



## دور البرامج الإرشادية في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية

الأستاذ: نوال بوضياف

الجامعة: محمد بوضياف بالمسيلة

### ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية التعرف على دور البرامج الإرشادية في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية، وذلك من خلال استعراضنا للتدخل الإرشادي في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في ذلك، وخلصت الدراسة إلى أن التدخل الإرشادي يتمحور في كيفية تعليم المسترشد كيفية تجنب تحويل الصدمات إلى أزمات والخروج من الأزمة أي محاولة خلق شخصية جديدة لمواجهة الأزمة لاحقاً باستغناء عن الدعم البيئي في ظل هذه الأزمات المدرسية.

الكلمات المفتاحية: البرامج الإرشادية - إدارة الأزمات - البيئة المدرسية .

### Abstract:

This research paper aimed to identify the role of extension programs in crisis management in the school environment, through our review of the indicative intervention in crisis management in the school environment, and the researcher followed the descriptive analytical approach in that, and the study concluded that the intervention only .

**Keywords:** Guidance programs, crisis management, school environment.

مقدمة:

يشهد العصر الحديث عدة تطورات وتغيرات حديثة في العلوم والمعارف والتكنولوجيا، وأثر هذا التطور والتغيير على المنظمات والمؤسسات الأمر الذي أدى الى بروز العديد من الأزمات التي بدورها تؤثر على سير العمل، سواء أ كانت هذه الأزمات سياسية، اقتصادية تنظيمية، اجتماعية... إلخ، واليوم إذن نحن أمام واقع متغير، وحدث الأزمات فيه أمر حتي يستدعي الاستعداد والتدريب في مواجهة هذه الأزمات التي قد تحدث مستقبلا. (اسماعلي وآخرون، 2013: 36).

ومن الجدير بالذكر أن إدارة الأزمات قد أصبحت علما مستقلا بذاته لتنوع وتعدد الأزمات وأهمية القرارات التي يتم اتخاذها خلال الأزمة والآثار المترتبة عنها، وإذا أردنا الحديث عن مجال التربية والتعليم فإن هذا المجال لا يخلوا من الأزمات التي قد يتعرض لها. والدليل على وجود مثل هذه الأزمات في الممارس يرجع في أغلب الأحيان إلى الأعداد المتزايدة من الماسي وتأثر ذلك على المجتمع المدرسي. لذا فوجب على البيئة المدرسية بطاقتها الإدارية والبيداغوجي أن تكون مستعدة ومدربة بشكل جيد للتعامل مع مختلف الأزمات ولأحداث الصادمة، والتي يمكن أن تواجهها أثناء العملية التعليمية التعلمية كالفشل الدراسي، الرسوب والتسرب... إلخ، وخارج أسوارها كظاهرة اختطاف الأطفال التي باتت شائعة في هذه الأونة الأخيرة وغيرها من الحوادث والكوارث المفاجئة التي يمكن أن تحدث داخل الحرم المدرسي كالحريق والانفجارات، الانتحار، العنف... إلخ. وعليه فلا بد للتخطيط لهذه الأزمات وفق هذا التخصص الجديد الذي لا يتم بشكل عفوي أو ارتجالي وإنما يتم وفق تخطيط للأزمة، غير نجاح هذه إدارة الأزمات يحتاج العديد من المهارات التي يجب أن تتوفر في هذا الطاقم المسؤول عن إدارة المدرسة وأعضاء فريقه، كالقدرة على اتخاذ القرار وحل المشكلات وحسن التصرف أثناء الأزمة، غير أن هذا يشترط إلى تدخل علاجي وارشادي في مثل هذه الحالات الارشادي والعلاجي، ولن يتم هذا الأخير إلا من خلال تصميم برامج ارشادية ناجحة في إدارة الأزمة في البيئة المدرسية.

غير أن الواقع يخبرنا بغياب التدريب الأكاديمي والنظري والعلمي لمرشدي الممارس في مواجهة الأزمات الطارئة، فيكون جل تركيزهم على بعض المشكلات البسيطة التي لم ترتقي إلى مستوى الأزمة التي تهدد رسالة المدرسة التربوية. (العاسي، 2015:387).

وتأسسها لمسبق وعليه فقد جاءت الدراسة الحالية للبحث عن دور البرامج الإرشادية في إدارة الازمات المدرسية.

### أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية هذه الدراسة من محاولة كشفها عن دور برامج الإرشاد في إدارة الأزمات المدرسية في البيئة المدرسية، ويمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية تناولها لموضوع لم تتناولها دراسات محلية أخرى من قبل- في حدود علم الباحثة - وهو البرامج الإرشادية في إدارة الازمات في البيئة المدرسية.
- يمكن أن نستفيد من هذه الدراسة في مجال الصحة الإرشاد والتوجيه وبناء البرامج الإرشادية في التدخلات الإرشادية في الازمات الطارئة في المدرسة.
- وتستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تبحث كيفية مساعدة المديرين والطاقم الإداري والبيداغوجي في خلق بيئة آمنة تساعدهم في تعليم أطفالهم في كيفية مواجهة الازمات المدرسية والتصدي لها بخلق استراتيجيات المواجهة لمثل بعض القضايا كظاهرة العنف والاختطاف....إلخ.
- تعد هذه الدراسة استكمالاً للجهود المبذولة في ميدان التوجيه والإرشاد المدرسي والإدارة المدرسية

### منهج الدراسة:

يمكن القول بأن طبيعة البحث تحدد المنهج المستخدم، وبالتالي تتعدد المناهج المستخدمة في البحوث والدراسات الاقتصادية، بل تتعدد المداخل لنفس المنهج، لذا يعتمد فريق البحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها للوصول إلى نتائج وتعميمات عن موضوع البحث.

### حدود الدراسة:

يقتصر البحث الحالي على عرض طبيعة البرامج الإرشادية، إدارة الأزمات، وبعض الأزمات المدرسية ودور المرشد فيها.

أدوات الدراسة:

سوف يتم الاعتماد في هذه الدراسة على المصادر المعلوماتية التالية:

المصادر المكتبية : والمتمثلة في الكتب والدوريات والدراسات والأبحاث والمقالات والأبحاث النظرية التي تناولت الموضوع

المصادر الالكترونية : المتوفرة على شبكة الأنترنت العالمية ذات المصداقية العلمية.

أهداف الدراسة وتساولاتها:

هدفت هذه الدراسة التعرف على دور البرامج الإرشادية في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية وذلك من خلال الإجابة عن محاور الأسئلة التالية:

المحور الأول : البرامج الإرشادية

\*- ما ذا نقصد بالبرامج الإرشادية ؟ وماهي مشكلاتها ؟

المحور الثاني : إدارة الأزمات

\* ما مفهوم إدارة الأزمات ؟ وما هي أهدافها ؟ وماهي خطوات التعامل مع الأزمة ؟ وماهي ردود الفعل الشائعة ضد الأزمة ؟

\* وماهي الخطوات الأساسية للتدخل مع الأزمة ؟

أولا : البرامج الإرشادية

1- مفهوم البرنامج الإرشادي:

يعرفه غوشارد (1995:06) بأنه "سلسلة من الإجراءات والعمليات التي تنظم وتنفذ بهدف تحقيق أهداف تربوية وشخصية معينة"

وعرفته أيضا (صباح باقرة وآخرون، 2001:140) بأنه "عبارة عن مجموعة من الأنشطة والفعاليات والتجارب التي تمارسها المدرسة والأجهزة التربوية وتخططها، لتساعد على تحقيق أهدافها التربوية والاجتماعية، لأنه لا يمكن تصور وجود جماعة دون أن يتضمن وجودها برنامج تخطط له وتنفذه وتتابعه وتقيم نتائجه، مما يبرز دور البرنامج كجهاز تفاعل تربوي واجتماعي"

ويعرفه الخطيب (96:2000) أنه " ذلك المخطط المنظم الذي يقدم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة بشكل فردي وجماعي للمسترشدين بهدف مساعدتهم في تحقيق نموهم الشامل والمتكامل في شتى المجالات "

من خلال ما سبق، يمكننا القول أنّ مجمل التعاريف السابقة ركزت على النقاط التالية:

1. مفهوم البرنامج الإرشادي يستند على مخطط معد مسبقا.

2. البرنامج الإرشادي يهدف إلى تحقيق تربية أو شخصية.

