

فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى

طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية

The Effectiveness of a training program for developing crisis

and disaster counseling skills among psychological

counseling students at A' Sharqiyah University

إعداد الطالب:

محمود بن مبارك بن عبيد الحسني

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص: الإرشاد النفسي

لجنة الإشراف:

د. جوخة بنت محمد الصوافية مشرف أول

د. شريف عبد الرحمن السعودي مشرف ثان

2023/2021

**فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى**

**طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية**

**developing The Effectiveness of a training program for  
among psychological crisis and disaster counseling skills**

**counseling students at A' Sharqiyah University**

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص: الإرشاد النفسي

إعداد الطالب:

محمود بن مبارك بن عبيد الحسني

لجنة الإشراف:

د. جوخة بنت محمد الصوافية مشرف أول

د. شريف عبد الرحمن السعودي مشرف ثان

2023/2021

سُورَةُ الْاِسْبَاءِ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ ۚ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُمْ مِنْ

الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا ﴿٨٥﴾

## قرار لجنة المناقشة

فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية

أعدّها الطالب: محمود بن مبارك بن عبيد الحسني

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 31 / 5 / 2023 م

المشرف المساعد

المشرف الرئيس

د. شريف عبدالرحمن السعودي

د. جوخة بنت محمد بن سليم الصوافية

### أعضاء لجنة المناقشة

| م | صفته في اللجنة  | الاسم         | الدرجة العلمية | التخصص            | الكلية/ المؤسسة                              | التوقيع   |
|---|-----------------|---------------|----------------|-------------------|--|---|
| 1 | رئيس اللجنة     | عصام اللواتي  | أستاذ مشارك    | علم النفس التربوي | كلية الآداب والعلوم الإنسانية- جامعة الشرقية |  |
| 2 | المناقش الخارجي | منى البحرائي  | أستاذ مشارك    | الإرشاد النفسي    | كلية التربية- جامعة السلطان قابوس            |  |
| 3 | المناقش الداخلي | عامر المحبسي  | أستاذ مساعد    | الإرشاد النفسي    | كلية الآداب والعلوم الإنسانية- جامعة الشرقية |  |
| 4 | المشرف الرئيس   | جوخة الصوافية | أستاذ مساعد    | الإرشاد النفسي    | كلية الآداب والعلوم الإنسانية- جامعة الشرقية |  |

## إقرار الباحث

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي، وبأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث: محمود بن مبارك الحسني

التوقيع:

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على نبي العظمة الإنسانية والكرامة النفسية سيد العرب والعجم، محمد صلى الله عليه وسلم.  
أما بعد:

انطلاقاً من قوله - صلى الله عليه وسلم: "لم يشكر الله من لم يشكر الناس" كان لزاماً علي أن أتقدم بوافر الشكر والعرفان إلى كلية العلوم الإنسانية - جامعة الشرقية على إتاحة الفرصة لي للتقدم لنيل درجة الماجستير خلال برنامج الدراسات العليا. وأسأل الله العلي القدير أن يجزيهم أحسن الجزاء ويجعل جهودهم معي في ميزان حسناتهم.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان للدكتور/ جوخة بنت محمد الصوافية- مشرف رئيس.  
كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان للدكتور/ شريف عبد الرحمن السعودي- مشرف ثان.  
كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد ثمين في تنقيح وتقييم هذه الرسالة كي تصبح على أكمل وجه.

ولا أنسى أن أقدم الشكر الجزيل إلى الأساتذة المحكمين الذين ساهموا في تحكيم وتنقيح هذا العمل وأخص بالشكر والتقدير والإمتنان والعرفان بالجميل للأستاذ الدكتور خالد النجار وكذلك اخص بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور محمد صالح الإمام

وكما أتوجه بخالص مشاعر الفخر والتقدير والإمتنان والإعتراف بالجميل إلى جميع أفراد أسرتي لما عانوه معي طوال إعداد هذه الرسالة، فجزاهم الله عني خير الجزاء.  
وأخص أبي رحمه الله وأمي أطل الله في عمرها ومتعتها بالصحة والعافية، وجميع أفراد أسرتي لما أبدوه من تحمل وصبر حتى أكتملت هذه الرسالة.  
وأخيراً أسأل الله العلي العظيم أن أكون قد وفقت في هذه الدراسة، فما كان من توفيق فمن الله، وما كان من خطأ أو نسيان فمن نفسي ومن الشيطان وأنا منه براء.

الباحث/ محمود بن مبارك الحسني

## ملخص الدراسة

فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي

في جامعة الشرقية

الباحث/ محمود بن مبارك الحسني

تهدف الدراسة إلى قياس فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة أعتد الباحث على المنهج شبه التجريبي، فكانت أدوات الدراسة: مقياس مهارات إرشاد الأزمات لـ (الخوالدة وطنوس، 2017)، وكذلك برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث من إعداد الباحث، تكونت عينة الدراسة من (40) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة مقصودة ممن حصلوا على أقل النتائج في القياس القبلي، ثم تم تقسيمهم إلى عينة ضابطة (20)، وعينة تجريبية (20) وقد تم قياس التجانس بين المجموعتين في القياس القبلي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، عدا البعد الأول الذي جاءت نتائجه غير دالة إحصائياً، كما أن نتائج القياس التتبعي يؤكد أن الفرق بين متوسط رتب درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي ومتوسط الرتب في المقياس التتبعي غير دالة إحصائياً.

في نهاية الدراسة أوصى الباحث بالاستفادة من البرنامج التدريبي الذي قدمته الدراسة الحالية لتدريب الكوادر الوطنية العاملين في الأزمات والكوارث.

## **Abstract**

The aim of this study is to measure the effectiveness of a training program for developing crisis and disaster counseling skills among students majoring in psychological counseling at the University of Sharqiyah in Oman. To achieve the study's objectives, the researcher used a quasi-experimental design. The study tools included a crisis counseling skills scale developed by Al-Khawaldeh and Tanous (2017) and a training program to develop the skills of forecasting crisis and disasters by the researcher. The study sample consisted of 40 male and female students who were purposively selected based on their lower scores on the pre-test. They were then divided into a control group (20 students) and an experimental group (20 students), and homogeneity between the two groups was measured in the pre-test. The results of the study showed statistically significant differences between the control and experimental groups in the post-test scores in all dimensions except the first dimension, where the results were not statistically significant. In addition, the follow-up measurement results confirmed that the difference between the average ranks of the experimental group in the post-test and the average ranks in the follow-up measurement was not statistically significant. Finally, the researcher recommended using the training program presented in this study to train national crisis and disaster responders.



## قائمة المحتويات

| الصفحة                                 | الموضوع  |
|--|--|
| هـ                                     | الملخص باللغة العربية.....                                   |
| و                                      | الملخص باللغة الإنجليزية.....                                |
| ز                                      | قائمة المحتويات.....   |
| ي                                      | قائمة الجداول.....   |
| ك                                      | قائمة الملاحق.....   |
| <b>الفصل الأول</b>                     |  |
| <b>مشكلة الدراسة: أهدافها وأهميتها</b> |  |
| 1                                      | مقدمة.....   |
| 4                                      | مشكلة الدراسة.....   |
| 6                                      | فرضيات الدراسة.....  |
| 6                                      | أهداف الدراسة.....   |
| 7                                      | أهمية الدراسة.....   |
| 8                                      | حدود الدراسة.....  |
| 8                                      | متغيرات الدراسة.....   |
| 8                                      | مصطلحات الدراسة.....   |
| <b>الفصل الثاني</b>                    |  |
| <b>الإطار النظري والدراسات السابقة</b> |  |
| 10                                     | أولاً: الإطار النظري.....                                    |
| 10                                     | مقدمة.....   |
| 12                                     | نظرية الأزمة في الإرشاد النفسي.....                          |
| 14                                     | العوامل النفسية المؤثرة في صيرورة الأزمة.....                |
| 22                                     | التدخل النفسي في الأزمات من زاوية نظريات الإرشاد النفسي..... |
| 24                                     | مبادئ التدخل النفسي في الأزمات.....                          |

## تابع قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع   |
|--------|---|
| 25     | مهارات المرشد النفسي في التدخل في الأزمات.....  |
| 25     | نماذج التدخل النفسي في الأزمات.....   |
| 32     | فعالية التدخل النفسي في الأزمات.....  |
| 33     | ثانياً: الدراسات السابقة.....   |
| 33     | المحور الأول: الدراسات الوصفية التي تقيس إدارة الأزمات والكوارث.....                                |
| 36     | المحور الثاني: الدراسات التجريبية التي قدمت برامج إرشادية لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث..... |
| 39     | تعقيب على الدراسات السابقة.....   |
|        | <b>الفصل الثالث</b>   |
|        | <b>منهجية البحث</b>   |
| 42     | منهج الدراسة.....   |
| 43     | مجتمع الدراسة.....  |
| 43     | عينة الدراسة.....   |
| 44     | أدوات الدراسة.....  |
| 59     | إجراءات الدراسة.....  |
| 60     | الأساليب الإحصائية.....   |
|        | <b>الفصل الرابع</b>   |
|        | <b>نتائج الدراسة وتفسيرها</b>   |
| 61     | تمهيد.....  |
| 61     | الفرضية الأولى.....   |
| 63     | مناقشة الفرضية الأولى.....  |
| 65     | الفرضية الثانية.....  |
| 66     | مناقشة الفرضية الثانية.....   |
| 67     | توصيات الدراسة.....   |

## تابع قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع              |
|--------|----------------------|
| 67     | مقترحات الدراسة..... |
| 68     | المصادر والمراجع     |
| 74     | الملاحق              |

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول  | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 42     | خطوات تصميم الدراسة التجريبية .....   | 1          |
| 43     | اختبار (ت) للتحقق من تكافؤ المجموعة الضابطة والتجريبية في القياس القبلي على مقياس مهارات إرشاد الأزمات.....                     | 2          |
| 45     | معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مقياس إرشادات الأزمات بالمحور الذي تنتمي إليه .....  | 3          |
| 47     | معاملات الارتباط لكل محور من محاور مقياس إرشادات الأزمات  | 4          |
| 47     | عوامل الثبات للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاد مقياس إرشادات الأزمات  | 5          |
| 54     | مخطط عام للبرنامج التدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث   | 6          |
| 62     | اختبار (T-Test) للتحقق من تكافؤ المجموعة الضابطة والتجريبية في القياس البعدي على مقياس مهارات إرشاد الأزمات                     | 7          |
| 65     | قيمة (ز) ودالاتها الإحصائية للفرق بين متوسطي رتب درجات القياس البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية على مقياس مهارات إرشاد الأزمات | 8          |

## قائمة الملحق

| الصفحة | عنوان الملحق  | رقم الملحق |
|--------|---|------------|
| 74     | قائمة بأسماء السادة المحكمين لمقياس مهارات إرشاد الأزمات..... | 1          |
| 75     | أسماء السادة المحكمين لتحكيم البرنامج.....                    | 2          |
| 76     | ملخص مختصر لشرح جلسات البرنامج.....                           | 3          |

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة: أهدافها وأهميتها

#### مقدمة:

بعد الإرشاد النفسي من العلوم التي تتزايد الحاجة إليها يوماً بعد يوم، نظراً لتزايد الضغوطات التي يتعرض لها الفرد في عصرنا الحاضر، ولما لها من دور كبير في تحسين جودة الحياة والإنتاجية، وخلق مجتمع صحي سليم، حيث إنه علم يهتم بالصحة النفسية للفرد، ويساعد الفرد على فهم نفسه واحتياجاته، وينمي قدرته على حل المشكلات وكيفية التعامل مع الضغوطات التي يواجهها، وتهدف الخدمات الإرشادية بأشكالها المختلفة والمتنوعة إلى مساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم، واكتشاف مواهبهم وطاقاتهم، واستثمارها بالشكل الأمثل، ومساعدتهم على الوصول إلى فهم أفضل لأنفسهم، والقدرة على التغيير نحو الأفضل (زهران، 2004).

برامج الإرشاد النفسي دائماً ما توجه إلى حل مشكلات وأزمات مختلفة ومتنوعة، فالإرشاد من أهم المهن التي تساعد الأفراد والجماعات على اختلافهم للوعي بذواتهم والتكيف مع المشكلات المختلفة التي تواجههم للوصول إلى درجة معقولة من الصحة النفسية، والقدرة على امتلاك المهارت اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث (الخوالدة، 2017).

تُعد الأزمات والكوارث الطارئة ظاهرة قديمة قدم حياة الإنسان ووجوده على الأرض، حيث إن بعض الأزمات يمكن تجاوزها والسيطرة عليها في حين بعضها الآخر يصعب التخلص من آثارها النفسية والانفعالية في المستقبل. ولا يخفى على الجميع أن الأزمات والظروف القاسية في ازدياد في مجتمعاتنا العربية نتيجة لعوامل كثيرة كالأزمات الاقتصادية، والإجتماعية، والحروب، إضافة إلى الكوارث الطبيعية، وما ينتج عنها من مشكلات نفسية وانفعالية، مما يستدعي من العاملين في مجال خدمات الصحة النفسية الإسهام في مساعدة هؤلاء الأشخاص وإعادتهم إلى حالة التوازن النفسي

والإجتماعي السوي، واستثمار طاقاتهم إلى أقصى حد ممكن خدمة لهم ولمجتمعهم (العاسمي، 2003).

إن مساعدة الأفراد في الكوارث والأزمات والأحداث الطارئة عملية معقدة، تتداخل فيها عدد من العمليات النفسية والقيم الأخلاقية والدينية، ولهذا يتطلب الأمر في هذه الحالات والمواقف تدخلا إرشاديا احترافيا للحد من أثارها وذلك بطرق وأساليب علمية دقيقة من خلال برامج إرشادية واستشارية متنوعة، يشارك فيها كل من له علاقة بالضحية والأزمة، من أجل تقديم الدعم له والمساعدة للخروج من الأزمة (الحلبي، 2016).

يعرف (James,2008) الأزمة أنها فترة من عدم التوازن النفسي تحدث نتيجة لحدث خطير أو لوضع يشكل مشكلة كبيرة لا يمكن علاجها باستخدام استراتيجيات التعامل المألوفة والتقليدية، كما تعرف أنها مواجهة الفرد لحدث، أو موقف معين يشكل تهديدا ولا يستطيع التعامل معه بموارده وأساليب التعامل الحالية لديه. وأما الكارثة فتعرف الأمم المتحدة الكارثة الطبيعية بأنها: حالة مفاجئة يتأثر من جرائها نمط الحياة اليومية فجأة، ويصبح الناس نتيجتها في حاجة إلى حماية، وملابس، وملجأ، وعناية طبية واجتماعية، واحتياجات الحياة الضرورية الاخرى.

