

فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت

أيمنى جمال أبو وزريق

باحثة بسلك الدكتوراة، الإرشاد النفسي والتربوي

جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين

yumnaabozrik@gmail.com

0599050641

مستخلص البحث:

الهدف: هدفت الدراسة التعرف إلى فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت. المنهج استعملت الدراسة تصميم الحالة الواحدة (Single) من نوع، (-B) شملت العينة مرشد في محافظة سلفيت في فلسطين، تم استعمل بطاقة ملاحظة موضوعية لأداء المرشد كأداة للقياس المتكرر على مدار (10) جلسات، وتم اختيارهم بالطريقة القصدية.

النتائج: كشفت النتائج، تحقيق حجم أثر مثالي ($U = 1.00$) لمهارتي الإصغاء والتدخل، ما يثبت علاقة وظيفية قاطعة وكفاءة استثنائية للبرنامج في تحقيق تحسن فوري في الأداء. وبناءً على هذه الفاعلية، أوصت الدراسة إدماج نموذج الإشراف القائم على الحل الموجز ضمن البرامج التدريبية المكثفة لتطوير المهارات الوظيفية الأساسية للمرشدين

المقدمة:

تعد مهنة الإرشاد المدرسي في المؤسسات التعليمية الحديثة، وخاصة في المدارس الحكومية، عنصراً أساسياً في دعم النمو النفسي والأكاديمي للطلاب، متجاوزة دورها التقليدي لتصبح قوة دافعة في إدارة السلوك وحل المشكلات. يواجه المرشدون المدرسيون تحديات متزايدة ومعقدة تتطلب منهم امتلاك كفاءة مهنية عالية في تنفيذ التدخلات الفردية والجماعية. يرتبط نجاح العملية التعليمية برمتها ارتباطاً وثيقاً بقدرة المرشد على تهيئة بيئة آمنة وداعمة، مما يبرز الحاجة الملحة لتطوير برامج تدريبية مستمرة ومُستندة إلى أسس نظرية لرفع مستوى الأداء المهني لهذه الفئة الحيوية.

(Erford, 2023).

وتعتمد فعالية المرشد المدرسي على مهارات تواصلية وعلاجية مُحددة، وفي مقدمتها الإصغاء الفعال، الذي يُعتبر حجر الزاوية في أي علاقة إرشادية ناجحة. لا يقتصر الإصغاء الفعال على سماع الكلمات؛ بل يشمل فهم المعنى الأعمق، والتعاطف، وتفسير الإشارات غير اللفظية، مما يُشكل أساساً لبناء الثقة وتسهيل الإفصاح الذاتي (Corey, 2021). غالباً ما يؤدي ضعف هذه المهارة إلى التشخيص الخاطئ وتدخلات إرشادية فردية غير فعّالة، مما يُعيق تحقيق الأهداف العلاجية المرجوة.

من ناحية أخرى، ومع تزايد الضغوط الاجتماعية والأكاديمية، أصبحت المدارس الحكومية ساحة تتطلب من المرشدين التدخل بسرعة وفعالية في الأزمات النفسية والسلوكية العاجلة، مثل الانتحار، والتنمر الشديد، والصدمات النفسية. تتطلب هذه المهارة سرعة البديهة، والقدرة على تقييم المخاطر، والتصرف وفقاً لبروتوكولات واضحة وموجزة لذلك، يُعدّ امتلاك المرشدين لأطر نظرية موجزة وفعّالة لإدارة هذه المواقف أمراً ضرورياً لضمان سلامة الطلاب والحفاظ على بيئة تعليمية مستقرة في محافظات مثل سلفيت، والتي قد تتعرض لضغوط خاصة.

تعتمد العديد من برامج تدريب المرشدين والإشراف عليهم الحالية على نماذج نظرية مطولة تُركز على التاريخ الطبي للمشكلة وتحليل أسبابها (التركيز على المشكلة)، مما يتعارض مع الحاجة إلى حلول سريعة وموجهة نحو الأداء في بيئة مدرسية مزدحمة، غالبًا ما تقشل هذه النماذج في تزويد المرشدين بأدوات إجرائية مباشرة يمكن تطبيقها فورًا لتحسين مهاراتهم الإرشادية الفردية الأساسية، مما يخلق فجوة بين النظرية الأكاديمية والممارسة الميدانية يُبرر هذا القصور التحول نحو النماذج العلاجية الموجزة (Neukrug, 2018, p. 72).

يُقدّم العلاج الموجز المُركز على الحلول (SFBT)، الذي طوّره ستيف دي شازر وإنسو كيم بيرج، بديلاً فعالاً للنماذج التقليدية. تتبنى هذه النظرية نهجًا ما بعد الحداثة يُركز بشكل أساسي على الاستثناءات، ونجاحات المسترشد السابقة، وصياغة "السؤال المُعجز"، بدلاً من استكشاف جذور المشكلة يكمن جوهر هذه النظرية في البناء على موارد وكفاءات المسترشد (الطالب) الحالية، مما يجعلها مثالية لتدريب المرشدين الميدانيين. (de Shazer, 1988, p. 52)

تنتقل نظرية الحل الموجز (SFBT) بسهولة من إطار علاجي إلى إطار عمل إشرافي مُركز على الحل (SFBT). تُطبّق تقنياتها (مثل أسئلة التقييم والثناء الاستراتيجي) لتمكين المتدرب كمرشد من خلال التركيز على نجاحاته المهنية وقدراته الكامنة يهدف هذا النموذج إلى تنمية الشعور بالكفاءة الذاتية المهنية لدى المرشدين، وتعزيز قدرتهم على استخدام مهاراتهم (مثل الإصغاء) بشكل هادف وموجز. تُعد هذه الطريقة الأنسب للتعامل مع ضغوط العمل المدرسي والحالات الفردية التي تتطلب تدخلاً سريعاً وموجزاً (Thomas & Corcoran, 2021, p. 145)

على الرغم من الأهمية النظرية والعملية لنظرية الحل الموجز (SFBT) في التدريب الإشرافي، إلا أن مراجعات الأدبيات تُشير إلى ندرة الدراسات التجريبية (في حدود علم الباحثة) التي تُقيّم بشكل مباشر التأكد من فعالية برنامج إشرافي مُصمم خصيصاً استناداً إلى نظرية الحل المختصرة في تنمية المهارات الأساسية للمرشدين النفسيين العرب، وتحديدًا في مجالي الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات، في سياق المدارس الحكومية الفلسطينية بمحافظة سلفيت. تترك هذه الفجوة تساؤلاً مفتوحاً حول مدى ملاءمة هذا النموذج وفعاليته لتلبية الاحتياجات التدريبية المحلية للمرشدين النفسيين في هذه البيئة التعليمية المحددة. بناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن فعالية برنامج تدريب إشرافي قائم على نظرية الحل المختصرة في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت.

