

إرشاد الأزمات الأكاديمي: أهميته وتطبيقاته في ظل جائحة (كوفيد - 19)
Academic crisis counseling: its importance and applications in light of
the (Covid-19) pandemic

أ.د. سلاف مشري^{1*} أ.د. إسماعيل لعيس²

¹ مخبر علم النفس العصبي المعرفي والاجتماعي، جامعة الوادي (الجزائر) mecheri.soulef@gmail.com

² مخبر علم النفس العصبي المعرفي والاجتماعي، جامعة الوادي (الجزائر) smail.layes@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/6/30

تاريخ القبول: 2020/6/25

تاريخ الاستلام: 2021/5/7

ملخص: يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على مفهوم الإرشاد الأكاديمي وقت الأزمات والدور الذي يلعبه خاصة في ظل أزمة (كوفيد-19)، والكشف عن مختلف الأساليب والطرق الإرشادية القائمة على تطبيق استراتيجياته ومهاراته كآليات تدخل. باتباع المنهج الوصفي التحليلي ومراجعة أدبيات الموضوع تم التوصل إلى الكشف عن أهمية دور الإرشاد النفسي الأكاديمي في أوقات الأزمات؛ كونه يلعب دورا مهما في الدعم والمساعدة وتقديم الإسعاف النفسي للتلاميذ والطلبة، كما تم توضيح استراتيجيات التدخل الإرشادي وقت الأزمة؛ ثم تم تقديم تصورات مقترحة لتفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي وتطويره في المدارس والجامعات للتعامل مع الأزمات والتخفيف من آثارها.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد النفسي؛ الإرشاد الأكاديمي؛ إرشاد الأزمات؛ الإرشاد المدرسي؛ كوفيد-19.

Abstract : The current subject aims to shed light on the concept of academic counselling in times of crisis and its role, especially in the context of the Covid-19. The subject also aims to examine the several methods and procedures based on the implementation of the strategies and skills as intervention mechanisms in the academic counselling. Based on a descriptive and analytical approach and a literature review of the subject, it was a matter of emphasising the importance of the role of academic and psychological counselling in times of crisis, as it plays an important role in support, assistance, and psychological aid for students, and the counselling intervention strategies in times of crisis have been clarified. Then, we proposed conceptions to activate and develop academic counselling services in schools and universities to deal with crises and alleviate their impacts.

Keywords : psychological counselling; academic counselling; academic counselling in times of crisis; school counselling; Covid-19

* المؤلف المرسل سلاف مشري

1. مقدمة:

يعتبر الإرشاد النفسي من المهن التي لها دور أساسي في أوقات الأزمات؛ كونه يلعب دوراً مهماً في الدعم والمساعدة، الذي من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على تطور ونمو الصحة النفسية والتكيف والكفاءة الإنتاجية. فالأزمة حدث صادم، غير متوقع ونادر الوقوع تتطلب قدرات غير اعتيادية للتكيف معها، وتحدث آثاراً عميقة عاطفياً وسلوكياً ومعرفياً، لدرجة أنها تعيق أداء الفرد لوظائفه الاعتيادية.

وعليه، يستخدم مصطلح إرشاد الأزمات عموماً ليشير إلى أحد مجالات الإرشاد النفسي قصير الأمد الذي تقدم من خلاله خدمات مباشرة وغير مباشرة لمساعدة الأفراد على استعادة توازنهم النفسي وتعديل أفكارهم ومشاعرهم وورغباتهم وسلوكهم.

في هذا الإطار، تعتبر أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) من أكثر وأخطر الأزمات التي عرفتها البشرية والتي تهدد حياة الملايين من البشر وقلبت استقرارهم وحياتهم رأساً على عقب وفرضت على كل سكان العالم حجراً صحياً منزلياً لم يشهد له مثيل، فضلاً على ما خلفته هذه الأزمة من تداعيات خاصة منها النفسية؛ حيث أدى التفشي المفاجئ للفيروس -باعتباره مرضاً معدياً- ضغطاً نفسياً كبيراً فسيطرت مشاعر الخوف والقلق والهلع على حياة الإنسان، وبذلك زادت العوائق والعراقيل النفسية، مما أدى إلى تفاقم الضرر الناجم عن الوباء. (جمعية الصحة النفسية الصينية، 2020، ص 11؛ أحرشواو، 2020، ص 2).

وعلى هذا الأساس يمكن تطبيق إرشاد الأزمات بفعالية في كثير من الأحيان مع فئات عمرية مختلفة، وفي أوساط مختلفة منها المدارس والجامعات ضمن خدمات الإرشاد الأكاديمي.

إن الهدف الأساسي في التدخل في الإرشاد الأكاديمي وقت الأزمات هو تقديم الإسعاف النفسي للتلاميذ والطلبة، من خلال توفير الدعم والاهتمام بالمسترشدين والإصغاء لهم وضمان الاتصال المتواصل معهم وإعطاء التفسيرات حول الأزمة بما يناسب كل مرحلة عمرية. ما تجدر الإشارة إليه هو أن تقديم الإرشاد النفسي بشكل عام يتم عبر أساليب وتقنيات مختلفة ومتعددة، لكنها قد لا تلائم كلها الطرف المتعلق بالأزمة، بما يحمله من

عنصر المفاجأة والسرعة ... فضلا على مدى كفاءة المرشد بحد ذاته في تقديمها، وهو ما يستوجب اعتماد طرق واستراتيجيات تدخل خاصة والتركيز على مهارات إرشادية معينة دون غيرها.

بناء عليه؛ تهدف هذه المداخلة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما المقصود بالإرشاد الأكاديمي وقت الأزمات؟
2. ما الدور الذي يلعبه خاصة في ظل أزمة (كوفيد-19)؟
3. ما هي مختلف الأساليب والطرق الإرشادية المتبعة في إرشاد الأزمات الأكاديمي؟

1- مفهوم إرشاد الأزمات الأكاديمي:

1-1- تعريف الأزمة: "الأزمة" Crisis هي كلمة يونانية، أصلها (كرنيو)، شاع استعمالها في المعاجم الطبية في القرن السادس عشر الميلادي، ويقصد بها نقطة التحول في حالة المريض في لحظة ما سواء كان هذا التحول للأحسن أو للأسوأ (النابلسي، 1991، ورد في: الزامل والغنبوسي وسالم، 2001، ص 63)

أما قاموس (2014) Robert Dixel Mobile (3, 2016, CSFP) فيعرف الأزمة بأنها "مظهر انفعالي مفاجئ وعنيف (انفعالات قوية) يمكن أن تحدث عند الأشخاص بسبب الانزعاج العميق الناجم عن التغيرات النفسية أو الفسيولوجية خلال فترة القلق الشديد". كما يعرف (البربري، 1998، ص 142) حالة الأزمة بأنها "حالة خيبة الأمل العاطفي الحاد يصاحبها مشاعر الارتباك والتوتر والاكتشاف والغضب والفوضى في العلاقات العادية والوظائف الاجتماعية".