### مشكلات البرنامج:

قد تعترض برامج الإرشاد بعض المشكلات أو الصعوبات التي تعوقه، ومن هذه المشكلات ما يتصل بالعملاء أو العاملين، أو الموقف أو المجال الذي يتم فيه تخطيط وتنفيذ وتقييم البرنامج، ويجب عمل كل ما يلزم وبذل كل جهد للتغلب على هذه المشكلات والصعوبات، ومن المشكلات التي قد

تعترض البرنامج حسب ما حددها (النجمة، 2008:71) فيما يلي:

-نقص الوقت لدى المسؤولين عن البرنامج لانشغالاتهم في أعمال أخرى، ونقص أعدادهم، وقصور إعدادهم وتدريبهم وخبرتهم، أو نقص حماسهم واهتمامهم بالبرنامج.

-نقص اهتمام الإدارة بخدمات الإرشاد وجعلها محدودة أو صورية فقط.

-نقص الوعي الإرشادي العام، ووجود اتجاه يؤدي إلى إحجام بعض العملاء عن الاستفادة من خدمات الإرشاد أو رفضها أحيانا، لخلطهم بينه وبين العلاج النفسي.

-نقص الاعتمادات المالية اللازمة، وبالتالي نقص التجهيزات المطلوبة من أماكن وأجهزة ووسائل.

-نقص اهتمام وعدم تعاون الوالدين وغيرهم ممن يستطيعون الإفادة -لو اهتموا- في البرنامج

-صعوبات عملية تقييم البرنامج، فهي عملية مكلفة وتستغرق وقتا قد لا يتوافر لدى المسؤولين.

### -ثانيا: إدارة الأزمات

#### 1- مفهوم ادارة الأزمات:

ويعرفه (أحمد، 2001:33) بأن مصطلح إدارة الأزمات يرتبط ارتباطا قويا بالإدارة العامة، فإدارة

الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من

التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها وعن طريق اتخاذ

التدابير اللازمة لها للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

كما عرفها كلا من ( حسان ، محمد 2007:403) على أنها نشاط هادف يقوم على البحث للحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بالأزمات المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها."

وفي السياق ذاته عرفتها ( منتهى محسن ، 2019: 522) " بأنها الإجراءات التي تتبعها المؤسسة قبل الأزمة وثنائها وبعدها وقوعها ومواجهتها، وتقليل خسائرها ، وإزالة الاثار التي تولدها على العاملين.

## 2- خصائص الأزمات التعليمية:

تتعد الخصائص التي تتسم بها الازمات في الحقل التربوي ،وقد حددها كلا من ( مصطفى ،2005،475)،(أبو خليل ،2001،278) ،(العسيلي وعبدالله،2005،21) و( غنيمة ،2014:37) في الخصائص التالية :

1. غير متوقعة : فهي مفاجئة وتؤدي إلى صدمة وتوتر، الأمر الذي يضعف من إمكانية الفعل السريع لمجابهتها.
2. مهددة :تهدد استقرار المؤسسة وتضعها في مواطن الخطر.
3. التعقيد والتشابك :فالأزمة التعليمية تتصف بالتعقيد، والتداخل في عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة .
4. التوتر والاضطراب :ينشأ عن الأزمة التعليمية قلق وتوتر واضطراب يشكل مزيدا من الضغوط وتؤدي إلى تضارب قرارات إدارة المؤسسة التعليمية وتعارضها.
5. قلة المعلومات وعدم وضوح الرؤية لدى متخذ القرار :ووجود مايشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك ،وما يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة سواء في حجمها أو في درجة تحمل الكيان الإداري لها.
6. ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة التعليمية : فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة أحيانا والسيطرة واستيعابه جيدا، فلا بد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة في ظرف وجيز.

7. تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة التعليمية: وتطور هذه الأزمة، وتعارض مصالحها مما يخلق صعوبات جمّة في السيطرة على الموقف وإدارته.
- بينما ذكر (الخويطر، 2019، 204) هناك خصائص عدة لإدارة الازمات مستمدة من الخصائص التي تتوافر عليها وهذه الخصائص يمكن ايجازها فيمايلي:
- التأثير السلبي الكبير على الكيان الإداري والمالي للمؤسسة.
  - ازدياد هذا التأثير السلبي إذا لم تكن هناك مواجهة سريعة لموقف الازمة.
  - سيادة حالة من عدم الاستقرار ، والعجز وعدم القدرة على التعامل.
  - احتياج موقف الازمة إلى طرق ووسائل غير اعتيادية في المواجهة ، من أجل المساعدة في حل الازمة.
  - إصابة متخذ القرار بفقدان الثقة بالنفس ، وتصعيد حالة الخوف الذاتي لديه، وإصابته بالشك والحيرة بالدرجة التي قد تصل الى الشلل التام ، وعدم القدرة على التحرك.
- 3-أهداف إدارة الأزمت التربوية:
- يحدد كلا من (درباس ، 2012:38) و(رفاعي ، واخرون ، 2011:31) (شحادة، 2016، 73) ( :72 ) أهداف إدارة الأزمت المدرسية فيمايلي:
- تحديد الأدوار للأجهزة المعنية بإدارة الأزمة في وقت الأمان ووقت الشدة.
  - توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة ،وسرعة إعادة البناء والتوازن بأقل كلفة.
  - الاستعداد لمواجهة الأزمة المتمثلة في: التنبؤ بالمشكلات ،تمكين الإدارة من السيطرة على الموقف ، المحافظة على الثقة ،وتوفير تنظيم اتصال فعال.
  - التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها.
  - وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها.
  - حسن استغلال الوقت المتاح للمواجهة عن طريق تقليل الوقت واختصاره لاتخاذ القرار.
  - استخلاص الدروس المستفادة من الأزمت السابقة وتحسين طرق مواجهتها مستقبلا.
  - تصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الازمات عند حدوثها وتقليل أثارها والعمل على عدم حدوث الازمات بإزالة مسبباتها.

من خلال الطرح السابق المتعلق بتحديد أهداف إدارة الأزمات، يمكننا القول أن الأهداف السابقة فرعية، وعليه فإن الهدف الأسى في إدارة الأزمات هو إنهاء الأزمة المدرسية ومعالجتها بالسرعة الممكنة ومحاولة استعادة الجو العام والطبيعي للمؤسسة.

#### 4-العوامل المؤثرة في إدارة الازمات:

هناك عدة عوامل تؤثر في الازمة المدرسية حسب ما حددها ( الثويني ، 2018: 119 ) ونذكرها فيمايلي:

1- عامل الاتفاق : ويقصد به الفهم ، والادراك ، والاحاطة بوجود الازمة المدرسية ، وماهيتها ، وأسباب وجودها، ونطاقها ودرجة خطورتها.

2-عامل المعرفة :المقصود به مدى كفاية المعلومات والمعارف حول الأزمة ، وطريقة جمعها، ومصادرها، ومدى ملاءمة هذه المعلومات ومناسبتها ، للوصول إلى حل للأزمة ، والطريقة التي اتبعت لإيصال المعلومات الى من يدير الازمة.

3-عامل التمويل : والمقصود به من الجهة المسؤولة عن تكاليف إدارة الازمة، وهل توجد بنود في الميزانية لتمويل إدارة الأزمة أم لا ؟

4-العامل الاجتماعي : والمقصود به المشاركة الشعبية أو غير حكومية ، ونظرة المواطنين ( داخل وخارج المدرسة ) ووعيهم بقضية الازمة المدرسية ومدى اعترافه بالأزمة وضرورة إدارتها.

#### 5- النظريات المفسرة الإدارة الازمات:

هناك العديد من النظريات التي بحثت في إدارة الازمات ،وقد لخصها (عبابنة سعيد، 2018 : 718) فيمايلي:

نظرية الأنظمة البنائية الوظيفية : ووفقا لهذه النظرية تلعب عملية التواصل والنقل الدقيق للمعلومات دورا أساسيا في إدارة الازمات

نظرية انتشار الابداع : وهي تدعم مشاركة المعلومات خلال ظروف الازمات ، حيث يجب على كل موظف أن يفكر خارج الصندوق ، وإيجاد أفكار إبداعية لمعالجة الازمة .

نظرية رأس المال البشري غير متساوي : وحسب هذه النظرية فإن عدم التساوي بين الموظفين يقود الى الازمات في مواقع العمل.

