التعرف على أنواع الأزمات التي تواجهها، وكيفية التعامل معها بفاعلية، والحد من آثارها السلبية ومحاولة الاستفادة منها في تحقيق المزيد من التقدم والازدهاربالعملية التربوية.
- توفير النظام والاستقرار في البيئة المدرسية ، وتهيئة المناخ الصحي والامن لجميع العاملين في المدرسة اثناء حدوث الازمة.

هدف البحث (Research Aims) :

يهدف البحث الحالي إلى :

- التعرف على دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية.
- التعرف على الازمات المدرسية بين المدارس الثانوية والمدارس الابتدائية.

حدود البحث (Research Limitation):

يتحدد البحث الحالي إلى المرشدين التربويين في تربية محافظة البصرة المركز للعام الدراسي ٢٠١٨-٢٠١٩ .

تحديد المصطلحات (Terms Limitation):

دور. عرفه كل من:

بدوي (١٩٩٣) : بأنه "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد ، في حين يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة([٨]).

غيث (١٩٩٧): إلى تعريف الدور في قاموس علم الاجتماع، بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات ،ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين([٩]).

سالمي (١٩٩٨) :فقد عرفه في معجم مصطلحات علم النفس بأنه "مجموعة من أنماط سلوك الفرد ، تمثل المظهر الدينامي للمكانة، وترتكز على الحقوق والواجبات المتعلقة بها([١٠]).

المرشد التربوي: عرفه كل من:

وزارة التربية (١٩٨٦): هو احد أعضاء الهيئة التدريسية او المؤهل لدراسة مشكلات الطلبة التربوية والصحية والاجتماعية والسلوكية من خلال المعلومات التي تتصل بهذه المشكلة سواء أكانت هذه المعلومات متصلة بالطالب نفسه ام بالبيئة المحيطة لغرض تبصيره بمشكلته ومساعدته على ان يفكر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة او المشكلات التي يعاني منها واختيار الحل المناسب الذي يطرحه لنفسه([١١]).

السفاسفة (٢٠٠٥): الشخص المؤهل المعد والمدرب للعمل في مجالات الإرشاد المختلفة :الإنمائي ، والوقائي والعلاجي يقدم خدماته الإرشادية من خلال علاقة رسمية مهنية لمساعدة الطلبة في تحقيق أقصى مستويات النمو التي تسمح بها امكاناتهم وفق تخطيط منظم وهادف([١٢]).

التعامل: المحاولة التي يبذلها الفرد لمواجهة الاحداث والمواقف والاعمال الت تعرض لها وكيفية إيجاد السبل منها.

الازمة: عرفها كل من:

- **مهنا(٢٠٠٨):** هي حالة غير عادية تخرج عن نطاق التَّحكُّم والسيطرة، وتؤدي إلى توقّف حركة العمل أو هبوطها هبوطاً غير معهود، وبالتالي إعاقة تحقيق الأهداف المطلوبة في الوقت المحدد لها([١٣]).
- **عبد العال(٢٠٠٩):** حدث مفاجئ غير متوقع تتشابك فيه الأساليب بالنتائج وتسير الأحداث بسرعة كبيرة لتزيد عن درجة المجهول وتجعله في حيرة بالغة وتفقده القدرة على السيطرة([١٤]).
- **التعريف النظري للأزمة:** حالة من الخلل والاضطراب غير الاعتيادية والتي تترك أثراً في مجريات الحياة اليومية .

- **التعريف الإجرائي للأزمة:** هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على فقرات المقياس.

إطار نظري (Theoretical framework) :

مفهوم الأزمة (The concept of crisis):

وتُعد الأزمات والكوارث الطارئة قديمة قدم الانسان ووجوده على الارض ، إذ يلاحظ أنّ بعض الأزمات يمكن تجاوزها والسيطرة عليها ، في حين بعضها الآخر يصعب التخلص من آثارها النفسية والانفعالية في المستقبل ، أن مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة، ويمس كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات الفردية، وانتهاء بالأزمات الدولية، كما أن عالم الأزمات عالم حي ومتفاعل له خصائصه وأسبابه ومكوناته([١٥]).

كما يعد مفهوم الأزمة واحدا من المفاهيم التي يصعب تحديدها لشموليته واتساع نطاق استعماله، ليشمل مختلف صور العلاقات الإنسانية السلبية في مجالات التعامل كافة ، وعلى قدر مستوياته، وعادة

ما ترتبط الأزمة بالإحساس بالخطر والتوتر وأهمية عنصر الوقت اللازم لاتخاذ قرارات وإجراءات المواجهة([١٦]).

نشأ مفهوم الأزمة في نطاق العلوم الطبية، ثم انتقل بعد ذلك بمعان مختلفة إلى العلوم الإنسانية، وخاصة علم السياسة، والإدارة، وعلم النفس، في اللغة العربية تعني الأزمة القحط والشدة والضيق فيقال أزمة نفسية واقتصادية وسياسية (الباز، ٢٠٠٤ ،ص ١٠) ،أما اصل مصطلح الأزمة فمشتق أصلا من الكلمة اليونانية(Crisis) أي بمعنى لتقرر (To decide)([١٧]).

ومفهوم الأزمة في العلوم النفسية عبارة عن ضغوط نفسية داخلية أو تغير الحالة النفسية للفرد، وبالتالي تمثل مشكلة أو صعوبات تحد من أساليبه وقدراته التقليدية للتعامل مع الوضع الجديد وتعوقه عن أنجاز أهدافه وتحدث خللاً في التوازن النفسي والاجتماعي للفرد، كما تعد موقفا أو حادثة غير مرغوب فيها تؤدي إلى تعطيل الفرد أو الجماعة عن القيام بدورهم بصورة طبيعية، وقد حرص علم النفس على دراسة الآثار النفسية للازمة، والتي قد تتخذ أشكالا متنوعة (كالارتباك، والصدمة، والقلق، والتوتر، وعدم التوازن (وغالبا ما تسبب ارتباكا كبيرا للناس في حياتهم وأساليب تكيفهم مع الضغوط، وعاد ة ما تثير مشاعر الخوف وتوتر العلاقات المستقرة([١٨]).

أما الأزمة من الناحية الاجتماعية فهيعبارة عن توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة([١٩]).

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة تبعا لاختلاف المجالات والمستويات التي يتناولها الكُتّاب والباحثون في دراستهم للأزمات، وكذلك لتعدد أنواع الأزمات وأسبابها وتصنيفاتها المختلفة. ويكمن

وجه الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعته واتساع نطاق استعماله، حتى أنّه من المتعذَّر إيجاد مصطلح يوازي (الأزمة) في ثراء إمكاناته واتساع مجالات استعماله ، وقد كانت هذه الكلمة تستعمل للدلالة على وجود نقطة تحول هامة، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، ويترتب على هذه النقطة، إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة أو موته([٢٠]).

ويعد أريكسون أول من استعمال مصطلح الأزمة المحتملة(Potential Crisis) عند تقديمه مراحل النمو النفسي والاجتماعي، إذ يرى أن الإنسان قد يمر بأزمات عبر مراحل حياته مثل أزمة الثقة، أزمة الهوية ... ولابد له من تجاوزها لينمو نمواَ سليماً ، وقد تزايد الاهتمام بإرشاد الأزمات منذ الستينات الميلادية ، حيث أشار العاسمي (٢٠١٣) إلى أن مفهوم التدخلات الإرشادية لمعالجة الأزمات يعود إلى العالمين لنيدمان (Leandman,1964) وكابلان (Kablan,1961)([٢١]).

