HNSJ Humanitarian & Natural Sciences Journal
ISSN: (e) 2709-0833
www.hnjournal.net
مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية
مجلة علمية محكمة

عنوان البحث

المهارات الإرشادية للمرشد التربوي في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات غزة

سعيد عمر نبهان[1] هاني أحمد الغمري[2] لعلا حكيمه[3]

[1] باحث بسلك الدكتوراة علم نفس بجامعة الحسن الثاني بالمملكة المغربية
محاضر بجامعة القدس المفتوحة
[2]ماجستير علم نفس من الجامعة الاسلامية
موظف في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين مرشد تربوي
[3]دكتورة علم الاجتماع بجامعة الحسن الثاني بالمملكة المغربية

تاريخ القبول: 2020/11/22م تاريخ النشر: 2020/12/01م

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع المهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات، والتعرف على الفروق في واقع المهارات الإرشادية بحسب المتغيرات (الجنس ، جامعة التخرج ، سنوات الخبرة)، وقد قام بإتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانة وتطبيقها على عينية تكونت من (141) مرشد تربوي مما يعملون في المدارس الحكومية بمحافظات غزة، ومن أهم نتائج الدراسة أن درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات (81.27%) وفي المرتبة الأولى مهارة الدعم النفسي بنسبة (85.71%)، ثم مهارة التعامل مع الأزمات بنسبة (83.76%)، ثم مهارة التعاطف بنسبة (72.81%)، ولا يوجد فروق في جميع أبعاد الإستبانة بحسب المتغيرات الديمغرافية ما عدا في بعد مهارة الدعم النفسي الديني بحسب متغير سنوات الخبرة لصالح من (5-10 سنوات)، وقد إقترحت الدراسة إجراء دراسات لمعرفة مدى تمكن أو امتلاك الأكاديميين في الجامعات للمهارات الإرشادية لتدريب طلبة الإرشاد النفسي عليها، وأوصت تدريب وتأهيل المرشدين للتعامل مع الأزمات وخاصة في المهارات (التعاطف وإعادة التلخيص ومهارة الدعم النفسي الديني وعكس المشاعر).

RESEARCH ARTICLE

COUNSELLING SKILLS FOR COUNSELOR IN DEALING DURING CRISES IN GAZA GOVERNORATES

Accepted at 22/11/2020 **Published at 01/12/2020**

Abstract

The study aims to identify the status of counselling skills in dealing during crises, and to identify the differences in the status of guidance skills according to variables (sex, university, and years of experience). The researcher adopted a descriptive analytical approach by developing a questionnaire and applying it to sample consisted of 141 counsels working in governmental schools in Gaza governorates. One of the most important findings of the study is that the degree of which counsellors have counselling skills of dealing during crises is 81.27%. The skill of psychological support came first (85.71%), followed by the skill of dealing with crises (83.76%), and then the skill of empathy (72.81%). Moreover, there are no differences in all dimensions of the questionnaire according to demographic variables except in the skill of religious psychological support according to the years of experience variable for the benefit of (5-10 years). The study recommended conducting studies to examine the extent to which academics in universities have the counselling skills to train students of Psychological Counselling. The study also recommended strengthening the capacity of counsellors to deal with crises, especially in following skills: empathy, re-summarizing, and the skill of religious psychological support and the reversal of feelings.

مقدمة

تعتبر الخدمة الإرشادية من أرقى الخدمات التي تقدم في المجتمع ككل والمدرسة كجزء من المجتمع لذلك إن التعامل مع الأزمات المدرسية أمراً ليس يسيرا ، بل يتطلب أن يكون المرشد التربوي قد حصل علي تدريب كافي في التعامل مع الأزمات المدرسية من قبل وزارة التربية والتعليم كونها الجهة المسئولة عنه، حيث تساعد الخدمات النفسية والإرشادية على الوقاية من الوقوع فى الاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية ، وكذلك تقوية ثقة الفرد بنفسه وشعوره بالأمن ومساعدته على حل المشكلات فى جميع المجالات التربوية والمهنية والزواجية والأسرية، مما يساعد على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والتمتع بقدر عالٍ من الصحة النفسية.(حسين ، 2004 :24).

وقد شهد المجتمع الفلسطيني العديد من الأزمات من حروب ومذابح ومجازر و قصف للطائرات وإجتياحات وهدم منازل فوق رؤوس ساكنيها، كل هذه العوامل أسهمت بشكل كبير في وجود مجموعة من الاضطرابات النفسية، فجعلت جميع فئات المجتمع بحاجة الى تدخل نفسي من قبل أخصائيين وأطباء ومرشدين أكفاء للتعامل مع هذه الظروف والحالات، حيث إن الطالب الذي يعيش في جو يسوده التوتر والقلق ، فهو بحاجة ماسة إلي تلك التدخلات النفسية ، ولا بد من تقديم التدخلات النفسية بمهارة عالية كي تساعده على الحد من المشاكل التي تواجهه، مما أدي إلي نشوء فكرة الدراسة، وغذى هذه الفكرة شعور الباحث من خلال عمله أن بعض المرشدين بحاجة الى تدريب، وقد راعي الباحث في هذا الدراسة أن يكون واقعياً متضمناً جميع الجوانب المختلفة المتعلقة بالمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات المدرسية .