عموما، الملاحظ في تعريف الأزمة التركيز على الحالة النفسية والانفعالية التي يعانيها الفرد، إذ تعود بتعريف الأزمة لأصل المصطلح، كونه يشير للتحول في حالة المريض المفاجئة، بمعنى أن الأزمة تم اعتبارها كحالة نفسية وانفعالية عميقة صادرة عن الفرد بغض النظر عن مسببات هذه الحالة. في المقابل؛ ومن وجهة نظر ثانية، نجد تعريفات أخرى كثيرة لها رأي مختلف، ولا تنظر للأزمة باعتبارها حالة نفسية/انفعالية للمريض، بل تعتبر الأزمة أحداث ومواقف يتعرض لها الفرد،

حسب وجهة النظر هذه؛ فالأزمة هي حوادث، لها خصائص ومواصفات معينة تعرف بها وتجعلها مختلفة عن أي حادث آخر؛ والملاحظ أن هناك اتفاق كبير حول عناصر الأزمة، من حيث أنها نادرة الوقوع وغير متوقعة، وأنها تمثل عنصر تهديد، إذ تمثل خطورة بالغة على الفرد والمجتمع، فضلا على ضيق الوقت الذي يتاح لإيجاد حل لها، ومع ذلك فهناك اختلاف بين مصطلح الأزمة وبعض المصطلحات التي تتميز ببعض هذه الصفات والعناصر.

من جهة أخرى يتضح أن الأزمة قد تكون ناجمة عن أحداث خارجية محيطية بالفرد أو المجتمع، أو نتيجة تغيرات داخلية عند الفرد كالبولوغ أو الانتقال من مرحلة عمرية إلى أخرى. هذا من جانب؛ ومن جانب آخر، فإن الاستجابات الناجمة عن الأزمة لا تكون بالضرورة سلبية، فالأزمة قد تولد أصلا استجابات جديدة تماما تساهم في نمو الفرد وتطور المجتمع، إذ تكون بمثابة نقطة تحول، فالفرد بعدها ليس هو نفسه قبلها.

1-2- مفهوم إرشاد الأزمات:

لا تختلف أهداف إرشاد الأزمات عن أهداف الإرشاد النفسي العامة، حيث يمكن اختصارها بشكل خاص فيما ذكره (زيادة، 1998، ص 3) في كون أن إرشاد الأزمات يهدف إلى إعادة التوازن للفرد وتخليصه من عوارض الأزمة.

وعلى هذا الأساس نجد أن أغلب تعريفات الباحثين لإرشاد الأزمات تصب في نفس هذا المعنى؛ حيث يعرف (Gilland & James, 2008 في: الشريف، 2015، ص 11) التدخل في الأزمات على أنه "مساعدة الأفراد على استعادة توازنهم النفسي أو حالة الاستقرار الانفعالي، والتي قد تحتوي على عناصر مثل القلق والاكتئاب والذي تسببت به أحداث محيطية وخارجة عن سيطرة الفرد والقدرة على تحكمه وتحمله".

كما يعرفه العاسمي (2008، ورد في العاسمي، 2013، 21) بأنه "التدخل الإرشادي في الأزمات بأنه نوع من العلاج قصير الأمد، يهدف إلى مساعدة الفرد الذي يعاني من حالة عدم اتزان نفسي حاد نتيجة لأزمة طارئة مرّ بها، على إعادة التوازن النفسي والانفعالي لديه، ويحتاج إلى اهتمام فوري من قبل المرشد النفسي".

يعرفه (كامل، 2003، في: صرايرة، 2006، ص 7) بأنه "الخدمات التي يقدمها المرشد للمسترشد في حال وقوع أزمة أو طارئ، يتم التركيز على مشكلة محددة تسبب للفرد شعورا بالصدمة لعدم القدرة على التغلب عليها، وهو بذلك يقدم الدعم النفسي للمسترشد، وهو يعتبر من مجالات الإرشاد قصير الأمد".

أما (Davenport, 2015، ورد في: الخوالدة وطنوس، 2018، ص 151) فيرى أنه "أحد مجالات الإرشاد محدود الوقت الذي يقدم من متخصصي الصحة النفسية ويركز بشكل أساسي على مساعدة الأفراد باستخدام مجموعة من الاستراتيجيات والمهارات على حل الأزمة، أو التعامل معها، أو التخفيف من النتائج السلبية المعرفية والانفعالية والسلوكية للأزمة".

تضيف (ACE, 2011, 2) أن إرشاد الأزمات يتميز بالخصائص التالية:

- قد يتضمن توفير التعليم والتوجيه والتوعية والدعم.
- لا يعد إرشاد الأزمات بديلاً للأفراد الذين يحتاجون إلى علاج نفسي أكثر كثافة.
- لا يعتبر إرشاد الأزمات علاجاً نفسياً.
- يركز التدخل في الأزمات على تقليل ضغوط الحدث إلى الحد الأدنى، وتوفير الدعم العاطفي وتحسين استراتيجيات المواجهة للفرد في الوقت الحالي.
- على غرار العلاج النفسي، يتضمن إرشاد الأزمات التقييم والتخطيط والعلاج، ولكن نطاق العلاج بشكل عام أكثر تحديداً.
- بينما يركز العلاج النفسي على مجموعة واسعة من المعلومات والتاريخ، يركز إرشاد الأزمات على الوضع الفوري للتعامل بما في ذلك عوامل مثل السلامة والاحتياجات الفورية. عموماً، قام Forbes وآخرون بتجميع بعض التوصيات للتدخل في الأزمات على النحو التالي:

1. يجب تقديم المساعدة النفسية باستمرار، مع التأكيد على الدعم العاطفي والاجتماعي واستراتيجيات الرعاية الذاتية، وتقديم المعلومات اللازمة.
2. تشجيع الأفراد على الحديث عن تجربتهم وإظهار قدرتهم على التعامل مع "الضيق".