ويعد تدخل المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تدخلاً ملائماً للتعامل مع الحوادث الفجائية والأمراض الخطيرة الحادة وضغوط تحديات الأدوار الاجتماعية .

دور المرشد التربوي اثناء الازمات:

تتعرض مؤسساتنا التربوية والتعليمية إلى ازمات منها ما يتعلق بالجانب التربوي (كالتغيب الكبير لإعداد الطلبة ،أو الاضراب عن الدوام الرسمي أو صراعات الطلبة فيما بينهم أو بينهم وبين الادارة والهيئة التدريسية ، أو فيما يتعلق بالجانب السلوكي والانفعالي كانتشار حالات السرقة والاعتداءات على ممتلكات المدرسة أو انتشار ظواهر سلوكية سلبية بعيداً عن انظمة المجتمع المدرسي والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على المدرسة من الداخل كالكوارث الطبيعية أو عمليات مسلحة ، ومن هنا فللمرشد التربوي دوراً فعالاً قبل حدوث الازمات أو إثنائها من خلال استخدام الاسلوب العلمي لمواجهة الازمة([٢٢]).وفيما يلي ابرز الخطوات التي يجب اتباعها من المرشد في هذا المجال:

١- تدريب الطلبة على الاجراءات الوقائية التي يجب اتباعها عند حدوث الازمات من خلال محاضرات الارشاد الجمعي.

٢- توجيه الطلبة باتباع التعليمات الصادرة اليهم من المسؤولين في المدرسة عند حدوث الازمات.

٣- تشكيل فرق عمل متكونة من الادارة والعاملين والمجاميع من الطلبة للتصدي ومواجهة الازمة.

٤- وضع الخطط المناسبة لدحر الازمة وكذلك اعداد الخطط البديلة.

٥- تحديد مجموعة الاجراءات الواجب اتخاذها لحماية ما يحيط مجال الازمة لتقليل الخسائر ووقف التدهور.

٦- تحديد نوع المساعدات المطلوبة من جهات يمكن الاستعانة بها وطلبها عند حدوث الازمة كأجهزة الدفاع المدني والاجهزة الامنية .

٧- تنظيم عمليات الاتصال داخل مجال الازمة نفسها من الداخل وكذلك مع الجهات الخارجية .

٨- استخدام انظمة وقائية ومناعة ضد أي نوع من الازمات المتشابهة([٢٣]).

٩- أن يقوم فور انتهاء الازمة بتدوين ملاحظاته حول الأطفال المصدومين والمتأثرين من الحدث.

١٠- البدء في الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة.

أما عند حدوث الأزمة ، فإنه يجب أن تركز الخطة علي العناصر الآتية: تحديد المسؤوليات الرئيسة داخل مبني المدرسة ، خطة الإبلاغ المبدئي (البوليس والطوارئ)، نظام مشفر لإبلاغ المدرسين ، عملية الإغلاق والتبليغ والإخلاء ، الاتصال بوسائل الإعلام ، تنظيم الحركة داخل الفصول وخارج الفصول ، الإخلاء الكامل للمبني ، وتوزيع المسؤوليات ، والشك أن هذه المهمة مسؤولية صعبة تتطلب التدريب الشخصي علي الاستجابة الكاملة للأزمة([٢٤]).

إنّ تدخل المرشد التربوي في الأزمات يختلف عن العلاج النفسي لكون التدخل يتجنب فحص المشكلات النفسية عميقة الجذور ، وبالتالي فإن معالم الاستراتيجيات الرئيسية للتدخل في الأزمات يمكن فهمها وممارستها بطريقة فعاله في جلسات تدريبية قصيرة نسبياً ،وأن هدف العلاج هنا هو إعادة المسترشد إلى التوافق النفسي الذي كان يتمتع به قبل إصابته بالأزمة([٢٥]).

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

١- تحديد الأزمة بدقة.

٢- قدرة المرشد على التفريق بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية ، فالأولى قد يفتعلها آخرون من أجل لفت الانتباه وإنهاك القوى ، مثلا قد يغمي على طالب في المدرسة من أجل لفت الانتباه له وهو قد يكون مصاباً بالصرع ، وعلى المرشد المبدع أن يمتلك أحساس بالغ الاهمية تجاه المشاكل والأزمات فيتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها([٢٦]).

اسباب الازمات:

صنفها العمري (٢٠٠٢) إلى:

- أسباب خارجية عن قدرات الإنسان لا يمكن التحكم بها وإيقافها، ولا القدرة على التنبؤ بحدوثها، وقد يمكن التنبؤ بحدوثها ولكن لا نعلم متى؟ وأين؟ وكيف؟ .

– أسباب تعزى إلى النفس البشرية، مثل سوء الفهم وعدم الإدراك للأمور، سوء التخطيط الجيد، ووجود إدارة عشوائية وغير فاعلة وضعف المتابعة والمراقبة، وكذلك ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية([٢٧]).

وأضاف بطاح (٢٠٠٦) مجموعة من الأسباب منها :تجاهل إشارات الإنذار المبكر، وعدم وضوح الأهداف للمنظمة أو تعقيدها، وقلة معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منهم، والتكاسل في التعامل مع الأزمات بمجرد ظهورها، وعدم إجراء الإدارة لمراجعة دورية للمواقف المختلفة، وضعف نظام المعلومات ونظام صنع القرارات الرشيدة لتلك المواقف الطارئة([٢٨]).

وكل الأسباب السابقة لا تختلف عن أسباب حدوث ونشوء أي أزمة في أي مؤسسة تعليمية ، ولذلك لابد من الاهتمام بالمرشدين التربويين في المدارس وتأهيلهم التأهيل الجيد، وتدريبهم على التصدي للأزمات والتغلب عليها.

أساليب التعامل مع الأزمة:

ذكر حمادات (٢٠٠٧) أن المربين في المدارس يتعرضون للكثير من المشكلات التي يعاني منها الطلاب وتؤثر سلباً على حياتهم وتعيق تطورهم ونموهم بشكل سليم ،الأمر الذي يفرض على هؤلاء المربين ضرورة المعرفة وامتلاك المهارات الكافية واللازمة لمواجهة هذه المشاكل والتغلب عليها، ومن أجل ذلك فأن بناء خطة مدرسية لمواجهة الأزمات والطوارئ يمكن أن تؤدي إلى تخفيف الآثار الناجمة عن هذه الأزمات من خلال إعداد وتنفيذ استراتيجيات ترمي إلى حل المشكلات وتحسين فعالية المدرسة باستعمال مواردها للتخفيف من الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية الضارة عن طريق توفير نظام خدمات يوفر الرعاية داخل المدرسة([٢٩]).

ويتطلب التعامل مع الأزمات أيا كانت تعليمية أو غير تعليمية عددًا من الأساليب الإدارية التي تساعد في التعامل معها وهي:

– تبسيط الاجراءات : ذكر أحمد (٢٠٠١) أن تجاهل عنصر الوقت يؤدي إلى تفاقم الأزمة ويهدد الكيان الإداري ولذلك فإن تبسيط الإجراءات يساعد على سرعة معالجة الأزمة واختصار الزمن، والوقت([٣٠]) .