مشكلة الدراسة : وتتبلور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:-

1. ما مستوى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات غزة؟
2. هل توجد فروق ذات دالالة احصائية لامتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، جامعة التخرج ، سنوات الخبرة)

أهداف الدراسة: تتحدد أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

1. التعرف على مستوى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادي فى التعامل أثناء الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة .
2. التعرف على الفروق في المهارات الإرشادية لدى المرشدين تبعاً للمتغيرات (الجنس – جامعة التخرج– سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

1. تمثل الدراسة الحالية محاولة هادفة للتعرف علي مستوى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات عزة.
2. تناول موضوعاً حيوياً يهم ويخدم العاملين في ميدان الإرشاد التربوي والمعلمين والمدراء وأولياء الأمور ويهم كذلك صانعي القرار التربوي من أجل رفع مستوى الإرشاد التربوي .
3. قد تساعد في إنشاء برنامج للخدمات الإرشادية للطلاب، وذلك من شأنه تخفيف حدة الأزمة لديهم ورفع مستوى الأداء والتحصيل الدراسي الذي يتأثر بالأزمات.

4. تقدم الدراسة إطاراً نظرياً حول مفهوم المهارات الإرشادية، الأمر الذي يدفع بعض الباحثين في المجال النفسي لإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول المهارات الارشادية وعلاقته ببعض المتغيرات التربوية والنفسية الإخرى.

حدود الدراسة:

1. **الحد الموضوعي:** ويتحدد في عنوان الدراسة وهو المهارات الإرشادية المرشد التربوي في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات غزة
2. **الحد المكاني:** طبقت هذه الدارسة على المرشدين العاملين في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة.
3. **الحد الزماني:** طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي2013-2014م
1. **الحد النوعي:** طبقت هذه الدراسة على عينة بسيطة المرشدين العاملين فى المدارس الحكومية بمحافظات غزة.

مصطلحات الدراسة:

1. **المرشد التربوى:** وهو الشخص الحاصل على شهادة البكالوريس أو الماجستير في علم النفس أو الإرشاد النفسي ، يقدم خدمة إنسانية لمساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم ، فى المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية أومدارس الغوث".
2. **المهارة** : هي القيام بأداء مهمة عقلية أواجتماعية أوحركية بسهولة ومرونة وكفاءة عالية وبأقصر وقت ممكن".
3. **المهارة الإرشادية:** وقد عرف **الباحث** المهارة الإرشادية إجرائياً: هي قدرة المرشد على الوصول لأهدافه في كل لقاء، بإستخدام الفنيات والتقنيات المناسبة.
4. **الأزمات المدرسية:** حدث مفاجئ أو مجموعة من الأحداث ، ينطوي عليها سلسلة من التطورات المتلاحقة تتضمن تهديداً لأهداف أو موارد المؤسسة التعليمية (المدرسة) أو استقرار العملية التعليمية ، وقد يتعلق هذا التهديد بالبنية الأساسية المادية للعملية التعليمية ذاتها (مبني المدرسة، الأثاث... الخ) ، أو المكون البشري (الطلاب أو المعلمين أو الفريق الإداري للمدرسة) أو كلهم معاً، ويولد هذا الموقف ضغطاً على أطراف الأزمة بضرورة إتخاد قرار ما خلال فترة زمنية محددة (الموسى ، 2005 : 10).

الاطار النظري

تمهيد:

يعد دور المرشد التربوي من الأدوار المهمه وخاصة في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل السلوك وتقويمه ويعمل على زيادة ثقة الفرد بنفسه وقدراته وإمكانياته ويساعده على التكيف النفسي والاجتماعي. وإن العمل الإرشادي في المدرسة مسئولية جماعية يشترك فيها المرشد ومدير المدرسة، والمعلمون ، وأولياء الأمور وغيرهم إلا أن المرشد هو المتخصص الأول لذلك، وبدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد لأن المرشد هو المتخصص في تنفيذ العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد نفسها(زهران، 1980: 469).

يعرف المرشد التربوي "بأنه الشخص المهني المتخصص في حقل التوجيه والإرشاد ، والذي يقدم خدمات التوجيه والإرشاد في المدرسة بشكل متفرغ" (عوض ،2003 : 8).

صفات المرشد التربوي: قد حددت الجمعية الأمريكية للتربية والإشراف للمرشدين (AESC) الصفات الشخصية التي يجب أن تتمثل في المرشد وهي : الإيمان بقدرة كل فرد على تغيير نفسه بنفسه، و الإيمان بالقيم الإنسانية عند المسترشد، والقدرة على تقبل التغيير وكل جديد يحدث في العالم، يمتلك قدرة عقلية متفتحة، القدرة على فهم ذاته وفهم الأخرين، الأمانة والإلتزام المهني والعلمي (أبو عطية، 101:1997) .