وتتنوع هذه الكوارث إذ يوجد منها العواصف والفيضانات والهزات الأرضية والإنفجارات البركانية، ولذلك كان من الضروري تأهيل الكوادر المتعاملة مع ضحايا الأزمات والكوارث على تنمية مهارات إرشاد الأزمات، وذلك للحد التأثير السلبي للأزمات على الأفراد، والخروج والتعافي منها بأقل آثار ممكنة. ويتم هذا التدخل وفق برامج إرشادية علاجية منظمة ذات تخطيطات دقيقة ووفق خطوات مدروسة، حيث أشار Davenport(2015) إلى أن إرشاد الأزمات هو مجموعة من التدخلات والإجراءات والخطوات الإرشادية الهامة الهادفة في التعامل مع الأزمات المختلفة التي

تواجه الأفراد والجماعات، وذلك بهدف التخفيف من تأثيراتها النفسية والإنفعالية والسلوكية الناتجة عنها.

يعد التدريب في الإرشاد النفسي جزءًا ضروريًا في عملية النمو المهني للمرشدين والأخصائيين النفسيين، كما يعد عنصرًا أساسيًا في برامج إعداد المرشدين، حيث يساعدهم على تعلم المعارف والمهارات والكفايات الإرشادية المختلفة، والتدريب على ممارستها، إضافة إلى المساعدة في عملية التغيير والنمو الشخصي للمرشدين المتدربين، ويقوم الإرشاد كغيره من التخصصات العملية إلى عدد من الأطر والنماذج النظرية التي تعد خارطة طريق، أو إطار عمل يساعد المشرفين على تحديد الأهداف الإشرافية والجلسات والمهارات والكفايات وآليات التقييم (الخالدة، 2017).

كشفت بعض الدراسات عن فاعلية أساليب العلاج المعرفي بصفة عامة سواء استخدمت بمفردها أو مع فنيات أخرى، ويذكر كل من "ميرستش وسكوت" 1991 Merstech&Scot أن فنية تعديل البنية المعرفية هي جوهر الأساليب العلاجية المعرفية، لذا فإن إرشاد الطلاب عن طريق مساعدتهم على تنمية قدراتهم المعرفية والسلوكية إلى أقصى درجة ممكنة، تلعب دورًا مهمًا في تبني أساليب ايجابية للتعامل مع الأزمات والكوارث، كما تسهم في تنمية المهارات بما يحقق تشكيل مفاهيم الأزمات وأساليب التعامل معها لدى الشباب لا سيما الشباب الجامعي (الخطبي، 2016).

لذا كان من الضروري السعي من خلال هذه الدراسة إلى تناول تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية من خلال برنامج تدريبي يسهم في تنمية مهارات الطلبة.



## مشكلة الدراسة:

تعد طبيعة الأزمات والكوارث أنها مسببة للتوترات النفسية، نظرًا لما تتضمنه من خبرات مصحوبة بالإنفعالات كالخوف والقلق ، والشعور باقتراب النهاية أو مواجهة الموت، وهذا ما يجعل الفرد المتعرض لها عرضة للإصابة بالصدمات النفسية، وفقدان الإستقرار النفسي، والدخول في حالة من الاضطراب التي سوف تصاحبه حتى بعد انتهاء الكارثة واستمرار معاناته منها، مما يستدعي الأمر تدخلًا نفسيًا مهنيًا تجنبًا لحدوث أي مضاعفات نفسية، وتخطي الأزمة بأقل آثار نفسية ممكنة، وفق برنامج متخصص في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.

ونظرًا لما شهدته وتشهده السلطنة من أنواع مناخية استثنائية، حيث إنها باتت معرضة للأعاصير والعواصف المدارية، وما تخلفه هذه الأنواع المناخية الإستثنائية من كوارث وأزمات، فقد أشار (البراشدي،2018) أن بعض النماذج العالمية تشير إلى احتمالية حدوث ارتقاء في نشاط الأعاصير المدارية وتمركز العواصف المدارية ناحية الغرب في شمال المحيط الهندي، وبالتالي زيادة وتيرة الحالات المدارية في بحر العرب وخليج البنغال.

لقد تعرضت السلطنة في السنوات الأخيرة لأنواع مناخية استثنائية شملت الأعاصير والمنخفضات الجوية التي اتسمت بغزارة الأمطار وشدة الرياح، ففي عام 2007 تعرضت السلطنة لإعصار جونو، والذي صنّف كأقوى إعصار مداري تعرض له بحر شواطئ بحر العرب منذ عام 1977، ونظرًا للآثار الكارثية الذي خلفه هذا الأعصار والتي شملت الخسارة المادية الكبيرة والبشرية كذلك فقد كان لهذا الأعاصير وقع الصدمة لدى العمانيين والقاطنين في هذا البلد، مما أدى إلى تعرض الكثير للأزمات النفسية نتيجة لهذه الكارثة، وبسبب الآثار النفسية التي خلفها إعصار جونو فقد تم تنفيذ ورشة تدريبية في السلطنة عن التدخلات اللازمة لطلبة المدارس الذين يتعرضون للأزمات والكوارث وذلك بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية، حيث تم إعداد دليل إرشادي وذلك بمشاركة

وزارتي الصحة والتربية والتعليم، موضحة التدخلات الموجهة لصالح الأطفال وكافة المراحل العمرية، حيث تم بعد ذلك تدريب المختصين ببعض المناطق التعليمية وخاصة منطقة الشرقية جنوب على كيفية استخدام الدليل حيث كانت أكثر المناطق المتضررة من الإعصار (الحبسي، 2011).

وبعد إعصار جونو تبعه مجموعة من الأعاصير مثل إعصار فيت في يونيو 2005، ثم مكنو في مايو 2018 ، ومؤخرا في أكتوبر من عام 2021 تعرضت السلطنة لإعصار شاهين والذي خلف معه خسائر كبيرة، وعاش العمانيون في العديد من المناطق والمقيمون لحظات نفسية صعبة للغاية، وقد لوحظ أن هذه الأعاصير والأنواء المناخية تخلف معها آثارا نفسية، وتولد مشاعر الخوف والقلق والذعر وغيرها، مما يستدعي تدخلا نفسيا لامتصاص هذه الآثار تجنباً لأي تضخم ومضاعفات وتحولها إلى اضطراب نفسي.

وفي عام 2019 تعرض العالم إلى إحدى أكبر الأزمات العالمية في القرن الواحد والعشرين وهي أزمة جائحة كوفيد19 وهي جائحة عالمية حدثت بسبب انتشار وتلقي فايروس كورونا، والذي نتج عنه أضرار اجتماعية واقتصادية وخسائر في الأرواح، والذي نتج عنه أيضا آثارا نفسية كانتشار الوسواس من الإصابة بالفايروس والخوف والذعر إضافة إلى الصدمة من فقدان الأقارب بسبب الفايروس.

إن التعامل مع الأزمات والكوارث - من الناحية النفسية- من الموضوعات الهامة، وكذلك فإن الآثار النفسية للكوارث قد تكون أشد من تلك العضوية إلا أنه يلاحظ أن هناك إغفالا لتدريب الكوادر المختلفة في هذا المجال، ونلاحظ أيضا أننا كأخصائيين نفسيين لا نزال بحاجة إلى فهم دورنا الذي يمكن أن نساهم به، ويشير (الكعبي، 2017) أنه لوحظ افتقار المجتمع العماني خاصة والبلدان العربية بشكل عام إلى وجود برامج إرشادية خاصة بالدعم النفسي في الأزمات، ونظراً لكون المرشدين النفسيين وطلاب الإرشاد النفسي هم الفئة المتخصصة في كل ما يتعلق بالتدخلات النفسية والدعم

النفسي في مختلف الجوانب الحياتية، والتي منها إرشاد الأزمات والكوارث، يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، وكذلك بناء برنامج تدريبي لتنمية هذه المهارات لدى طلاب التخصص.

### فرضيات الدراسة :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في مستوى توافر مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان في القياس البعدي بين المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية تعزى للبرنامج التدريبي المقدم في هذه الدراسة .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في مستوى توافر مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان في القياسين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية تعزى للبرنامج التدريبي.

### أهداف الدراسة:

- قياس فاعلية برنامج تدريبي في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث من خلال القياس البعدي.
- التحقق من إستمرار فاعلية برنامج تدريبي في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث من خلال القياس التتبعي.

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة لكونها تعالج موضوعا بحثيا ندرت الدراسات السابقة حوله في البيئة العمانية. ونظرا لتزايد الأزمات والكوارث في عالمنا المعاصر سواء على المستوى العالمي كجائحة كورونا، وعلى المستوى المحلي كالأعاصير والأنواء المناخية الاستثنائية وغيرها، وما تخلفه هذه الأزمات من آثار نفسية كبيرة فقد دعت الحاجة إلى وجود تدخلات نفسية مهنية يتسم مقدموها بالمهارات اللازمة لتقديم الدعم النفسي خلال الأزمات، وهذا ما يتطلب تأهيل الكوادر المتخصصة للتعامل بشكل علمي وفعال مع ضحايا الأزمات، ولهذا تكمن الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة فيما يلي:

- إثراء الأدب النظري المتعلق بإرشاد الأزمات والكوارث بدلا من الاستمرار في المواضيع المستهلكة في لإرشاد النفسي، والتعرف على مجالاته الحديثة، وتقديم بيانات عن أهمية إرشاد الأزمات والكوارث.
- توفير أداة تتمتع بخصائص سيكومترية جيدة تتوافق مع البيئة العمانية يمكن استخدامها لقياس مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.
- بناء برنامج تدريبي للدعم النفسي في الأزمات والكوارث والذي سيكون بمثابة دليلا تدريبيا لمقدمي الخدمة.
- تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، للتدخل الفعال في الأزمات، وذلك عن طريق تنمية اتجاهاتهم ومهاراتهم نحو استخدام إرشاد الأزمات والكوارث.
- الاستفادة من البرنامج التدريبي للعديد من الجهات المعنية للتصدي للأزمات والكوارث مثل: الدفاع المدني، والإدارات المختلفة بالوزارات بسلطة عمان.

## حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.
- الحدود البشرية: طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
- الحدود المكانية: جامعة الشرقية - سلطنة عمان.
- الحدود الزمانية: 2021-2022.

## متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: البرنامج التدريبي.

المتغير التابع: : مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.

## مصطلحات الدراسة:

- البرنامج التدريبي: "هو برنامج مخطط منظم في ضوء أسس عملية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة فردياً وجماعياً لجميع من تضمهم المؤسسة أو الجماعة بهدف مساعدتهم في تحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي المتعلق لتحقيق التوافق النفسي داخل الجماعة وخارجها"(النحاس،2000، 24).
- وقد ذكرت (زايد،161،2004) بأن البرنامج الإرشادي "إطار يتضمن مجموعة من الخبرات والتعليمات المصممة بطريقة متكاملة ومتابعة تخضع لمدة زمنية محددة وفقاً لتصميم وتخطيط هدف محدد يعمل على تنمية الوعي وإكساب مهارات لتأدية الأدوار بفاعلية".
- التعريف الإجرائي: يعرف الباحث البرنامج التدريبي إجرائياً: "بأنه برنامج إرشادي علمي ومنهجي يحتوي على مجموعة من المعارف النظرية والتطبيقية في إرشاد الأزمات لمساعدة طلاب تخصص

الإرشاد النفسي على اكتساب مجموعة من المهارات المتعلقة بإرشاد الأزمات، وكيفية التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث".

**تعريف الأزمة Crisis:** "هي عبارة عن عدد من المواقف والأحداث التي تسبب ضغوطا نفسية، وتولد مشاعر التوتر والخوف والقلق لدى الأشخاص المتعرضين للحدث أو الأزمة" (مؤمن، 2001، 46).

- "هي موقف مفاجئ وضغط قد يصعب السيطرة عليه ويثير نوع من القلق **Disaster الكوارث**

والخوف على الحياة والممتلكات، وتأثير ذلك على سلوكيات واتجاهات الفرد" (مؤمن، 2006، 2).

- **إدارة الأزمات والكوارث:** تعرف إدارة الأزمة في الغالب بأنها عملية خاصة تهدف إلى استخدام استراتيجيات التعامل في مواقف الأزمات، خلال مجموعة من الإداريين، المنتقن مسبقا والمدربين تدريباً خاصاً، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى اجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى (عبدالله، 2000، 62).

- **الإرشاد النفسي للازمات والكوارث:** يعرف بأنه نوع من العلاج قصير الأمد، يهدف إلى مساعدة الفرد الذي يعاني من حالة عدم اتزان نفسي حاد نتيجة لأزمة طارئة مر بها، على إعادة التوازن النفسي والإنفعالي لديه، ويحتاج إلى اهتمام وتدخل فوري من قبل المرشد لنفسي (العاسمي، 2018، 145).

- **جامعة الشرقية:** هي إحدى مؤسسات التعليم العالي الخاصة تقع في ولاية إبراء بمحافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان، والتي تقع في ولاية إبراء والتي تبعد حوالي 150 كيلو متر عن العاصمة مسقط. تأسست الجامعة في عام 2009 بموجب القرار الوزاري (78/2009). حيث تضم الجامعة خمس كليات: كلية إدارة الأعمال، كلية الهندسة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، وكلية العلوم التطبيقية.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### أولاً: الإطار النظري:

##### مقدمة:

يشهد الناس في القرن الواحد والعشرين نظام أو نسق حياة يملأه التوتر والقلق بسبب الاضطرابات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والكوارث الطبيعية، وأزمات العنف والتسريح من العمل وغيرها من الازمات التي تؤثر في توازن الفرد واستقراره النفسي، ويمكن تصنيف الأحداث المسببة للآزمات إلى بسيطة ومعقدة، حيث تتسم البسيطة بمحدودية تأثيراتها على الفرد والجماعة كوفاة أحد الأقرباء، أو فقدان الوظيفة، أو الانفصال، أما المعقدة فتتسم بالتأثير الواسع مثل الحروب والهجمات الإرهابية والأعاصير وغيرها من الكوارث الطبيعية (فاضل، 2018).