**6-خطوات التعامل مع الأزمة:**

يتطلب التعامل مع الأزمات إدارة واعية تكون قادرة على تحديد موقف الأزمة ، وتحليله والتخطيط له ومعالجته ، ويمكن ايضاح أهم هذه الخطوات فيمايلي:

**1- تقدير الموقف الخاص بالأزمة:**

أشار الخضيرى (د،ت: 148) إلى أن هذه الخطوات من أهم الخطوات التي تفيد التعامل مع الأزمة وذلك من خلال:

-تحديد دقيق وشامل للقوى التي صنعت الأزمة :يهدف التعرف على هذه القوى لمعرفة حجمها وعددها ،والكشف عن القوى الخفية التي تهض وراء أحداث وصنع الأزمة.  
-وكذلك تحديد وتوقع ورصد لعناصر القوة التي تتركز عليها القوى الصانعة للأزمة ،وتحديد من هي القوى المساعدة والمؤيدة لقوى صنع الأزمة.

-وتحديد لماذا وكيف صنعت الأزمة ؟فمن خلال دراسة النتائج يتم الوصول الى الأسباب ،وتحديد الأسباب هو البداية الحقيقية لمعالجتها.

**2- تحليل موقف الأزمة:**

ذكر أبو السعود(1998:24) بأن على مدير الأزمة ومعاونه في هذه الخطوة القيام بتحليل الموقف الأزموي المركب ، الى أجزائه البسيطة ،ثم إعادة تركيبه بشكل منتظم ،بحيث يتم التوصل الى معلومات جديدة عن صنع الموقف وكيفية معالجته

وأضاف الخضيرى (د،ت:150) أن هذا التحليل لهذه العناصر والمكونات في الموقف الأزموي ،يساعد على استخراج المؤشرات والنتائج والحلول الكلية والجزئية ،والبدائل المختلفة التي يتعين الاختيار من بينها، الأمر الذي يقلل من احتمالات الخطأ والتحيز الغير موضوعي عند القيام بعملية التخطيط لمواجهة الأزمة.

**3- التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:**

يشير الخضيرى (د،ت:151) إلى أنه يتم في هذه الخطوة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج ،وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها ،ورسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمة بوضعه الحالي، مع إجراء كافة التغييرات التي تتم عليه أولاً بأول ،حيث تتم عند التحرك للتدخل في الأزمة تحديد الأماكن الآمنة والمحصنة ،وتحديد أسباب الأزمة ،وتوزيع الأدوار والمهام على

أعضاء الفريق ،وتحديد لكل ما تحتاجه عملية التعامل المتعلقة بالأزمة ،وتحديد ساعة الصفر لبدء التنفيذ.

#### 4- التدخل لمعالجة الأزمة:

ذكر مكايوي (2005:79) أن هذه الخطوة فيها يتم التحول من النمط الوقائي الى النمط العلاجي ،ومن خلال استخدام الأساليب التي تقلل من الدمار والتأثيرات السلبية.

#### 7- وصايا للتعامل مع الأزمات:

على الإداري الناجح أن يعي أهمية الأزمة ،والتعامل معها ومواجهتها، وأن يضع التصورات والاحتمالات التي تضمن بقاء منظمته من الخلل الذي قد يصيبها أثناء الأزمة ،وقد ذكر الحضييري (دت: 98) عدة وصايا وصفها بأنها تمثل الدستور الإداري الذي يتعين على كل متخذي القرار يعوها جيدا عند التعامل مع الأزمة وهي:

توخي الهدف ،والاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة، والمباغطة ،والحشد ،والتعاون ،والاقتصاد في استخدام القوة ،والتفوق في السيطرة على الأحداث، والأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات ،والمواجهة السريعة للأحداث ،واستخدام الأساليب الغير مباشرة كلما أمكن ذلك.

إنّ الخطوات السابقة تعتبر أنموذجا عمليا للإدارة في التعامل مع الأزمات التي قد تنشأ بأي سبب كان ،وعلى اختلاف في درجة حدتها ،فرسم الخطط اللازمة تعمل على جعل الإدارة قادرة على المواجهة والتدخل ،وكل ذلك لا يتأتى إلا بما سبق ذكره من خطوات.

#### 8- نماذج لبعض الأزمات المدرسية:

تشير الأدبيات المتوافرة أن هناك عدة نماذج للأزمات المدرسية ،وفي هذا الصدد يذكرها (الحارثي ،2011:20) فيما يلي:

1- أزمة العنف في المدارس : تعد عملية العنف في المدارس من أهم الظاهر التي تحدث حاليا حتى أصبحت حوادث الطلاب والمعلمين شيه يومية في صفحات الحوادث.