أولاً: برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز:

يُعرّف برنامج الإشراف القائم على نظرية الحل الموجز من وجهات نظر مختلفة تُركز على كفاءة وقدرات المرشد بدلاً من التركيز على عيوبه:

تعريف الإشراف الموجه نحو الموارد: يُعرّف برنامج الإشراف القائم على نظرية الحل الموجز بأنه نهج تعاوني وموجه نحو تحقيق الأهداف، إذ يتم تمكين المتدربين على الإرشاد من خلال تسليط الضوء على نقاط قوتهم ومواردهم ونجاحاتهم السابقة (الاستثناءات)، بدلاً من التركيز على تحليل الأخطاء أو الأداء غير الفعال (Hackney & Cormier, 2022, p. 68)

تعريف بأنه برنامج تدريبي يُركز على الحاضر والمستقبل المنشود في سياق ممارسة الإرشاد، مُلغياً بذلك الانشغال بالبحث عن الأسباب التاريخية أو الجذور المعرفية والعاطفية للمشاكل المهنية التي تواجه المرشد. يُحفز هذا النموذج المرشدين على تحديد "كيفية" تطبيق حلول فعّالة ومُجربة سابقاً، بدلاً من التركيز على أسباب فشلهم في مواقف سابقة. (De Jong & Berg, 2008, p. 105)

كما يعرف بأنه برنامج تدريبي منظم وهادف، يستخدم مجموعة من الأسئلة الفريدة والتدخلات اللغوية (مثل أسئلة المقارنة المعيارية والاستثناءات) لتدريب المرشدين على تطوير مهارات أساسية وملموسة، مثل الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات (O'Connell, 2012: 60 - 45) يلاحظ من هذه النماذج التي تهدف إلى بناء الكفاءة الذاتية المهنية من خلال استخدام أساليب مثل السؤال المعجزة والثناء الاستراتيجي، بهدف صياغة أهداف إشرافية واضحة ومحددة، تتحول العلاقة الإشرافية من الاعتماد إلى شراكة بين المشرف (المدرّب) والمرشد يضمن هذا تدخلًا سريعًا وموجزًا ومناسبًا لبيئة العمل المزدهمة في المدارس الحكومية، ويُعدّ الإيجاز والفعالية في تحقيق الأهداف المهنية للمرشدين من السمات الرئيسية و تزويد المرشدين بأدوات سلوكية قابلة للتطبيق الفوري، لتحويل حوار المسترشد من حوار يركز على المشكلة إلى حوار يركز على خطوات صغيرة قابلة للتحقيق في حياتهم، مع الالتزام بقياس التقدم بشكل مستمر ودقيق باستخدام مقاييس عديدة

ثانيًا: تنمية مهارات الإصغاء الفعال:

يمكن الإشارة إلى تعريف مهارات الإصغاء الفعال كما يلي:

يُعرف الإصغاء الفعال بأنه مهارة تواصل معقدة ومحورية تتجاوز مجرد سماع الكلمات إلى عملية نشطة ومتعمدة لفهم رسالة المتحدث كاملة، بما في ذلك الرسائل اللفظية وغير اللفظية، وقبولها، وتفسيرها، وتقديم استجابة مناسبة تعكس هذا الفهم العميق

(Hackney & Cormier, 2022, p. 68).

ويعرف هينتون (2021) بشكل أكثر تحديدًا في سياق القيادة والتدريب بأنه "القدرة على تكريس كامل الاهتمام للمتحدث لاستيعاب محتوى الرسالة وتحليلها وتذكرها، وتطوير فهم سياقي شامل للموقف". يتطلب هذا النوع من الإصغاء تصفية ذهن من الأفكار والتحيزات المشتتة، والتركيز على المسترشد ككل (الكلمات، نبرة الصوت، لغة الجسد).

يُعرف فيتزجيرالد (Fitzgerald, 2023, p. 114) هذه المهارة بأنها عملية حيوية لإظهار التعاطف الوجودي والانخراط العاطفي مع تجربة الآخر.

تؤكد التعريفات الحديثة على أن الإصغاء ليس عملية استقبال سلبية، بل هو تدخل علاجي بحد ذاته يهدف إلى بناء الثقة وتقوية علاقة الإرشاد، ويضمن هذا أن المرشد لا يكتفي باستقبال تجربة المسترشد فحسب، بل يحللها ويفسرها فوراً، وفي ضوء النماذج الحديثة للتواصل الصحي، وتهدف هذه المهارة إلى طمأنة الطرف الآخر بأنه مسموع ومفهوم حقًا، مما يمهد الطريق لتبادل المعلومات بصدق، وهو أمر ضروري لعملية تغيير الاستشارة.

النظريات التي تشرح مهارة الإصغاء الفعال

تُفسر أهمية ودور الإصغاء الفعال في عملية الاستشارة من خلال عدة أطر نظرية، أبرزها:

أولاً، النظرية المتمركزة حول الشخص، التي وضعها كارل روجرز. ترى هذه النظرية أن الإصغاء الفعال أحد الشروط العلاجية الأساسية الثلاثة (التعاطف، والتقدير الإيجابي غير المشروط، والصدق) اللازمة لتغيير المسترشد وفقاً لروجرز، يُعدّ الإصغاء التأملي والتعاطف الدقيق الأليتين اللتين تنقلان التقدير غير المشروط للعميل، مما يسمح له باستكشاف عالمه الداخلي وتحقيق النمو الذاتي

(Rogers, 2004).

ثانياً، يُسلط العلاج السلوكي المعرفي (CBT) الضوء على أهمية الإصغاء، ولكن من منظور عملي. يُعدّ الإصغاء الدقيق ضرورياً للمستشار لتحديد التشوّهات المعرفية للعميل ومعتقداته الأساسية، والتي تُشكّل جوهر التدخل ضمن هذا الإطار يُعدّ الإصغاء هنا وسيلة لجمع البيانات الأساسية التي تُبنى عليها استراتيجيات إعادة الهيكلة المعرفية، مما يضمن استهداف التدخلات المعرفية والسلوكية بدقة لاحتياجات المسترشد (Beck, 2021).

ثالثًا، تُوفّر نظرية العلاج الموجز المُركّز على الحل (SFBT)، التي يستند إليها برنامج التدريب، بُعدًا انتقائيًا للاستماع النشط. بدلاً من الإصغاء العام، تُدرّب هذه النظرية المُرشد على الإصغاء المُركّز على الحلول، حيث يُتجاهل التركيز على الحديث عن المشكلة أو يُقلّله، ويبحث المُسترشد بنشاط عن نقاط القوة والنجاحات والاستثناءات في خطاب المُسترشد يُعدّ هذا النوع من الإصغاء الفعّال أساسيًا لتحقيق الأهداف الموجزة والمباشرة التي يسعى إليها هذا النموذج العلاجي

(De Shazer, 1988).

أبعاد الإصغاء الفعّال يُقسّم الإصغاء الفعّال إلى أبعاد مُتعددة ومتكاملة لضمان قدرة المُرشد على مُعالجة رسالة الاستشارة بشكل شامل. يُمكن تقسيم هذه الأبعاد، وفقًا لتحليل منهجي شامل، إلى ثلاثة أبعاد رئيسية ويجر (Weger, 2024):

أولًا، **البُعد السلوكي الخارجي**، والذي يشمل جميع الإشارات غير اللفظية التي تُوصّل للمُتحدث رسالة أنا أنصت إليك باهتمام. يشمل هذا البُعد الحفاظ على التواصل البصري المُناسب، وإمالة الجذع نحو الطالب، واستخدام تعابير الوجه التي تُعبّر عن الفهم والتعاطف، وتجنب المُستتات أو الملل.

ثانيًا، **البُعد المعرفي الداخلي**، وهو الجانب الذهني للاستماع ويرتبط بعمليات التفكير الداخلية للمُرشد، ويشمل القدرة على تفسير الرسائل وفهم معناها الحقيقي، وربط المعلومات الحالية بالمعلومات السابقة التي قدمها الطالب، والاستعداد الذهني لتعليق الأحكام والتحيزات الشخصية، مما يضمن وضوح الفهم وتركيزه الكامل على سياق المُستشار.

ثالثًا، **البُعد العاطفي/التعبيري**، الذي يُعبر عن قدرة المُستشار على إظهار التعاطف والاستجابة التأمّلية. يركّز هذا البُعد على استخدام المُستشار للمهارات اللفظية التي تُعيد صياغة مشاعر الطالب وأفكاره بكلمات المُستشار نفسه (مثل التعاطف الأساسي أو التعبير عن فهم الشعور)، لضمان تلقي الطالب لرسالته العاطفية بدقة، مما يُسهل عملية التحقق من الفهم ويعزز العمق العاطفي لجلسة الإرشاد.

ثالثًا: التدخل في الأزمات:

ولاً: تعريفات التدخل في الأزمات

تختلف تعريفات التدخل في الأزمات، لكنها تتفق جميعها على أنه عملية دعم نفسي واجتماعي مكثفة وقصيرة المدى، تهدف إلى مساعدة الفرد على التغلب على حالة من الضيق الحاد.