تصاحب الآزمات والكوارث العديد من الآثار النفسية على الفرد والتي قد تنتج عنها اضطرابات، إذ أن كل حدث فاجع في حياة الإنسان هو مشروع قابل للتحويل إلى اضطراب نفسي. وقد قسم (الجندي، 2012) مراحل الكارثة إلى خمسة مراحل، تبدأ بمرحلة ما قبل الكارثة، ومن أبرز سماتها أنها إما سريعة أو بطيئة يصاحبها بعض التنبهات والتحذيرات من قبل الجهات المختصة، كما يتم التحضير لها لوجستياً لحماية الأفراد من أثارها، وأما المرحلة الثانية فهي مرحلة البطولة، وهي لحظة حدوث الكارثة، حيث يتحلى الأفراد في هذه المرحلة بالشعور بالقوة، وتكون جهودهم منصبة على إنقاذ أنفسهم والآخرين، كما تنتشر روح التعاون والمساندة بين الأفراد، وكأنهم من أسرة واحدة يساعدون بعضهم بعضاً. وأما المرحلة الثالثة فهي مرحلة شهر العسل. تستغرق هذه المرحلة عدة أسابيع، حيث يشهد المجتمع حالة من الالتحام والتعاقد، وتنتشر المبادرات الخيرية كالتبرعات

بالماء والغذاء والمستلزمات المتأثرة، ويحرصون على اللقاءات ومشاركة تجاربهم حول أهوال الكارثة التي عاشوها، ويتجه التفكير نحو البيوت بعدما تركوها بسبب الكارثة، وكيفية العودة للحياة الطبيعية، كما تكون توقعات الناس في هذه المرحلة من الجهات المعنية والمؤسسات الخيرية عالية وأحيانا غير واقعية في مساعدتهم الأضرار الناتجة من الكارثة، مما قد يسبب في العديد من الحالات انتشار حالة من الإحباط والغضب، أما المرحلة الرابعة فهي مرحلة التحرر من الوهم (خيبة الأمل). تحدث هذه المرحلة عندما يطول جلوس الناس في مراكز الإيواء أكثر من المدة المتوقعة، بالتالي أملهم في العودة للحياة الطبيعية لم يتحقق بعد أو تأخر كثيرا، كذلك عندما تخذلهم مؤسسات الإغاثة وتغادر. وأما المرحلة الخامسة والأخيرة فهي مرحلة إعادة البناء فهي تبدأ من شهر إلى سنوات بناء على حجم الأضرار، حيث تناولت هذه المراحل الإنسان من زاوية خارجية بصورة أكبر، أي أنها معنية بحماية الإنسان خارجيا، سواء كحمايته جسديا أو ماديا.

وقد تصنف الأزمات إلى أنواع من أهمها: أزمات مادية تدور حول محور مادي مثل أزمة الغذاء وأزمة السيول وانخفاض المبيعات، وأزمات معنوية تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة أو المصادقية، فضلا عن الأزمات المزوجة التي تتمثل في المشكلات الدولية والمحلية مثل أزمات الإرهاب وهي ذات جانبين أحدهما مادي ملموس هو الواقع المادي الذي أحدثته أو نتجت منه وهو الأشخاص المختطفون أو الخسائر والأضرار المادية، والآخر معنوي يتمثل في ردود الفعل العنيفة المصاحبة للأعمال الإرهابي(صلاح، 2005).

كما تمر الأزمة بعدة مراحل تبدأ بمرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والتي تمثل وعي وقائي وتربية توقعية حول العلامات المرضية التي تنذر بوقوع أزمة، ومرحلة الاستعداد والوقائية وتعني باتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات الوقائية والاستعداد لمواجهة الأزمة قبل وقوعها للتقليل من الأضرار التي تحدثها من خلال فيئات التدريب الجماعي للتحصين ضد الضغوط، ومرحلة احتواء



الأضرار أو الحد منها من خلال التعامل النفسي السريع أثناء وقوع الأزمة، وكذلك مرحلة استعادة حالة السوءاء وذلك من خلال فنيات تمارس حسب الحالة وتفسيرها، ومرحلة التعلم والإستفادة من أحداث الأزمة (البناء، 2009).

وأما من زاوية نفسية فهناك أربعة مراحل وفق (الجندي، 2012) صنفت بأنها ردادات فعل نفسية المتوقع حدوثها نتيجة للأزمات والكوارث. سميت المرحلة الأولى بالمرحلة الحادة. والتي تتراوح ما بين دقائق إلى ساعات وأيام، ومن أبرز ملامحها: استجابة " الهجوم أو الهروب". بمعنى حالة من النشاط الجسدي يتسم بالتوتر الانفعالي يهدف إلى حماية الفرد من ضرر الكارثة أو الأزمة. إضافة إلى نقصان في التركيز والتفكير بشكل سليم، والفرع، والرعب، وسرعة الانزعاج، والغضب. وأما المرحلة الثانية فهي مرحلة ردة الفعل. تستمر هذه المرحلة من أسبوع إلى ستة أسابيع، ومن أبرز ملامحها النفسية ردود الفعل المتأخرة. بمعنى ظهور المشاعر التي تم كبتها وانكارها، إضافة إلى فقدان القوة والسيطرة التي كان يشعر بها الفرد سابقا، كما يعاني بعض الأفراد في هذه المرحلة من الخوف بالعودة إلى موقع الحدث، وكذلك ظهور الكوابيس والأحلام المزعجة، والعزلة والاكنتاب الزائد وقلق الحياة والموت.

### نظرية الأزمة في الإرشاد النفسي:

يستخدم مصطلح الأزمة في الإرشاد النفسي للحديث حول حالة من التوتر الانفعالي والاضطراب وعدم الاستقرار في الجوانب النفسية والاجتماعية للفرد والجماعة، ولهذا تعبر الأزمة عن حالة من فقدان التوازن والاستقرار يواجه فيها الفرد والجماعة إحباطا لأهدافهم في حياتهم اليومية، وينتج عن هذا اضطراب في أساليب التكيف المعتادة مع الضغوطات، وتظهر لديهم حالة من الشعور بالخوف والصدمة، لفترة من الزمن، يقومون من خلالها بمحاولات متعددة لحل وتجاوز الأزمة (أبو فارة، 2009).

يعود مصطلح الأزمة وتناولها في الجانب النفسي إلى أعمال الباحث كابلن (Caplan، 1964) حيث لاحظ الباحث أن الأفراد يتمتعون بمستوى مهارات حل المشكلات عند مواجهتهم لضغوطات الحياة المعتادة، إلا أن هنالك بعض الحالات مثل الأزمة لا يستطيعون فيها استخدام تلك المهارات في مواجهتها، مما يؤدي إلى ظهور ردود فعل متأزمة. واعتبر كابلن أن الأزمة هي فترة انتقالية، مع وضع احتمال أن الأفراد سيطورون مفاهيمًا حول ذواتهم بشكل أفضل بحيث أنهم يفترضون سيتمكنون من التغلب على الأزمة. وأن الحكم على الأزمة يعتمد على المهارات الموجودة في المحيط الذي يعيشون فيه، وعلى إدراك ووعي الفرد للحدث الضاغط، إضافة إلى توافر الدعم الاجتماعي (Julie، 2009).

وتعزى الأزمة من وجهة نظر الإرشاد النفسي على أنها تعكس سيطرة استجابات معينة إدراك الفرد للتهديد في مصادر متعددة، ومن الأمثلة على ذلك التعرض لفاجعة كبيرة أو إصابة بمرض خطير، أو المشاكل المالية، أو تلك المرتبطة بالعمل كالتسريح أو خسارة كبيرة، أو السكن، والقضايا القانونية، كل هذا يصنف ويعد بأنه من أنواع مصادر الأزمات المختلفة (Bridget & Pollack، 2003). فقد يتعرض الأفراد للأزمة ويعاني منها سواء كان تم تشخيص المرض النفسي لديهم أم لا.

يستخدم مصطلح الأزمة في الإرشاد النفسي في الوقت الراهن للإشارة إلى اضطراب حاد يصيب التوازن النفسي، وذلك عندما تفشل أساليب واستراتيجيات المواجهة الاعتيادية لدى الفرد في التغلب على الحدث المشكل، مع وجود ما يدل على الكدر النفسي، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى ظهور ردود فعل شخصية تجاه الأحداث الضاغطة المهددة للاستقرار النفسي وقدراته على المواجهة والأداء الوظيفي الطبيعي، ويشمل هذا التعريف على ثلاثة نقاط أساسية: 1- وقوع الحدث. 2- إدراك الفرد للحدث الذي يؤدي إلى الضيق النفسي. 3- فشل أساليب المواجهة

الاعتيادية، والذي بدوره يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي إلى أدنى من مستوياته السابقة.

(Wang, Chen, Yang, Liu & Miao,2010).

حيث تتضمن حالة الأزمة المظاهر الآتية:

1- تضع أعباء كبيرة تطغى على مهارات المواجهة التي اكتسبها الفرد خلال خبرته الحياتية

2- انخفاض القدرة على حل المشكلة

3- الخوف الشديد

4- الغضب

5- الاكتئاب أو الحزن الشديد، والاستثارة العضوية.

6- تدهور مستوى النمو

7- العدوانية

وقد أورد بعض الباحثين في موضوع الأزمات أن هنالك عدد من العوامل والأحداث التي

غالبا ما تؤدي إلى ظهور الأزمات النفسي في حياة الأفراد والجماعات، منها(البناء، 2009) :

1- جرائم العنف: كالتفجيرات، والاعتداءات، واختطاف الرهائن، والعنف الأسري، والاعتداءات

الجنسية، والعنف في المدارس.. الخ

2- الضغوط الصدمية والحالات المسببة للأزمات: كالإصابة بمرض خطير، والطلاق، وفقدان

الوظيفة، وموت الأقرباء، أو التعرض لحادث سير قوي.. الخ

3- بداية ظهور المرض النفسي أو تكراره

4- الكوارث الطبيعية: كالأعاصير، والبراكين، والزلازل، وغيرها.

## العوامل النفسية المؤثرة في صيرورة الأزمة:

تتشكل الأزمات في حياة الافراد من خلال تفاعلهم مع الأحداث الصادمة والمشاكل المعقدة ونظرتهم لها، ويعتمد مسار وتطور الازمة بعدة عوامل نفسية وسلوكية. حيث يرى عدد من المهتمين في هذا الموضوع أن العوامل النفسية تصبح في مرحلة ما من المراحل تقدم الأزمة عوامل دالة في وصفها، وتؤثر سلبا وإيجابا في انتهائها، أو تطور سلبياتها بدرجة أكبر من ذي قبل. وترتبط بعض العوامل النفسية المؤثرة في مسار الأزمة بالإمكانيات العامة لدى الفرد، أي تلك القدرات التي تمكن الفرد من الإدراك والإحساس والفهم وردود الفعل الانفعالية والسلوكية تجاه الأحداث العصبية، والقرارات التي يتخذونها تجاه هذه الأحداث والمواقف. ومن هذه العوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر في تشكل الأزمة ، وهي:

1- الإدراك

2- التقييم المعرفي

3- الذكاء والانفعالات

4- العمر والخبرة

5- أساليب التفكير

6- استراتيجيات المواجهة

7- النوع الاجتماعي

### 1- الإدراك

كل إنسان أسلوبه الخاص في تنظيم واستيعاب المدخلات الحسية، وإدراك العالم. فمن خلال الإدراك نستطيع أن نختبر المحيط بشكل مباشر عن طريق الحواس، وتحديد الاستجابة للمثيرات، من حيث كونها رمز ذات دلالات ومعاني (عكاشة وأبو حلاوة، 2008). وتعتمد الإستجابة الإدراكية

على الثراء المعرفي لدى الإنسان، والخبرات المكتسبة والبيانات المسجلة والمحفوظة في الذاكرة والتي ستلعب دوراً في تفسير المدخلات المعرفية الجديدة. فالعقل يحتاج لمخزون معرفي يستعين به أثناء تفاعله مع العالم، ويعتمد على هذا المخزون في فهم مجريات الحياة وتفسيرها، ويساهم هذا المخزون أيضاً في نمو خبراته يوماً بعد يوم. ويختلف الناس عن بعضهم البعض في إدراك الأمور والحكم عليها، إنها الحالة التي جبلت عليها نشاطاتهم العقلية وعملياتهم المعرفية، من حيث ثرائها أو فقرها ومكوناتها وبنائها. ولهذا السبب يعد الإدراك إحدى أهم القدرات العقلية التي تمكن البشر من التطور والتكيف مع التغيرات التي تحدث في العالم، وتمكنه من البقاء رغم قسوة الظروف وتقلباتها، لاسيما في حالات التعرض للأزمات والكوارث وكل الأحداث العصبية المهددة لحياة الإنسان. حيث تؤكد الأبحاث النفسية على وجود فروق أساسية بين البشر في إدراكهم للأزمات والتعامل معها، بين الحالة الحقيقية والواقعية للأزمة والكارثة، وبين التصورات الفردية عن هذه الأزمة. فقد يميل بعض البشر إلى التقليل من أزمة شديدة وخطيرة في الواقع، مما ينتج عن هذه النظرة القاصرة والمستخفة عواقب وخيمة على حياته وحياة من حوله وعلى صحتهم النفسية والعضوية. وبالعكس يميل البعض إلى التهويل والتضخيم بحيث يجعل من المواقف والأحداث العادية والمخاطر البسيطة إلى أحداث كارثية وأزمات خطيرة، وبالتالي تنتج هذه المبالغة إلى الدخول في حالة من التوتر، وفقدان الاستقرار، وإهدار الطاقات، والإمكانات.

## 2- التقييم المعرفي

يعود مفهوم ومصطلح التقييم المعرفي إلى أعمال الباحث لازاروس ( Lazarus,1993) والذي أكد أن التقييم المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وأن تقييم التهديد الذي يتعرض له الفرد ليس مجرد إدراك معرفي بسيط للعناصر المكونة للموقف، بل إنه عملية معرفية معقدة تتداخل فيها البيئة التي تحيط بالفرد وخبراته الشخصية في مواجهة الضغوط، بحيث وفقاً لهذه الخبرات

يستطيع تفسير الحدث وتقييمه، وبناء على ذلك ما يعد خطرا وضغطا نفسيا بالنسبة لفرد لا يعد كذلك لفرد آخر. ويعتمد التقييم المعرفي على عدة عوامل منها العوامل الذاتية كالسمات الشخصية والخبرات الحياتية للفرد، ومهاراته في تحمل الضغوط، ووضعه الصحي. إضافة عوامل بيئية اجتماعية (عثمان، 2001).

### 3- الذكاء والانفعالات:

يتضمن الذكاء مجموعة من القدرات العقلية المتقدمة التي تمكن الفرد من اكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات والتكيف مع البيئة. ويدخل الذكاء في جميع الأنشطة المعرفية بدرجات متفاوتة، وهو أحد أبرز مكونات الشخصية وأكثرها وضوحا وتأثيرا في سلوك الإنسان. ويظهر تأثير الذكاء أكثر ما يكون فيما يأتي:

- حدة الفهم وسرعة البديهة
- القدرة على إدراك الأشياء والتقييم المعرفي الواقعي للحدث.
- القدرة على التعلم من الخبرات السابقة وتسخير الدروس المستفادة في مواجهة المشكلات الجديدة.
- القدرة على التعامل مع الأعمال الصعبة والمعقدة.