3. لا يوصى بالعلاج الدوائي كوقاية ما لم يظهر المريض أعراض كبيرة، مثل: الأرق الحاد. (Da Silva & al, 2015, 173)
- من جانب آخر، يشير (Steven, 1986 ورد في: العاسمي، 2013، 24) إلى تباين أساليب التدخل في الأزمات عن باقي الأساليب العلاجية الأخرى، وذلك من حيث:
- الوقت: يدوم إرشاد الأزمات بشكل عام من جلسة إلى ست جلسات، بينما العلاج طويل الأمد قد يدوم إلى عشرين جلسة، أما التقليدي فيصل حتى لمئات الجلسات.
 - التركيز: يركز إرشاد الأزمات على الأزمة الحالية، بينما تركز الأساليب الإرشادية والعلاجية الأخرى على تاريخ المسترشد، وبناء العلاقة العلاجية ...
 - المشاركة الفعالة: يعتبر إرشاد الأزمات إرشاد مباشرا، يعتمد بالدرجة الأولى على دور المرشد في العملية الإرشادية، ولا يستدعي بالضرورة مشاركة المسترشد.
 - الهدف: تتعدد أهداف الإرشاد حسب الأساليب الإرشادية الأخرى، بينما في إرشاد الأزمات التركيز يكون على إعادة المسترشد إلى حالة التوازن التي تسبق حالة الأزمة التي تعرض لها.
- يختصر (العامري، 2020، 153) الفرق بين الإرشاد المختصر والإرشاد وفق الأساليب التقليدية في كونه يركز على نقاط القوة بدلا من الإخفاقات في الماضي والمشاكل.
- بناء عليه؛ يتضح أن أهداف إرشاد الأزمات يمكن تحديدها وفق ما حددها (Sandoval, 2013 ورد في الخوالدة وطنوس، 2018، ص 152) بشكل إجرائي عموما بمساعدة المسترشد على:
- بناء فهم ومعنى شخصي واضح للأزمة؛
 - مواجهة الواقع والاستجابة لمتطلبات الأزمة الخارجية؛
 - المحافظة على العلاقات الاجتماعية مع أفراد الأسرة والأصدقاء والآخرين ممن يستطيعون تقديم المساعدة والدعم في حل الأزمات وتداعياتها؛
 - الشعور بالأمل والمحافظة على الاتزان الانفعالي بشكل منطقي عن طريق التحكم بالمشاعر المزعجة الناتجة عن الأزمة؛
 - وأخيرا المحافظة على صورة الذات والشعور بالكفاءة الذاتية.

في نفس السياق؛ أشار (Cowis & Sonia, 1998 في حوامدة، 2007، ص 11) أن المرشد يعمل على تحقيق أربعة أهداف:

- الاعتقاد بأن الأزمات أصبحت جزءاً طبيعياً من الحياة.
- تغيير مدركات الطلبة نحو الحدث والموقف الحالي.
- إدراك المشاعر المرافقة للأزمة وقبولها.
- تعلم مهارات جديدة لحل المشكلة.

لتحقيق هذه الأهداف؛ من الجدير بالذكر ما أشارت إليه التعريفات السابقة - وغيرها- (العاسمي، 2008، ورد في العاسمي، 2013؛ كامل، 2003، في: صرايرة، 2006؛ Davenport, 2015، ورد في: الخوالدة وطنوس، 2018) حول الخاصية التي يتميز بها إرشاد الأزمات عن الإرشاد النفسي في المواقف الاعتيادية، وهي كونه أحد مجالات الإرشاد المختصر محددًا بوقت.

ومن المهم في هذا الإطار إلقاء الضوء على مفهوم الإرشاد النفسي المختصر؛ إذ تم تصميم إرشاد الأزمات ليكون موجزاً ولا يستمر بشكل عام لأكثر من بضعة أسابيع. (ACE, 2011, 2)

يعرف (Steve De Shaze & Insoo Kin ورد في العامري، 2020، 148) الإرشاد النفسي المختصر والذي يرمز له SFBT بأنه إرشاد وعلاج منظم مختصر، يركز على الحاضر والمستقبل بدلاً من الخوض في تجارب الماضي، وهذا العلاج يؤكد على أهمية تأسيس علاقة تعاونية بين المرشد والمسترشد، ويركزون في العلاج على التغيرات الصغيرة والواقعية التي تحصل التي تقود إلى الحل، أي أن النجاح يقود إلى النجاح.

في سياق تركيز الإرشاد المختصر على الحل بدلاً عن المشكلة، يعرف (Trepper & al, 2011 ورد في: العامري، 2020، 153) الإرشاد والعلاج المختصر المرتكز على الحل على أنه يركز على بناء الحلول بدلاً من التركيز على المشاكل، والمهمة العلاجية الرئيسية هي مساعدة المسترشد على تخيل كيف يود أن تكون الأمور مختلفة وما يمكن أن يستخدم لجعل ذلك يحدث، والعلاج يعطي اهتماماً ضئيلاً للتشخيص وأخذ التاريخ أو اكتشاف المشكلة، فهو يركز على الحل وعلى وضع الحلول الجديدة بدلاً من

التفكير بالماضي، فهو علاج ومختصر للتفكير بالحلول وتنفيذها باستخدام فنيات إبداعية لمساعدة المسترشدين لرؤية حياتهم بطرق مختلفة.

يذكر (الزعيبي، 1999، ص 2) مجموعة من الخصائص التي تميز إرشاد الأزمات المختصر، بحيث تمثل شروطاً ينبغي الالتزام بها لممارسة الإرشاد وقت الأزمات وهي: - ضرورة العلاج قصير الزمن؛ ضرورة تحديد الهدف؛ تركيز أسلوب العلاج على الحاضر؛ سرعة تقدير الموقف الصادم؛ سرعة التدخل العلاجي؛ المساهمة الفعالة من المعالج؛ - مناسبة المرضى للأسلوب العلاجي القصير بأنواعه؛ من المهم مراعاة طبيعة العلاقة بين المعالج والمريض.

1-3- تعريف إرشاد الأزمات الأكاديمي:

إن المتتبع لمختلف التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم الإرشاد الأكاديمي، يجد اختلافاً ليس فقط في المضمون والمعنى، وإنما بالدرجة الأولى في المصطلح المستخدم: إرشاد أكاديمي، أو تربوي، أو مدرسي، وحتى تعليمي. والحقيقة أن كل هذه المسميات تصب في هدف واحد هي أن المقصود منها الإرشاد النفسي الذي يقدم للطلاب في مختلف مراحلهم التعليمية، سواء في المدرسة أو الجامعة. لذلك سيتم في هذه الدراسة استخدام هذه المصطلحات كما ترد حسب السياق.