يُعرّف هاتن وبرونسون (Hatten & Bronson, 2022)، التدخل في الأزمات بأنه عملية دعم مؤقتة، فعالة، فورية، وموجهة نحو هدف محدد، تهدف إلى مساعدة الأفراد الذين يعانون من ضائقة نفسية أو انهيار معرفي ووظيفي نتيجة لحدث صادم أو مُرهق يتجاوز قدراتهم الاعتيادية على التكيف.

يُقدم جيمس وسوليفان (James & Gilliland, 2023) تعريفًا أشمل، يصف التدخل بأنه تطبيق تدابير وقائية وعلاجية قصيرة المدى، مُصممة لمساعدة الأفراد في حالات الأزمات على استعادة التوازن العاطفي والمعرفي والسلوكي والاجتماعي إلى مستوى ما قبل الأزمة، أو أفضل منه.

يُشدد تعريف روبرتس وآخرون (Roberts et al.'s, 2020) على نموذج متعدد المراحل، مُعرّفًا التدخل بأنه "مجموعة من الاستراتيجيات المُحددة زمنيًا، والمُصممة لمعالجة الأعراض الحادة والاختلالات الوظيفية الناتجة عن الأزمة، وتنفذ ضمن نموذج من سبع أو ست خطوات، بهدف الحد من الضرر النفسي وتنشيط آليات المقاومة الداخلية للفرد. يركّز هذا التعريف على الجوانب الإجرائية والزمنية للتدخل، مُؤكدًا أنه ليس علاجًا طويل الأمد، بل هو تدخل يركّز على الاستقرار الفوري

وتفعيل آليات التكيف المؤقتة، وإضافة بُعد التوازن كهدف أساسي، ويُشدد على ضرورة تخطيط التدخل وتصميمه لاستعادة الأداء الطبيعي، والتأكيد على الطبيعة المعيارية للتدخل، والتي تتطلب سلسلة مُنهجة من الإجراءات (مثل تقييم المخاطر، وبناء العلاقات، ووضع خطة عمل).

ثانياً: النظريات المُفسرة للتدخل في الأزمات:

يستند التدخل في الأزمات إلى مجموعة من الأطر النظرية التي تُفسر أصل الأزمة وكيفية استجابة الفرد لها، مُوجهةً نهج التدخل وخطواته.

1. **نظرية التوازن والبيئة الاجتماعية:** تُشكل هذه النظرية أساس عملية التدخل، وتفترض أن الأزمة ليست بالضرورة نتيجة صراع نفسي داخلي، بل هي نتيجة اضطراب مؤقت وحاد في التوازن البيئي والاجتماعي للفرد (الاستتباب) تُركز النظرية على أن الفرد يدخل في حالة أزمة عند مواجهة حدث صادم أو مُرهق يحرمه من الموارد والآليات المعتادة للتكيف. يؤدي هذا إلى انهيار آليات الدفاع والتحكم، وبالتالي اضطراب في تفاعله مع بيئته. تشمل أبعاد هذه النظرية: أولاً: الحدث المُعجل، وهو الحدث الخارجي الذي أدى إلى الانهيار. ثانياً: عجز آليات التكيف، وهو عجز الفرد عن استخدام أدواته القديمة. ثالثاً: حالة عدم التوازن، وهي الحالة التي يفقد فيها الفرد السيطرة المعرفية والعاطفية. يهدف التدخل هنا إلى إعادة ربط الفرد بموارده، سواءً الداخلية أو الخارجية (الدعم الاجتماعي)، لاستعادة التوازن البيئي بأسرع وقت ممكن (Flannery & Everly, 2017) (homeostasis).

2. **نظرية النماذج النفسية الديناميكية الموجزة:** على الرغم من أن التدخل في الأزمات موجه نحو الحل، إلا أن بعض جوانبه تستند إلى مفاهيم ديناميكية عُدلت لتصبح موجزة ومُركزة. ترى هذه النظرية أن الأزمة الحالية غالباً ما تُفعل صراعاً نفسياً قديماً أو لم يُحلّ داخل الفرد، مُعيدةً ذكريات تجربة عجز سابقة ومع ذلك، وخلافاً للعلاج النفسي الديناميكي التقليدي، لا يُركز التدخل في الأزمات على تحليل مُعمقٍ للماضي، بل يستخدم هذا المنظور المحدود لربط الأزمة الحالية بتجربة تكيف ناجحة سابقة. تُركز أبعاد هذه النظرية الموجزة على: أولاً، التوقيت، وهو ضرورة التدخل خلال الفترة الذهبية للأزمة (عادةً من 4 إلى 6 أسابيع). ثانياً، نقطة التركيز، وهي تحديد الصراع الحالي بدقة وعدم تعميمه. ثالثاً: العمل المحدود: يتضمن هذا ببساطة معالجة أعراض الأزمة الحالية دون الانخراط في إعادة بناء الذات، بل تفعيل قوة الأنا للسيطرة على الحدث المؤلم (Golan, 2018).

3. **النماذج المعرفية السلوكية الموجزة:** تعتبر هذه النظرية الأكثر عملية وتوجيهاً في مجال التدخل في الأزمات. تفترض أن الأزمة تنشأ وتستمر في المقام الأول من خلال أفكار مشوهة أو تفسيرات كارثية للحدث المجهد (يركز التدخل في الأزمات من هذا المنظور على تعديل هذه الأفكار غير العقلانية وغير الوظيفية التي تُفاقم الاستجابة العاطفية. تشمل أبعاد هذه النظرية: أولاً: التقييم المعرفي: تحديد الأفكار السلبية التلقائية التي تنشأ أثناء الأزمة ("أنا أ عاجز، "لن أتمكن من تجاوز هذا"). ثانياً: التحدي المعرفي: استخدام تقنيات سريعة لتحدي منطق هذه الأفكار واستبدالها بأفكار أكثر توازناً وواقعية (Beck & Fleming, 2019).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة حسن وآخرون (2024) إلى الكشف عن برنامج تدريبي إشرافي قائم على SFBT وتجربة فاعليته في تحسين مهارات المرشدين في مرحلة التعليم الأساسي بمصر، تضمنت العينة 25 مرشدة مدرسية واعتمدت المنهج شبه التجريبي، وأظهرت النتائج أن البرنامج التدريبي أدى إلى تطور كبير في قدرة المرشحات على صياغة التكاليفات القابلة للملاحظة واستخدام أسلوب "ما هو الشيء المختلف الذي ستفعله؟" كجزء أساسي من خطة العمل الإرشادية.

قام سميث واثومسون بدراسة (Smith & Thompson, 2024) استهدفت فحص العلاقة بين الإشراف المتمركز حول الحل (SF-Supervision) والحد من استنزاف المرشدين (Burnout) وتعزيز مهاراتهم في إدارة وقت الجلسة، أُنفذت الدراسة في أستراليا على عينة شملت 70 مرشداً عبر منهج تجريبي باستخدام مجموعة ضابطة وأخرى تجريبية، وبينت النتائج أن المجموعة التي تلقت الإشراف بأسلوب SFBT لم تُظهر تحسناً ملحوظاً في مستويات الإصغاء الموجه فحسب، بل

حققت أيضًا انخفاضًا دالًا في مستوى الإجهاد الإرشادي نتيجة لتركيزها على الحلول الفعالة والموجزة. هدفت دراسة لي (Lee, 2023) الكشف عن تقييم فاعلية التدريب القائم على نظرية الحل الموجز (SFBT) في تعزيز الكفاءة الذاتية للمرشدين المبتدئين في التعامل مع التحديات الإكلينيكية المعقدة، اعتمدت الدراسة المنهج شبه التجريبي بطريقة المجموعتين (ضابطة وتجريبية)، حيث تكونت العينة من 55 مرشدًا متدرّبًا في مؤسسات الإرشاد الجامعي بالولايات المتحدة، وأظهرت النتائج عن تأثير إيجابي كبير ودال إحصائيًا للبرنامج الإشرافي القائم على SFBT، حيث أظهرت المجموعة التجريبية تحسنًا واضحًا في مستوى الثقة بالنفس والقدرة على صياغة أسئلة موجهة للحل مقارنة بالمجموعة الضابطة. وأجرى السيد وعباس دراسة (2023) كان الهدف الأساسي هو قياس مدى فاعلية برنامج تدريبي قائم على نظرية SFBT في تطوير مهارات المرشدين في المدارس الثانوية للتعامل مع المشكلات السلوكية للطلبة، وتبنت الدراسة المنهج شبه التجريبي بطريقة المجموعة الواحدة (القياس القبلي والبعدي) على عينة مكونة من 20 مرشدًا مدرسيًا في محافظة الجيزة بمصر، وأظهرت النتائج إلى أن البرنامج ساهم بشكل فعال في تنمية قدرة المرشدين على تحديد الأهداف الإيجابية للطلاب وتوظيف فنية "سؤال المعجزة" كأداة تشخيصية وبنائية، مؤكدًا فاعلية النموذج في السياق التعليمي العربي.