ويُقاس ذكاء الإنسان غالبا في حل المشكلات، ويعتقد بعض الباحثين في الذكاء أن حل المشكلة هو "الناتج العملي للذكاء البشري والدادل عليه" (الزغول والزرغول، 2003). وبما أن الأزمة تعد بمثابة مشكلة كبيرة ومعقدة فسوف يكون للذكاء تأثير كبير على التعامل معها ومع أثارها، لأن الأزمة بطبيعتها المعقدة تطلب عقلا نافذا ببصيرته، وذكيا في معالجته. بحيث يتم توظيف هذه القدرات الذهنية بأسلوب منظم ومتكامل ومتناسق يفضي إلى تسهيل عملية التكيف مع المعطيات البيئية الجديدة.

ونظرًا لتفاعل الذكاء وغيره من المهارات في التعامل مع الأزمات يفضل العديد من الباحثين الحديث حول نكاهات متعددة، والتأكيد على وجود عمليات أخرى تتفاعل مع الذكاء وتؤثر في صيرورة الأزمة. حيث إن بعض المواقف والأحداث تطلب مهارات لغوية أو ذكاء لغوي، في حين تطلب بعض المواقف الأخرى مزيج من المهارات العقلية والانفعالية والاجتماعية واللغوية، وبعضها يتطلب مهارات انفعالية، كمهارة التحكم بالانفعالات وتنظيمها، وإدارتها.

وقد أكد دانيال جولمان في كتابه الشهير "الذكاء العاطفي" على أهمية العواطف والانفعالات، وأنها دوافع أفعالنا، وتمثل الخطط الأولية الفورية في التعامل مع أحداث الحياة. وقد بين الباحث في هذا الكتاب العلاقة بين الذكاء والانفعالات مؤسسًا بذلك مفهومًا جديدًا في الذكاء والذي أجريت حوله العديد من الدراسات والأبحاث. ويعتقد بعض الباحثين أن الذكاء العاطفي أو الانفعالي يؤثر في الصحة النفسية، لأن الانفعالات تتوسط السلوك الذكي بتأثيرها على ردود الفعل لدى الفرد وعلى تفسيره للمواقف والأحداث التي يمر بها (Bastian et al., 2005) وبالتالي سيكون لها دور وتأثير كبير في تكيفه وصحته النفسية.

يرى بعض الباحثين أن فاعلية أساليب مواجهة الأزمات النفسية تعتمد بشكل كبير على مدى قدرة على إدارة انفعالاته والسيطرة عليها وتوجيهها، حيث يؤدي قصور وضعف القدرة على إدارة الانفعالات إلى ضعف مهارات وأساليب المواجهة كتتنظيم الانفعال. فالأشخاص الأذكاء انفعاليا يعرفون ويفهمون مشاعرهم ولديهم القدرة على تنظيمها، وبالتالي يصبحون أكثر فاعلية ونجاحًا في مواجهة الخبرات الانفعالية السلبية. وفي المقابل فإن الأشخاص ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض تجددهم غير قادرين على إدراك انفعالاتهم وتنظيمها، والذي بدوره يعيق من قدرتهم على المواجهة، وذلك من خلال الأساليب والطرق المعرفية والوجدانية والسلوكية التي يستخدمها الطالب في التعامل

مع موقف أو حدث ما بهدف التخفيف من حدته وخفض الانفعالات السلبية التي تتولد منه (العازمي، 2016).

#### 4- العمر والخبرة:

تنمو خبرات الفرد في التعامل مع التحديات والظروف الصعبة والمعقدة وتتنجح وتتراكم مع التقدم في العمر، حيث يتشكل رصيد معرفي يستعين به في مواجهة المواقف الجديدة. ولهذا السبب يحتاج الأطفال والمراهقين إلى الرعاية الأسرية والوالدية، ويتعلموا من والديهم أساليب المواجهة، وبالتالي يتمكنون من تكوين خبراتهم الخاصة وتطويرها مع مرور الزمن والتقدم في العمر (الداهري، 2010).

#### 5- أساليب التفكير

يلعب التفكير دورًا رئيسيًا في تحديد مسار الأزمة، ويسهم بدرجة عالية في نجاح أساليب المواجهة التي يختارها الفرد. وتعود أهمية التفكير في تأثيره على الأزمة إلى خاصية التفكير ذاته، لكونه نشاط عقلي موجه نحو هدف ما، وغالبًا ما يكون هذا الهدف هو حل المشكلات. بينما تعود فعالية تأثير ودور التفكير في صيرورة الأزمة إلى أسلوب التفكير الذي يتبعه الفرد في تعامله مع الحدث الراهن.

وتشير نتائج الأبحاث ذات الصلة إلى أن أساليب الناس في تفسير وتقييم الأحداث العصبية تلعب دورًا رئيسيًا في مدى نجاح استراتيجيات المواجهة والتكيف مع الأحداث، وافترض الباحث لا زوريس وزملاؤه أن الضغوط واستراتيجيات المواجهة تعزى إلى المعرفة (التفكير والإدراك) وإلى الطريقة التي يقيم بها الفرد وعلاقته مع بيئته المحيطة، وذلك لأن التفكير يمثل أحد أشكال السلوك الإنساني، فهو يعتبر أعلى مستويات النشاط العقلي، فالتفكير هو الذي يقودنا إلى الطريق الصواب بالحياة، ولاسيما التفكير الإبداعي والذي يعد من أهم سمات المبدعين (كحلة، 2019).



## 6- استراتيجيات المواجهة:

تعرف المواجهة بأنها الاستجابات المعرفية والسلوكية للأحداث الضاغطة كالأزمات. وتعتمد نوعية الاستجابات على مزيج من التفاعل بين خصائص الفرد وخصائص الموقف. وعندما تكون المواجهة فعالة في تخفيف الضغوط يمكن حينها وصف هذه الاستجابة كسلوك ماهر. والجانب الأهم الذي يجعل من المواجهة فعالة وماهرة هو القدرة على اختيار واستخدام الاستراتيجية الفاعلة التي تتناسب مع سياق الحدث في الموقف الحالي. ولهذا تعد المرونة في المواجهة عاملا أساسيا من جوانب إدارة الضغوط (Delongis, & Puterman, 2010, P.568) وتؤثر بشكل كبير في تحديد نتائجها سلبا وإيجابا.

وقد سعى العلماء والباحثين في هذا المجال إلى الكشف عن أبرز استراتيجيات المواجهة الشائعة لدى الناس، حيث قسم لازوراس وفلوكمان (Folkman & Lazarus, 1985) استراتيجيات المواجهة إلى نوعين: المواجهة المركزة على المشكلة، والمواجهة المركزة على الانفعال.

### أ- المواجهة المركزة على المشكلة:

غالبا ما تكون أول استراتيجية تتبادر في ذهن عند التعرض للأحداث الصادمة هي استراتيجية المواجهة المركزة على المشكلة، نظرا لكونها وسيلة فعالة في إصلاح الوضع السلبي. وهناك أساليب وخطوات عديدة في القيام بذلك، منها تحديد المشكلة، توليد البدائل الممكنة، واختيار البديل المناسب من حيث التكاليف والفوائد المرجوة، والخروج بخطة للمواجهة، وأخيرا التنفيذ والعمل على حل المشكلة. وتركز هذه الطريقة على تغيير جوانب الموقف الصادم. كما أن بعض الأساليب الأخرى المركزة على حل المشكلة تعتمد التركيز على تغيير الجوانب المتعلقة بالفرد. مثل تعلم مهارات جديدة، وزيادة مصادر الدعم والمواجهة لديه. وبشكل عام إن الهدف من استراتيجيات المواجهة

المركزة على المشكلة على تغيير العلاقة بين الفرد ومصادر الضغوط، وصب الجهود والطاقات نحو المشكلة وموضوع المواجهة.

ب- المواجهة المركزة على الانفعال.

الغاية الرئيسية من المواجهة المركزة على الانفعال هي تخفيف الكدر والضيق الانفعالي الذي سببه الحدث الضاغط. حيث يكون توجيه تركيز الفرد في هذه الاستراتيجية على ردود الفعل لديه أو لدى الآخرين. فقد تجده يضخم من حجم المشكلة واثارها السلبية، وبالتالي يستهلك قدرا كبيرا من الطاقة التي كان الممكن توفيرها واستغلالها في حل المشكلة والتغلب عليها.

يتم التركيز في الواجهة المركزة على الانفعال على التقليل من مستوى التهديد الناتج من الحدث الضاغط، وهناك استراتيجيات عدة تتدرج ضمن استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تعتمد على تحويل الانتباه من المشكلة الرئيسية إلى نشاطات أخرى. كممارسة الرياضة أو المطالعة أو التنفس والخروج للترفيه، والتأمل، والتعبير الانفعالي، وغيرها من السيناريوهات والخطط البديلة المعدة مسبقا والتي تم اختبارها جيدا حتى يمكن وضع الحلول المناسبة في حالة تقاوم وتصاعد حدة الأزمة (مصطفى، 2017).

## 7- النوع الاجتماعي

يختلف الذكور والإناث في العديد من الصفات الشخصية، ويتشابهون في بعضها. وفي مجال الأزمات والكوارث يظهر هذا التباين بصورة أكبر والذي يتجلى مجال إدراك الأزمات والتعامل معها. إذ تشير العديد من الأدلة على وجود فروق جوهرية بين الجنسين في الشعور بالقلق والخوف والمعاناة، إذ لوحظ أن النساء يعبرن عن مشاعرهن بصورة أكبر من الرجال (هاينز، 2008) حيث تميل النساء إلى وصف الخبرات المؤلمة والاستجابات السلبية بصورة أكبر من الذكور (Fillingim&Ness,2000).

وفي المقابل يبدي الذكور استجابات سلبية قليل تجاه الألم. وتميل الإناث بصورة أكبر إلى التركيز على الانفعال وتأثيرات خبرة الألم (Keogh & Herdenfeldt,2002) كما يوجد هناك اختلاف بين الجنسين في الأساليب السلوكية التي يواجهان بها المعاناة، في حين تميل النساء إلى البحث عن الدعم الاجتماعي والتعبير عن الإحساس بالأزمة، يركز الذكور على الجانب الحسي في المعاناة.

### **التدخل النفسي في الأزمات من زاوية نظريات الإرشاد النفسي:**

تتكون نظرية التدخل النفسي في الأزمات من خليط انتقائي من نظريات علم النفس، والتي تشمل نظرية التحليل النفسي، والمعرفية السلوكية، والإنسانية، الوجودية. وقد صممت العديد من البرامج لوصف عمليات التدخل، إلا أن جميعها تشترك في خاصيتين: الأولى أن التدخل النفسي في الأزمات محدود بفترة زمنية معينة، وأما الثانية أن برامج التدخل النفسي في الأزمات مصممة على مساعدة الضحايا المتأثرين إلى العودة إلى المستوى الوظيفي الطبيعي السابق قبل الأزمة. حيث يركز المختصون في هذا المجال على التقليل من الاختلالات والتوترات في الاضطرابات النفسية الحادة بدلاً من التدخل طويل الأمد حيث تستند عملية التدخل على مبدأ عدم اعتبار الأعراض المرضية لدى الفرد كمؤشر على تدهور الشخصية أو الاضطراب العقلي، بل ينظر إليها كإشارات تؤكد أن الفرد يمر بفترة انتقالية قصيرة نسبياً من الاضطراب والتدهور. وبالتالي يكون الهدف من التدخل مساعدة الأفراد على التعامل والتعاطي مع الضغوطات النفسية التي يمرون بها في هذه الفترة الانتقالية. حيث يعي الناس أنهم بحاجة إلى المساعدة النفسية، ولكن لا يجب أن ينظر إليهم كمرضى نفسيين (فاضل، 2018).

قدم عالم النفس الشهير كارل روجرز في سبعينيات نظرية الـ"البيّن" شخصية، اعتماداً على مفهوم الذات لديه، ويمكن تلخيص نظريته عن الأزمة أنه إذا كان الفرد يؤمن ويعتقد بذاته ويثق

بنفسه، ويؤمن بأنه سيتغلب على الأزمة عند مواجهتها فإن الأزمة ستحل فعلا، بينما كان الفرد محافظا على مركز الضبط الخارجي فإن الأزمة ستستمر. إضافة إلى هذه النظرية فقد قدم أريكسون نظريته الشهيرة حول مراحل التطور، والتي تتلخص أن الأفراد في أن الأفراد عندما ينتقلون في مراحل التطور المختلفة يجب أن يطوروا معهم عددا من المهارات والمسؤوليات، لأن غياب هذه المهارات والمسؤوليات في المراحل المناسبة لها سيؤدي إلى حدوث أزمات في مراحل لاحقة (Erikson, 1968).

كما طور الباحث كروميير وكورمير (Cormier & Cormir, 1985) نظرية التكيف مع الأزمة والتي تتلخص أن استمرار الأزمة يعود إلى احتفاظ بالسلوكيات غير التكيفية، وأنه إذا كان الإنسان قادر على تعلم سلوك تكيفي فبإمكانه تعلم سلوك غير تكيفي، ويؤدي اتباع السلوكيات غير التكيفية إلى زيادة تعقيد الأزمة والذي بدورها يقود إلى عدم توقعها. وبعد ذلك طور الباحث برفنبرنر (Bronfrenbrenner, 1995) نظرية الأنساق البيئية، والتي تتركز على السياق البيئي الذي تحدث فيه الأزمة.

أما أصحاب الاتجاه المعرفي فقد طوروا نظرتهم لحالة الأزمة انطلاقا من النظرية المعرفية. حيث يعتقدون أن النجاح أو الفشل في مواجهة الأزمة يعتمد على طريقة إدراك الأحداث والمواقف الضاغطة. لأن نظرة الفرد للأزمة تعتمد على الطريقة التي ينظر بها ومن خلالها للحدث الضاغط أو الأزمة، وكيف يفسر ويقيم ذلك، وما هي القرارات التي يتخذها لمواجهة الحدث، أو إذا كان يتعامل مع الحدث كأزمة معقدة، أم مشكلة بسيطة قابلة للتغلب عليها. وكذلك تأثير القرارات التي سيتخذها، وانعكاس ذلك على حالته النفسية والبدنية (فاضل، 2018).

## مبادئ التدخل النفسي في الأزمات:

إن التدخل النفسي في الأزمات والكوارث يعد مدخلا عمليا صمم لحل الأزمة وتحقيق الاستقرار بشكل فعال ومثمر قدر المستطاع. وتعد مبادئ التدخل النفسي في الأزمات العنصر الأكثر أهمية ضمن مهارات المرشد المتمكن. حيث تتضمن هذه المبادئ مهارات كثيرة منها: يكون المرشد النفسي أكثر نشاطا، ويملك القدرة على معالجة المواقف الانفعالية، والاستعداد لتوسيع مساحة التدخل لتشمل أشخاص آخرين إذا كان الوضع يستدعي ذلك، يستند على مجموعة من المبادئ التي تمكنه من تحقيق الهدف المراد به من التدخل، ومن هذه المبادئ (فاضل، 2018):

1- اتباع أسلوب الإدارة الشاملة الذي يخلق الإحساس بالأمان لدى المسترشد ويساعده على تحقيق التوازن الشخصي.