تعرف الجمعية الأمريكية لعلم النفس (2001، ورد في: عبد الجبار والبزون، 2021، ص 20) الإرشاد الأكاديمي بأنه "مجموعة من الخدمات التي يقدمها اختصاصيون وفق مبادئ وأساليب دراسة السلوك الإنساني خلال مراحل النمو المختلفة ويقدمون خدماتهم لتأكيد الجانب الإيجابي لشخصية المسترشد واستغلاله في تحقيق التكيف لديه وإكسابه قدرة اتخاذ القرار".

يعرف الزعيبي (2011، ص 302) الإرشاد النفسي المدرسي بأنه "عملية مساعدة الطلاب على معرفة إمكاناتهم وقدراتهم حتى يتم استخدامها بشكل مناسب في اختيار الدراسة المناسبة لهم والالتحاق بها، والنجاح فيها، والتغلب على الصعوبات الدراسية التي تعترضهم في حياتهم الدراسية لتحقيق التوافق مع الذات ومع الآخرين في الأسرة والمدرسة والمجتمع، وذلك من أجل تحقيق أفضل إنتاجية أكاديمية ممكنة".

بالنظر إلى طبيعة المشكلات الأكثر شيوعا لدى الطلاب في الوسط المدرسي في كل المراحل التعليمية؛ سنجد أن منها ما يتطلب تدخلا عاجلا وسريعا، ومنها ما يتطلب وقتا طويلا على مراحل متتابعة للتخفيف منها أو التغلب عليها وعلاجها. في هذا الصدد، ترى الشيخ (2000، ص 33) أنه يمكن اعتبار أن للإرشاد النفسي المدرسي نوعين: إرشاد لحل المشكلات، وإرشاد تطويري.

- **إرشاد لحل المشكلات:** يستخدم هذا النوع لحل مشكلات حالية (كحالات الاعتداء والتغيب المتكرر، الهروب من المدرسة،..) وهو لا يحتاج إلى وقت طويل، ولا يحتوي على أهداف ثابتة متتابعة، وبالتالي فهو يتطلب الاستعجال في الحصول على النتائج.

- **إرشاد تطويري:** يركز على المشكلات ذات الأهداف طويلة الأمد، وتكتمل عمليات الإرشاد لكل مرحلة من مراحله خلال أشهر، ومعنى هذا أن هذا النوع من الإرشاد يحتاج إلى صبر ووقت طويل حتى تحل المشكلة.

على هذا الأساس، يمكن القول أن النوع الأول من الإرشاد يعتبر إرشادا سريعا من حيث الزمن المستغرق، ويحتاج لخطوات وتقنيات خاصة للوصول إلى النتائج في وقت محدود، كون المشكلات التي يهتم بها تتطلب التعجيل في إيجاد حل لها، وبهذا الشكل فهو ينطوي على مميزات وخصائص إرشاد الأزمات والإرشاد المختصر معا.

تأسيسا على كل ما سبق؛ يمكن القول أن الموضوع الأساسي في التدخل في الأزمات التي تحدث في المدارس والجامعات هو تهدئة الطلبة وطمأننتهم وتعزيز مهاراتهم للمواجهة الفعالة والمناسبة (حوامدة، 2007، ص 11)، حيث تضع الأزمات الطلبة في مواقف لم يسبق لهم أن استعدوا لها، مما يجعلهم عرضة لاضطرابات انفعالية وجسدية تؤذي صحتهم النفسية وتهدد وجودهم إذا لم يتم التعامل معها على النحو الصحيح.

(Thompson, 1996 في: حوامدة، 2007، ص 10)

2- أهمية إرشاد الأزمات الأكاديمي في ظل أزمة (كوفيد-19):

لدى منظمة الصحة العالمية WHO حاليا برنامج منظم لتقديم الدعم والمساعدة للبلدان في حالات أزمات لاسيما تلك التي ينظر إليها كدول متخلفة، وبشكل عام لديهم

تنوع كبير من الموارد ومع ذلك حتى الآن دعم الصحة النفسية تعتمد البرامج على التدخل وجها لوجه. وأكدت على أهمية تطوير تدخلات الصحة النفسية في الأزمات. (Da Silva & al, 2015, 173)

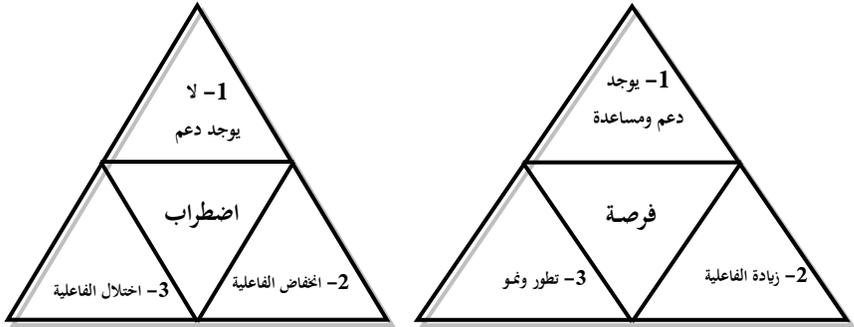
أُعلن عن انتشار مرض (كوفيد- 19) على أنه طارئة صحية عمومية تسبب قلقاً دولياً، وإذ يستمر (كوفيد- 19) بالانتشار، من المهم أن تتخذ المجتمعات المحلية إجراءات لمنع المزيد من العدوى والحد من تأثير انتشار المرض ودعم إجراءات للسيطرة عليه (يونيسيف، 2020، ص5)، فضلا عن ذلك؛ فخلال تفشي (كوفيد- 19) كان له تأثير نفسي سلبي هائل على الصحة النفسية لدى الأشخاص بشكل فردي وعلى المجتمع بشكل كلي (القحطاني والبيشي وديميروز وسعد، 2000، ص7).

في هذا الصدد، يشير (Greenstone, 1993) ورد في: الصرايرة، 2012، ص 25) إلى أن للأزمة آثارا نفسية وبدنية واجتماعية وسلوكية تختلف باختلاف الأفراد والمواقف التي يواجهونها. يتفق (Da Silva & al, 2015, P173) مع هذا الطرح ويشير إلى أن القلق والاكتئاب هما أكثر الاضطرابات شيوعا التي تظهر لدى الأفراد الذين يعانون من الأزمات، وعلى حسب خطورة الصدمة الناتجة عنها قد يعاني الأفراد الارتباك وتعطل على جميع المستويات، وضعف في القدرة على حل المشكلات وفي الحالات الشديدة هناك إمكانية أن يصاب الفرد بالصدمة والأمراض النفسية كاضطراب ما بعد الصدمة، واضطراب الإجهاد الحاد.