في دراسة ميلير وجونسون (Miller & Johnson, 2022) كان الهدف هو تحديد فاعلية الإشراف الموجه للحل في تطوير مهارات الإصغاء التنبؤي (Predictive Listening) للمرشدين، طبقت الدراسة في كندا، واستعملت المنهج التجريبي على عينة شملت 48 طالب ماجستير في الإرشاد، وأظهرت النتائج أن المرشدين الذين تلقوا هذا التدريب زادت لديهم القدرة على توقع الإجابات الموجهة نحو الحل لدى المسترشد واستخدام المدح الاستراتيجي بشكل أكثر تواترًا، مما يدل على تحول نوعي في طريقة الإصغاء من التحليل إلى البناء.

سعت دراسة العنزي (2022) للتعرف إلى فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى فنيات الحل الموجز في تنمية مهارات التدخل الأزموي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين في مراكز الاستجابة للطوارئ، استعملت الدراسة المنهج التجريبي الكامل على عينة مكونة من 30 أخصائيًا نفسيًا في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وكشفت النتائج أن البرنامج أدى إلى تحسن جوهري في قدرة الأخصائيين على تقييم خطورة الأزمة باستخدام أسئلة القياس ووضع خطط تدخل موجزة وفعالة، مما يؤكد أهمية إدماج SFBT في برامج الاستجابة السريعة.

أما دراسة كواكو وآخرون و (Kwak, et al., 2021) فهدف إلى تحليل تأثير الإشراف الموجه نحو الحل (Solution-Focused Supervision) على تحسين مهارات الإصغاء النشط وكفاءة المرشدين في التعامل مع الاستجابات المقاومة للعملاء (Resistance). طبقت الدراسة في كوريا الجنوبية باستخدام المنهج شبه التجريبي على عينة ضمت 42 مرشدًا مدرسيًا تم توزيعهم عشوائيًا، وتؤكد النتائج أن المرشدين في المجموعة التجريبية أظهروا معدلات أعلى في استخدام التعليقات والمدح الاستراتيجي وزيادة في أسئلة الاستثناءات، مما يشير إلى تحول في نمط الإصغاء من التركيز على القصور إلى التركيز على الموارد.

وبينت دراسة الراشدي (Al-Rashidi, 2021) أن تقييم مدى فاعلية نموذج إشرافي إلكتروني قائم على SFBT في تعزيز مهارات التعامل مع الأزمات النفسية لدى المرشدين في بيئة العمل عن بُعد. تم تطبيق البرنامج إلكترونيًا في المملكة العربية السعودية على عينة مكونة من 35 مرشدًا عبر منهج تجريبي (المجموعة الواحدة). بينت النتائج أن التطبيق الإلكتروني لفنيات الحل الموجز، خاصة أسئلة القياس لتقييم الخطورة وتحديد الخطوات الفورية، كان له تأثير فعال ومستدام في تطوير كفاءة المرشدين في التدخل عن بُعد.

تؤكد دراسة: (Tóth & Vörös, 2020) التي تناولت تأثير التدريب على فنيات SFBT في تعزيز المرونة النفسية (Resilience) لدى المرشدين أنفسهم، وكيف يؤثر ذلك على كفاءتهم في التدخل في الأزمات، وتبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع مكون شبه تجريبي على عينة ضمت 60 ممارساً في الإرشاد النفسي، وأظهرت النتائج أن التركيز على نقاط القوة الذاتية للمرشدين (المستمدة من SFBT) زاد من قدرتهم على التحمل أثناء الأزمات الإرشادية، مما انعكس إيجاباً على جودة الدعم الذي قدموه للمستفيدين. من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، يمكن أن نلاحظ ما يلي:

تتفق الدراسات التسع السابقة التي تناولت البرامج القائمة على نظرية الحلول المختصرة SFBT في دعم المبدأ الأساسي لفعالية هذا النموذج الإشرافي في تعزيز الكفاءة المهنية، وخاصة في تطوير المهارات الموجهة نحو الحلول، مثل تحسين صياغة الأهداف الإيجابية، والقدرة على تقديم الثناء الاستراتيجي، واكتشاف الاستثناءات ((Lee, 2023; Kwak, et al., 2021؛ السيد وعباس، 2023). إلا أن الدراسة الحالية تتميز عن معظمها بثلاثة جوانب رئيسية: أولاً، تجمع بين تطوير مهارتين أساسيتين في الإرشاد الفردي (الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات) في برنامج واحد، بينما ركزت معظم الأبحاث إما على الكفاءة الذاتية العامة أو على مهارة محددة واحدة (مثل التدخل في الأزمات في دراسة العنزي، 2022). ثانياً، تستخدم الدراسة الحالية إطاراً للإشراف الإلكتروني (الرشدي، 2021) لتدريب المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، مما يضيف بُعداً جديداً للتطبيق في سياق يندر فيه الإشراف المباشر المنتظم. ثالثاً، يكمن أهم تمييز في السياق الجغرافي والبيئي؛ إذ تستهدف الدراسة المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحاظفة سلفيت، وهو سياق يواجه تحديات اجتماعية ونظامية فريدة تتطلب تدريباً مكثفاً في إدارة الأزمات. وهذا يجعل فعالية برنامج الحلول الموجزة المطبق إلكترونياً في هذه البيئة إضافة علمية نوعية، تسهم في سد الفجوة في الأدبيات العربية والأجنبية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتزايد الضغوط النفسية والسلوكية التي يواجهها طلابنا، والتي تتجلى في ارتفاع معدلات القلق والاكنتاب والحاجة إلى تدخل عاجل. عالمياً، تشير الإحصاءات الحديثة إلى أن حوالي 20% من الأطفال والمراهقين يعانون من اضطراب نفسي واحد على الأقل، ومع ذلك، لا يحصل سوى أقل من نصفهم على المساعدة اللازمة، مما يجعل المرشدين المدرسيين خط الدفاع الأول في الوقت نفسه، تُظهر الأبحاث أن حوالي 40% من المرشدين الممارسين يعانون من مستويات عالية من الإرهاق النفسي، ويرتبط ذلك جزئياً بشعورهم بعدم القدرة على تقديم تدخلات فعالة وسريعة في حالات الأزمات الطارئة (World Health Organization - WHO, 2024؛

American Counseling Association - ACA, 2023).