2- تصحيح الاختلالات المعرفية، والعمل على الحد من الإحساس بالارتباك وفقدان التوازن، واستخدام منهج حل المشكلات في التصدي للصعوبات.

3- استغلال المساعدات المتاحة، والتواصل مع مصادر الدعم والشبكات الاجتماعية مع الانتباه على تجنب تعزيز التبعية لهذه المصادر.

4- التقييم والتقدير المناسب للموقف وذلك لتحديد أسلوب وشكل التدخل مع كل حالة. وتكمن خطورة هذا الأمر أن أي قرار خاطئ قد يؤدي نتائج عكسية وتدهور الحالة. فعلى الرغم من وجود التشابه في الاضطرابات بين الحالات إلا أن كل فرد مختلف عن غيره، لذلك من الضروري تحديد الطريقة المناسبة لكل حالة على حدة.

5- امتلاك القدرة على التفكير الإبداعي والسريع، فعندما يمر الناس بمواقف عصبية ومربكة يفقدون قدرا عاليا من القدرة على التفكير السليم، بالتالي يحتاجون إلى من يوجههم ويساعدهم على التفكير السليم واتخاذ القرارات والخطوات المناسبة، حيث أن تعرض

الأفراد لأي من الضغوط قد يخلق حالة من عدم التوازن الأمر الذي يتطلب قدرة الأفراد لمهارات التفكير بشكل إبداعي (عفيفي وعبدالجواد، 2019).

6- من الضروري أن يتحلى المرشد النفسي في الأزمات بقدر عالي من البقاء هادئاً ومحافظاً على تركيزه، وذلك لأن الأزمة تتطلب تعاطفاً مع عدم التورط الشخصي فيها.

7- التدخل النفسي في الأزمات يعد ضمن التدخلات النفسية قصيرة المدى، مما يتطلب ذلك وضع أهداف محددة فيما يخص السلوكيات التي يمكن اتباعها في خلال هذه المدة القصيرة.

8- التثقيف النفسي. من الواجب على المرشد النفسي أن يحرص على توعية ضحايا الأزمة حول التأثيرات النفسية الناجمة عن الأزمة وعواقبها، ويعلمهم المهارات والسلوكيات اللازمة للتعامل معها.

9- على المرشد النفسي أثناء تدخله النفسي في الأزمة أن يركز على الغاية من طرح الأسئلة، بحيث لا ينبغي أن تكون الغاية هي استكشافية فقط، بل التنفيس الانفعالي. إذ يجب أن يلعب دور المدعم الانفعالي وليس دور المشخص. ويوجه تركيز المسترشد نحو هنا والان. ويساعده على اكتشاف مصادره الداخلية ويعمل على تدعيمها وتوظيفها للتحرك من آثار الأزمة.

10- يجب أن يتمتع المرشد النفسي بالمرونة اللازمة للتأقلم مع الظروف البيئية بالأزمة. مثل التواجد في الملاجئ وأماكن الإيواء (المركز الفلسطيني للإرشاد، 2016).

### **مهارات المرشد النفسي في التدخل في الأزمات:**

من الواجب على المرشد النفسي للأزمات أن يتمتع بمهارات معينة من اللازم توافرها فيه

وذلك لكي يكون تدخله فعالاً ومؤثراً. ومن هذه المهارات المهمة (البناء، 2009):

1- القدرة على تحمل المسؤولية. والتي تعني القدرة على الإحساس بالفشل في حلة فشله في تحقيق أهدافه المرجوة، ويقوم بدراسة الأسباب وتصحيح الأخطاء. إضافة إلى ذلك القدرة على إنجاز الأعمال المسؤول عنها والموكولة إليه وتحمل أعبائها ونتائجها، وعدم التهرب من المسؤولية وإلقاء اللوم على الآخرين.

2- المعرفة العلمية. وهذه من أهم المهارات التي تفرق الأخصائي عن غيره، إذا بدون المعرفة العلمية لا يكون الأخصائي أخصائياً. إنها الأداة الأساسية التي من خلالها يتمكن من مساعدة المسترشدين في إحداث التحسن والتغيير المطلوب.

3- مهارات الاتصال: والتي هي تلك المهارات التي تمكن الفرد من التأثير في الآخرين، وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المطلوبة، وخلق المناخ النفسي الملائم للتعاون الفعال والعمل الجماعي بين أفراد الجماعة، ويتطلب هذا المعاملة الحسنة والاحترام بين الأفراد، ومراعاة وتقبل الفروق الفردية بينهم.

4- مهارات حل المشكلات: والتي تتضمن مهارة الإحساس بالمشكلة، والقدرة على ابتكار حلول متعددة، وتطبيق الطرق العلمية الحديثة في تحليل وتفسير المشكلات والأحداث التي تواجه المسترشد أثناء تدخلاته النفسية في الأزمات (الغنامي وعسيري، 2021)

5- مهارة اتخاذ القرارات: على ممارس العمل الإرشادي أثناء الأزمات أن يتمكن من مساعدة الآخرين على اتخاذ القرارات السليمة أثناء الأزمات، مع العمل على تقييم القرارات السليمة أثناء الأزمات والخطوات اللائحة التي سيتخذونها بناء على قراراتهم (فاضل، 2018).

### نماذج التدخل النفسي في الأزمات:

التدخل النفسي في الأزمات ينبغي أن لا يكون ارتجالياً، وإنما مدروساً ومستعينا بأدوات علمية ونماذج مخصصة للتدخلات النفسية في الأزمات، وقد قدم الباحثون في هذا المجال عدداً من النماذج

في التدخل في الأزمات وذلك بهدف مساعدة المرشدين النفسيين لفهم سيكولوجية الأزمة، والتخطيط لها واتخاذ الإجراءات المناسبة للتدخل. ومن هذه النماذج نموذج التوازن لكابلن 1961، ونموذج كاردنر (Kardiner, 1947)، والنماذج المعرفية كنموذج ألبرت إليس (Ellis, 1982) ونموذج بيك (Beck, 1976) ونموذج روبرتس (Roberts, 2000) ونموذج اوجلارا ومسكي (Aguilera and Messick, 1982). بالإضافة إلى نموذج بيرونس (Burns, 1980) ونموذج جولان (Golan, 1978) ونموذج باراد (Parad, 1965)

وسأستعرض فيما يلي على أحدث وأشهر نماذج التدخل النفسي في الأزمات، وهي نموذج الخطوات السبع لروبرتس، ونموذج جيمس وجيليلاند، ونموذج سلاكيو.

### أولاً- نموذج الخطوات السبع

قدم الباحث روبرتس Roberts, A. R. نموذجاً للتدخل في الأزمات يتكون من سبع خطوات عملية لمعالجة الأزمة ضمن إطار مناسب للتدخل في الأزمات، وهذه الخطوات هي (فاضل، 2018):

#### 1- تقييم درجة الخطورة:

في هذه الخطوة يتم إجراء تقييم شامل، نفسي اجتماعي عضوي للفرد، وينطوي ذلك على تقييم سريع لدرجة الخطورة على الذات والآخرين، والذي يشمل تقييم مخاطر العنف والميل إلى القتل، إضافة إلى مخاطر الانتحار، وإذا ما كان الفرد بحاجة إلى وضعه تحت المراقبة الطبية، وتقييم استراتيجيات المواجهة. ويفضل أن يكون هنالك تقييم طبي بحيث يحال المريض إلى الطوارئ الطبية من أجل معالجة المشاكل الصحية من أجل التشخيص ومعالجة المشاكل الصحية الطارئة ودراسة وضعه الصحي. كما ينصح النموذج بتقييم موقف الفرد من المخدرات، إذا كان هنالك تاريخ مع المخدرات، لأجل أخذ معلومات عن الأدوية التي يتناولها، والاعراض الإنسحابية التي عانى منها.



وكما ينبغي على المرشد أن يجري تقييما للعوامل الوقائية، وأساليب وطرق المواجهة، والوضع الأسري وشبكة الدعم المعلوماتي.

## 2- تكوين العلاقة العلاجية

تتضمن هذه المرحلة تكوين علاقة علاجية مع المسترشد، لأن خلق المناخ النفسي المناسب بين الطرفين الذي يسوده الاحترام والتقبل والتفهم يشكل حجر الأساس في العلاج الفعال وانطلاقة المشوار العلاجي. حيث يسعى المرشد النفسي نحو بناء ألفة وتقديم فكرة عنه تتسم برحابة الصدر وسعة التفهم، لأن هذا سيغرس الشعور بالأمان والارتياح للحديث من قبل المسترشد وبالتالي الدافعية نحو استكمال المشوار العلاجي. وكما على المعالج أن يحرص أن يكن محايدا ومنتزنا وألا يتورط انفعاليا في مشكلة مع المسترشد.

## 3- تحديد المشاكل الكبيرة

في هذه المرحلة يتم تحديد القضايا المتصلة بالمسترشد، والأسباب التي أدت لوقوعه في الأزمة، واستخدام الأسئلة المفتوحة التي تتيح للأفراد الاستفاضة في الحديث وطرح مشاكلهم وقصصهم بشكل كامل. إن هذا سيجتنب للأخصائي النفسي تكوين فهم واسع وشامل عن الحالة، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة للتدخل. إضافة إلى ذلك فإن هذا العامل سيسهم في توطيد العلاقة بين الطرفين، والثقة المتبادلة، والإحساس بالراحة والأمان.

## 4- التعامل مع المشاعر والانفعالات:

تعد مهارة التعامل مع المشاعر والانفعالات من أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها المرشد، حيث إن الأزمة تخلق العديد من الانفعالات والمشاعر سلبية وبالتالي يجب أن يتم التعامل معها وتصريفها بشكل صحيح على لا تسبب مضاعفات أخرى. ويشمل التطبيق العملي لمهارة التعامل مع المشاعر والانفعالات من خلال تحفيز المسترشد على الحديث والبوح الانفعالي، مما

يتطلب ذلك تحلي المرشد بالقدرة على الانصات، إضافة إلى التحلي بالتعاطف، واللجوء إلى استخدام فينات الإرشاد النفسي التي تشجع على البوح الانفعالي والعودة الى حالة الاتزان.

#### 5- توليد البدائل واكتشافها.

ويتم هذا من خلال تحديد نقاط القوة والضعف واستراتيجيات المواجهة عند الفرد، والأساليب التي تصلح معه، والاستفادة من الطرق التي استخدمها في تجاربه السابقة، ونجح بسببها في تجاوز الأزمة والمحنة التي يمر بها. لذلك من الضروري معرفة مصادر الدعم والقوة لتوظيفها في رسم تدخل علاجي فعال.

#### 6- تنفيذ خطة التدخل

في هذه المرحلة الهامة يتم تنفيذ الإجراءات المرسومة للتدخل، على سبيل تحديد استراتيجيات المواجهة، وشبكة الدعم الاجتماعي، وتوجيهه نحو المصادر التخصصية التي يمكن إحالته إليها، كالمُرشدين النفسيين العاملين في مجال الأزمات، والأطباء النفسيين المتخصصين في الصدمات النفسية والاضطرابات الناجمة بسببها. وتعد هذه الخطوة بالخطوة العملية لأنها الهدف من كل ما سبق.

#### 7- إعداد اتفاقية وخطة المتابعة

في هذه الخطوة يتم إعداد اتفاق مع العميل بالتعهد بتنفيذ الخطة، ورسم خطة للمتابعة، والتي هي آلية لمتابعة النتائج الناتجة من الإجراءات والخطوات التي قام بها، بحيث تعطي مؤشرا إما للتحسن بالتالي الاستمرار على الخطة المعدة مسبقا، أو ثباتا في الحالة أو انتكاسا بالتالي إجراء التعديلات اللازمة.

## ثانياً: نموذج جيمس وجيلايلاند

يتكون نموذج جيمس وجيلايلاند للتدخل في الأزمات من 6 خطوات أساسية (الغنامي وعسيري،

2021، 365):

1- تحديد المشكلة

2- ضمان سلامة المسترشد

3- تقديم الدعم

4- دراسة البدائل

5- وضع الخطط

6- الحصول على التعهد والالتزام بالإجراءات.

يتميز هذا النموذج عن غيره في أن المرشد النفسي يقوم بإجراء تقييم دائم مستمر لحالة المسترشد، فالتقييم المستمر والديناميكي يتم خلال حدوث الأزمة، بحيث يسمح للمرشد النفسي أن ينتقل إلى الخطوة التالية والعودة إلى الخطوة السابقة متى ما دعت الحاجة. ويمكن ضم وإدراج الخطوات الثلاث الأولى ضمن فئة " فعاليات الإصغاء". حيث يتسم الطابع العام لهذه الخطوات - الثلاث: تحديد المشكلة، ضمان سلامة المسترشد، تقديم الدعم - بالإنصات، والملاحظة، والاستكشاف، وطلب التوضيح، وطرح الأسئلة.

وأما الخطوات الثلاث الأخيرة فيه يمكن ضمها في فئة " الأنشطة العملية" التي يقوم بتنفيذها كلا من المرشد والمسترشد معاً. ففي الخطوة الرابعة في النموذج يتم دراسة وفحص البدائل الموجودة لمعالجة الأزمة. وفي الخطوة التي تليها وهي الخطوة الخامسة يتم وضع الخطط، وأما الخطوة السادسة والأخيرة فهي تتضمن الحصول على التعهدات بالالتزام الفرد بمتابعة العلاج مع المرشد النفسي.

## ثالثاً - نموذج سلاكيو

يتضمن منهج سلاكيو (Slaikeu,1990) منهج بمستويين للتدخل النفسي في الأزمات، حيث يركز المستوى الأول على الإسعافات النفسية الأولية. وأما المستوى الثاني فهو يركز على علاج الأزمة. ويتم ذلك من خلال إجراء تقييم على خمسة جوانب من حياة الفرد: السلوك، التأثير، الأداء الوظيفي والبدني، والعلاقة أو الأسلوب البين شخصي، الأداء المعرفي. وأثناء تقييم سلوك الفرد يسعى المرشد النفسي إلى تقييم جميع الجوانب ذات الصلة، على سبيل المثال أنماط النوم، عادات الأكل، مجالات العمل والعلاقات الاجتماعية، والسلوك العدواني والذي يشمل الرغبة بالقتل والانتحار، إضافة إلى تعاطي المخدرات والعقاقير المحظورة. وأيضاً التطرق للجانب الوجداني للفرد كمشاعر الغضب والحزن والقلق.

وأما تقييم درجة التأثير بالأزمة فيتم من خلال مراقب المرشد النفسي للعواطف والمشاعر والانفعالات في سلوك المسترشد، إذ أن العنصر الحاسم في هذه الحالة هو انسجام مشاعر الفرد وانفعالاته مع الوضع الراهن الذي يعيشه.