– المنهج العلمي للأزمة: ذكر الشعلان (٢٠٠٢) بأنه لا يمكن التغلب على الأزمات من دون إتباع أساليب إدارية جيدة تتمثل وظائف الإدارة الأربعة: التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة([٣١]).

– التواجد الفوري في موقع الأزمة: الأزمة تحتاج إلى التدخل الفوري بالشكل الكمي الذي يطلبه ويحتاجه الموقف، كما أن التواجد في مواقع الأحداث أمر له نتائجه النفسية الملموسة والمؤثرة([٣٢]).

- تفويض السلطة: تفويض السلطة محور العلمية الإدارية و من الأهمية بمكان في إدارة الأزمة وأدعى للاستخدام إذ تحتاج إدارة الأزمات إلى السرعة العاجلة في اتخاذ القرار المناسب مع مراعاة أن تفويض السلطة يجب أن يتم في نطاق المستويات الإدارية([٣٣]).
- فتح قنوات الاتصال: أنّ سياسة الباب المفتوح تعد من أفضل الأساليب الوقائية ضد حدوث الأزمات أو استفحالها، وفي الوقت ذاته تحقيق الاتصال الفعال الذي يوجه الجهود ويوحدها بشكل منظم لتحقيق الأهداف الموضوعية([٣٤]).

التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:

يشير الخضيري (٢٠٠٣) إلىً أنه يتم في هذه الخطوة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج، وحشد القوى لمواجهة قوى الأزمة والتصدي لها، ورسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمات بوضعه الحالي ،مع إجراء كافة التغييرات التي تتم عليه أولاً بأول، إذ يتم عند التحرك للتدخل في الأزمة تحديد الأماكن الآمنة والمحصنة، وتحديد أسباب الأزمة، وتوزيع الأدوار والمهام على أعضاء الفريق، وتحديد لكل ما تحتاجه عملية التعامل المتعلقة بالأزمة، وتحديد ساعة الصفر لبدء التنفيذ ([٣٥]).

الآثار الاجتماعية والنفسية للازمات:

إنّ تعرض المجتمع للأزمات يترك آثاراً سلبية على أساليب التوافق الأجتماعي ويساعد على ظهور اعراض سلوكية خطيرة في المجتمع مثل القلق والتوتر وتفشي مظاهر الانحراف الاخلاقي والسلوك الاجتماعي والسياسي غير السوي ، فضلاً عن شيوع عدم المبالات وعدم الانتماء واضطراب العلاقات الاجتماعية ، وهذه الانحرافات قد يتعرض لها المجتمع ككل لكن اكثر الاوساط تعرضاً لهذا الخطر([٣٦]).

وتشير (Kieran,1994) إلى مجموعة من الآثار التي تخلفها الازمات:

- انخفاض مستوى المعيشة بفقد المعيل أو أصابته أو إصابة أحد أفراد الاسرة .
- افتقاد لإحساس بالأمن الاجتماعي والرغبة في أشباع الحاجة للأمن .
- الاستهتار واللامبالاة في الشؤون العامة والشخصية وانتشار البطالة وتوقف سوق الحياة.
- إصابة بعض الأفراد بما يسمى الاضطراب الاجتماعي وتحول بعضهم إلى نمط غير اجتماعي.
- انتشار ظاهرة الانحراف الاجتماعي(٣٧).

النظريات المفسرة للازمة:Explanatory theories of the crisis

– **نظرية جلمش (١٩٩٤):** ترى هذه النظرية أن الأزمة حالة ناجمة عن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في العمل، سواء أكانت عضوية أم بيئية أ م نفسية، إذ يكون رد فعل الضغط في صورة استجابات عقلية أو وجدانية أو بدنية ([٣٨]).

وينتج أنواعاً مختلفة من التوتر والإجهاد تبعا للفروق الشخصية ،وهو بالا حرى وثيق الصلة بمستوى الأداء ومن ثم بالإنجاز والعاملين في الإدارات الأكاديمية إلى بيئة العمل، كما يشير إلى أن الأكاديميين الذين يمارسون أعمالا ادارية يتعرضون لضغوط العمل في كل من المجالين الأكاديمي والإداري مما يؤثر على التوافق النفسي والشعور بعدم الرضا([٣٩]).

– **نظرية ابكوتش** :ينظر ابكوتش إلى الأزمة على انها مواقف وأحداث تضغط على الأفراد بطريقة تفوق تحملهم على مواجهتها أو التعامل معها (Lazarus,1977,p:52) ،وتشير هذه النظرية إلى أربعة أنواع من الضغوط التي تسببها الأزمة على مستوى الأفراد هي:

أ– على أساس الدور. وهو ما يقوم به الفرد ويؤديه أثناء عمله .

ب– عوامل الصراع، وهي المواقف والأحداث التي تتصارع مع أهداف الفرد ووظائفه وقيمه .

ج– مهام العمل. وهي الأداء والواجبات والمسؤوليات التي يتحملها الفرد أثناء قيامه بواجبه الوظيفي .

د– التزاحم. ويقصد بالتزاحم هنا (التراكم الوظيفي) والمتمثلة بالأعباء والواجبات والوظائف التي يقوم بها الفرد وخاصة عندما يوجد لدى الفرد عملان أو أكثر في وقت واحد ([٤٠]).

دراسات سابقة (Previous Studies):

دراسة العطوي (٢٠٠٦)(مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية)

تهدف الدراسة إلى التعرف مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية ، وتكونت العينة من (٦٠١) مرشد ومرشدة ، واستعمال الباحث أداة مهارات التعامل مع الازمات وأشارت النتائج إلى أن المرشدين التربويين يمتلكون مهارات التخطيط لادارة الازمات ومهارات التعرف إلى الطلبة الذين لديهم اعراض قلق ما بعد الازمة ومهارات التدخل أثناء الازمة ومهارات إدارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ([٤١]).

دراسة نبهان (٢٠١٥)(مدى إمتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة)

تهدف الدارسة إلى التعرف على مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة ، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (الجنس ، جامعة التخرج ، التخصص ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة)، وقد استعمال الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدارسة من جميع مرشدين ومرشدات المدارس الحكومية للمرحلة الثانوية للعام ٢٠١٣-٢٠١٤ ، وبلغت عينة الدارسة (١٤١) مرشد ومرشدة ، واستعمال الباحث أداتين للدراسة (الإستبانة – وبطاقة الملاحظة)، وكانت الإستبانة وبطاقة الملاحظة مكونة كل منهما من ثلاثة أبعاد (مهارة الدعم النفسي الديني ، مهارة التعاطف ، مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل للمسترشد) ، حيث شملت الإستبانة على(٣٧) فقرة وشملت بطاقة الملاحظة على (١٤) فقرة. توصلت الدراسة الي النتائج الآتية :عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة . وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل ، في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من ٥ سنوات([٤٢]).