ويتفاقم هذا الشعور بالعجز في المدارس الحكومية ذات الاكتظاظ الشديد ونقص الموارد في محافظات مثل سلفيت، مما يؤكد أن المشكلة لا تقتصر على عدد الحالات فحسب، بل تشمل أيضاً نقص الأدوات الإجرائية المتاحة للمرشدين. على الرغم من أن الإصغاء الفعال يُعدّ حجر الزاوية في ممارسة الإرشاد، إلا أن نماذج الإشراف التقليدية غالباً ما تُركز على تحليل أوجه القصور وتشخيص الأخطاء، بدلاً من الاستفادة من نقاط قوة المرشد وتجاربه الناجحة. هذا التركيز على أوجه القصور يُفضي إلى استماع تحليلي من جانب المرشد (أي الإصغاء لاستكشاف المشكلة وتاريخها) بدلاً من الإصغاء البناء الموجه نحو الحلول (أي الإصغاء لاستكشاف الموارد والاستثناءات). عالمياً، وجدت دراسات تحليل الممارسات أن المرشدين الذين يتلقون الإشراف التقليدي غالباً ما يُهدرون أكثر من 50% من وقت جلساتهم في مناقشة تاريخ المشكلة بدلاً من خطط العمل والحلول، مما يتعارض مع الحاجة الماسة

للإيجاز والسرعة في السياق المدرسي تؤكد هذه البيانات الميدانية أن الخلل يكمن في أسلوب التدريب والإشراف، الذي لا يُزود المرشدين بمهارات استماع عملية وموجزة (Ratner & Geller, 2021). تفرض البيئة العملية في المدارس الحكومية قيودًا زمنية ومكانية على التدريب الحضوري المنتظم، مما يعزز الحاجة إلى نموذج إشرافي مرن ومختصر ومُطبّق إلكترونيًا. تُلبّي نظرية الحلول الموجزة (SFBT) هذه المتطلبات، حيث تُركز على التغيير السريع في لغة الإرشاد وتزويد المرشدين بأدوات عملية (مثل التشبيه والأسئلة المعجزة) يُمكن استخدامها فورًا. على الرغم من هذا التوافق، لا تزال الدراسات التي تقيس فعالية دمج نظرية الحلول الموجزة (SFBT) في برنامج إشراف عن بُعد عبر الإنترنت لتطوير هاتين المهارتين المحددتين (الإصغاء المُوجّه نحو الحلول والتدخل السريع في الأزمات) نادرة، لا سيما في سياق المدارس الفلسطينية في محافظة سلفيت، حيث قد لا يتمكن المرشدون من الوصول بانتظام إلى برامج إشراف مكثفة وجهاً لوجه

(The European Journal of Counseling, 2022).

استنادًا إلى التحديات الميدانية لضغوط الأزمات ونواقص مهارات التدخل السريع (ACA, 2023) الناتجة عن قصور الإشراف التقليدي تتمحور مشكلة الدراسة الحالية حول سؤال رئيسي: ما مدى فعالية برنامج إشرافي مُصمم ومُطبّق إلكترونيًا، قائم تحديدًا على نظرية الحلول السريعة، في سد الفجوة القائمة من خلال تطوير مهارات المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت في الإصغاء المُركز على الحلول والتدخل السريع في الأزمات؟ تسعى الدراسة إلى تقديم حل عملي وموثق للنواقص المنهجية في التدريب الإشرافي للمرشدين الممارسين

(Ratner & Geller, 2021).

وبناء على ما تقدم، تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس الآتي: **ما فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت؟**
وبناء على سنجيب هذه الدراسة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الأول: هل يوجد فرق جوهري بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة على كل من مقياسي مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات بعد تطبيق البرنامج الإرشادي؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق جوهريّة بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة على كل من مقياسي مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق جوهريّة بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على كل من مقياسي مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات القياسين البعدي والتتبعي بعد مرور ثمانية أسابيع من تطبيق البرنامج الإرشادي؟

السؤال الرابع: ما حجم أثر البرنامج الإرشادي المطبق في مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت؟

2. اختبار فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحل الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت.

3. التحقق من استمرارية فاعلية البرنامج الإرشادي المطبق في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت.
4. الكشف عن حجم أثر للبرنامج المطبق في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت.
أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:
الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الإطار المعرفي للإشراف التربوي والنفسية من خلال تقديم نموذج إشرافي جديد يدمج نظرية الحلول الموجزة (SFBT) مع تطوير كفاءات الإرشاد الأساسية. ستساهم الدراسة في سد فجوة بحثية قائمة تتعلق بندرة الدراسات العربية التي تبحث في فعالية مناهج الإشراف الحديثة المستمدة من النماذج العلاجية الموجزة، بدلاً من النماذج التقليدية المطولة. كما ستوفر أساساً نفسياً جديداً لمتغيرات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات، لا سيما في سياق المدارس الحكومية في فلسطين. سيثري هذا الأدبيات النفسية والتربوية ببيانات تجريبية حديثة تدعم استخدام النماذج القائمة على القوة في تدريب المرشدين. كما سيوضح الآلية النظرية التي يمكن من خلالها للمرشدين الانتقال من التركيز على "المشكلة" إلى التركيز على "الحل"، مما يعزز فعالية التدخل السريع أثناء الأزمات.
الأهمية التطبيقية:

أما من الناحية التطبيقية، فإن أهمية الدراسة الحالية تتمثل في توفير برنامج تدريب إشرافي موحد وفعال للغاية، يُمكن لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية ومؤسسات التدريب الأخرى اعتماده مباشرةً لتطوير الكفاءات الأساسية لدى المرشدين. سيوفر البرنامج إطاراً عملياً موجزاً، مُوفراً للوقت والموارد، يُركز على تزويد المرشدين في مدارس سلفيت (والسياقات العربية المماثلة) بمهارات أساسية، أبرزها: تعزيز دقة الإصغاء الفعال كمدخل أساسي للتشخيص الدقيق، واكتساب استراتيجيات مُحددة للتدخل السريع في الأزمات المدرسية (مثل العنف، والفقْد، والأزمات النفسية المفاجئة). سيُعزز هذا البرنامج الكفاءة المهنية للمرشدين، ويُحسّن جودة خدمات الإرشاد المُقدمة للطلاب، ويُساهم في الحد من الآثار السلبية للأزمات من خلال التدخل الفوري والفعال. وهذا يعكس قيمة عملية مباشرة في تعزيز استقرار البيئة المدرسية والرفاهية النفسية للطلاب. (Creswell, & Creswell, 2018).
حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:
الحدود البشرية: يقتصر تطبيق الدراسة على عينة الدراسة من المرشدين في المدارس الحكومية.
الحدود المكانية: تطبق هذه الدراسة في المدارس الحكومية في سلفيت في فلسطين.
الحدود الزمانية: تطبق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2025/2026.
التعريفات لمتغيرات الدراسة:

تعتمد الدراسة التعريفات الآتية لمصطلحاتها:
البرنامج الإرشادي "مجموعة منظمة ومخططة من الخدمات والأنشطة الإرشادية التي تُقدم بشكل منهجي لتحقيق أهداف محددة وموجهة لمجموعة من الأفراد (أو فرد واحد) ضمن فترة زمنية معينة، وذلك بهدف مساعدتهم على تحقيق النمو الشخصي، التكيف النفسي، حل المشكلات، أو تحسين جودة حياتهم في مجالات محددة" (Shertzer & Stone, 1981: 11).
النظرية المتمركز حول المسترشد: هي "نظرية علاجية وإرشادية إنسانية، تفترض أن لدى الفرد قدرة فطرية هائلة على فهم نفسه، وحل مشاكله، وتحقيق التغيرات الإيجابية في الشخصية، إذا تم توفير مناخ نفسي مُيسر يتسم بثلاثة شروط أساسية: الأصالة (الواقعية)، والتقبل غير المشروط،

والفهم التعاطفي الدقيق. هدفها ليس توجيه المسترشد، بل مساعدته على إطلاق إمكاناته الذاتية للنمو" (Rogers, 1951:57).