من هذا المنطلق؛ تجدر الإشارة إلى أن الفرد في حالة أزمة حسب (Gentry, 1994 ورد في حوامدة، 2007، ص 3) يمرّ بالمراحل التالية: مرحلة الحدث المولد للأزمة، الاستجابة غير المنظمة؛ مرحلة الانفجار؛ مرحلة الاستقرار؛ مرحلة التكيف. وعلى ضوء هذه المعطيات تتضح العوامل التي تفسر الفروق الفردية بين الأفراد في استجابتهم لنفس الأزمة. إن الأحداث الضاغطة التي يواجهها الفرد ليست هي الأزمة وأيضا ليست هي التي تنشط الأزمة؛ فالأزمة تحدث فقط عندما يؤدي كل من تفسيره لهذه الأحداث ونقص قدرته على التصدي أو انعدامها وقلة موارده الاجتماعية أو

انعدامها إلى ضغوط لا مهرب منها، وبهذا المعنى فإن ما يمثل أزمة لأحد الأفراد قد لا يمثل أزمة لغيره. (علي، 1997، ص 102)

في هذا الصدد؛ أشار (الشريف، 2015، ص 14) إلى أن نظرية التدخل الأساسية في الأزمات قدمت فهما جديد للأزمات من خلال تركيزها على أن الأزمة تعد مصدرا للاضطراب والتشويش أو فرصة للتغيير والتعديل، ويؤدي الدعم والمساعدة دورا مهما في التكيف وزيادة الفاعلية، حيث يظهر الفرق بين الاضطراب والفرصة للتغيير بفعل عامل الدعم والمساعدة بشتى أشكاله - الأسرة، الأقارب، الأصدقاء، الزملاء، المجتمع المحلي بمؤسساته سواء الخاصة أو العامة... ووجود هذه العامل يؤثر بشكل إيجابي على تطور ونمو الصحة النفسية والتكيف والكفاءة الإنتاجية، بحيث تحول الأزمة لنقطة انطلاق وتجديد، وفقدان عامل المساندة يؤدي إلى تدهور الصحة النفسية واختلال التكيف والكفاءة الإنتاجية ظهور الاضطرابات بأشكالها المختلفة.



الشكل (1): الأزمة كفرصة وكاضطراب (Kristi, 2012 في: الشريف، 2015، ص 19)

بناء عليه؛ تتضح أهمية التدخل الإرشادي لمساعدة الأفراد لينظروا إلى حياتهم بطريقة تشجع الإحساس بالأمن والتعاؤل، بالإضافة إلى امتلاك وممارسة مهارات وأساليب تساعدهم على التكيف الإيجابي والتعامل بفعالية مع تلك الأحداث والأزمات ونتائجها السلبية المختلفة" (الخوالدة وطنوس، 2018، ص 151). حيث أنه إذا لم يتم حل الأزمة في الوقت المناسب و/ أو بطريقة علاجية فعالة، يمكن أن تؤدي التجربة إلى مشاكل نفسية واجتماعية وطبية أكثر ديمومة. (ACE, 2011, 2)

3- استراتيجيات وأساليب إرشاد الأزمات الأكاديمي في ظل أزمة (كوفيد-19):

ساهم عدة علماء مساهمات فاعلة وذات أثر واضح في الطرق المستخدمة حالياً منهم Caplan عام 1964 الذي يعتبر الأب الروحي للتدخل في الأزمات، حيث وضع بعض المفاهيم المتعلقة بالوقاية الأولية والثانوية والثالثة في السياق الاجتماعي العام، واعتبر التدخل في الأزمة هي وقاية من الدرجة الثانية تهتم بمعالجة الألم النفسي بعد الصدمة. (الشريف، 2015، ص 10)

3-1- خطوات إرشاد الأزمات الأكاديمي:

لا توجد خطوات محددة يمكن اتباعها في عملية الإرشاد النفسي الأكاديمي وقت الأزمات، لكنها عموماً لا تحيد عن الخطوات الأساسية لأي عملية إرشادية، وما يوجد من فروق في الخطوات التي يقترحها الباحثون والعلماء، فهي عادة تأخذ بالاعتبار طبيعة الظرف الذي تقدم فيه، لذلك فهي عادة ما تستوجب أن تكون ضمن أهداف وخطوات الإرشاد المختصر وتراعي طبيعة المرحلة العمرية للتلاميذ والطلاب وحاجاتهم المختلفة ومتطلبات الوسط التعليمي الذي ينتمون إليه.

وعليه؛ نجد أن هناك نقاط اتفاق كثيرة بين خطوات عملية الإرشاد وقت الأزمات التي قدمها مختلف الباحثون. نذكر من هذه الخطوات ما يلي:

في عام 2005 قدم Albert Robert نظرية منظمة ومحددة معتمدة على العلاج المختصر، هدفه التخطيط السريع لعلاج الأزمات المختلفة، واعتمد في نظريته على الإنموذج المكون من سبع خطوات رئيسية، مرتكزا على فكرة أساسية مفادها التركيز المباشر على التقييم السريع لمشكلة المسترشد ومصادرها والتعاون السريع في تحديد الأهداف وإيجاد البدائل لطرق التكيف وعمل فريق عمل فاعل، إضافة إلى الاعتماد الأساسي على نقاط القوة لدى المسترشد. (الشريف، 2015، ص 2)

أما Dattilio & Freeman (ورد في: Da Silva & al, 2015, 173) فقد اقترح بروتوكولا علاجيا معرفيا سلوكيا يمكن استخدامه في حالات الأزمات بصفة عامة، ومن خلاله يستكشف المعالج نقاط قوة المريض للتعامل مع الموقف الحرج وفهم الإمكانيات الإيجابية للأزمة.

في نفس الإطار يرى (حوامدة، 2007، ص11) أن على المرشدين التدخل وفقا للخطوات التالية:

1. توضيح ما الأزمة؟ وكيف حدثت؟
2. إعادة تقييم موقف الأزمة.
3. التعرف إلى المشاكل وتقبلها.
4. تنمية مهارات المواجهة.

3-2- استراتيجيات إرشاد الأزمات الأكاديمي:

بالنظر لطبيعة مشكلات وحاجات المتعلمين في الوسط المدرسي والجامعي؛ فإن الاستراتيجيات النمائية والوقائية للإرشاد النفسي تعتبر هي السائدة في البرامج الإرشادية التي تقدم لهذه الفئة.