دراسة هيرمان (Herman, 1994)(إرشاد إلى الأزمات المدرسية والإجراءات التي تم اتخاذها)

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية ونجاعة الأساليب التي سيقوم بواسطتها الإداري في ادارة الأزمات ، وعلى التعرف على المشاكل الإدارية للمدريين التي يتعرضون من خلالها في مدارسهم وعلى دور المدريين في حل الأزمات وعلى خطوات ارشادية لمساعدة الإداريين في الإعداد واجابة العديد من الأزمات وحددت درجة نجاحه في حل المشكلة وتوضيح التعليمات الخاصة في التحضير المسبق

للأزمات، وتقييم استجابات تعامل المدراء مع الأزمات وذلك بقياس متنوع لدرجة استجابة مدراء المدارس حسب خصائص الأزمات . واستعمال الباحث أداة الدراسة المكونة من الاستبانة ثم تم التصميم لمعرفة دور الإداريين في حل الأزمات حيث وزعت عينة الدارسة (٣٩) مدير على المدارس وتم تحليل البيانات التي نتجت عن هذه الاستبانة وإحصاء النتائج لكل اجابة حيث كان هدف التحليل واختيار الفرضيات أنّ هناك علاقة قوية بين خصائص الأزمات واستجابة المدراء وتم اختيار تقييم سبعة من الفرضيات لاختيار الفرضيات العامة . وقد توصلت الدراسة الي التوصيات إلى: ضرورة التفكير في طرق بديلة لحل الأزمات وتأثير كل منها ،ولابد من وصف الإجراءات التي تم اتخاذها ، وضرورة توفير خبرات شخصية وفردية وجماعية لها علاقة بالاتصال والأزمات الكبيرة ([٤٣]).

دراسة كالهان (Callahan, 2000)(دور مديري المدارس في توفير المصادر الآمنة من الأزمة).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تعامل مديري المدارس حين حدوث أزمات ، من خلال الوسائل الممكنة للتقليل من حدوثها .استعمال الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واستعمال الباحث المقابلة، تكونت العينة من (٤٢) طالب وطالبة . وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن التعامل مع الأزمات لابد أن يتم بصورة فورية وسريعة ، فإنه ينبغي أن يهتم مديرو المدارس بإعادة توجيه الفرق الخاصة بتحقيق الأمن بالمدارس ، وذلك بإقامة شبكات لتعرف السلوك العدواني والعنف للتلاميذ الخطيرين في المدرسة قبل حدوثه ، وذلك من خلال معرفة علامات ومؤشرات هذا السلوك العدواني ومساعدة العاملين بالمدرسة على التنبؤ بالسلوك العنيف للتلاميذ ، والمضاد للمجتمع ، والعمل على منع حدوثه([٤٤]).

الموازنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تباينت الدراسات فيما بينها في كل المحاور فدراسة العطوي(٢٠٠٦) كان عنوانها: مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية، ودراسة (نبهان ، ٢٠١٥) مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة، ودراسة هيرمان (Herman, 1994)عنوانها إدارة الأزمات إرشاد إلى الأزمات المدرسية والإجراءات التي تم اتخاذها، ودراسة كالهان (Callahan, 2000) عنوانها دور مديري المدارس في توفير المصادر الآمنة من الأزمة، أما الدراسة الحالية عنوانها: دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية، أما هدف دراسة العطوي (٢٠٠٦) التعرف مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية ، وهدفت دراسة (نبهان،٢٠١٥) إلى التعرف على مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة)، وهدف دراسة هيرمان (Herman, 1994) التعرف على مدى فعالية ونجاعة الأساليب التي سيقوم بواسطتها الإداري في ادارة الأزمات ، أما هدف دراسة كالهان (Callahan, 2000) التعرف على كيفية تعامل مديري المدارس حين حدوث أزمات ، في حين الدراسة الحالية هدفها: التعرف على دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية، أما العينة فدراسة العطوي (٢٠٠٦) عينتها بلغت (٦٠١) مرشد ومرشدة، وعينة دراسة نبهان(٢٠١٥) بلغت (١٤١) مرشد ومرشدة وعينة دراسة هيرمان (Herman, 1994) بلغت (٣٩) مدير مدرسة ، وعينة دراسة كالهان (Callahan, 2000) (٤٢) طالب وطالبة ، أما الدراسة الحالية بلغت العينة(٤٦) مرشداً تربوياً، في حين كانت الاداة لدراسة العطوي (٢٠٠٦)

واستعمال الباحث أداة مهارات التعامل مع الازمات، وأداة نبهان(٢٠١٥) (الإستبانة – وبطاقة الملاحظة) ، وكانت الإستبانة وبطاقة الملاحظة مكونة كل منهما من ثلاثة أبعاد (مهارة الدعم النفسي الديني ، مهارة التعاطف ، مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل للمسترشد) ، حيث شملت الإستبانة على(٣٧) فقرة وشملت بطاقة الملاحظة على (١٤) فقرة، واداة دراسة هيرمان (Herman, 1994) بناء استبانة لقياس الازمات، دراسة كالهان (Callahan, 2000) الاداة: استعمل المقابلة، اما اداة الدراسة الحالية، بناء الاداة من خلال الاطلاع على الادبيات والدراسات السابقة، أما النتائج فتوصلت دراسة العطوي (٢٠٠٦) أن المرشدين التربويين يمتلكون مهارات التخطيط لإدارة الازمات ومهارات التعرف إلى الطلبة الذين لديهم اعراض قلق ما بعد الازمة ومهارات التدخل أثناء الازمة ومهارات إدارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ونتائج دراسة نبهان(٢٠١٥) توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة . وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل ، في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من ٥ سنوات. .أما نتائج دراسة هيرمان (Herman, 1994) هناك علاقة قوية بين خصائص الأزمات واستجابة المدراء، ونتائج دراسة كالهان (Callahan, 2000) توصلت أن التعامل مع الأزمات لابد أن يتم بصورة فورية وسريعة ، فإنه ينبغي أن يهتم مديرو المدارس بإعادة توجيه الفرق الخاصة بتحقيق الأمن بالمدارس ، وذلك بإقامة شبكات لتعرف السلوك العدواني والعنف للتلاميذ الخطيرين في المدرسة قبل حدوثه، أما الدراسة الحالية فستذكر نتائجها لاحقاً.

إجراءات البحث :يتضمن وصفاً لمجتمع البحث وعينته وخطوات أدواته وإيجاد الخصائص السيكومترية له من صدق وثبات، والوسائل الإحصائية المستعملة في إيجاده.

مجتمع البحث (Population of the Research) :

يتمثل مجتمع البحث الحالي من المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بالمديرية العامة لتربية محافظة البصرة (المركز) والبالغ عددهم (٢٥٦)* مرشداً ومرشدةً في المدارس الابتدائية(١٠٦) والثانوية(١٥٠) ، للعام الدراسي ٢٠١٨/ ٢٠١٩ ،الجدول (١).

جدول(١)

مجتمع البحث وعينته

نوع المدرسة	عدد المرشدين		المجموع	عدد عينة البحث
	ذكور	اناث		
الابتدائي	١٨	٨٨	١٠٦	٢٧
الثانوي	٤٤	١٠٦	١٥٠	٣٧
المجموع	٦٢	١٩٤	٢٥٦	٦٤

عينة البحث (Sample of the Research) :

هي جزء من المجتمع الذي يجري عليه البحث ، أختارها الباحث لإجراء بحثه ، إذ اختار عينة عددها(٦٤) مرشداً من المجتمع الاصلي وبطريقة عشوائية وجدول(١).