2- أزمة الحريق في المدارس :قد يحدث داخل جدران المدرسة حريقا نتيجة لماس كهربائي أو انفجار أنبوبة غاز يؤدي ذلك إلى فزع التلاميذ والمعلمين والعاملين في المدرسة ،وقد تكون هذه الأسباب مفتعلة أو لإرادية.

3- أزمة الموت :إن أسوأ مواقف الأزمة داخل المدرسة هي موت الطالب ،فعندما يموت طالبا ما فإن الصدمة العاطفية هي حدث طبيعي لدى الطلاب وهيئة التدريس وأعضاء الإدارة ،وخاصة إذا كانت نتيجة للعنف المدرسي فإنها تسبب حالو من الصدمة البالغة للأسرة والمجتمع المدرسي. كما يضيف ( شحادة،2016: 71 ) عددا من الأزمات التي يمكن أن تواجه بشكل مفاجئ الفريق الإداري والتربوي بالمدرسة ومنها:

1. تعرض المدرسة أو محيطها للقصف المفاجئ أثناء الدوام الرسمي.
2. اختطاف طالب في المؤسسة.
3. إجبار مدير المدرسة على تعطيل الدوام تحت الضغط والتهديد.
4. تعرض المدرسة لاعتداء أو انفجار بسيارة مفخخة أثناء الدوام المدرسي.
5. سرقة الوسائل والتجهيزات والوسائل التعليمية من المدرسة.
6. تسرب أسئلة الامتحان في المدرسة إلى الطلبة.
7. الإضرابات المشهورة في وزارة التربية والتعليم.

#### 9-ردود الفعل الشائعة ضد الأزمة:

بالرغم من أن كل شخص له ردة فعل مختلفة اتجاه الأزمة عن الآخر ،لكنا نستطيع القول أنه يوجد خمس ردود فعل شائعة حسب ما حددها: (Jaques, 2009)

1. الإحباط
2. القلق.
3. الصدمة.
4. العنف.
- 5-ردود الفعل التكيفية الزائفة.

10- الخطوات الأساسية للتدخل مع الأزمة –البرنامج الإرشادي في التدخل مع الأزمة المدرسية

تتكون الخطوات الأساسية من المرحلة المتقدمة في التدخل الإرشادي في الأزمة من خمسة خطوات كما حددها (العاسمي ، 2015: 430-436) :

### 1- التقديم والتعارف :

ويتم في هذه المرحلة التعارف سرياً بين طرفي العلاقة الإرشادية ( المرشد والمسترشد )؛ ويحتاج المرشد في هذه المرحلة الحصول على بعض المعلومات المحددة والمتمثلة في طبيعة الصدمة أي نوعية وشدة رد فعل الأزمة ،مالذي تعنيه الصدمة ،وردة فعل الأزمة أو الصدمة للشخص ،وماهي الأمور التي قام بها (المسترشد ) في الماضي لحل الأزمة ؟ وماهي الدفاعات التي يوظفها المسترشد في الوقت الراهن ؟وماهي الأدوية التي يتناولها المسترشد ؟ومن هو الشخص الذي يلجأ إليه في المساعدة ؟ولماذا وافق المسترشد على الميئ لطلب المساعدة ؟ومن ناحية أخرى يقوم المرشد بتقديم نفسه ،لكن بأسلوب مختلف ،فوجهه ،وضعية المرشد ،صوته ،أسئلته ،الطريقة التي يوجه بها هذه الأسئلة ،كيف يستنع إلى المسترشد كل هذه الأساليب ستعرف المسترشد على المرشد.

### 2- الدعوة:

بعد أن يتوصل المرشد للفهم الكافي للحالة فإنه يعمل على إغراء المسترشد على إظهار أفكاره ،بمعنى أنه في هذا الأسلوب الإرشادي بإمكان المرشدين معرفة ماهو الأفضل لهم عند وقوع الأزمة ،وبالتالي يكون البرنامج إقتصادياً من حيث توفير الوقت الجهد ،أما المخطط الرئيسي التي تهدف إليه هذه الخطوة هو طرح " هذا ماتحتاج إليه " ونلخصها في عبارات من طرف المرشد للمسترشد: (Ellis,1997)

- إعادة بناء المركات الخاصة بك.

- التنفيس عن بعض المشاعر المؤلمة.