وفي ظل الأزمات؛ يقترح (CSFP, 2016, P 6) مدخلا إرشاديا موجه أساسا نحو الحاضر حيث يوجه جهوده للتعامل مع "الأنا" ومع الأحداث الضاغطة التي عجلت بحدوث الأزمة ونتائجها بالنسبة للطالب. وما يجعله مناسبا للتطبيق في المجال المدرسي، هو الأسباب التي ترتبط بطبيعة الأزمة، ومن أهمها:

- الوقت المحدود للأزمة.
- سهولة سعي الطالب للحصول على المساعدة وقبولها
- حل المشكلة.
- اعتماده على مفهوم الوقاية بمستوياتها الثلاثة (الأولية والثانوية والوقاية من الدرجة الثالثة)
- يوضح الرسم البياني التالي الخطوات التي يجب اتباعها عند حدوث أزمة. هذه المراحل في تسلسل: الأزمة، تفعيل بروتوكول التدخل لتخفيف الضغط، الاستبطان، "الانتعاش" وتحسين البروتوكول، وأخيرا، الوقاية:



شكل (2): إجراءات التدخل المستمر عند حدوث أزمة (CSFP, 2016, P 6)

ومن هذا المبدأ نجد أن (كامل، 2002، في: الصرايرة، 2006، ص3) قد أشار إلى أن التعامل مع الأزمة يتطلب جاهزية خاصة تستند على عدة إجراءات منها ما يكون:

- **قبل حدوث الأزمة:** وتتمثل في بناء قاعدة معلومات حول المدرسة والعمل على تحديثها تبعاً لآخر تطورات المدرسة والعمل على وضع التوقعات للمخاطر والأزمات التي قد تتعرض لها المدرسة وتحديد الأشخاص القادرين على التعامل مع هذه الأحداث وتحديد وسائل الاتصال وضرورة تعددها وتنوعها.

- **خلال حدوث الأزمة:** ينبغي تقدير الموقف بدقة وسرعة الاتصال السريع بالمنظمات التي يحتمل أن تساعد فعلاً في تقليل مخاطر الأزمة والعمل على اتخاذ القرارات السريعة والفعالة.

- **بعد حدوث الأزمة:** لا بد من إجراءات منها: تحديد وتصنيف درجة تأثير الأزمة واستخدام العلاج والإرشاد النفسي لحالات الرعب والقلق، والتأهيل النفسي للأفراد الذين تعرضوا لخطر الأزمة. كما أنه يجب وضع خطط تدريب منظمة للأزمات المتوقعة.

3-3- تطبيقات أساليب الإرشاد الأكاديمي في أوقات الأزمات:

يزخر الإرشاد المدرسي بالعديد من الطرق والاستراتيجيات التي يمكن استثمارها في وقت الأزمات، فقد أشارت البيلاوي (1991) إلى أنه تم إعداد وتطوير عدة استراتيجيات وبرامج وأساليب مختلفة للتدخل الإرشاد /العلاجي خاصة بالمعلمين، خاصة الأطفال أوقات الأزمات، تهدف إلى مساعدة الأطفال على مواجهة الأحداث وإعادة بناء صورة

الذات لديه وتخفيف مشاعر الخوف والحزن والغضب، وتوفير الدعم والمساندة النفسية له؛ لكن بشرط، أن تراعي خصائصهم النمائية وحاجاتهم والاضطرابات والمشكلات الكامنة لديهم، بالإضافة إلى استثمار وتوظيف الأنشطة والمواقف والخبرات داخل المدرسة في عملية الإرشاد للأطفال في أزمة، هذا من جانب. ومن جانب آخر باعتبار الأزمات فرصة للتعلم بحد ذاتها.

تتيح استراتيجيات التدخل في الإرشاد المدرسي التعبير عن المشاعر (القراءة، التعبير، اللعب، الرسم، السيودراما، السوسيودراما، لعب الدور، المقابلات الفردية والجماعية) وتنمية مهارات السلوك التكيفي (البلاوي، 1991، ص 24)

كما هو الحال في الإرشاد النفسي بشكل عام، فإن إرشاد الأزمات هو إجراء منظم ويتم وفق خطوات مدروسة، ويتم التركيز فيه على توفير الشعور بالأمن والارتياح للطالب، لذلك يجب أن يعمل كل من لديهم خبرة في المدرسة من مدرسين وإداريين ومرشدين كفريق واحد. (الخطيب، 2003، ورد في: الصرايرة، 2012، ص 15)

بناء عليه؛ أكد (ديجرروف وربحات وزكريا، 1994، في زيادة، 1998، ص 7) على ضرورة أن تتضمن الخطة المدرسية لمواجهة الأزمات المهارات الإرشادية التالية:

- الإسعاف النفسي، من خلال العناية والاهتمام بالمسترشدين والتقبل والفهم والدعم.
- الإصغاء للمسترشد.

- الاتصال الصادق والمفتوح مع المسترشدين خلال الأزمات وإعطاء التفسيرات المناسبة للمرحلة العمرية.

- مساعدة المسترشد على استيعاب الأزمة من خلال تقبل الأسئلة والمناقشة على الأزمة.
- مساعدتهم على التعبير عن مشاعرهم من خلال اللعب والرسم.... إلخ

- في نفس السياق؛ تحدد (ACE, 2011, 6) مهارات إرشاد الأزمات في كونه يتضمن:
- الاستماع والتوجيه؛ عدم إصدار الأحكام لبناء علاقة؛ الاستماع الفعال، ويشمل: السماح بالصمت، لغة الجسد، إعادة الصياغة، عكس المشاعر..؛ السماح بالتعبير عن المشاعر.

يشير (Ennco & al, 1986) ورذ في: العاسمي، 2013، 42) إلى أخطاء محتملة قد يقع فيها المرشد خلال تقديم إرشاد الأزمات، أكثرها شيوعا ما يلي:

- **السيادة:** تعود إلى مبالغة المرشد في التحكم في زمام العملية الإرشادية، فرغم تعرض المرشد للأزمة إلا أنه لا يعني بالضرورة عجز المرشد عن قيادة حياته والتحكم في مشاعره، وحتى وإن حدث ذلك، فيستحسن أن تتحمل عائلة المرشد وأصدقائه ذلك.

- **منح الأمان الزائف:** قد ينجرف المرشد - على غرار الإجابات الاجتماعية الشائعة- نحو تقديم تطمينات غير واقعية، ولكنها تظهر للمرشد أن المرشد غير قادر على تقييم حالته النفسية التي يمر بها.