دور المرشد التربوي كما حددتها وزارة التربية والتعليم: وقد حددت الادارة العامة للتوجيه والإرشاد لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (2002) أدوار ومهام المرشد التربوي وقسمتها الي قسمين : أدوار أساسية وأدوار ثانوية ، كما وضحت الممارسات التي ينبغي أن يبتعد المرشد التربوي عن القيام بها في المدرسة.

المهارة الارشادية: هي قدرة الفرد علي أداء أنواع من المهام العلمية بكفاءة عالية بحيث يقوم الفرد بالمهمة بسرعة وبدقة وإتقان مع اقتصاد في الوقت والجهد (اللولو ، 2005: 15). وعرفت المهارات الإرشادية بأنها مجموعة الفنيات والكفايات التي يمتلكها المرشد ويمارسها أثناء المقابلة والعملية الإرشادية ، لمساعدة العميل على التوافق مع نفسه و بيئته ، وتحقيق ذاته ، وتنمية قدرته وحل مشاكله بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية (العبادسة والمحتسب ، 13:2012).

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

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

تصنيف المهارات الإرشادية :

أولاً : مهارة الدعم النفسي الديني : إن الإرشاد النفسي الديني هو طريق توجيه وإرشاد وعلاج وتربية وتعليم ، تقوم على معرفة الفرد لنفسه ولربه ولدينه ولقيمه ومبادئه الدينية والأخلاقية (زهران ، 1980: 358).

بينما يفرق السهل(9:2001)، الإرشاد النفسي الديني والإرشاد الديني ، حيث يوجد فرق شاسع بين المصطلحين ، فالإرشاد الديني ليس بالضرورة أن يكون له بعد نفسي ، بل قد يكتفي بالجانب الشرعي ويقوم به شخص مختص بالعلوم الشرعية ، بينما الإرشاد النفسي الديني يتناول بالضرورة البعد النفسي ويقوم به شخص مختص بالعلوم النفسية .

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

(إبراهيم،1988: 86). ويرى الباحث أنه لابد للمرشد أن يستخدم مهارة التعاطف حيث تسمى (N.U.R.S) والتي يقصد بها أن يستخدم المرشد المتمرس المهارات التالية بالترتيب (التسمية ، الفهم ، الإحترام ، الدعم) حيث يقوم البعض بإستخدام إحدى المهارات وليس الكل.

مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد:-

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

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

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

ويرى (أبو أسعد ، 2011 : 193) أنه لابد من تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها حتي يستطيع أن يتدخل بطريقة صحيحة من خلال :

1. تحديد الأزمة بدقة.
2. قدرة المرشد على التفريق بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية ، فالأولى قد يفتعلها آخرون من أجل لفت الانتباه وإنهاك القوى ، مثلا قد يغمى على طالب في المدرسة من أجل لفت الانتباه له وهو قد يكون مصاباً بالصرع ، وعلى المرشد المبدع أن يمتلك حساسية بالغة تجاه المشاكل والأزمات فيتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها.

3. أهم الإستراتيجيات للتعامل مع الأزمات :

كبت الأزمة، تفريغ الأزمة، إنكار الأزمة أو بخسها، عزل قوى الأزمة.، احتواء الأزمة، تصعيد الأزمة، تفريغ الأزمة من مضمونها، استراتيجية التفريغ كثيراً ما تستخدم في الأزمات الدينية والثقافية(أبو أسعد ، 2011 : 193).

4. مهارة بناء الأمل: تعتبر مهارة بناء الأمل لدى المسترشد لما لها من أهمية وصبغة في نفس المسترشد وقت الأزمة حيث تعتبر دافعاً لتخطي المواقف الضاغطة التي يتعرض لها ، لذلك على المرشد أن يكون بإستمرار متفائلاً ولا يدخل اليأس إلى داخله حتى يكون مرشداً ناجحاً ومبدعاً ، ولو استمع المرشد إلى كلام الآخرين المغرضين له لما استطاع أن يشعر بالتفاؤل أو بالأمل ، ولا يستطيع بالتالى أن يبني ذلك لدي المسترشدين ، وفيما يلي اخترت لكم بعض الحكم والعبر التي يمكن للمرشد أن يتبعها ويعتبرها قوانين في حياته من أجل أن تساعد المسترشد في بناء الأمل لديه ، وخاصة عندما يتعرض المسترشد لأزمة من الأزمات السابقة التي تم ذكرها .(القضاعة ، 1986، 1:430).

ثالثاً:التعامل مع الأزمات المدرسية: إن الأزمات التي تمر بها المدارس نقطة حرجة وحاسمة في كيان المدرسة تختلط فيها الأسباب بالنتائج ، مما يفقد مديري المدارس قدرتهم على التعامل معها ، واتخاذ القرار المناسب حيالها ، في ظل ظروف عدم التأكد وضيق الوقت ونقص المعلومات ، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المدرسة عن تحقيق أهدافها ، وربما إحداث الخسائر المادية والبشرية ، مما

يفقد مديري المدارس قدرتهم على التعامل معها ، واتخاذ القرار المناسب حيالها ، في ظل ظروف عدم التأكد وضيق الوقت ونقص المعلومات ، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة المدرسة عن تحقيق أهدافها ، وربما إحداث الخسائر المادية والبشرية (الجهني ،2010).