- ايقاظ المعتقدات الدينية.

### 3- الدعم البيئي:

الهدف من هذه الخطوة هو كسب المسترشد بعض التأييد والمساعدة من طرف بعض الأشخاص المحطين به خارج الجلسات الإرشادية ،في الوقت الذي يحاول فيه العمل على حل مشاكله

النفسية خلال هذه الجلسات ،فالبينة المحيطة بالمسترشد يمكن أن تكون مساعدة من ناحيتين :بأن تمنحه بعضا من الحنان وتحسسه بأنها متفهمة لوضعه ،وتعطيه الدعم العملي المطلوب كتقديم الغذاء، وأسباب الراحة النفسية والاستقرار والمال ،ومن ناحية أخرى بإمكانه أن يخفف أو يزيل بشكل مؤقت التوتر ريثما يسترد المسترشد عافيته النفسية ،وتوجب على المرشد المساعدة في إحداث الدعم البيئي عن طريق تشجيع الفرد الواقع في أزمة ما أن يستفيد من المساعدة المعروضة عليه ،ويستطيع في هذا الشأن دعوة العائلة والأصدقاء حضور هذه الجلسات الاستشارية النفسية وذلك ليخفف المرشد من قلقهم حول الأزمة المتعرض لها هذا المسترشد.

#### 4- الأداء:

تتضمن هذه الخطوة التخطيط للعمل ،والقيام به وتقييمه ،فعندما يصل المسترشد لهذه الخطوة تكون حالته الصحية قد تحسنت من خلال عمل ما استلزم من إعادة بناء لمذكراته والتحرير العاطفي لمشاعره ،

وذلك للتقليل من تزايد المظاهر الحادة لردة فعل الأزمة ،ويكون المسترشد واضح في تفكيره وبالتالي يشعر بتحسن بصورة أفضل من قبل ،أما التخطيط في هذه المرحلة يتم في طرح تساؤلين:

-ما الذي تستطيع فعله خارج هذه الغرفة الارشادية ليساعدك في التقليل من القلق النفسي الذي تعاني منه ،ويقدم لك نوعا من الأمل في نهاية نفق المعاناة من الأزمة؟

-كيف ستعمل على انجاز هذا الأمر؟

أما بالنسبة لعمل المرشد في هذه الخطوة أن يتفطن إلى أمرين:

1- أن يفهم أن الغاية من هذه الأعمال ليس حلا للأزمة ،بل التوقع الأكثر واقعية لهذه الأعمال، أي أن كل عمل علاجي سيضيق للشخص بعض علامات الراحة النفسية ،والأعمال الارشادية الكافية والتي بدورها أن لا تجعل المسترشد يعيش الأزمة من جديد.

2- عندما يقوم شخصين بالتعاون معا لصياغة بعض الخطط للتنفيذ أو العمل عليها يكون هذا إرشاد في حد ذاته.

#### 5- النهاية:

وتتمثل في إيقاف كل النهايات المفلقة وجعلها تربوية ،كأن نجعل ماضي المسترشد ومستقبله متألقا، وبالتالي في هذه المرحلة يحاول كلا من المرشد والمسترشد تلخيص ما تم تعلمه من خلال

الجلسات الارشادية السابقة ،فالمسترشد الآن وصل نوعا ما إلى مرحلة التوازن النفسي ،فإن دور المرشد هو تشجيع على إظهار كيف حول الصدمة إلى أزمة (Edward,2005) .  
التوصيات : تقترح الدراسة الحالية جملة من التوصيات الإجرائية نوجزها فيمايلي:  
-تصميم برامج تدريبية ارشادية لمديري المدارس للتعامل مع الازمات المدرسية.  
-انشاء خلية الكترونية متعلقة الازمة المدرسية وأساليب التعامل معها.  
-تصور مقترح لتنمية وعي الفريق إدارة الازمات بالمفاهيم المرتبطة بالأزمة وأساليب مواجهتها.  
خاتمة :

من خلال ما سبق يمكننا القول أن تقييم موضوع التدخل الارشادي في مواجهة الأزمات بالبيئة المدرسية يشير في طياته الإجابة عن تساؤلات حول سير الجلسات الارشادية وتقييم مدى نجاحها وفشلها ،فبالاعتماد على طبيعة الصدمة ومدى قسوة ردت فعل الأزمة ،وشخصية المسترشد أو العميل قبل تعرضه للصدمة ،ومهارات المرشد بالدرجة الأولى ،فإن التدخل الارشادي في حل الأزمة يبدو أنها تحرز نتائج قليلة غير فعالة في الأوقات الأخرى ،لكن في معظم الأوقات تنقسم هذه النتائج بين النجاح والفشل ،حتى أنه في بعض الحالات تكون هذه الجلسات الارشادية للتدخل في الأزمة ذات طابع يصعب القيام به ؛لأن المخاطرة عادة تكون كبيرة ولا يوجد متسع من الوقت.