وفي تقييم الأداء الوظيفي والبدني يوجه تركيز المرشد النفسي على السلامة الجسمية وخلوه من الإصابات البدنية العامة، وتقييم صحته البدنية العامة. وأما المرحلة الأخير من المستوى الأولى تهدف إلى تقييم الأسلوب المعرفي. حيث ينبغي على المرشد النفسي أن يجري تقييم شامل لكل العمليات المعرفية لدى الفرد، ومعرفة معتقداته الدينية وفلسفته في الحياة. أيضاً في هذه المرحلة ينبغي تحري الهلوس والأوهام والأفكار المتعلقة بجنون العظمة، والحديث الغير منطقي للنفس، ورصد أي علامات غير طبيعية توحى بالإصابة بالذهان. وعندما يلم المرشد النفسي بهذه المعلومات عن المسترشد يبدأ حينها بتنفيذ عملية التدخل، والتي تشكل المستوى الثاني من النموذج.

## فعالية التدخل النفسي في الأزمات:

طرح عددا من المهتمين في الإرشاد النفسي للأزمات تساؤلات جوهرية حول فعالية العلاج النفسي أو التدخل النفسي في علاج آثار الأزمات، وفي هذا الشأن قام فريدمان وفريقه البحثي (Friedman et al., 1986) بإجراء إحدى المحاولات التي تعد أحد أول المحاولات في التدخل النفسي في إدارة الضغوط لدى مرضى القلب من النوع (A) حيث طلب من المرضى الاختيار ما بين التدخل الطبي الذي يتضمن الاعتماد على أسلوب الحماية التدريبية والأدوية والمعلومات الفيسيولوجية المرضية عن أمراض الشرايين التاجية، وبين اختيار التدخل الإرشادي النفسي الذي يتضمن تدريبات على الاسترخاء، وإعادة بناء النظام المعرفي، إضافة إلى عددا آخر من أساليب وفتيات العلاج المعرفي السلوكي، وبعد مرور أربعة سنوات ونصف من المتابعة توصل الباحثون أن التدخل النفسي قد نجح في خفض سلوكيات النمط A، وساهم في التقليل من الجلطات القلبية المميتة بنسبة تصل إلى 44% من نسبة فعالية التدخل الطبي، ولم توجد فروق جوهرية بين التدخل النفسي والتدخل الطبي في المعدل الكلي للاعتلال المرضي ونسبة الوفيات.

كما أجرى باحثون آخرون (Linden, Stossel & Maurice, 1996). بل تحليل بعدي لبيانات (23) دراسة حول تقييم فاعلية التدخل النفسي في الأزمات ذات الصلة بجلطة الشريان التاجي ومرضى السرطان، وقد توصلوا إلى أن ترافق التدخل النفسي مع العناية الطبية الاعتيادية يقلل من الاعتلال المرضي ونسبة الوفيات والضيق النفسي ويؤدي إلى تحسين جودة الحياة والتقليل من أعراض الاكتئاب والقلق وذلك عندما يقوم بالتدخل النفسي مرشدون نفسيون تلقوا تدريباً جيداً.

## ثانياً: الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة الى محورين :

### المحور الاول: الدراسات الوصفية التي تقيس مهارات إدارة الأزمات والكوارث:

دراسة (عزام، 2020) بعنوان " تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة: دراسة حالة مسيرات العودة الكبرى، والتي هدفت إلى تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني قطاع غزة، وأثرها على جودة الخدمة، من وجهة نظر مقدمي الخدمة، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد كانت أداة الدراسة هي الإستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ الخمسة، ومقدمي الخدمة، والبالغ عددهم (139) موظفاً. وأظهرت نتائج الدراسة أن مجال " التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث" لدى دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، حصل على نسبة (82.72%) بينما حصل مجال توفر المعلومات للأزمة" على نسبة (79.93%) وحصل مجال " التدريب وتأهيل العاملين" على نسبة (78.37%) وحصل مجال " توفر الموارد البشرية" على نسبة (79.84%) وحصل مجال "العمل بروح الفريق من قبل العاملين (ولاء وانتماء العاملين) على نسبة (74.33%)، بينما حصلت جميع فقرات مجال استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ لأحداث مسيرات العودة الكبرى 2018م وأثرها على جودة الخدمة على نسبة (78.98%).

### دراسة (الخواودة، 2017) بعنوان " درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية

لمهارات إرشاد الأزمات"، والتي هدفت إلى تحديد درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية، بالإضافة إلى التعرف على الفروق في درجة امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات وفقاً لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي. استخدمت الدراسة المنهج

الوصفي المسحي من خلال أداة الدراسة مقياس مهارات إرشاد الأزمات، والمكون من (80) فقرة تعكس مهارات إرشاد الأزمات. وقد شملت عينة الدراسة على (205) طالبا. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات منخفضا. وكما أشارت أيضا إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات بناء لمتغير الجنس، وفي المقابل أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في مستوى امتلاك مهارات إرشاد الأزمات في متغير المستوى الدراسي. حيث كان مستوى امتلاك مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين من طلبة الدراسات العليا مرتفعا مقارنة بمستوى امتلاك المرشدين المتدربين من طلبة البكالوريوس.

#### دراسة (نبهان، 2015) بعنوان "مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل

مع الازمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة"، والتي هدفت إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد النفسي للمهارات الإرشادية الخاصة في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بغزة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أدتين للدراسة (الإستبانة - وبطاقة الملاحظة)، وشملت عينة الدراسة (141) مرشد ومرشدة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشدين لمهارات التدخل في الأزمات مرتفع، وكما أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة. وكما أشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث ومهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات.

#### دراسة موريبس ومنتون (Moris & Menton, 2012) بعنوان "جاهزية المرشدين الجدد

للتدخل في الأزمات"، والتي هدفت إلى قياس مستوى جاهزية وكفاءة المرشدين الجدد الذين تخرجوا

خلال عامين من برنامج الماجستير للتدخل في الأزمات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أداة الدراسة استبانة مهارات التدخل في الأزمات، وتكون مجتمع الدراسة من (193) مرشد مستجد، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن برنامج الماجستير لم يقدم للمرشدين المشاركين في الدراسة وبالأخص خلال التدريب الميداني خبرة التأهيل الكافية للتدخل في الأزمات.

**دراسة ( الرضيع، 2011) بعنوان " مدى الجاهزية لإدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية**

على ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة" والتي هدفت إلى التعرف على مدى جاهزية جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة لمواجهة الأزمات والكوارث وذلك بالكشف عن مدى توفر التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة ومعرفة مدى توفر برامج التدريب، والكشف عن مدى توفر المعدات والتقنيات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث، ومعرفة مدى توفر المهارات القيادية وأهمية تكوين فريق إدارة الازمة لدى جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد كانت أداة الدراسة هي الإستبانة، وقد شملت عينة الدراسة (149) ضابط من ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن كافة مجالات الدراسة حصلت على أوزان نسبية تعدت قيمتها الوزن النسبي المحايد، حيث حصلت جميع فقرات مجال(التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث) نسبة 70.44% وحصلت جميع فقرات مجال ( أهمية توافر المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات والكوارث) على نسبة 68.27%، وحصلت جميع فقرات مجال ( أهمية توفر المهارات القيادية اللازمة لإدارة الأزمات والكوارث) على نسبة 77.16% ، وحصلت جميع فقرات مجال (أهمية تكوين فريق إدارة الأزمات) على نسبة 66.61%، وحصلت جميع فقرات مجال (مدى توفر المعدات الثقيلة اللازمة) على نسبة 63.73%.



## المحور الثاني: الدراسات التجريبية التي قدمت برامج إرشادية لتنمية مهارات ارشاد الأزمات والكوارث:

دراسة (الخوالدة، 2017) بعنوان " فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج التمايزي في تحسين مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية" والتي هدفت إلى التعرف على فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج التمايزي في تحسين مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية، وقد كانت أدوات الدراسة هي مقياسي مهارات إرشاد الأزمات، ومقياس الكفاءة الذاتية المدركة، إضافة إلى البرنامج التدريبي. وتكونت عينة الدراسة من 28 مرشدا متدربا من طلبة البكالوريوس في الإرشاد والصحة النفسية في الجامعة الأردنية الذين أظهروا درجات منخفضة في مقياس مهارات إرشاد الأزمات، وقد تم توزيع أفراد العينة إلى مجموعتين: تجريبية وعدد أفرادها (14) مرشدا متدربا، تلقوا برنامجا إشرافيا مكون من (16) جلسة، ومجموعة ضابطة عدد أفرادها (14) لم يتلقوا البرنامج الإشرافي. وقد تم قياس أداء أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياسي مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة قبل البرنامج وبعده، في حين تم أخذ قياس المتابعة للمجموعة التجريبية بعد أربعة أسابيع من انتهاء البرنامج. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة لصالح المجموعة التجريبية التي تلقى أفرادها البرنامج الإشرافي.

دراسة (الحلبي، 2016) بعنوان " فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الأزمات والتعامل معها لدى عينة من طالبات جامعة القصيم"، والتي هدفت إلى التعرف على الأزمات وأساليب التعامل معها لدى عينة من طالبات كلية التربية في جامعة القصيم، والتعرف على فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الأزمات لدى الطالبات، وقد كانت أداة الدراسة هي مقياس كشف الأزمات، ومقياس التعامل

مع الأزمات، وبرنامج مواجهة الأزمات والتعامل معها من إعداد الباحثة، وتكونت عينة الدراسة من (200) طالبة، تم اختيار (49) طالبة من الحاصلات على أعلى درجات في مقياس كشف الأزمات، صنفاوا إلى مجموعتين ضابطة عددها (24)، ومجموعة تجريبية عددها (25) طالبة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر الأزمات انتشارا لدى طالبات كلية التربية هي بالترتيب: (الأزمات الدراسية، الإنفعالية، النفسية، الصحية، الإجتماعية، الأسرية، الإقتصادية)، وكانت طالبات الجامعة أكثر استخداما لأساليب التعامل التقليدي مقارنة بالإسلوب العلمي، وكما أشارت الدراسة إلى وجود فروق دالة في متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس أساليب التعامل مع الأزمات في اتجاه المجموعة التجريبية. ووجود فروق دالة بين متوسطي درجات القياس القبلي والقياس البعدي لدى المجموعة التجريبية على مقياس التعامل مع الأزمات في اتجاه القياس البعدي، وعدم وجود فروق بين القياس البعدي والقياس التتبعي لدى المجموعة التجريبية على مقياس أساليب التعامل مع الأزمات.

**دراسة (الحمد، 2012)** بعنوان " فاعلية برنامج إرشادي جماعي في مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الصف العاشر الأساسي بمحافظة المفرق في الاردن"، والتي هدفت إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الصف العاشر الأساسي بمحافظة المفرق في الأردن، واستخدمت الدراسة أداة مقياس الضغوط النفسية، وبرنامج إرشادي وفق النظرية المعرفية السلوكية. وقد بلغت عينة الدراسة 24 طالبا ممن لديهم ضغوط مرتفعة، قسموا إلى ثلاث مجموعات ( 8 طلاب في مجموعة ضابطة، و 16 طالبا في المجموعتين التجريبتين ) وقد أشارت النتائج إلى فاعلية البرنامج الإرشادي في مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة المجموعة التجريبية الأولى والثانية، ووجود فروق بين المجموعة التجريبية الأولى والثانية في بعد الضغوط الإسرية والضغوط العاطفية لصالح المجموعة التجريبية الثانية.

**دراسة (الهوري، 2007)** بعنوان "بناء مشروع برنامج تدريبي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن" والتي هدفت إلى بناء برنامج تدريبي سلوكي لتطوير مهارات المرشدين التربويين، وقياس أثر البرنامج في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التجريبي، وقد تضمنت أدوات الدراسة استبانة لقياس مدى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية، وبرنامج تدريبي سلوكي. وقد شملت عينة الدراسة على (116) مرشدا ومرشدة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة تعزى للبرنامج التجريبي لصالح افراد المجموعة التجريبية، إضافة إلى ذلك فقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات المرشدين تعزى للجنس، أو الخبرة، أو التخصص.

**دراسة (كامل، 2005)** بعنوان "فعالية برنامج إرشادي عقلاني إنفعالي في خفض أحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من طلبة جامعة الزقازيق"، والتي هدفت إلى اختبار فاعلية برنامج للإرشاد العقلاني الأنفعالي في خفض أحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من طلبة جامعة الزقازيق بجمهورية مصر العربية، باستخدام المنهج الوصفي التجريبي، وتضمنت أدوات الدراسة مقياسي الأفكار اللاعقلانية، أحداث الحياة الضاغطة. بالإضافة إلى البرنامج الإرشادي. وقد شملت عينة الدراسة على 40 طالبا من الجنسين من كلية التربية النوعية بينها، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين كل الافكار اللاعقلانية وأحداث الحياة الضاغطة عند طلاب الجامعة، وحول فاعلية البرنامج فقد وجدت فروق دالة على مقياس أحداث الحياة الضاغطة لدى المجموعة التجريبية من الجنسين بعد تطبيق البرنامج مقارنة بالمجموعة الضابطة من الجنسين أيضا.

## تعقيب على الدراسات السابقة:.

نلاحظ من الدراسات السابقة اهتمام الباحثين بموضوع إرشاد الأزمات والكوارث، ومدى جاهزية المرشدين النفسيين وأجهزة الدفاع المدني في التدخل في الأزمات، حيث تناولت مجموعة من الدراسات مدى جاهزية مؤسسات الدفاع المدني في التدخل في الأزمات، مثل دراسة (عزام، 2020)، ودراسة (2011، الرضيع) ، والتي هدفت إلى التعرف على مدى جاهزية أجهزة الدفاع المدني في لمواجهة الأزمات والكوارث، وقد أشارت النتائج وجود جاهزية متقدمة لدى هذه الأجهزة في إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث. وتناولت مجموعة أخرى من الدراسات موضوع إرشاد الأزمات والكوارث من الناحية الوصفية مثل دراسة (الخالدة، 2017)، ودراسة (نبهان، 2016)، ودراسة موريس ومنتون (Moris & Menton, 2012) حيث هدفت هذه الدراسات إلى قياس مدى امتلاك المرشدين النفسيين لمهارات إدارة الأزمات، وقد أشارت النتائج إلى حاجة المرشدين للتدريب على التدخلات الإرشادية في الأزمات.