1.العناصر الأساسية لمعرفة وجود الأزمة:-

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

1. **عنصر المفاجئة:** إذ أن الأزمة تنشأ وتنفجر في وقت مفاجئ غير متوقع بدقة وفي مكان مفاجئ أيضاً.
2. **عنصر التهديد:** تتضمن الأزمة تهديداً للأهداف والمصالح في الحاضر والمستقبل.
3. **عنصر الوقت:** أن الوقت المتاح أمام صناع القرار يكون مؤقتاً ضيقاً ومحدوداً(أبوفارة ،2009 : 25).

2.تصنيف الأزمات المدرسية :

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

فقد صنف الخضيري الأزمات إلى عشرة أنواع من حيث مرحلة التكوين ، تكرار الحدوث ، والعمق ، والشدة ، والشمول والتأثر ، والموضوع أو المحور ، والإحساس بها ، وسرعتها ، والمستوى ، والمنطقة الجغرافية (الخضيري، 141:2003).

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

1. كوارث سببها الأنسان مثل جرائم العنف ، إطلاق النار، الإنتحار و غيرها.
2. كوارث الحوادث تصدر عن سلوك غير معلوم ، مثل حوادث المواصلات ، الحريق ، المواد الكيميائية ، الغاز .... وغيرها.
3. كوارث الطبيعة مثل البراكين ، الزلازل ، الفيضانات... إلخ.

الدراسات السابقة:

دراسة (شومان ،2008): هدف الدراسة : هدفت الدراسة إلى معرفة و تقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين في محافظات قطاع غزة و معرفة الصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي و ذلك في ضوء بعض متغيرات الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (207) مرشد و مرشدة من العاملين في كل من وكالة الغوث الدولية و المرشدين النفسيين العاملين في وزارة التربية والتعليم ، موزعين ما بين ذكور و إناث و وكالة و حكومة حسب الجنس و جهة العمل بواقع(104) مرشد من العاملين في وكالة الغوث و(103) مرشد من العاملين في وزارة التربية والتعليم موزعين مناصفة ما بين ذكور و إناث.

استخدم الباحث مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مدراء المدارس و من واستخدم الباحث المنهج الوصفي وأظهرت نتائج الدراسة بأنه:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير (الجنس، جهة العمل، سنوات الخبرة) , توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير رضا المرشدين عن العمل.

دراسة (أبويوسف,2008): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة, كما هدفت أيضاً التعرف على مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين

النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة, كما هدفت أيضاً التعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات الإرشادية لديهم تبعًا لمتغير الجنس و لمتغير التخصص , و لمتغير سنوات ,و لمتغير جامعة التخرج. واستخدم الباحث المنهج التجريبي الإكلينيكي , وتكونت العينة من عينه قصديه من المرشدين النفسيين بالمنطقة الجنوبية بلغت(11مرشد/ة). أظهرت نتائج الدراسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين. وعدم توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α=0.05) في كل من القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس.وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) في كل من القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير التخصص لصالح المتخصصين علم نفس, و لسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكثر من أربع سنوات, و لصالح جامعه التخرج لصالح خريجي الجامعة الإسلامية.

إجراءات الدراسة: منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً (أبوحطب وصادق : 1991، 105).

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين في محافظات غزة للعام 2014م.

عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (141) مرشداً ومرشدة من العاملين في مدارس وزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة للعام 2014م .

جدول رقم (1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	73	51.77
	انثي	68	48.23
الجامعة	الأقصى	25	17.73
	الاسلامية	50	35.46
	الأزهر	22	15.60
	القدس المفتوحة	21	14.89
	أخرى	23	16.31
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	38	26.95
	من 5-10 سنوات	57	40.43
	أكثر من 10 سنوات	46	32.62

أدوات الدراسة :

أولاً:استبانة المهارات الارشادية في التعامل أثناء الازمات

وقد بلغ عدد فقرات الإستبانة بعد صياغتها النهائية (37) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وقد أعطيت الأوزان التالية (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) وبحسب المحك في الجدول التالي:-

جدول رقم (2) جدول يوضح طول الخلية والوزن النسبي المقابل لها ودرجة التوافر

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة التوافر
من 1.00-1.80	من 36% فأقل	ضعيفة جداً
من 1.81-2.60	أكثر من 36% - 52%	ضعيفة
من 2.61-3.40	أكثر من 52% - 68%	متوسطة
من 3.41-4.20	أكثر من 68% - 84%	كبيرة
من 4.21-5.00	أكثر من 84% - 100%	كبيرة جداً

صدق الإستبانة:

أولاً: صدق المحكمين: تم عرض الإستبانة على مجموعة من المختصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم تعديل بعض الفقرات بدون إي حذف لأي منها.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي(الصدق البنائي) للاستبانة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مرشداً ومرشدة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، والجدول رقم (3) يبين ذلك.