#### المراجع:

1. ابو السعود (1998): اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات ،مؤسسة الجرسى للتوزيع والإعلان:الرياض.
2. أبو خليل ، محمد (2001). " موقف مديري التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها" ، مستقبل التربية العربية ، المجلد (7) ، العدد(21).
3. أحمد ابراهيم أحمد(2002):ادارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج، ط1، القاهرة:دار الفكر العربي.
4. الثويني سليمان (2018) . " برنامج مقترح لتنمية مهارات إدارة الأزمات لمعالي المدارس الثانوية بمدينة حائل " ، الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية ، المجلد (26) ، العدد(05).

5. الحارثي شاهر (2011). "بناء نموذج لمحاكاة بالحاسب الألي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
6. حسان ، حسن محمد إبراهيم ، ومحمد حسين العجمي (2007). "الإدارة التربوية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن.
7. الخطيب ، محمد جواد (2000). "التوجيه والإرشاد بين النظرية والتطبيق" ، ط2، مطبعة مقداد ، غزة
8. الخويطر ذكري (2019). تطوير دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز في إدارة الازمات ، المجلة العربية للتربية النوعية ، المجلد (03) ، العدد)10
9. درياس ، أحمد سعيد (2012). "مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة" ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، مجلة العلوم والتقانة ، المجلد 12، العدد2.
10. رفاعي ، ممدوح وآخرون (2011). "إدارة الأزمات" ط2، جامعة عين شمس ، كلية التربية ، التعليم المفتوح ، القاهرة.
11. شحادة ، فضل (2016). "الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الحلقة الأولى من مرحلة التعليم الأساسي في مدينة دمشق في ضوء إدارة الأزمات" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة دمشق.
12. المشاقبة متعب (2018). "درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارات إدارة الازمات من وجهة نظرهم ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد (02) ، العدد)29.
13. صباح باقر وآخرون (1976). "المشكلات الارشادية ، مطبعة دار السلام ، بغداد.
14. عباينة سعيد (2018). "واقع إدارة الازمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن" ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية ، المجلد (26) ، العدد)03.
15. العاسمي ، نايل (2015). "التصميم الناجح في برامج الارشاد النفسي المدرسي الشاملة" ، ط1، دار الأعصار العلمي للنشر ، عمان ، الأردن.

16. العسيلي، رجاء وعبد الله، تيسير(2005). "قلق الأزمات التي تعاني منها جامعة القدس المفتوحة أثناء انتفاضة الأقصى، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات في غزة، العدد)5.
17. غنيمه، رهف (2014). "متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
18. غوشارد، بيل (1995). "توفر الارشاد، ترجمة فائزة مهدي محمد، مقالات في الارشاد التربوي والتوجيه، وزارة التربية مركز البحوث والدراسات
19. مصطفى، يوسف (2005). "الإدارة التربوية مداخل جديدة...لعالم جديد، ط1، دار الفكر العربي، مصر
20. منتهى محسن (2019). "إدارة الازمات لعداء الكليات في الجامعة المستنصرية وعلاقتها باتخاذ القرار الفعال من وجهة نظر التدريسيين"، مجلة كلية التربية، العدد 34.
21. النجمة، علاء الدين (2008).مدى فعالية برنامج ارشادي نفسي للتخفيف من أعراض الاكتئاب عند طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
22. Jaques ,T(2009) ,Issue and Crisis management next term quickssand in the definitional landscape purchase the puplic relations review vol,35(3),Kaplan
23. Edward ,s Devln (2005).Crisis management planning and execution ,Newyork,philodelphia,redcross.
24. Ellis,A(1997).Asocial constructionist position for montal realth counseling :A response to jeffery T ;Guterman ,journal of mantal health couneseling.