كذلك استخدم البعض الباحثون المنهج التجريبي لقياس فاعلية البرامج التدريبية الإرشادية لتنمية مهارات إدارة الأزمات، كدراسة كلا من دراسة (الخالدة، 2017)، ودراسة (الحلبي، 2016)، ودراسة (الهواري، 2007)، ودراسة (الحمد، 1012)، ودراسة (كامل، 2005) حيث ركزت هذه الدراسات على إعداد البرامج التدريبية لتطوير وتنمية مهارات إدارة الأزمات وكيفية مواجهتها لدى المرشدين النفسيين وكذلك لدى طلبة المدارس والجامعات، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات على فعالية البرامج التدريبية في تنمية وتطوير مهارات إدارة الأزمات، وقد أوصى الباحثون على أهمية البرامج التدريبية في تطوير وتنمية مهارات إدارة الأزمات.

وبالنسبة لمجتمع وعينة الدراسة فقد لاحظ الباحث أن بعض الدراسات السابقة تناولت

المرشدين النفسيين الجدد والمتدربين في الجامعات مثل دراسة (الخالدة، 2017) و (Moris &

(Menton,2012)، في حين تناولت بعض الدراسات المرشدين النفسيين العاملين في المدارس الحكومية مثل دراسة (نبهان،2015)، منهم من طبقها على مرشدين نفسيين مختلف المؤسسات مثل دراسة (الهوري، 2007)، بينما اقتصرت بعض الدراسات على طلبة المدارس والجامعات مثل دراسة دراسة (الحلبي، 2016) ودراسة (الحمد،2012) ودراسة (كامل،2005) .

ومن جانب آخر فقد تنوعت الأدوات المستخدمة في الدراسات السابق، حيث تم استخدام عدة مقاييس لقياس إدارة الأزمات مثل مقياس (مهارات إرشاد الأزمات - كشف الأزمة- التعامل مع الأزمة- الأفكار اللاعقلانية- أحداث الحياة الضاغطة - مقياس الضغوط النفسية)، وبعض الباحثين طبق أداة الإستبانة مثل (استبانة مهارات إدارة الأزمات، واستبانة مهارات التدخل في الأزمات، واستبانة لقياس مدى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية)، وقد لاحظ الباحث أن المقاييس تتناسب مع أهداف وأسئلة الدراسات، وكما لاحظ أيضا أن مقياس مهارات إرشاد الأزمات لـ (الخوالدة ووطنوس،2017) يتناسب مع غايات الدراسة التي سيقوم بها، ولذلك فسوف يتسعين الباحث بهذا المقياس لتحقيق أغراض الدراسة.

وأما الدراسات التي اعتمدت على المنهج التجريبي فقد قام الباحثين بتصميم وتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية مثل دراسة (الهوري، 2007)، ودراسة (الحمد، 2012)، ودراسة (كامل، 2005)، وسوف يستفيد الباحث من هذه البرامج في تصميم برامجه في الدراسة الحالية.

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة من حيث الإجراءات والأدوات والأساليب الإحصائية والنتائج والتوصيات التي خرج بها الباحثون، وأهمها ضرورة إعداد البرامج التدريبية في إرشاد الأزمات لتأهيل الكوادر ذات الصلة في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث. وتأتي هذه الدراسة للتعرف على درجة امتلاك طلبة تخصص الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية لمهارات إرشاد الأزمات، بالإضافة

إلى وكذلك بتطبيق برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية في الأزمات الكوارث لدى طلاب التخصص.

وستخرج الدراسة بمجموعة من التوصيات تقدمها للجهات المعنية في السلطنة، كما أنها ستقدم البرنامج التدريبي ليستفيد منه مجتمع الدراسة لتطوير مهارات إرشاد الأزمات.

## الفصل الثالث

### منهجية البحث

#### منهج الدراسة:

**المنهج شبه التجريبي:** يُعرف المنهج التجريبي بأنه "المنهج الذي يهتم بدراسة أثر متغير على متغير آخر بطريقة تعتمد على التحكم الصارم وعزل المتغيرات التي يمكن أن تتدخل دون قصد في أثناء التجريب"، في حين أن المنهج شبه التجريبي يركز على دراسة الظواهر الإنسانية التي لا يمكن التحكم بجميع جوانبها (أبوهاشم، 2012)، حيث يتم اللجوء إلى المنهج الشبه التجريبي للتغلب على المشاكل التي تواجه الباحثين في علم النفس الذين يرغبون بدراسة السلوك الذي يحدث ضمن ظروف أقل تحكما كما تحدث في المختبر ( غباري والعلي، 2016)، فقد قام الباحث بإعداد وتطبيق برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج شبه التجريبي بتصميم المجموعتين (المجموعة التجريبية، والمجموعة الضابطة)، وسيتم تطبيق البرنامج على المجموعة التجريبية، ومقارنة نتائجها في القياسات (القبلية، البعدية، التتبعية) بالمجموعة الضابطة، والجدول التالي يوضح خطوات المنهج التجريبي الذي إتبعه الباحث.

#### جدول (1)

##### خطوات تصميم الدراسة التجريبية

| القياس<br>التتبعي | القياس<br>البعدي | (تطبيق<br>البرنامج) | اختبار<br>التجانس | القياس<br>القبلي | (المجموعة)        |
|-------------------|------------------|---------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| O3                | O2               | √                   | √                 | O1               | G1<br>(التجريبية) |
| O3                | O2               | X                   | √                 | O1               | G2<br>(الضابطة)   |

## مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع البحث طلبة تخصص الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية، والبالغ عددهم (206) طالبا وطالبة في العام الدراسي (2021-2022).

## عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (40) طالبا وطالبة من السنة الثالثة والرابعة من تخصص الإرشاد النفسي، حيث تم اختيارهم بطريقة مقصودة ممن حصلوا على أقل الدرجات على مقياس مهارات إرشاد الأزمات والكوارث، حيث تم توزيعهم بالتساوي لمجموعتين تجريبية وضابطة (ن=1=20، ن=2=20)، وذلك لقياس فاعلية البرنامج التدريبي المستخدم في الدراسة الحالية، حيث تم اختبار التجانس في القياس القبلي بين المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج التدريبي، وذلك من خلال الجدول الآتي.

## جدول (2)

اختبار (ت) للتحقق من التجانس المجموعة الضابطة والتجريبية في القياس القبلي على مقياس مهارات إرشاد الأزمات.

| البعد  | المجموعة  | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة ت | قيمة    | مستوى   |
|--------|-----------|-------|-----------------|-------------------|--------|---------|---------|
|        |           |       |                 |                   |        | الدلالة | الدلالة |
| الأول  | التجريبية | 20    | 3,52            | 1,09              | -0,327 | 0,475   | غير دال |
|        | الضابطة   | 20    | 3,63            | 0,87              |        |         |         |
| الثاني | التجريبية | 20    | 4,09            | 0,62              | -1,598 | 0,118   | غير دال |



|         |           |    |      |      |        |         |
|---------|-----------|----|------|------|--------|---------|
|         |           |    | 0,48 | 4,38 | 20     | الضابطة |
| الثالث  | التجريبية | 20 | 0,89 | 3,67 | 0,570  | غير دال |
|         | الضابطة   | 20 | 0,64 | 3,90 | 0,573- |         |
| المقياس | التجريبية | 20 | 0,84 | 3,67 | 0,205  | غير دال |
|         | الضابطة   | 20 | 0,68 | 3,97 | 1,288- |         |

ويتضح من خلال جدول (3) بأن الفروق غير دالة احصائياً بين المجموعتين الضابطة والتجريبية وبذلك نستنتج بأن المجموعتين متكافئتان في القياس القبلي في أبعاد المقياس والمقياس ككل.

### أدوات الدراسة:

لأجل تحقيق أغراض الدراسة سيتم تطبيق أداتين:

- مقياس مهارات إرشاد الأزمات.

- برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.

### أولاً/ مقياس مهارات إرشاد الأزمات

مقياس مهارات إرشاد الأزمات لـ (الحوالدة وطنوس، 2017)، حيث يتكون المقياس من ثلاثة

أبعاد تقيس مهارات إرشاد الأزمات، وتبلغ عدد فقراته (80) فقرة موزعة على الأبعاد الثلاثة على

النحو التالي:

1- مجالات إرشاد الأزمات، ويُقاس بالفقرات من (1-12).

2- مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات، ويُقاس بالفقرات من (13-33).

3- اجراءات التدخل والإستجابة الإرشادية للأزمات، ويُقاس بالفقرات من (34-80).

## صدق وثبات المقياس:

للتعرف على دلالات صدق وثبات المقياس سيتم إجراء الآتي :

### 1. صدق المقياس:

للتعرف على صدق المقياس سيستخدم الباحث:

- الصدق الظاهري: للتأكد من صدق المحكمين قام الباحث بعرض المقياس على ستة محكمين من المختصين أصحاب الخبرة في الإرشاد النفسي والقياس والتقويم- ملحق (1)، وذلك لمعرفة من مدى قياس الفقرات لأبعادها التي تنتمي إليها، وكذلك لتحديد مدى دقة الصياغة اللغوية لفقرات المقياس، وقد تم حذف بعض الفقرات التي قد لا تتناسب مع طبيعة الدراسة والتي تمثل في حذف (5) فقرات في البعد الأول، و(2) فقرة في البعد الثاني، و(9) فقرات في البعد الثالث، ليصبح عدد فقرات المقياس النهائية (64) فقرة موزعة على أبعاد المقياس.
- صدق البناء: للتأكد صدق بناء المقياس سيتم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة وبعدها الذي تنتمي إليه والدرجة الكلية على المقياس على عينة استطلاعية عددها (30) طالب وطالبة من طلاب حملة مؤهل البكالوريوس ، تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة البالغ (206) طالب وطالبة ومن خارج العينة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون العادي.

### جدول (3)

معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مقياس إرشادات الأزمات بالمحور الذي تنتمي إليه.

| مجالات إرشاد الأزمات |                | مهارات العلاقات في |                | إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات |                |
|----------------------|----------------|--------------------|----------------|---|----------------|
| (1)                  |                | إرشاد الأزمات (2)  |                | (3)   |                |
| الفقرة               | معامل الارتباط | الفقرة             | معامل الارتباط | الفقرة                                      | معامل الارتباط |
| 1                    | *0.864         | 1                  | *0.613         | 20  | *0.834         |

|        |    |        |    |        |    |        |   |
|--------|----|--------|----|--------|----|--------|---|
| *0.858 | 21 | *0.781 | 2  | *0.606 | 2  | *0,795 | 2 |
| *0.780 | 22 | *0.824 | 3  | *0,627 | 3  | *0,651 | 3 |
| *0.862 | 23 | *0.766 | 4  | *0.635 | 4  | *0,801 | 4 |
| *0.755 | 24 | *0.850 | 5  | *0,664 | 5  | *703   | 5 |
| *0.851 | 25 | *0.887 | 6  | *0,655 | 6  | *827   | 6 |
| *0.875 | 26 | *0.881 | 7  | *0,609 | 7  | *850   | 7 |
| *0.866 | 27 | *0.796 | 8  | *0,780 | 8  |        |   |
| *0.881 | 28 | *0.857 | 9  | *0.634 | 9  |        |   |
| *0.706 | 29 | *0.895 | 10 | *0.727 | 10 |        |   |
| *0.882 | 30 | *0.875 | 11 | *0.768 | 11 |        |   |
| *0.872 | 31 | *0.741 | 12 | *0.746 | 12 |        |   |
| *0.831 | 32 | *0.771 | 13 | *0.633 | 13 |        |   |
| *0.819 | 33 | *0.814 | 14 | *0.652 | 14 |        |   |
| *0.809 | 34 | *0.856 | 15 | *0.730 | 15 |        |   |
| *0.881 | 35 | *0.779 | 16 | *0.743 | 16 |        |   |
| *0.617 | 36 | *0.821 | 17 | *0.799 | 17 |        |   |
| *0.792 | 37 | *0.642 | 18 | *0.635 | 18 |        |   |
| *0.734 | 38 | *0.802 | 19 | *0.742 | 19 |        |   |

\* دال عند مستوى الدلالة 0.05

ويتضح من الجدول (3) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.985 - 0,566)

وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05، مما يدعو إلى الثقة في النتائج التي يمكن التوصل إليها عند استخدام المقياس.

#### جدول (4)

معاملات الارتباط لكل محور من محاور مقياس إرشادات الأزمات

| المحور  | 1 | 2     | 3       | المقياس |
|---|---|-------|---------|---------|
| مجالات إرشاد الأزمات (1)                        | 1 | 0,196 | **0,518 | **0,566 |
| مهارات العلاقات في إرشاد الأزمات (2)            | - | 1     | **0,746 | **0,821 |
| إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات (3) | - | -     | 1       | **0,985 |

ويتضح من الجدول رقم (4) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.985 - 0.196)

وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01، مما يدعو إلى الثقة في النتائج التي يمكن التوصل إليها عند استخدام المقياس، مع ملاحظة أن معامل الارتباط بين المحور إرشاد الأزمات ومحور مهارات العلاقات في إرشاد الأزمات جاءته قيمته 0,196 وهي ضعيفة وغير دالة إحصائياً.

#### 2. ثبات المقياس:

تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ للمقياس ككل ولكل عامل من عوامل المقياس، والجدول (5) يوضح عوامل الثبات للمقياس ككل ولكل عامل من عوامل المقياس.

#### جدول (5)

عوامل الثبات للمقياس ككل ولكل عامل من عوامل مقياس إرشادات الأزمات

| العامل                           | عدد العبارات | الثبات |
|----------------------------------|--------------|--------|
| مجالات إرشاد الأزمات             | 7            | 0,892  |
| مهارات العلاقات في إرشاد الأزمات | 19           | 0.935  |

|       |    |   |
|-------|----|---|
| 0.986 | 38 | إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات |
| 0.982 | 64 | المقياس                                     |

يتضح من الجدول (5) أن قيم الثبات لعوامل مقياس إرشادات الأزمات وللمقياس ككل

جيدة جداً لأغراض هذه الدراسة.

## ثانياً/ البرنامج التدريبي لتنمية مهارات ارشاد الأزمات والكوارث

قام الباحث بتصميمه وفق المنهجية العلمية في تصميم البرامج التدريبية، ثم سيقوم بتطبيقه على العينة التجريبية والبالغ عددها (20) طالب، حيث تم تحكيمه ومراجعتها من قبل المختصين ملحق (2).

### 1. مفهوم البرنامج التدريبي (إعداد الباحث)

يعرف الباحث البرنامج التدريبي في الدراسة الحالية إجرائياً بأنه " برنامج إرشادي علمي ومنهجي يحتوي على مجموعة من المعارف النظرية والتطبيقية في إرشاد الأزمات لمساعدة طلاب تخصص الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية على اكتساب مجموعة من المهارات المتعلقة بإرشاد الأزمات، وكيفية التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.