أداة البحث: The Research Tool

بما أنّ طبيعة البحث وأهدافه تتطلب اعتماد مقياس لقياس الازمات المدرسية ودور المرشدين التربويين في محافظة(البصرة المركز)، ولغرض تحقيق أهداف البحث الحالي، أجرى الباحث بناء مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية ، وذلك بعد الاطلاع على الأدبيات والمقاييس السابقة والمتعلقة بالأزمات المدرسية ، ومقابلة مجموعة من الخبراء في قسمي العلوم التربوية والنفسية والإرشاد النفسي ، لغرض التعرف على الأسلوب المناسب لصياغة فقرات دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات ، فتم الاتفاق على (٢٠) فقرة وخمسة بدائل تمثل المقياس.

الخصائص السايكومترية للمقياس The kilometric properties of the scale:

الصدق الظاهري Virtual honesty:

لغرض التحقق من صلاحية المقياس ، تم عرض فقراته على الخبراء البالغ عددهم (٨) خبيراً في العلوم التربوية والنفسية والإرشاد النفسي والتوجيه التربوي ملحق(٢) يوضح ذلك. ولمعرفة مدى صدق فقراته، وتم الاعتماد على النسبة المئوية لمعرفة الموافقين وغير الموافقين لجميع الفقرات وصلاحية البدائل المتبعة في الإجابة. (تنطبق علي تماماً ، تنطبق علي كثيراً ، تنطبق علي أحياناً ، تنطبق علي قليلاً، لا تنطبق علي أبداً) .

وفي ضوء آرائهم ومناقشاتهم وتوجيهاتهم تم قبول جميع الفقرات التي كانت نسبتها المئوية من (٨٧,٥%) فأكثر وجدول (٢) يبين ذلك.

جدول(٢)

الفقرات	عدد الفقرات	الخبراء		النسبة المئوية	المجموع الكلي للفقرات
		الموافقون	غير الموافقون		
٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢،١٣، ١٤، ١٥ ، ١٧، ١٨	١٦	٨	–	%١٠٠	٢٠
١، ١٦، ١٩ ، ٢٠	٤	٧	١	%٨٧,٥	

الخبراء الموافقون وغير الموافقون على صلاحية فقرات مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية .

- **صدق البناء:**

إن هذا النوع من الصدق يتعلق بالارتباطات مع المقاييس الأخرى والتحليل العاملي والاتساق الداخلي للفقرات وقدرتها على التمييز بين الاقوياء والضعفاء في الصفة المدروسة.

وأشار(ثورندايك وهيجن ،١٩٨٩) إلى أنّ صدق البناء يُعد من أكثر أنواع الصدق أهمية، لأنه يعتمد على التحقق التجريبي عن مدى تطابق درجات الأشخاص مع البناء النفسي للمتغير المطلوب دراسته ([٤٥]).

وتم التحقق من صدق بناء المقياس من خلال الأساليب الآتية:

القوة التمييزية للفقرات (Discriminating power of Items)

إن إيجاد القوة التمييزية لفقرات المقياس ، وان كانت تستخرج بطريقة المقارنة الطرفية (Constrasted Group Method) ، فإن هذه الطريقة تعد من الخطوات المهمة في بناء هذا المقياس لكونها تكشف عن الخصائص السايكومترية لفقراته مما يجعل هذا المقياس أكثر صدقاً وثباتاً، وأن دقة أي مقياس في قياس ما وضع لقياسه يعتمد على دقة فقراته. لحساب القوة التمييزية اعتمد الباحث أسلوب العينتين المتطرفتين (Extreme Group Method) بترتيب درجات استمارات أفراد العينة البالغ عددهم (٦٤) مرشداً ترتيباً تنازلياً من أعلى درجة إلى أدنى درجة، والمبينة في جدول(٣).

ثم اختيار مجموعتين بنسبة(٢٧%) للمجموعة العليا و(٢٧%) للمجموعة الدنيا من استمارات أفراد العينة وكان عددها (١٧) استمارة لكل مجموعة ، وباستعمال الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (T–Test)

لمعرفة دلالة الفرق في درجات كل فقرة بين المجموعتين المتطرفتين ، اتضح أن القيمة التائية المحسوبة لجميع فقرات المقياس مميزة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة الحرية (٣٢) لأن القيمة التائية المحسوبة أعلى من القيمة الجدولية (٢,٠٤) وجدول (٣) يبين ذلك.

جدول (٣)

القيمة التائية المحسوبة للفرق بين متوسطي المجموعتين العليا والدنيا والدلالة الإحصائية لكل فقرة من فقرات مقياس اتجاه طالبات الاعدادية نحو الدراسة

الفقرات	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية	مستوى الدلالة٠,٠٥
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
١	٥,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠٠	٢,٥٢٩٤	١.١٢٤٥٩	٩.٠٥٨	دال احصائياً
٢	٤,٩٤١٢	٠,٧٩٩٨٢	١,٩٤١٢	٠,٦٦٤٢١	١٧.٦٢٣	دال احصائياً
٣	٤,٨٨٢٤	٠,٧١٢٢٩	٢,٥٨٨٢	١,٥٣٨٧٢	٨.٤٨٥	دال احصائياً
٤	٤,٨٢٣٥	٠,٧٠١٨٩	٢,٢٣٥٣	٠,٦٣٥٩٣	١٨.١٥٣	دال احصائياً
٥	٤,٧٦٤٧	٠,٤٦٩٦٧	٢,٠٠٠٠	٠,٩٩٦٣٢	٨.٤٥٩	دال احصائياً
٦	٤,٧٠٥٩	٠,٥٦٢٣٠	٢,٣٥٢٩	١,٢٢٤٧٤	٨.٨٠٨	دال احصائياً
٧	٤,٦٤٧١	٠,٣٩٢٩٥	١,٨٢٣٥	٠,٤٣٧٢٤	١٢.٢٩٢	دال احصائياً
٨	٤,٥٨٨٢	٠,٤٨٥٠٧	٢,٦٤٧١	١,٠٠٣٦٧	٤.٧٢٠	دال احصائياً
٩	٤,٥٢٩٤	٠,٢٤٢٥٤	١,٧٦٤٧	٠,٦٥٨٦٥	١٠.٩٦٤	دال احصائياً
١٠	٤,٤٧٠٦	١,١٧٨٨٦	٢,٧٦٤٧	١,٠٩١٤١	٤.٣٧٨	دال احصائياً
١١	٤,٤١١٨	١,١٢١٣٢	٢,١٧٦٥	٠,٨٠٨٩٦	٦.٦٦٦	دال احصائياً
١٢	٤,٣٥٢٩	١,٢٢١٧٤	٢,٧٠٥٩	١,٣١١٧١	٣.٧٨٨	دال احصائياً
١٣	٤,٢٩٤١	١,٣٥٨٥٢	٢,٤٧٠٦	١,٠٦٧٥٧	٤.٣٥٢	دال احصائياً
١٤	٤,٢٣٥٣	١,٠٩١٤١	٢,٢٩٤١	٠,٩١٩٥٦	٥.٦٠٨	دال احصائياً
١٥	٤,١٧٦٥	١,٤٦٧٧٩	١,٨٨٢٤	٠,٦٠٠٢٥	٥.٩٦٥	دال احصائياً
١٦	٤,١١٧٦	١,٤٠٩٠٠	٢,٠٥٨٨	٠,٦٥٨٦٥	٥.٤٥٨	دال احصائياً
١٧	٤,٠٥٨٨	١,٥١٩٤٨	٢,٨٢٣٥	١,٠٧٤٤٤	٢.٧٣٧	دال احصائياً
١٨	٤,٠٠٠٠	١,٦٥٨٣١	٢,٤١١٨	١,٠٠٣٦٧	٣.٣٧٨	دال احصائياً
١٩	٣,٩٤١٢	١,٥٩٩٦٣	٢,١١٧٦	١,٠٥٣٧٠	٣.٩٢٥	دال احصائياً
٢٠	٣,٨٨٢٤	١,٣١٧٣١	٢,٨٨٢٤	١,٠٥٣٧٠	٢.٤٤٤	دال احصائياً