الجدول(3)

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

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الأخر.	0.372	دالة عند 0.05
.2	أحث المسترشد على الصلاة و صلاة النوافل.	0.781	دالة عند 0.01
.3	أساعد المسترشد على التحلي بالصبر أثناء حدوث الأزمة.	0.661	دالة عند 0.01
.4	اساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة على تقبلها	0.732	دالة عند 0.01
.5	أقدم التوعية اللازمة للمسترشد بأن الخير والشر هو من عند الله.	0.731	دالة عند 0.01
.6	احث المسترشد بالدعاء لله لتخفيف وطأة الأزمة.	0.766	دالة عند 0.01
.7	أُذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه.	0.503	دالة عند 0.01
.8	أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة.	0.679	دالة عند 0.01
.9	أساعد المسترشد على زيادة وعيه بالإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره.	0.712	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة(0.05،0.01)،وتراوحت معاملات الارتباط بين(0.372−0.781) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: البعد الثاني مهارة التعاطف: والجدول رقم (4) يوضح معامل الإرتباط للفقرات مع الدرجة الكلية للمجال.

الجدول (4)

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

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	من خلال اللقاء يفهم المسترشد أنني أتفهم ردة فعله.	0.498	دالة عند 0.01
.2	أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد.	0.373	دالة عند 0.05
.3	أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	0.698	دالة عند 0.01
.4	أقوم بتسمية الشعور للمسترشد.	0.388	دالة عند 0.05
.5	أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة.	0.398	دالة عند 0.05
.6	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي.	0.400	دالة عند 0.05
.7	أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له .	0.426	دالة عند 0.05
.8	لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة.	0.497	دالة عند 0.01
.9	لا أقتنع بكل ما يقوله المسترشد.	0.651	دالة عند 0.01
.10	أظهر احترامي للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.	0.562	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05) ، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.373-0.698) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل: والجدول رقم (5) يوضح معامل الإرتباط للفقرات مع الدرجة الكلية للمجال.

الجدول (5)

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

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .	0.707	دالة عند 0.01
.2	أعمل على التخفيف من الأثار الناجمة عن الأزمة.	0.647	دالة عند 0.01
.3	استطيع أن أوجه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.	0.686	دالة عند 0.01
.4	أقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة.	0.402	دالة عند 0.05
.5	أتعامل بخطة إجرائية معدة مسبقاً مع الأزمة.	0.471	دالة عند 0.01
.6	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	0.645	دالة عند 0.01
.7	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة.	0.646	دالة عند 0.01
.8	أساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة علي تطوير أهداف واقعية ومناسبة.	0.631	دالة عند 0.01
.9	ابحث عن أشخاص داعمين للحالات المتعرضة للأزمة.	0.588	دالة عند 0.01
.10	أحتفظ باتزاني الانفعالي (بتماسكي ورباطة جأشي) أثناء الأزمة.	0.478	دالة عند 0.01
.11	أستطيع التفرقة بين أزمة المسترشد الظاهرية والأزمة الحقيقية.	0.655	دالة عند 0.01
.12	أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل.	0.369	دالة عند 0.01
.13	احتفظ بالأمل والتفاؤل أثناء الأزمة.	0.487	دالة عند 0.01
.14	أشجع المسترشد الذي تعرض للظروف الصعبة علي الأمل والتفاؤل بالمستقبل.	0.505	دالة عند 0.01
.15	أساعد المسترشد على أن يكون صبوراً ومتسامحاً.	0.504	دالة عند 0.01
.16	أساعد المسترشد على إدارة وقته وأن يفرق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم.	0.581	دالة عند 0.01
.17	أساعد المسترشد المتعرض للأزمة بالنظر لأنفسهم بإيجابية.	0.637	دالة عند 0.01
.18	أستشير ذوي الخبرة في التعامل مع الأزمات المدرسية.	0.449	دالة عند 0.05

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.369-0.707) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6)

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

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

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.463

ر الجدولية عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.361

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.

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

1- **طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :** تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) للابعاد الزوجية ومعامل جتمان للأبعاد الفردية والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7)

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

البعد	عدد الفقرات	نوع الاختبار	معامل الثبات
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	9	جتمان	0.731
البعد الثاني: مهارة التعاطف	10	سبيرمان براون	0.723
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	18	سبيرمان براون	0.679
الدرجة الكلية للاستبانة	37	جتمان	0.711

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.788) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8)

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

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	9	0.832
البعد الثاني: مهارة التعاطف	10	0.626
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل	18	0.857
الدرجة الكلية للاستبانة	37	0. 772

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.904) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

1- إعداد الأداة بصورتها النهائية.

2- بعد إجراء الصدق والثبات قام الباحث بتوزيع (141) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

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

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج (SPSS) الإحصائي وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

2- معامل ارتباط بيرسون "Pearson".

3- التجزئة النصفية ، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ.

4- اختبار T.Test.

5- تحليل التباين الأحادي.