- **التركيز على البحث عن سبب الأزمة بدلا عن البحث على إيجاد حل لها.**

- **التقاط العدوى وهلع المرشد أثناء الأزمة:** حتى المرشدين ذوي الخبرة من الممكن أن يلتقطوا العدوى بالقلق، ويمكن كذلك أن يصاب بالهلع الذي يمنعه من اتخاذ قرارات سليمة كرد فعل على ما قد يقوم به المرشد من استجابات غير متوقعة.

- **التقليل من تقدير الحالة أو المبالغة في تقديرها.**

- **العزوف عن طلب المساعدة عند الحاجة إليها.**

3-4- تطبيقات الإرشاد الإلكتروني في إرشاد الأزمات الأكاديمي:

ذكر (Litz & al ورد في: Da Silva & al, 2015, 174) أن القدرات المحدودة للمرشدين يمكن أن تكون حاجزا أمام التكفل الملائم بالمسترشدين، خاصة في حالة وقوع أزمة جماعية. وفي ضوء هذا هناك تدخلات قصيرة المدى وقليلة التكلفة يمكن أن تصل إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد، ولذلك من الضروري زيادة الدور الفعال للمرشد والتقليل من دور المرشد، في المقابل يمكن للمرشد استخدام الأنترنت أو الهاتف لتقديم الدعم لأكثر عدد من الأشخاص وضمان الالتزام باستراتيجيات المواجهة الذاتية.

وفي ضوء هذه المعطيات، واجهت المؤسسات والهيئات التي تقدم خدمات إرشادية نفسية اجتماعية ومهنية تحدياً، كان قائماً منذ بضع عقود، إلا أن حدته تفاقمت في العام 2020، ويتمثل هذا التحدي في الاستخدام المكثف للوسائط المتنوعة، وتطوير أساليب مبتكرة من أجل تلبية المتطلبات القائمة، وتقديم استشارة مهنية سليمة من الناحية الفنية، وتلتزم في الوقت نفسه بأخلاقيات المهنة. (رضوان، 2020، ص2)

في الوم.أ. بدأ العديد من معاهد الصحة النفسية يدركون أن تطبيقات الهاتف المحمول يمكن أن تساعد في حل المشكلات الفردية والجماعية بما في ذلك في مواقف الأزمات. وهي طريقة فعالة للوصول إلى المسترشدين المطلعين على التكنولوجيا خاصة منهم الشباب والمراهقين. (Da Silva & al, 2015, 174)

الإرشاد الإلكتروني (عبر الأنترنت) يوفر خدمات فورية وفعالة وبتكلفة منخفضة مقارنة بالعلاجات التي تقتصر على ساعات العمل، وهو أمر مهم للغاية لأن الأزمات لا تختار الزمان أو المكان، وفي ظل غياب الطرق التقليدية (أو تعذرهما) أو عدم كفايتها تصبح طرق التدخل القائمة على التكنولوجيا هي الأنسب والقادرة على توفير الحلول لتقليل معاناة الناس. والجدير بالذكر، أن التدخلات عبر الأنترنت ليست مقصودة لتحل محل العلاج وجها لوجه ولكن لتقدم البدائل التي تتكيف مع احتياجات الأفراد والعمل نبا إلى جنب مع الطرق التقليدية، مع ضرورة البحث مستقبلا على وضع أرضية تشريعية لتنظيم هذا النوع من التدخلات وتحديد أخلاقيات العمل به. (Da Silva & al, 2015, 181)

تتميز التدخلات الإرشادية التي تتم عبر الأنترنت بالعديد من المزايا مقارنة بالأساليب الأخرى، منها:

* توفير الوقت والتنقل لكل من المرشدين والمسترشدين، وتقليل طول قوائم الانتظار. *

تقادي وصمة العار المتعلقة بزيارة طبيب أو مختص نفسي. * يمكن معالجة المشاكل في التدخلات الموجهة ذاتيا باستخدام الموارد السمعية والبصرية الجذابة للمسترشدين والمصممة وفق ثقافتهم.

* نطاق الأنترنت يشمل عدد كبير من الأفراد. * يوفر التنقل للمرضى الذين يعانون مشاكل صحية شديدة. * تقادي مشكلات الكشف عن الذات. * تمكن الأفراد من الحصول على

المعلومة في أي وقت من اليوم. * تكون مفيدة لتوفير التدخل المبكر للأشخاص الذين تعرضوا حديثا لصدمة. * في حالات الأحداث المؤلمة واسعة النطاق تكون خدمات الرعاية الصحية النفسية ضعيفة أو غير متوفرة لأسباب لوجيستية أو اقتصادية، في هذه الحالات لا يتم تدريب طرق تقديم هذه الخدمات لذلك تصبح الأنترنت بديلا. * في حالات الإصابات (الأزمات الجماعية) يكون هناك مجال زمني ضيق جدا، لذلك الأنترنت يمكن أن تكون وسيلة فعالة للوصول إلى المصابين في أسرع وقت ممكن.

ومع ذلك هناك أيضا عيوب:

* لا تكون الأنترنت مناسبة للمسترشدين الذين لا يستخدمونها.

* الذين لديهم مستوى منخفض من التعليم. (Guijpers & al ورد في: Da Silva &

(al, 2015, 174

الخاتمة والاقتراحات:

عرفت البشرية الأزمات منذ القدم، وتمكن الإنسان من تجاوزها وتخفيف آثارها بما توفر له من إمكانيات. ويبدو أن أزمة جائحة (كوفيد -19) ليست باستثناء، ما عدا فيما يتعلق بمدى انتشارها، والتدابير الوقائية التي فرضتها والتي لم يسبق لها مثيل، خاصة الحجر المنزلي العالمي، ما جعل العالم في ذهول وشلل شبه تام. ومع ذلك بدأت بوادر انفراج هذه الأزمة تلوح ببداية توزيع اللقاحات المختلفة في ربوع العالم. هذه التجربة العالمية ينبغي أن تكون فرصة للتعليم والتقويم والتطوير على جميع المجالات، ومنها مجال الخدمات النفسية.

إن التحدي الذي توجهه الخدمة النفسية بعد جائحة (كوفيد-19) هو أنه حتى بعد التغلب على هذا الفيروس من حيث الانتشار والفعالية، إلا أن الآثار النفسية لدى الأفراد الناجمة عن الإصابة به أو مجرد التواجد في بيئة ظهر فيها ستشكل تهديدا على التوازن النفسي لديهم على المدى البعيد في حال لم تتوفر المساندة والمساعدة النفسية اللازمة لهم، خاصة منهم الأطفال وتلاميذ المدارس وطلاب الجامعات. تأسيسا على كل ما سبق؛ تظهر الحاجة ماسة إلى خدمات إرشاد الأزمات الأكاديمي، وضرورة توفير كل الإمكانيات الممكنة لتفعيله وتوفير وسائله وتطوير كفايات المتدخلين فيه.