الاتساق الداخلي للفقرات

وللتحقق من اتساق الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس ، قام الباحث باستعمال المعالجة الاحصائية الخاصة بمعامل ارتباط بيرسون فحصل على قيم محسوبة لمعاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٨٧٩-٠,٦٢٣) وبمقارنة القيمة الجدولية البالغة (٠,٢٥٠) عند درجة حرية (٦٢) وبمستوى (٠،٠٥) نلاحظ أن جميع تلك القيم هي أكبر من القيمة الجدولية الامر الذي يشير إلى وجود ارتباطات موجبة ودالة احصائياً ويؤكد اتساق فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس وجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول(٤)

علاقة الفقرة بالمقياس الكلي(دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات)

ت الفقرة	ارتباط بيرسون	ت الفقرة	ارتباط بيرسون	ت الفقرة	ارتباط بيرسون	ت الفقرة	ارتباط بيرسون
١	٠,٨٠٤	٦	٠,٨٤٧	١١	٠,٧٠٥	١٦	٠,٨٥٠
٢	٠,٨٥٩	٧	٠,٨٧٩	١٢	٠,٦٨٠	١٧	٠,٦٧٤
٣	٠,٨٥٥	٨	٠,٧٦٣	١٣	٠,٦٩٨	١٨	٠,٧٢٠
٤	٠,٨٦٠	٩	٠,٨٥٦	١٤	٠,٧٤١	١٩	٠,٧٤٤
٥	٠,٧٧٥	١٠	٠,٦٢٣	١٥	٠,٨٥٨	٢٠	٠,٦٥٦

الثبات (Reliability):

أكد كار(Carr,1968) على انه لا يمكن الاستغناء عن حساب معامل الثبات، لأنه لا يوجد مقياس نفسي ذو صدق تام ، وان معامل الثبات يعطي مؤشرا آخر على دقة المقياس([٤٦]).

طريقة التجزئة النصفية (Split-Half) :

تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار المطلوب إلى نصفين متكافئين ، وذلك بعد تطبيقه على مجموعة واحدة فأستعمال الفقرات الفردية في مقابل الفقرات الزوجية ويتم بعد ذلك حساب معامل ارتباط بيرسون بين المجموعتين وفي هذه الحالة نحصل على معامل ثبات نصف الاختبار وعليه يتعين علينا تعديل المعامل الناتج او تصحيحه حتى نحصل على معامل ثبات الاختبار ككل، ولقد أظهرت النتائج أن معامل الارتباط للمقياس بلغت (٠,٨٤) درجة وعند تعديلها باستعمال معادلة سبيرمان – بروان التصحيحية فأصبح معامل الارتباط هو (٠.٩١) درجة وهو ثبات عالٍ جداً.

الدراسة الاستطلاعية:

بعد أن وضع الباحث تعليمات المقياس تم إجراء دراسة استطلاعية لمعرفة مدى وضوح التعليمات والفقرات من حيث الصياغة ومضمون المقياس ومستوى الصعوبات التي قد تواجه المستجيبين لغرض تلافيها قبل التطبيق النهائي للمقياس، لذا قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة بلغ عددها (١٠) مرشداً ، وقد تبين أن التعليمات والبدائل والفقرات واضحة ومفهومة وليس هناك حاجة لتدخل الباحث.

التطبيق النهائي للمقياس: إعداد تعليمات المقياس وورقة الإجابة

(Preparing the Instructions of the Scale and the Paper of Answers)

روعي عند إعداد تعليمات المقياس أن تكون واضحة ودقيقة ، إذ شرحت فيها طريقة الإجابة وذلك بوضع إشارة (✓) على رقم البديل الذي يشعر أنه ينطبق عليه فعلاً وضع مثال لكيفية الإجابة. وطلب من الفاحصين الإجابة عنها بكل صدق وصراحة لأغراض البحث العلمي وأنه لا داعي لذكر الاسم ، كما أن الإجابة لن يطلع عليها أحد سوى الباحث وذلك ليطمئن المفحوص على سرية إجاباته. وأُعدت ورقة منفصلة للإجابة عن فقرات المقياس مبينة في (الملحق١).

طريقة تصحيح المقياس:

تم تحديد خمسة بدائل للاستجابة المتدرجة في المقياس وهي (تنطبق علي تماماً، تنطبق علي كثيراً، تنطبق علي أحياناً ، تنطبق علي قليلاً، لا تنطبق علي أبداً) بأوزان (٥، ٤، ٣، ٢، ١) للفقرات الموجبة وبالعكس للفقرات السالبة ، وتبلغ أعلى درجة للمقياس يحصل عليها المستجيب (١٠٠) درجة وأقل درجة هي (٢٠) ومتوسط فرضي بلغ (٦٠) درجة.

الوسائل الإحصائية:

استعان الباحث بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)

- النسبة المئوية
- معامل ارتباط بيرسون.
- الوسيط الحسابي .
- الانحراف المعياري
- القيمة التائية لعينة واحدة مستقلة.
- القيمة التائية لعينتين مستقلتين.

أما النتائج التي تم التوصل إليها وفق هدفي البحث، ومن ثم التوصيات والمقترحات وكما يأتي:

- الهدف الاول: التعرف على دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية.

أشارت نتائج الهدف في تعرف على دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية لدى مجموع عينة البحث البالغة (٦٤) مرشداً ،إذ أن متوسط درجات أفراد العينة يبلغ (٦٨,٢٨١٣) والمتوسط الفرضي(٦٠) درجة وبانحراف معياري قدره (١٩,٧١٠٩٨) درجة، وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة ظهر أن هناك فرق دال إحصائياً ، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة تساوي (٣,٣٦١) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (٢,٠٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٣)، وبمقارنة المتوسط الحسابي للمقياس بالمتوسط الفرضي تبين أن المتوسط الحسابي للعينة أكبر من المتوسط الفرضي. وجدول(٥) يوضح ذلك.