نتائج الدراسة

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة: وينص على : " ما مستوى امتلا ك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في محافظات غزة ؟ وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (9)

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

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	**البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني**	**38.567**	**3.544**	**85.71**	1
2	**البعد الثاني: مهارة التعاطف**	**36.404**	**3.806**	**72.81**	3
3	**البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل**	**75.383**	**6.423**	**83.76**	2
	الدرجة الكلية للاستبانة	**50. 118**	**4.591**	**81.27**	

يتضح من الجدول (9) أن مهارة الدعم النفسي الديني حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (85.71%)، ثم مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الامل حيث بلغ الوزن النسبي (83.76%)، ثم مهارة التعاطف حيث بلغ الوزن النسبي (72.81%)، أما الدرجة الكلية للاستبانة حصلت على وزن نسبي (81.27%). ولتفسير النتائج المتعلقة بامتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية للتعامل أثناءالأزمات بمحافظات غزة قام الباحث بإعداد الجداول الآتية الموضحة لمجالات الاستبانة بالشكل التالي:

البعد الأول مهارة الدعم النفسي الديني

جدول (10) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

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

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق ما يلي:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (1) والتي نصت على" أعمل على زيادة وعي المسترشد بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (88.79%).

-الفقرة (7) والتي نصت على" أذكر المسترشد بالنعم التي أنعم الله بها عليه " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (86.95%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (4) والتى نصت على" اساعد المسترشد الذي تعرض للأزمة على تقبلها " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (84.96%).

-الفقرة (8) والتى نصت على" أقدم نماذج من قصص الصحابة للمسترشد أثناء حدوث الأزمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (79.57%) ،أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (85.71%).

ويفسر الباحث ذلك أن الفقرتين الأولى والسابعة حصلتا على أعلى وزن بإعتبار أن المرشدين يدينوا بالديانة الإسلامية والذي يعتبر الأساس في تحمل الصدمات والأزمات والذي يؤنس قلب المؤمن في تحمل الأزمات التي يمر بها، وإن تذكير الإنسان بنعم الله التي أنعم الله بها عليه يجعله يحتسب ما فقده عند الله، فلا يمكن للمرشد أن يقدم خدمته الإرشادية دون استخدام بعض الدلائل الدينية التي تكون لها أثر بالغ في استبصار المسترشد .

ويفسر الباحث حصول الفقرتين الرابعة والثامنة على وزن أقل وذلك لقلة خبرة المرشدين في توجية المسترشدون وقت الأزمة لتقبل الحدث، فلا يمكن أن تنجح العملية الإرشادية دون تقبل المسترشد للحدث التي سبب له مشكلة ، أما الفقرة الثامنة من المرشدين يكون هدفهم تقديم الخدمة الإرشادية وقت الأزمة فمنهم من ليس لديه العلم الكافي بقصص الصحابه فيما يختص بتعاملهم وقت الأزمة.

البعد الثاني مهارة التعاطف

جدول (11) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد وكذلك ترتيبها

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

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (7) والتي نصت على" أوضح للمسترشد بأنني موجود لتقديم الدعم والمساندة له " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (88.79%).

-الفقرة (5) والتي نصت على" أتفهم مشاعر المسترشد وقت الأزمة." احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (88.09%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

-الفقرة (2) والتي نصت على" أقدم خدمة الإرشاد رغم عدم تفهمي للمسترشد " احتلت المرتبة الثامنة بوزن نسبي قدره (54.75%).

-الفقرة (8) والتي نصت على" لا أتفهم مشاعر المسترشد وقت الازمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (44.54%).

أما الدرجة الكلية للبعد حصل على وزن نسبي (72.81%).

ويفسر الباحث ذلك أن الفقرتين الخامسة والسابعة حصلتا على أعلى وزن نسبي، لأن العمل الإرشادي قائم في الأساس على تقديم الدعم والمساندة للمسترشد، أي توضيح المرشد للمسترشد ما يستطيع أن يقدمه في العملية الإرشادية، أما الفقرة السابعة حصولها على ثاني أعلى وزن نسبي، لأن تفهم لمشاعر المسترشد في الجلسات الإرشادية تشعر المسترشد بالطمأنه وتساعد بشكل كبير في نجاح العلمية الإرشادية.

أما الفقرتين الثانية والثامنة حصلتا على أقل وزن نسبي لأن العبارتين سلبيتان فمن الطبيعي حصولهم على أدنا درجات، لا يمكن أن تنجح العلاقة الإرشاية دون تفهم لمشاعر المسترشد أو "تقبله على ما هو عليه"، فالمرشد التربوي الناجح يسعى دائما لتفهم مشاعر المسترشد و تقبله كما هو لا كما يريده .

البعد الثالث مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل

جدول (12)

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

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

يتضح للباحث من خلال الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين في البعد كانت:

– الفقرة (1و7) والتي نصت على" اشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة و أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (88.09%).

وأن أدنى فقرتين في البعد كانت:

–الفقرة (12) والتي نصت على" أساعد المسترشد على اتخاذ قرارات دون خوف من الفشل " احتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (80.43%).

–الفقرة (4) والتي نصت على" اقدم إرشاد أسري للأهالي حول الأعراض الناجمة عن الأزمة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (77.16%).