وعليه نقترح ما يلي:

- الاهتمام بشكل جدي بتدريب المرشدين قبل وأثناء الخدمة في إرشاد الأزمات الأكاديمي.
- توفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل الإرشاد الإلكتروني.
- العمل على إنشاء لجان مختصة في المدارس والجامعات للتدخل قبل وأثناء وبعد الأزمات.
- دعم الدراسات والبحوث العلمية في هذا الموضوع والاستناد على نتائجها في التخطيط لاتخاذ قرارات تخص العمل في ظل الأزمات.

قائمة المراجع

- أبو البصل، نغم (2020). درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات. المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة أسيوط. 36(4). 184-213.
- أحرشوا، الغالي (2020). جائحة كوفيد-19 وسيكولوجية التدخل والمواجهة. شبكة العلوم النفسية العربية. مقالات ودراسات. 1-8.
- البيلاوي، فيولا (1999). الأطفال وإرشاد الأزمات. المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الكوارث والأزمات. جامعة عين شمس - كلية التجارة - وحدة بحوث الأزمات. مج2. 272 - 24.
- البربري، أحمد حسن (1998). نظرية التدخل في الأزمات في محيط الخدمة الاجتماعية. المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الكوارث والأزمات. جامعة عين شمس. القاهرة. 136-168.
- التميمي، محمود كاظم (2016). الإرشاد الجامعي. عمان: مركز دبيونو لتعليم التفكير
- الجمعان، سناء الزهرة (2018). المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة علم التربية والاجتماع. 5(29). 749-765.
- جمعية الصحة النفسية الصينية (2020). دليل وقاية الصحة النفسية من فيروس كورونا. دائرة مكافحة الأمراض والوقاية منها بلجنة الصحة الوطنية الصينية. ترجمة: أمينة شكري، مراجعة وإشراف: أحمد السعيد. القاهرة: بيت الحكمة للاستشارات الثقافية.
- حوامدة، سامية محمد (2007). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في محافظات فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة: الجامعة الأردنية.
- الحوالدة، محمد خلف وطنوس، عادل جورج (2018). فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج التمايزي في تحسين مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. 26(4). 184-150
- الدريس، الجوهرة محمد محمد (2018). تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مجال الأزمات والكوارث: دراسة مطبقة على أعضاء هيئة التدريس من المختصين بالخدمة الاجتماعية. شؤون اجتماعية. 35(137). 9-36.
- رضوان، سامر جميل (2020). العلاج والإرشاد النفساني عبر الأنترنت: الفرص والتحديات. الملتقى الثالث لمركز الإرشاد الطلابي (الافتراضي) جامعة السلطان قابوس 2020/12/26.
- الزامل، علي والغنبوصي، سالم وسليمان، سعاد (2007). الأزمات المدرسية وأساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 8(9). 63-84.
- الزعبي، أحمد محمد (2011). التوجيه والإرشاد النفسي والمدرسي. دمشق: دار الفكر.

- الزعبي، رنا يونس (1999). الأزمات التي يواجهها طلبة المدارس من وجهة نظر المرشدين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك: الأردن.
- زيادة، أحمد رشيد عبد الرحيم (1998). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: الأردن.
- الشريف، ميس سيف الدين يحي (2015). فاعلية برنامج إرشادي جمعي مستند على نظرية ألبرت روبرتس في التدخل في الأزمات لعلاج اضطراب ما بعد الصدمة واضطراب نوبات الهلع للمتضررين من الانفجارات. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة العلوم الإسلامية العالمية: الأردن.
- الشيخ، نوال عبد الله (2000). التوجيه الطلابي المدرسي، هل هو ضرورة في مدارسنا؟ آفاق تربوية. (17). 30-39
- الصرايرة، منى محمد (2012). مستوى تفعيل المرشدين التربويين لإرشاد الأزمات من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المديرين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة: الأردن.
- العاسمي، رياض نايل (2013). دور الإرشاد النفسي في إدارة الأزمات الطارئة. علم النفس. 26(96). 18-46.
- العامري، علي محسن ياس (2020). أثر الإرشاد النفسي المختصر في خفض إدمان المخدرات الرقمية لدى طلبة الأقسام الداخلية. مركز البحوث النفسية. 31(4). 141-198.
- عبد الجبار، ساهرة قحطان والبرون، جيدر طارق كاظم (2021). مدى إسهام مراكز الإرشاد التربوي النفسي في رفع كفاءة نظام المناعة النفسية من خطر الإصابة بفيروس كورونا المستجد (COVID-19) لدى طلبة الجامعات العراقية. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية. 51(1). 17-33.
- علي، علي إسماعيل (1997). العلاج القصير الموجه نحو الأزمة وتطبيقاته في خدمة الفرد المدرسية بدولة الكويت. ج1. مؤتمر الخدمة الاجتماعية المدرسية بين الواقع والطموح العدد. (23). 17-19.
- القحطاني، عبد الله مريج والبيشي، حنين خالد وديميروز، ياسمين يوسف وسعد، سامي يحي (1441 هـ). الاضطرابات النفسية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد (nCoV-2019) ودور فريق الصحة النفسية في المنشآت والمحاجر الصحية. المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- نبهان، سعيد عمر (2015). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة. الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.

- يونيسيف (2020). رسائل وأنشطة رئيسية للوقاية من مرض كوفيد-19 والسيطرة عليه في المدارس. منظمة الصحة العالمية. 1-15.
- ACE (2011). Crisis Counseling Continuing Education Course. Aspira Continuing Education 1-79
- Communauté scolaire du conseil scolaire francophone provincial de Terre-Neuve-et-Labrador (CSFP). (2016). Protocole d'intervention atténuant le stress en situation de crise. conseil scolaire francophone provincial de Terre-Neuve-et-Labrador. 1-16.
- Da Silva. J.A.M, Siegmund. G & Bredemier. J. (2015). Crisis Intervention in On Line Psychological Counseling. *Trends psychiatry psychother.*37(4).171-182.
- Pataki. G.E., & Stone. J.L., & LeViness. J. (2000). Crisis counseling Guide to Children and Families in Disasters. New York State: Office of Mental Health.
- Sari. N.P., & Rusandi. M. A., (2018). Crisis Counseling for Trauma in Early Childhood. 3rd Asean Conference on Psychology, Counseling and Humanities (AC-PCH 2017). Atlantis Press. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 133. 172-175. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).