جدول (٥)

الاختبار التائي للفرق بين متوسط درجات المقياس مع المتوسط الفرضي للمقياس لدى إفراد العينة

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية	القيمة الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة الفروق
٦٤	٦٨,٢٨١٣	١٩,٧١٠٩٨	٦٠	٣,٣٦١	٢,٠٠	٦٣	الفروق دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥

وبما إن المعالجة الإحصائية أظهرت وجود فرق دال إحصائياً لصالح المتوسط الحسابي لأفراد العينة، فإنه يمكن إن نستنتج بأن المرشد التربوي له دور فعال في التعامل مع الازمات المدرسية ، جاءت هذه النتيجة لتتفق مع دراسة العطوي (٢٠٠٦) ودراسة نبهان(٢٠١٥) ودراسة دراسة (Herman, 1994) ودراسة(Callahan, 2000)

الهدف الثاني: التعرف على الازمات المدرسية بين المدارس الثانوية والمدارس الابتدائية

بعد تبويب البيانات المتجمعة من إجابات أفراد العينة على المقياس وتحليلها حصلت العينة على متوسط حسابي للمدارس الثانوية (٧٧,٨١٠٨) وانحراف معياري (٢٠,٣٣٠١٣) ، في حين المدارس الابتدائية حصلت العينة على الوسط الحسابي(٥٥,٢٢٢٢) وانحراف معياري (٥,٣٣٠١٣) وللوقوف على نوعية الفروق ومستوى دلالتها بين متوسطات العينة على المقياس ، قام الباحث بتحليل البيانات المتجمعة بواسطة المعالجة الإحصائية الخاصة بالاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، إذ بلغت القيم التائية المحسوبة (٥,٤٦٩) وبمقارنة تلك القيمة بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (٦٢) وبمستوى دلالة (٠.٠٥) والبالغة

(٢,٠٠) نلاحظ أن القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة على مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية وقد سجلت الفروق لصالح متوسط أفراد عينة المدارس الثانوي، والجدول(٦) .

جدول (٦)

نوع المدرسة وحجم العينة والوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية ودرجة الحرية ومستوى دلالة الفروق بين المدارس الثانوية والمدارس الابتدائية

نوع المدرسة	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة الفروق
ثانوي	٣٧	٧٧,٨١٠٨	٢٠,٩٣٢٢٢	٥،٤٦٩	٢,٠٠	٦٢	الفروق دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥
ابتدائي	٢٧	٥٥,٢٢٢٢	٥,٣٣٠١٣				
المجموع	٦٤						

نستنتج أن المرشدين التربويين في المدارس الثانوية لديهم خبرة اكثر من المدارس الابتدائية لأن المدارس الابتدائية حديثة العمل الارشادي فيها وعدم ادخالهم في دورات تدريبية ،وقلة الازمات فيها لكونهم اطفال في حين المرشدين التربويين في المدارس الثانوية يتعاملون مع المراهقين الذين لديهم مشكلات تربوية لتكوين الازمة المدرسية.

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي:

– عمل برامج تربوية وإرشادية عن طريق وسائل الاعلام عن موضوع الازمات المدرسية وعلاجها.

– عقد دورات تربوية وإرشادية للمرشدين التربويين والعاملين في المدرسة عن التغلب على الازمات المدرسية.

– أنشاء مركز إرشاد نفسي وتوجيه تربوي ومهني للمعلمين وتلاميذ المدارس في كل قسم من اقسام مديرية التربية ، من أجل زيادة كفاءتهم والتقليل من الضغوط النفسية.

المقترحات:

١– دراسة الأزمات المدرسية من وجهة نظر المعلمين أو المدرسين.

٢ – دراسة أسباب الأزمات التي تعاني منها المدارس في الوقت الحالي .

٣ – دراسة الأزمات المدرسية وعلاقتها ببعض المتغيرات كالأمن النفسي وأحداث الحياة الضاغطة .

ملحق(١)

مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمة المدرسية

ت	الفقرات	تنطبق عليّ تماماً	تنطبق عليّ كثيراً	تنطبق عليّ احياناً	تنطبق عليّ قليلاً	لا تنطبق عليّ أبداً
١	احاولُ الكشف عن حدوث الأزمة المدرسية قبل وقوعها					
٢	أدرسُ المشكلات المدرسية المسببة للأزمة المدرسية					
٣	**أشاركُ الإدارة والملاك في التخطيط لحل الأزمة المدرسية**					
٤	أضعُ بوسترات وإعلانات في لوحة الاعلانات للوقاية من خطر الأزمة					
٥	أهتمُ بجمع المعلومات الدقيقة الخاصة بالأزمة المدرسية					
٦	**أشاركُ الإدارة بتفسير المعلومات الخاصة بالأزمة المدرسية**					
٧	أعتمدُ على برامج إرشادية متطورة في عملية تنظيم المعلومات اللازمة					
٨	**أحتفظُ بنسخة خاصة من المعلومات التي تحدث في المدرسة**					
٩	أحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالأزمة المدرسية					
١٠	أحددُ لأولياء الامور كيفية الاتصال بهم في حال وقوع الأزمة المدرسية					
١١	أتعاونُ مع الإدارة للتخفيف من صعوبات الاتصال بالجهات الرسمية لمواجهة الأزمة					
١٢	أساهمُ في رفع الروح المعنوية للعاملين في المدرسة عند وقوع الأزمة					
١٣	أتبعُ أسلوب التفاهم في حل الأزمة					
١٤	أحافظ على اتزاني الانفعالي وقت حدوث الازمة المدرسية					

١٥	التواجد الدائم في مكان وقوع الأزمة لمتابعة الحدث					
١٦	**أستعينُ بخبراء ومختصين من خارج المدرسة عند حدوث الأزمة**					
١٧	أشاركُ بالندوات التي تعقد حول الأزمات المدرسية					
١٨	تطبيق القواعد والقوانين الاخلاقية والمهنية في إرشاد الأزمات المدرسية					
١٩	احاول مساعدة الطالب على تقبل الازمة المدرسية					
٢٠	أحددُ النشاطات والأعمال الواجبة أثناء الأزمة					

ملحق(٢)

أسماء الخبراء المحكمين على فقرات مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الازمات المدرسية

ت	الدرجة العلمية	الاسماء	الاختصاص	مكان العمل
١	أ.د	عياد إسماعيل صالح	إرشاد نفسي	جامعة البصرة، كلية التربية للعلوم الإنسانية
٢	أ. د	فاضل عبد الزهرة مزعل	إرشاد نفسي	جامعة البصرة، كلية التربية للعلوم الإنسانية
٣	أ.م. د	عبد الكريم زاير رسن	إرشاد نفسي	جامعة البصرة، كلية التربية للعلوم الإنسانية
٤	أ.م . د	عبد الكريم غالي محسن	إرشاد نفسي	جامعة البصرة، كلية التربية للعلوم الإنسانية
٥	أ.م . د	محمود شاكر عبد الله	إرشاد نفسي	جامعة البصرة، كلية التربية للعلوم الإنسانية
٦	م. د	طالب سرحان شفيق	إرشاد نفسي	المديرية العامة لتربية البصرة ،الكلية التربوية المفتوحة
٧	م. د	عبد الكريم خلف ساجت	إرشاد نفسي	المديرية العامة لتربية البصرة ،الكلية التربوية المفتوحة
٨	م. د	كمال موني طاهر	إرشاد نفسي	المديرية العامة لتربية البصرة ،الكلية التربوية المفتوحة

الهوامش والمصادر:

(١) عذاب ، نشعة كريم (٢٠١٧): **مهارات المرشد النفسي**،ط١، بغداد. (ص٤).

(٢) الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣): **إدارة الأزمات** ، مجموعة النيل العربية، القاهرة . (ص٥٢).

(٣) الجهني، عبد الله مسعود غيث (٢٠١٠) : **أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير غير منشورة** ، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية ، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية. (ص٥) .