ويفسر الباحث ذلك حصول الفقرتين الأولي والسابعة على أعلى وزن نسبي لأن الثناء على السلوك الإيجابي للمسترشدين يشجع المسترشد بالصبر على ما حل به من أزمة، كذلك التشجيع على السلوك الإيجابي يساعد المسترشد بالنظر لنفسه بإيجابية وتعيد الثقة له بنفسه، ويكون لهذا التشجيع أثر كبير في تجاوز الأزمة، أما الفقرة السابعة حصلت على الترتيب الأول مكرر لأن المرشد يسعى دائماً إلى طمأنة المسترشد وقت حدوث الأزمة حتي يستطيع أن يجمع قواه العقلية ويرتب أفكاره بمنطق وينطلق بحلول جديده ، لأن المسترشد في وقت الأزمة لا يريد حلول أو اقتراحات لحلول بل يريد أن يشعر بالطمأنه والراحة.

كما وحصلت الفقرة الثانية عشر على دنى فقره يعزو الباحث ذلك لعدم ثقة المرشدين بقدارت المسترشدين على إتخاد القرارات المصيرية وقت الأزمة، وفي أغلب الظروف لا يكون المسترشدين مستبصرين بذاتهم.

أما الفقرة الرابعة حصلت على أدنى وزن نسبي حيث يعزى ذلك إلى ضعف تواصل الأهالي مع المرشدين ويعود ذلك لعدم وعي الأهالي بدور المرشد في تعديل سلوك ابنهم، كذلك لا التواصل مع الأهالى يحتاج لإجراءات تأخذ وقت وجهد في التنسيق للزيارات الإسرية ، كذلك يتطلب من المرشد الخبرة الكافية في تقديم الإرشاد الإسرى .

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة: وينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل أثناء الأزمات بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، الجامعة، سنوات الخبرة،)؟

أولاً: بحسب متغير الجنس: وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (13) يوضح ذلك:

جدول (13) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس

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

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (139) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (139) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، حيث اتفقت مع نتائج دراسة أبويوسف(2008) بأنه لا توجد فروق في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس.

ثانياً بحسب متغير الجامعة: وللإجابة عن هذا التساءل قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (14)

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

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بين المجموعات	32.654	4	8.164	0.643	0.633	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1725.956	136	12.691			
	المجموع	1758.610	140				
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بين المجموعات	88.813	4	22.203	1.557	0.189	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1939.145	136	14.258			
	المجموع	2027.957	140				
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بين المجموعات	221.438	4	55.359	1.356	0.253	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5553.881	136	40.837			
	المجموع	5775.319	140				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	461.595	4	115.39	0.801	0.527	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19602.67	136	144.13			

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
		5		7			
	المجموع	20064.270	140				

ف الجدولية عند درجة حرية (4،136) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.44

ف الجدولية عند درجة حرية (4،136) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.43

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

تعزى لمتغير خريج الجامعة، كما واختلفت مع نتائج دراسة أبويوسف (2008) في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير جامعة التخرج وكانت لصالح الجامعة الإسلامية.

ثالثاً: بحسب متغير سنوات الخبرة: وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحاديOne Way ANOVA.

جدول(15)

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

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: مهارة الدعم النفسي الديني	بين المجموعات	6.044	2	3.022	0.238	0.789	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1752.566	138	12.700			
	المجموع	1758.610	140				
البعد الثاني: مهارة التعاطف	بين المجموعات	112.494	2	56.247	4.052	0.019	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	1915.463	138	13.880			
	المجموع	2027.957	140				
البعد الثالث: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل	بين المجموعات	65.996	2	32.998	0.798	0.452	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5709.323	138	41.372			
	المجموع	5775.319	140				
الدرجة الكلية للاستبانة	بين المجموعات	250.475	2	125.238	0.872	0.420	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19813.794	138	143.578			
	المجموع	20064.270	140				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،138) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.75

ف الجدولية عند درجة حرية (2،138) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.06

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في **البعد الأول والثالث والدرجة الكلية للاستبانة**، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث اتفقت هذه

النتائج مع نتائج دراسة شومان(2008)، كما واختلفت هذه النتائج مع دراسة أبويوسف (2008) في كل من القياس القبلي والبعدي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح الأكثر من أربع سنوات.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في البعد الثاني مهارة التعاطف، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة يعزو الباحث ذلك لحجم التدريب التي حصلوا عليه المرشدين من الوزارة، ويعود ذلك لخبرة المرشدين في المؤسسات قبل تعينهم في وزارة التربية والتعليم. ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (16)

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

	أقل من 5 سنوات	**من 5-10 سنوات**	**أكثر من 10 سنوات**
	37.421	**35.351**	**36.870**
أقل من 5 سنوات 37.351	0		
من 5-10 سنوات 35.351	2.070*	0	
أكثر من 10 سنوات 36.870	0.551	1.519	0

*دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الخبرة الأقل من 5 سنوات ومن 5-10 سنوات لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات، ولم يتضح فروق في المستويات الأخرى ، يفسر الباحث ذلك لخبرة المرشدين الذي تم تعينهم في السنوات الأخيرة خلال عملهم بالمؤسسات الأهلية أي قبل تعينهم بوزارة التربية والتعليم .