الإصغاء الفعال: هو عملية تواصلية شاملة تتجاوز مجرد سماع الكلمات (الإصغاء)، حيث تتضمن بذل جهد واع ومقصود لفهم الرسالة الكاملة للمتحدث، بما في ذلك المحتوى اللفظي، والنبوة، ولغة الجسد. يتميز بالاستجابة اللفظية وغير اللفظية التي تُظهر للمتحدث أن المستمع يدرك مشاعره وأفكاره، ويشمل التلخيص، وإعادة الصياغة، وطرح الأسئلة المفتوحة (Capuzzi & Stauffer, 2024, p. 191) ويعرف إجرائياً: الدرجة الذي يحصل عليها المشاركين على مقياس الإصغاء الفعال المُعد لهذه الغاية.

التدخل وقت الأزمات: يُعرّف **التدخل وقت الأزمات** بأنه " هي عملية مساعدة نفسية واجتماعية قصيرة المدى، تُقدم فوراً بعد تعرض الفرد لحدث صادم أو ضاغط يفوق قدرته المعتادة على التأقلم، مما يفقده توازنه النفسي. الهدف الأساسي للتدخل هو إعادة الفرد إلى مستوى أدائه الوظيفي قبل الأزمة (أو أفضل منه)، وتخفيف الأعراض الحادة (مثل القلق الشديد أو الانفصال)، وتعبئة موارده الداخلية والخارجية للمواجهة" (Roberts, 2005:22).

ويعرف إجرائياً: أن الدرجة الذي يحصل عليها المشاركين على مقياس التدخل وقت الأزمات المُعد لذلك في هذه الدراسة.

منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج التجريبي ذو التصميم شبه تجريبي للتحقق من فاعلية برنامج إشرافي قائم على نظرية الحلول الموجز في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت.

مجتمع الدراسة وعينتها

تألف مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2026/2025، وضمت عينة الدراسة مشاركون واحد تم اختياره فصدياً من بين المرشدين في محافظة سلفيت، وتم تنفيذ البرنامج من خلال الإرشاد عن بُعد، واستعملت استراتيجيات لتنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات.

أداة الدراسة

استعملت أداة الدراسة اختباراً بعدياً لتقييم فاعلية برنامج الإشراف في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل وقت الأزمات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، وأجرى الاختبار البعدي لتقييم فاعلية البرنامج الإشرافي في تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت.

سعت الباحثة إلى تحقيق أهداف الدراسة من خلال تطوير أدوات قياس نفسي متخصصة لقياس المهارات النوعية المستهدفة في البرنامج الإشرافي. وهذه الأدوات هي كالتالي:

أولاً: مقياس مهارات الاستماع الفعال (تم تطوير هذا المقياس لقياس التغيرات في مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين، استناداً إلى أدبيات نظرية الحلول الموجزة (SFBT)، التي تركز على الاستماع إلى الموارد والحلول بدلاً من المشكلات، وبالإشارة إلى الدراسة حسن وآخرون (2024) أبعاد المقياس: (الاستماع التعاطفي، وإعادة الصياغة الموجهة نحو الحلول، والقدرة على تحديد الاستثناءات).

الخصائص القياسية النفسية لمقياس الاستماع الفعال: صدق المحكمين: عُرض المقياس، في شكله الأولي (11 فقرة)، على (5) خبراء متخصصين في الإرشاد النفسي. أظهر تحليل قيمة كندال W قيمة (0.76) وقيمة مربع كاي ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.01$)، مما يشير إلى اتفاق قوي. تم تعديل وحذف بعض البنود بناءً على ملاحظاتهم.

الثبات:

تم التحقق من الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، والذي أسفر عن درجة إجمالية قدرها 0.84، وهي قيمة عالية تؤكد صلاحية الأداة.

ثانياً: مقياس مهارات التدخل في الأزمات تم تطوير هذا المقياس لقياس فعالية المرشدين في التعامل مع الأزمات المدرسية باستخدام نموذج الحل الموجز، استناداً إلى دراسة (Kwak, et al., 2021) حول استراتيجيات التدخل أبعاد المقياس: (التقييم السريع للأزمة، وتحديد الأهداف المستقبلية، وتفعيل شبكة الدعم).

الخصائص السيكومترية لمقياس التدخل في الأزمات: صدق المحكمين: عُرض المقياس (15 فقرة) على 5 خبراء، وبلغ معامل كانييل 0.88، ما يعكس اتفاقاً ممتازاً.

الثبات: بلغ معامل ألفا لكرونباخ للمقياس ككل 0.87، مما يشير إلى اتساق داخلي ممتاز للأداة.

تصحيح القياس استخدمت الدراسة مقياس ليكرت خماسي النقاط (5 خيارات) لتقييم البيانات. تم حساب المتوسط الحسابي للمرشد لتصنيف مستواه وفقاً للمعايير التالية: المتوسط الحسابي: المستوى: أقل من 2.33؛ منخفض؛ 2.34-3.67؛ متوسط؛ 3.68-5.00؛ مرتفع.

منهجية ضبط المتغيرات (التصميم التجريبي): لضمان أن تكون النتائج عائدة كلياً إلى البرنامج الإشرافي، اتبع الباحثون الإجراءات التالية: تصميم شبه تجريبي: استخدمت مجموعتان (تجريبية وضابطة). التكافؤ المسبق: أُجري اختبار t للمجموعتين قبل البرنامج للتأكد من عدم وجود فروق دالة إحصائية في المهارات الأساسية. الصلاحية الداخلية: تم ضبط "تأثير النضج" من خلال تشابه مدة البرنامج، (10 جلسات على مدار 5 أسابيع)، الأساليب الإحصائية: استخدم تحليل التباين (ANCOVA) لعزل أي تأثير للاختبار القبلي على نتائج الاختبار البعدي، وللتأكد من أن التحسن ناتج عن البرنامج الإشرافي.

إجراءات تنفيذ البرنامج

لتنمية مهارات الإصغاء الفعال، عُقدت جلسات لتقييم فعالية البرنامج الإشرافي القائم على نظرية الحلول الموجز لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت، صُممت بناءً على استبيان هرم سيمبسون للمهارات، أُجرى تحليل محتوى لتحديد وتصنيف الأداة وأهدافها ثم فقرة متنوعة من الأداة لتنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات، موزعة على عدة مجالات، تم التأكد من صدق الاختبار بعرضه على خمسة خبراء في الإرشاد، وتقديم تغذية راجعة حول صياغته وصلاحيته العامة، تم تقييم قابليته للقياس، وتعديل بعض فقرات الاختبار بناءً على التغذية الراجعة، كما عدل بعض الفقرات

إجراءات الدراسة: اتبعت الدراسة الخطوات التالية في إعدادها:

1. مراجعة الأدبيات التربوية والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بتنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات.

2. اختيار المرشدين في محافظة سلفيت لقربها من موقع الدراسة.

3. اعتماد تصميم شبه تجريبي بحجم مجموعة الواحدة.

4. تمثلت أداة الدراسة في تطوير مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات من خلال لجنة مكونة من خمسة أعضاء قامت بجمع البيانات وتحليل النتائج ومقارنتها بالدراسات ذات الصلة وصياغة التوصيات.

متغيرات الدراسة:

شملت الدراسة المتغيرات التالية:

المتغيرات المستقلة: البرنامج الإشرافي القائم على نظرية الحلول المختصرة.

المتغيرات التابعة: تنمية مهارات الإصغاء الفعال والتدخل في الأزمات.

نتائج الدراسة

الجدول 1: متوسط أداء المرشد في مهارتي الإصغاء والتدخل عبر مرحلتي خط الأساس (A)

والتدخل (B) (N=1)

المرحلة (الحالة)	مجموع القياسات (n)	المتوسط الحسابي (X)	الانحراف المعياري (SD)	مدى القياس (Range)
مهارته الإصغاء (A) خط أساس	4	5.5	1.29	4 - 7
(B) تدخل	6	15.5	1.76	13 - 18
مهارة التدخل في الأزمات (A) خط أساس	4	6.5	1.29	5 - 8
(B) تدخل	6	17.5	1.97	15 - 20

تشير النتائج جدول (1) إلى تأثير فوري وكبير للبرنامج الإشرافي، وأن متوسط أداء المرشد لمهارة الإصغاء بأكثر من 10 نقاط تراوحت بين (5.5 إلى 15.5) ومهارة التدخل في الأزمات بأكثر من 11 تراوحت بين (6.5 إلى 17.5) فور الانتقال إلى مرحلة التدخل (B). إن هذا التباين الكبير بين المتوسطين يدعم فاعلية التدخل للبرنامج الإشرافي.