(٤) البزاز، حسن(٢٠٠١): **إدارة الازمة بين نقطتي الغليان والتحول**، ط١ ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت. (ص٦٢).

(٥) مهنا، محمد نصر(٢٠٠٨) :**إدارة الأزمات والكوارث**، دار الفتح، الإسكندرية. (ص٢٤٣) .

(٦) الظاهر، نعيم(٢٠٠٩): **إدارة الأزمات**، عالم الكتب الحديث، اربد، الأردن. (ص٣٥).

(7) Hoff,2000,p:232) Hoff, L.A. (2000). Crisis care in the context of abuse. In B. Everett & R. Gallop, Childhood trauma and mental illness Thousand Oaks: CA: Sage. (pp. 227-251).

(٨) بدوي، أحمد زكي (١٩٩٣) : **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** ،مكتبة لبنان–بيروت. (ص٣٩٥) .

(٩) غيث ،محمد عاطف (١٩٩٧): **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية . (ص٣٩٠).

(١٠) سالمي ،عبد المجيد ، وآخرون(١٩٩٨) : **معجم مصطلحات علم النفس** ، ط٤، دار الكتاب المصري ، القاهرة . (ص١٠٧).

(١١) وزارة التربية(١٩٨٦): **مهام مدير المدرسة والهيئة التدريسية في الإرشاد والتوجيه التربوي** في بغداد، المديرية العامة للتقويم والامتحانات ، مديرية التوجيه التربوي ، بغداد. (ص١٠) .

(١٢) السفاسفة، محمد إبراهيم(٢٠٠٥): **إدراك المرشدين التربويين لأهمية العمل في مجالات الإرشاد (الانمائي ، الوقائي ، والعلاجي)** في بعض المدارس الأردنية، مجلة جامعة دمشق ، المجلد(٢١)،العدد الثاني. (ص١٠٢).

(١٣) مهنا، محمد نصر(٢٠٠٨) :**إدارة الأزمات والكوارث**، دار الفتح، الإسكندرية. (ص٥).

(١٤) عبد العال، رائد(٢٠٠٩): **اساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة** وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي ،رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، كلية التربية ،غزة، فلسطين. (ص٩).

(١٥) كردم، عبد الله بن متعب (٢٠٠٥) : **اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات** . رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم العلوم الإداري ة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض. (ص ٢٥) .

(١٦) الضويحي، عبد العزيز بن سلطان (٢٠٠٤): **التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات** . رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، مجلة الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض. (ص٢٩).

(١٧) جبر، محمد صدام (١٩٩٨) : المعلومات في ادارة الازمات ، المجلة العربية للمعلومات ، المجلد ١٩،عدد ١ ، تونس. (ص٦٦) .

(18) Dowth , Allan (1981) : Middle East crisis , USA los Angeles , California press. (p:19.)

(١٩)عليوة، السيد(٢٠٠٢):**ادارة الازمات و الكوارث: مخاطر العولمة والارهاب الدولي**، ط ٢ ،دار الامين للنشر التوزيع، القاهرة. (ص١٣).

(٢٠) أبو فارة، يوسف(٢٠٠٩): **إدارة الأزمات**، ط١، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن. (ص٢٠).

(٢١) المقبل ،سعد بن محمد، والعتيبي، العنود بنت زهيان ،وآخرون (٢٠١٨): **دليل الارشاد وقت الازمات، الادارة العامة للتوجيه والارشاد** ،وزارة التعليم، السعودية. (ص٥).

(٢٢) سلمان، يحيى داوّد، وآخرون(٢٠١٥): **دليل المرشد التربوي**، الطبعة الثالثة ، مديرية الارشاد التربوي ، وزارة التربية العراقية. (سلمان وآخرون، ٢٠١٥،ص٦٢).

(٢٣) (المصدر السابق نفسه، ص٦٣).

(٢٤) حبيب ، محمد عبد الكريم(١٩٩٩): **إدارة الأزمات النفسية التربوية** .المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث. المجلد ٢ .وحدة بحوث الازمات. جامعة عين الشمس ،القاهرة . (ص٢٠).

(٢٥) العاسمي، رياض نايل (٢٠١٥): **التصميم الناجح لبرامج الإرشاد النفسي المدرسية الشاملة**، ط١، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن. (ص٣٨٨).

(٢٦) أبو أسعد ، عبد اللطيف (٢٠١١) :"**المهارات الارشادية**" . دار الميسر . عمان. (ص ١٩٣).

(٢٧) العمري، محمد (٢٠٠٢): **إدارة الأزمات** . مجلة كلية الملك عبد العزيز الحربية العدد(٤٣)،ص١٣٧.

(٢٨) بطاح، أحمد .(٢٠٠٦): **قضايا معاصرة في الإدارة التربوية** . عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع. (ص١٧٥).

(٢٩) حمادات، محمد.(٢٠٠٧): **وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية**. عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع. (ص٦).

(٣٠) أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١): **إدارة الأزمات التعليمية في المدارس، الأسباب والعلاج**. ط ١،القاهرة، دار الفكر العربي. (ص٧).

(٣١) الشعلان، فهد (٢٠٠٢): **إدارة الأزمات، الأسس – المراحل – الآليات**. ط٢، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية. (ص٧٥).

(٣٢) الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣): **إدارة الأزمات** ، مجموعة النيل العربية، القاهرة .(ص١٣٧).

(٣٣) أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠١): **إدارة الأزمات التعليمية في المدارس، الأسباب والعلاج.** ط ١،القاهرة، دار الفكر العربي. (ص٧٨).

(٣٤) الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣): **إدارة الأزمات** ، مجموعة النيل العربية، القاهرة . (ص١٤٠).

(٣٥) (المصدر السابق ص ١٥١).

(٣٦)الحكيم ،محمد باقر(٢٠٠٣) :**دور الجامعيين في مستقبل العراق**، دار الحكمة، بغداد. (ص١٤).

(37) Kieran, Hagan (1994). Crisis Intervention: Changing Perspective in Christophe Hanvey and Terry Phi lot, editors: practing social work. London. Rutledge.p;265.

(٣٨) الرويشدي، سامي بن صالح (٢٠٠٢): **الضغط النفسي كاستجابة لأحداث الحياة الضاغطة** . دراسة مسحية أجريت في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مقدمة لقسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض. (ص ١٧).

(٣٩) الخشيلة، هند ماجد (١٩٩٧): **مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي** . مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والإسلامية، ع(١ ،(مجلد(٩)،الرياض. (ص٨٨).

(٤٠) (المصدر السابق)

(٤١) العطوي، يحيى(٢٠٠٦): **مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الازمات في مدارس المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة ، الاردن.

(٤٢) نبهان ،سعيد عمر سعيد(٢٠١٥): **مدى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية، الجامعة الاسلامية غزة.

(43) Herman, Jerry (1994). Crisis Management :A guide to school Crisis and Aaction taken the practicing Administrators leadership.

(44) Callahan Rock, M (2000) , Colmbia university press- Effective Crisis Management Planning Creating A Collaborative Farm work. Education and Treatment of Children, Vol (23),

(٤٥) الكبيسي، محمد وهيب(٢٠١٠): القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، ط١، دار المعارف، بغداد.ص٣٧.

(٤٦) (المصدر السابق،ص٥١).