التوصيات والمقترحات

توصيات الدراسة

1. تدريب وتأهيل المرشدين للتعامل مع الأزمات وخاصة في المهارات التالية :التعاطف وإعادة التلخيص ومهارة الدعم النفسي الديني وعكس المشاعر.
2. تشكيل لجان خاصة مساعدة للمرشدين التربويين وقت حدوث الأزمة ، من المدارس و المديريات.
3. ضرورة وضع استراتيجيات للمدرسة قبل حدوث الأزمة أو افتراضها وتدريب الطاقم على تجاوزها وتفعيلها.

4. تدريب الطاقم المدرسي على كيفية إدارة الأزمة بحيث لا تشكل عائقاً للمسيرة التعليمية.
5. ضرورة توعية المجتمع المحلى بالأزمات المدرسية والمساعدة في إيجاد السبل لحلها.

مقترحات الدراسة

1. تقديم دراسات للمعيقات المهنية لدى المرشدين التربويين وأثرها على تطبيقه للمهارات الإرشادية وقت الأزمات المدرسية.
2. إجراء دراسة لمعرفة مدى تمكن أو امتلاك الأكاديميين في الجامعات للمهارات الإرشادية لتدريب طلبة الإرشاد النفسي عليها.
3. تقديم برامج ارشادية تبنى بناء على تقييم المشرفين لتطوير كفاءة المرشدين في المدارس الحكومية.
4. تقديم دورات تدريبية مكثفة لطاقم المدرسة بصورة عامة وللمرشدين التربويين بصورة خاصة بطرق التصرف بالأزمات المدرسية.
5. تدريب طواقم متخصصة للتدخل النفسي في الأزمات في كل مديرية من مديريات محافظات غزة.
6. ضرورة تفعيل دور مؤسسات المجتمع المحلي العاملة في مجال إدارة الأزمات ومجال الصحة النفسية بوقت الأزمات.
7. تنسيق الجهود ما بين المؤسسات المجتمع المحلى والوزارات وقت الأزمة.

المراجع

1. حسين، طه عبد العظيم(2004):**الإرشاد النفسسي، النظرية– التطبيق– التكنولوجيا**، الطبعة الأولي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
1. الموسى ، ناهد (2005):"إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمدينة الرياض "تصور مقترح" . **رسالة ماجستير غير منشورة** ،جامعة الملك سعود ،المملكة العربية السعودية.
2. القذافي، رمضان محمد 1997) :"**التوجيه والإرشاد النفسي**" ، دار الجيل، بيروت، لبنان.
3. زهران، حامد عبد السلام(1980)"**التوجيه والإرشاد النفسي**"، ط2،عالم الكتب، القاهرة، مصر.
4. أبو عيطة، سهام درويش (1997): **مبادئ الإرشاد النفسي** ، الطبعة الثانية ، دار الفكر للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن .
5. وزارة التربية والتعليم العالي(2002):"**كراس التدريب ملف المدرسة وحدة تدريب ملف الإرشاد المدرسي**". رام الله. فلسطين.
6. السهل ، راشد على (2001): "فعالية الإرشاد (السلوكي الجمعي – الديني) في خفض مشكلة الأرق لدى طلبة الجامعة"، **المجلة التربوية** ، العدد 61 ، جامعة الكويت.
7. عوض، أحمد(2003):"اتجاهات مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة نحو الإرشاد التربوي وعلاقتها بأداء المرشد التربوي"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

8. اللولو ، فتحية(2005):"**المهارات الحياتية المتضمنة في محتوي المناهج الفلسطينية للصفين الأول والثاني الأساسين**" . المؤتمر التربوي الثاني الطفل الفلسطيني بين تحديات الواقع وطموحات المستقبل . الجامعة الإسلامية . غزة .

9. إبراهيم ، عبد الستار (1988): "**علم النفس الإكلنيكي**" – المناهج والتشخيص والعلاج ، دار المريخ .الرياض. المملكة العربية السعودية.

10. صالح، محمود عبدالله (1985): "أساسيات الإرشاد التربوي والنفسي"، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

11. العبادسة ، أنور و المحتسب ، عيسى (2012):المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشدات في قطاع غزة. **مجلة كلية التربية** ، جامعة عين شمس ، العدد السادس والثلاثون الجزء الاول ، ص13.

12. الجهني ، عبدالله مسعود (2010):"أساليب اتخاذ القرار في إدارة الازمات المدرسية من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة ينبع" ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جدة ، المملكة العربية السعودية .

13. أبوفارة ، يوسف أحمد (2009) :"**إدارة الأزمات مدخل متكامل**".اثراء للنشر والتوزيع .عمان ، الإردن.

14. الخضيري ، محمد أحمد (2003): "**إدارة الأزمات**" ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة.

15. القضاعة، محمد بن سلامه (1986): "**مسند الشهاب**":الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، بيروت.

16. أبوحطب، فؤاد وصادق ، أمال (1991): "**مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية**" ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة.

17. أبو أسعد، عبد اللطيف .(2011) ."**المهارات الارشادية**" . دار الميسر . عمان.

Hill, M.S., & Hill, F. W.(1994). **Creating safe schools : What principals can do. Thousand Oasks**, CA: Corwin press.