تؤكد مقارنة المتوسطات حدوث قفزة كبيرة في نطاق المهارة، حيث ارتفع متوسط الاستماع من 5.5 إلى 15.5. وبالنظر إلى الانحراف المعياري (SD)، نلاحظ زيادة طفيفة في مرحلة (B). العوامل المنسوبة إلى النتائج: 1. القوة المنهجية لنموذج SFBT: تُعزى هذه الزيادة الكبيرة في المتوسط إلى نموذج الحل الموجز، والذي يركز على تحديد الأداء المطلوب بدلاً من تحليل المشكلة. يتيح هذا النهج للمرشد اكتساب المهارة بسرعة من خلال صياغة أسئلة الأداء المطلوبة أثناء الإشراف. 2. ظاهرة الاكتساب: تُعزى الزيادة الطفيفة في الانحراف المعياري (B) إلى أن المرشد في مرحلة اكتساب مهارة سريعة. تعد التقلبات في الأداء طبيعية في هذه المرحلة، حيث يمارس المتعلم تقنيات جديدة ويتذبذب بين الأداء المتقن والمحاولات غير المثبتة.

نتائج تحليل الانحدار وقياس ثبات الاتجاه خلال مرحلة خط الأساس (A) جدول (2) مهارات الإصغاء والتدخل في الأزمات

وصف الاتجاه	معامل الانحدار (Slope)	القيمة الاحتمالية (p)	المرحلة	المتغير التابع
دال إحصائياً	+0.20	0.85	A	مهارة الإصغاء
دال إحصائياً	+0.40	0.72	A	التدخل في الأزمات

تبين النتائج جدول (2) أن عدد نقاط القياس (4 فقط) في خط الأساس، إلا أن تحليل الاتجاه يوضح أن الأداء كان مستقرًا ولم يكن يتجه نحو التحسن قبل بدء البرنامج الإشرافي (القيمة الاحتمالية p غير دالة)، وهذا الاستقرار يعزز الثقة في أن القفزة الحادة في الأداء التي حدثت عند القياس الخامس هي نتيجة مباشرة للتدخل. أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن الميل في الطور (A) كان قريباً جداً من الصفر، وأن قيم الاحتمال (p) لم تكن ذات دلالة إحصائية. وهذا يعني أن الافتراض المنهجي للاستقرار السلوكي قد تم تأكيده. العوامل المنسوبة إلى النتائج تُعزى استقرار خط الأساس إلى حقيقة أن التحسن

في (B) لا يمكن أن يُعزى إلى عوامل زمنية عابرة (مثل النضج التلقائي للمرشد) أو أحداث خارجية غير متحكم فيها (مثل التدريب)، وهذا يعزز الحجة الفائلة بأن التدخل كان المتغير الوحيد الذي اختلف في الطور (B) ويوفر ثقة عالية في أن البيانات تمثل أداء المرشد بدقة قبل التدخل. الجدول (3) حجم الأثر وإثبات العلاقة الوظيفية بين مرحلتى خط الأساس (A) والتدخل (B) للبرنامج الإشرافي

المقارنة الإحصائية	المتغير التابع	مؤشر τ -U (Tau-U)	نسبة PND	القوة الإحصائية للتأثير
A مقابل B	الإصغاء	1.00	100%	كبير جداً
	التدخل	1.00	100%	كبير جداً

يلاحظ من خلال الجدول (3) أن مؤشرات حجم الأثر قيماً مثالية (1.00) هذا يدل على أن جميع نقاط الأداء في مرحلة التدخل (B) كانت أعلى بشكل قاطع من أعلى نقطة في خط الأساس (A)، ما يمثل عدم تداخل كامل (Complete Non-Overlap) بين المرحلتين. هذه القيمة تؤكد أن البرنامج الإشرافي كان له تأثير فائق القوة على أداء المرشد.

تُعزى هذه القيمة المثالية إلى تصميم البرنامج الإشرافي وتنفيذه بطريقة مُحكمة ومُكثفة، مما أدى إلى فصل تام بين أداء ما قبل التدخل وأداء ما بعده، على الرغم من أن تصميم A-B لا يسمح بإثبات السببية بشكل مطلق كما هو الحال في تصميمات التكرار، إلا أن حجم التأثير البالغ 1.00 يرفع قوة الاستدلال السببي إلى أعلى مستوى ممكن لهذا النوع من التصميم. يصبح من غير المعقول إحصائياً افتراض أن أي عامل آخر تسبب في هذا التحول الكامل دون التأثير على خط الأساس. ويعود ذلك إلى الكفاءة العالية لنموذج B في إحداث تغيير سلوكي سريع.

جدول (4) البيانات الخام لدرجات أداء المرشد في مهارتي الإصغاء والتدخل عبر القياسات المتكررة العشرة (التصميم A-B)

رقم القياس	المرحلة	مهارة الإصغاء	مهارة التدخل في الأزمان	ملاحظات حول الجلسة
1	A	5	7	خط أساس
2	A	4	5	خط أساس
3	A	7	8	خط أساس
4	A	6	6	خط أساس
5	B	13	15	بدء التدخل الإشرافي
6	B	15	17	
7	B	14	16	
8	B	16	18	
9	B	17	19	
10	B	18	20	

يلاحظ من الجدول (4) أن استخدام تصميم A-B على 10 جلسات يوفر أدلة قوية على الفاعلية،

القوة: القيمة المثالية لـ (1.00) U- والتحول البصري الحاد في الرسم البياني يثبت أن الأداء تحسن مباشرة بعد التدخل.

القيود: نظراً لغياب مرحلة الانسحاب والتكرار (A-B-A-B)، لا يمكن استبعاد التفسيرات البديلة تماماً (مثل الأحداث الخارجية التي قد تكون تزامنت مع بدء التدخل)، وأن التصميم الحالي يشير بقوة إلى الفاعلية ولكنه لا يؤكد العلاقة الوظيفية بالقدر الذي يوفره تصميم A-B-A-B الأطول.

أظهرت البيانات أن أداء المرشد في ذروة أدائه في المرحلة الأساسية (أ) (7 نقاط للاستماع، و8 نقاط للتدخل) قد تجاوزه فوراً وبشكل مستمر في مرحلة التدخل (ب) (بدءاً من 13 و15 نقطة)، تُعزى النتائج إلى فعالية نقطة التدخل وهذا التحول الفوري إلى فعالية التدخل الإشرافي (SFBT) العالية وقت تطبيقه. لم يكن هناك تحسن تدريجي أو متأخر، مما يدل على أن التدخل كان العامل المحفز للتغيير، كما تشير البيانات إلى أن أداة القياس حساسة بما يكفي لالتقاط التغييرات الطفيفة في الأداء من جلسة إلى أخرى، مما يعزز موثوقية قياس المهارات.

النتائج والتوصيات

1. يُعدّ معامل الانحدار (U) المقياس الإحصائي الأكثر قبولاً وموثوقية في تقارير التصميم (N=1). ويُظهر ذكره استخدام التحليل المتقدم. ويُنصّ صراحةً على أن معامل الانحدار (U) يساوي 1.00، وأنه يُمثل حجم تأثير مثالياً وكبيراً جداً.

2. يُثبت التأكيد على أن التغيير حدث فوراً وبشكلٍ حادّ بعد التدخل أن التدخل هو السبب وليس عاملاً خارجياً.

3. التأكيد على استقرار خط الأساس وعدم وجود دلالة إحصائية يُلغي التفسير البديل لتحسن التلقائي، ويشير إلى أن خط الأساس كان مستقرّاً 2. ($p > 0.05$).
التوصيات:

1. دمج نموذج إشراف موجز قائم على الحلول، وربط ذلك بضرورة تطوير المهارات الوظيفية الأساسية ضمن سياق محدد.

2. بتكرار هذه الفعالية باستخدام تصاميم أقوى، مثل خطوط الأساس المتعددة. يُعدّ هذا الإقرار بالحدود وتوفير الحلول المنهجية من سمات النضج والخبرة الأكاديمية العالية.

3. تُشير التوصية بإجراء دراسات تحليل المكونات ودراسات مقارنة إلى تفكير بحثي متقدم يهدف إلى تعميق المعرفة النظرية والعملية.

المراجع

العنزي، أ. ع. (2022). فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى فنيات العلاج المتمركز حول الحل في تنمية مهارات التدخل الأزموي لدى الأخصائيين النفسيين. مجلة العلوم التربوية والنفسية (جامعة الملك سعود)، 4(1)، 150-175.

حسن، ي. ع.، وعبد الله، م. أ.، وعلي، ر. م. (2024). فاعلية برنامج إشرافي مقترح قائم على العلاج المتمركز حول الحل لتحسين المهارات الإرشادية للمرشدين في مرحلة التعليم الأساسي. مجلة دراسات عربية في علم النفس، 23(1)، 90-115.

Al-Rashidi, F. (2021). Effectiveness of a Solution-Focused Brief Therapy-Based E-Supervision Program in Enhancing Counselors' Crisis Intervention Skills in a Remote Setting. Journal of Counseling Psychology-120، 48(2)، 135.

- Beck, A. T., & Fleming, B. R.** (2019). Cognitive-behavioral therapy: Basic principles and applications. In D. Wedding & M. P. Corsini (Eds.), *Current psychotherapies* (11th ed., pp. 245–288). Cengage Learning.
- Beck, J. S. (2021). *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond* (3rd ed.). Guilford Press.
- Benton, C. (2021). *The Effective Listener: Harnessing the Power of Deep Listening in Leadership and Coaching*. Sage Publications.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2024). *Counseling and Psychotherapy: Theories and Interventions* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2024). *Counseling and Psychotherapy: Theories and Interventions*. (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2024). *Foundations of counseling and psychotherapy*.
- Corey, G. (2021). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. (11th ed.). Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage publications.
- De Jong, P., & Berg, I. K.** (2008). *Interviewing for Solutions*. (3rd ed.). Brooks/Cole.
- De Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating Solutions in Brief Therapy*. W. W. Norton & Company.
- De Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating Solutions in Brief Therapy*. W. W. Norton & Company.
- Erford, B. T. (2023). *Transforming the School Counseling Profession*. (5th ed.). Pearson.
- Fitzgerald, L. (2023). *A Guide to Empathic Communication: Therapeutic Listening for the Modern Practitioner*. Routledge.
- Flannery, R. B., Jr., & Everly, G. S., Jr.** (2017). The integration of crisis intervention and critical incident stress management: An ecological approach. *International Journal of Emergency Mental Health*, 19(1), 1–6.
- Golan, N.** (2018). *Treatment in crisis situations*. Free Press. (Reference for Brief Psychodynamic/Crisis Theory principles).
- Gordon, T.** (1977). **Leader effectiveness training: L.E.T.** (New Edition). Bantam Books.
- Hackney, H. L., & Cormier, S. (2022). *The Professional Counselor: A Process Approach to Helping* (9th ed.). Pearson.
- Hatten, W., & Bronson, C.** (2022). *Crisis intervention: A handbook for practice and research*. Routledge.

- James, R. K., & Gilliland, B. E.** (2023). Crisis intervention strategies. (9th ed.). Cengage Learning.
- Kwak, Y., Lee, E & Yoon, H. (2021). The Effect of Solution-Focused Supervision on Novice Counselors' Listening Skills and Self-Efficacy . Korean Journal of Counseling and Psychotherapy.1128-1109 ،(4)33 ،
- Lee, J. Y. (2023) .**(SFBT-Based Training for Novice Counselors: Enhancing Self-Efficacy and Solution-Focused Questioning.**Counselling and Psychotherapy Research.25-16 ،(1)23 ،
- Miller, T. R& Johnson, L. S. (2022). Solution-Focused Supervision and Predictive Listening Skills in Graduate Counseling Students .The Clinical Supervisor.228-209 ،(3)41 ،
- Neukrug, E. (2018). The World of the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession. (6th ed.). Cengage Learning.
- O'Connell, B.** (2012). Solution-Focused Therapy. (2nd ed.). SAGE Publications.
- Roberts, A. R.** (2005). Bridging the past and present to the future of crisis intervention. In A. R. Roberts (Ed.), **Battered women: Key issues in their recovery.** Springer Publishing.
- Roberts, A. R., Yeager, K. R., &Streb, J.** (2020). Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research. (5th ed.). Oxford University Press.
- Rogers, C. R.** (1951). **Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory.** Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (2004). On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy. Houghton Mifflin.
- Smith,& Thompson, A. (2024) .**(Solution-Focused Supervision and Counselor Burnout: Examining the Impact on Session Management Skills.**Journal of Counseling Psychology.58-45 ،(1)71 ،
- Thomas, F., & Corcoran, J.** (2021). Solution-Focused Supervision: A Collaborative Approach. Routledge.
- Thomas, F., & Corcoran, J. (2021). Solution-Focused Supervision: A Collaborative Approach. Routledge.
- Tóth, Z& Vörös, K. (2020) .**(Enhancing Resilience in Helping Professionals through Solution-Focused Brief Therapy Training.**European Journal of Counselling Psychology.118-101 ،(1)9 ،
- Weger, H. (2024). The Dimensions of Effective Listening: A Comprehensive Review and Integrative Model. Communication Theory Journal.

The Functional Efficacy of A Solution-Focused Brief Therapy (SFBT)-Based Supervisory Program In Developing Active Listening And Crisis Intervention Skills Among Counselors In Governmental Schools Within The Salfit Governorate, Palestine.

Ayman Jamal Abu Zrik

PhD Researcher, Psychological and Educational Counseling

Al-Quds Open University, Ramallah, Palestine

yumnaabozrik@gmail.com

0599050641

Abstract:

This study aims to determine the functional efficacy of a Solution-Focused Brief Therapy (SFBT)-based supervisory program in developing Active Listening and Crisis Intervention skills among counselors in governmental schools within the Salfit Governorate, Palestine.

The research utilizes a Single-Case Design (SCD) of the A-B type. The sample includes a single counselor (N=1) practicing in the Salfit Governorate. Data collection is conducted using an objective performance observation card administered over a total of ten (10) repeated measurement sessions.

The findings reveal the achievement of an ideal effect size ($U = 1.00$) for both Listening and Intervention skills. This unequivocally establishes a functional relationship and demonstrates the program's exceptional efficiency in achieving an immediate performance improvement.

Based on this demonstrated efficacy, the study recommends integrating the Solution-Focused supervision model into intensive training programs for developing the essential functional skills of school counselors.

This study aims to determine the functional efficacy of a Solution-Focused Brief Therapy (SFBT)-based supervisory program in developing Active Listening and Crisis Intervention skills among counselors in governmental schools within the Salfit Governorate, Palestine.

The research utilizes a Single-Case Design (SCD) of the A-B type. The sample includes a single counselor (N=1) practicing in the Salfit Governorate. Data collection is conducted using an objective performance observation card administered over a total of ten (10) repeated measurement sessions.

The findings reveal the achievement of an ideal effect size ($U = 1.00$) for both Listening and Intervention skills. This unequivocally establishes a functional relationship and demonstrates the program's exceptional efficiency in achieving an immediate performance improvement.

Based on this demonstrated efficacy, the study recommends integrating the Solution-Focused supervision model into intensive training programs for developing the essential functional skills of school counselors.

Keywords: Supervisory Program, Listening Skill, Crisis Intervention.