### 2. التخطيط العام للبرنامج :

وتشمل عملية التخطيط:

**تحديد أهداف البرنامج الإرشادي:** يسعى الباحث من خلال برنامج الدراسة الحالية إلى

تحقيق عدد من الأهداف، والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

#### أ- الهدف العام

إسهام البرنامج التدريبي في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص

الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية من خلال عدد من فنيات الإرشاد النفسي للأزمات والكوارث

## ب- الأهداف الإجرائية

- 1- أن يتدرب الطالب على مهارات التعامل مع الأزمات والكوارث
- 2- أن يتعرف الطالب على الدعم النفسي الديني واستخدامه في الأزمات مع المتضررين المنكوبين.
- 3- أن يستطيع الطالب المتدرب على استخدام مهارة التعاطف وتقليل الاثار النفسية لأسر ضحايا الأزمات والكوارث.
- 4- أن يساعد الطالب المتضررين من الأزمات والكوارث في التعبير عن مشاعرهم وانفعالاتهم.
- 5- أن يتقن الطالب التدريب على مهارة الإنصات الجيد والحوار الفعال مع المسترشد.
- 6- أن يتعرف الطالب على مهارة استشعار الأزمة والوقاية منها ومواجهتها.
- 7- أن يساعد الطالب المسترشد على مواجهة الأزمات والكوارث والاستفادة منها في تحقيق التوازن النفسي.
- 8- أن يتعرف الطالب على مهارة استعادة النشاط بعد وقوع الازمة والكارثة في ضوء الإمكانيات المتاحة له.

### 3. أهمية البرنامج والحاجة إليه:

تظهر أهمية البرنامج في عدة نقاط ويذكر الباحث منها ما يلي:

- 1- بيان دور الإرشاد النفسي في مواجهة الأزمات والكوارث.
- 2- إلقاء الضوء على مهارات إرشاد الأزمات والكوارث، واكسابها لأعضاء المجموعة التجريبية من تخصص الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية

3- تحديد أهم مهارات إرشاد الأزمات واستخدامها لتحقيق أقصى قدر من التوازن النفسي والاجتماعي للمتضررين من الأزمات والكوارث.

4- إفادة الأسر والمجتمع العماني في خفض التوترات والقلق وتحقيق الإتزان الإنفعالي عند مواجهة الأزمات والكوارث.

5- إعداد طلبة الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية بسلطنة عمان وتأهيلهم وتدريبهم للتعامل مع الأزمات والكوارث المستقبلية، وتقديم الدعم النفسي المناسب للفرد والمجتمع.

#### 4. الفئة التي يطبق عليها البرنامج:

هم عينة من طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان من السنة الدراسية الثالثة والرابعة، والبالغ عددهم (20) طالبا وطالبة، حيث تم اختيارهم بطريقة مقصودة ممن حصلوا على أقل الدرجات على مقياس مهارات ارشاد الأزمات والكوارث.

#### 5. الأسس التي يقوم عليها البرنامج التدريبي:

##### • أسس عامة:

راعى الباحث في إعداد البرنامج حق طلاب تخصص الإرشاد النفسي في التعلم والتدريب على الإرشاد النفسي دون قيد أو شرط، مع مراعاة الأسس المهمة التي يقوم عليها الإرشاد بشكل عام، وإرشاد الأزمات والكوارث بشكل خاص، والإعتقاد الراسخ من قبل تخصص الإرشاد النفسي بأن هذا النوع يساعدهم في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث، بالإضافة إلى زيادة الوعي بقدراتهم وإمكاناتهم في الوصول إلى أقصى درجات المعايير المهنية اللازمة، وتوافر العلاقة الجيدة بين الباحث وأعضاء المجموعة التجريبية المتدربين على مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.

## • أسس نفسية:

اهتم الباحث برعاية الحالة النفسية للمشاركين بالبرنامج وطبيعة مرحلتهم العمرية، ومتطلباتها واحتياجاتها، وضمان سرية المعلومات لهم، ومراعاة أخلاقيات المهنة الإسترشادية والميثاق الأخلاقي، مع الأخذ بعين الإعتبار مراعاة الفروق الفردية، ومشاعرهم وميولهم، وانفعالاتهم، وحالاتهم المزاجية لنجاح البرنامج التدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث وتحقيق أهدافه.

## • أسس اجتماعية:

اعتمد الباحث على أسلوب الإرشاد الجماعي، والذي يقوم على فهم طبيعة الدور والمهام الذي يقوم به المرشد النفسي في إدارة الأزمات والكوارث من منظور نفسي إجتماعي، وتقديم الإرشاد المناسب لأفراد المجتمع بسلطنة عمان عند مواجهة الأزمات والكوارث، وإتاحة الفرصة لطلبة تخصص الإرشاد النفسي من خلال الجلسات الإرشادية للتعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم ، والتفريغ الإنفعالي من خلال الإرشاد الجماعي. وقد راعى الباحث استعداد أفراد المجموعة التجريبية وحققهم في التوجيه والإرشاد، وحرص الباحث على تشجيع طلبة التخصص الإرشاد من أفراد المجموعة التجريبية المشاركة في الجلسات الإرشادية المقدمة من خلال البرنامج.

## • أسس إدارية:

راعى الباحث في الأسس الإدارية مجموعة من الإجراءات منها تهيئة المناخ الإداري المناسب، من مكان هادئ ومناسب لتطبيق جلسات البرنامج ، وتوفير الوسائل والأدوات المناسبة لاستخدامها في البرنامج، وتهيئة البيئة التي تطبق فيها الجلسات بحيث تكون منظمة وآمنة ومناسبة لتطبيق البرنامج.



## 6. مصادر البرنامج:

قام الباحث بإعداد برنامج تدريبي بهدف تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية. واعتمد الباحث في إعداد البرنامج التدريبي على مصادر عدة تتضمن:

- الإطار النظري للبحث، والذي تناول المفاهيم والنظريات المختلفة الخاصة بمتغيرات البحث.

- فهم الإسس والفنيات التي تقوم عليها بعض نظريات إرشاد الأزمات والكوارث.  
- الدراسات والبحوث والبرامج التدريبية لتنمية مهارات إرشاد مواجهة الأزمات والكوارث، مثل دراسة: (الخوالدة، 2017)، دراسة (الحلبي، 2016)، دراسة (الحمد، 2012)، دراسة (الهوري، 2017)، دراسة (كامل، 2005).

## 7. محتوى البرنامج ومراحل تنفيذه:

في ضوء ما سبق، قام الباحث بإعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث تبنى فيه النظرية السلوكية وفناتها، واعتمد على الإرشاد الجماعي لما راه مناسباً لأعضاء المجموعة التجريبية، ويتكون من (15) جلسات تدريبية، وفيما يلي وصفا مختصراً لمراحل البرنامج التدريبي للدراسة الحالية:

### • المرحلة الأولى: (التمهيدية)

تشمل هذه المرحلة في جلساتها التعارف بين الباحث وأعضاء المجموعة التجريبية من طلبة تخصص الإرشاد النفسي من السنة الثالثة والرابعة بجامعة الشرقية بسلطنة عمان، كما تضمنت المرحلة أيضاً تبادل الأفكار والمعلومات، والثقافات، بين المشاركين في البرنامج من أفراد المجموعة التجريبية، والتعريف بالبرنامج والاهداف المحددة له، ويكون ذلك في الجلسة الأولى والثانية.

## • المرحلة الثانية: (التدريبية)

تشمل هذه المرحلة وضع عدد من الأهداف الإرشادية، والتدريبية لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث، والتعريف بأهم المهارات الإرشادية لمواجهة الأزمات والكوارث، والتدريب على مهارة التعامل مع الأزمات والكوارث، ومهارة تقييم الأزمة والتعامل معها، ومهارات الإسعاف النفسي الأولي، ومهارة الوقاية من الأزمات والكوارث، ومهارة النعاطف، ومهارة الإنصات الجيد والحوار، ومهارة التعزيز والإهتمام بالمسترشد، ومهارة الدعم المناسب في الأزمات والكوارث، مهارة التكيف مع الخسارة بواقعية وقبول وتقليل ردود الأفعال المشتركة، ومهارة التفريغ والتنفيس الإنفعالي بالإصغاء للمسترشد، ومهارات المواجهة والثبات والسيطرة، وذلك من خلال البرنامج التدريبي الذي أعده الباحث، مستعينا بنظرية الإرشاد السوكي وفنيتها، وعددا من الأساليب والأدوات والانشطة المستخدمة، ويكون ذلك من الجلسة الثالثة إلى التاسعة.

## • المرحلة الثالثة ( مرحلة إعادة التدريب )

تضم هذه المرحلة الجلسة العاشرة، وهي بمثابة جلسة ختامية وتقييم للبرنامج التدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لأفراد المجموعة التجريبية المشاركة في البرنامج، والوقوف على الأهداف التي تم تمتيتها واكتسابها من خلال البرنامج، وتلخيص لما تم عرضه في الجلسات الماضية، وتطبيق القياس البعدي لأعضاء المجموعة التجريبية والضابطة ومتابعة المشاركين وإرشادهم إلى الاحترافية والتذكير بأهمية الحفاظ على ما تم اكتسابه والمحافظة عليه، وانهاء العلاقة الإرشادية بين الباحث وأعضاء المجموعة التجريبية.

## جدول (6)

مخطط عام للبرنامج التدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات و الكوارث

| الجلسة         | موضوعها  | الهدف  | الفنيات المستخدمة   | زمن الجلسة |
|----------------|--|--|---|------------|
| الجلسة الأولى  | التعاريف واقامة علاقة ارشادية بين الباحث وأعضاء المجموعة التجريبية للمشاركين بالبرنامج | -بناء علاقة ارشادية ناجحة.<br>-تكوين الالفة والمودة بين افراد المجموعة التجريبية.<br>-التعارف بين الباحث وبين افراد المجموعة التجريبية لإزالة الحواجز والقيود بين المرشد والمسترشد بالبرنامج.<br>-فتح قناة اتصال وجسر من التواصل بين الباحث والمشاركين بالبرنامج.  | -المناقشة والحوار<br>-التعزيز<br>-المحاضرة<br>-التلخيص<br>-الافصاح عن الذات<br>-الواجبات المنزلية | 120 دقيقة  |
| الجلسة الثانية | التثقيف النفسي بالبرنامج التدريبي لتنمية ارشاد الأزمات والكوارث                        | -شرح الهدف من البرنامج للمشاركين من اعضاء المجموعة التجريبية<br>-تحديد الدور المطلوب من المشاركين خلال البرنامج<br>-احترام خصوصية المشاركين وسرية المعلومات واحترام المشاعر والتقدير للجميع<br>-التعريف بالأزمات والكوارث وكيفية التعامل بهما وقت حدوثها<br>-تحديد المبرر المنطقي من البرنامج التدريبي لأعضاء المجموعة التجريبية | -المحاضرة<br>-الحوار والمناقشة<br>-التعزيز<br>-التلخيص<br>-الواجبات المنزلية                      | 120 دقيقة  |
| الجلسة الثالثة | التعريف بإدارة الأزمات والكوارث ( 1 )  | -تعريف المشاركين على معلومات المتعلقة في تحليل الأزمات على نموذج التحليل الرباعي SOWT<br>-تحديد مهام وأفراد أعضاء فريق الأزمات.  | التغذية الراجعة لعب الأدوار المناقشة والحوار الواجبات المنزلية                                    | 120 دقيقة  |

|           |  |   |   |                |
|-----------|--|---|---|----------------|
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- عرض فيديو</li> <li>- لعب الأدوار</li> <li>- المناقشة</li> <li>والحوار</li> <li>- الواجبات</li> <li>المنزلية</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- امتلاك المشاركين مهارة تحديد الأزمة</li> <li>- تعريف المشاركين على طرق جمع المعلومات المتعلقة بالأزمات</li> <li>- تقدير المشاركين لأهمية إدارة الوقت أثناء الأزمت.</li> <li>- إدراك المشاركين أهمية تقسيم المهام على فريق الأزمت.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بإدارة الأزمت والكوارث ( 2 )</li> </ul>              | الجلسة الرابعة |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- التفكير والنقاش والمشاركة</li> <li>- العصف الذني</li> <li>- لعب الأدوار</li> <li>- بطاقة خروج</li> <li>- الواجبات</li> <li>المنزلية</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تعريف المشاركين بالمهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية (مهارة طرح الأسئلة، ومهارة الاستيضاح، ومهارة عكس المشاعر .</li> <li>- امتلاك بعض المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمت</li> </ul>     | الجلسة الخامسة |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- التفكير والنقاش</li> <li>- المشاركة</li> <li>- العصف الذهني</li> <li>- التعلم التعاوني</li> <li>- لعب الأدوار</li> <li>- الواجبات</li> <li>المنزلية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تعريف المشاركين بأسلوب تصر كما لو أن .</li> <li>- امتلاك مهارة توظيف أسلوب تصر ف كما لو أن .</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد الأساليب الإرشادية في التعامل مع الأزمت (1)</li> </ul> | الجلسة السادسة |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>- التغذية الراجعة</li> <li>- التدريب على المهارة</li> <li>- التفكير والنقاش والمشاركة</li> <li>- التعليم التعاوني</li> <li>- لعب الدور</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تعريف المشاركين بأسلوب وقف الأفكار</li> <li>- تعريف المشاركين بأسلوب التصور المرئي</li> <li>- امتلاك مهارة توظيف أسلوب وقف الأفكار</li> <li>- امتلاك مهارة توظيف أسلوب التصور المرئي</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد الأساليب الإرشادية في التعامل مع الأزمت (2)</li> </ul> | الجلسة السابعة |

|           |  |  |   |                |
|-----------|--|--|---|----------------|
|           | - الواجبات المنزلية  |  |   |                |
| 120 دقيقة | - الحوار والمناقشة<br>- المحاضرة<br>- التلخيص<br>- التعزيز<br>- لعب الدور<br>- الواجبات المنزلية | - تعليم الطلبة تخصص الارشاد النفسي من اعضاء المجموعة التجريبية تقيم الازمات الخاصة والتعامل معها وقع الكوارث<br>- اكساب افراد المجموعة التجريبية المشاركة بالبرنامج قدرة ارشادية في التعامل مع الازمات الحقيقية المختلفة والتعامل معها وكذلك الكوارث<br>- تدريب المجموعة التدريبية علي التعامل مع الازمات الخاصة كالموت المفاجئ والحوادث والسكتات القلبية والازمات الخاصة بالإساءة والعنف وايداء الاخرين | التدريب علي مهاراتي تقييم والتعامل مع الازمات والكوارث            | الجلسة الثامنة |
| 120 دقيقة | - المحاضرة<br>- التلخيص<br>- التعزيز<br>- النتيجة<br>- الاسترخاء<br>- التحكم الذاتي              | - اكساب افراد المجموعة التجريبية مهارة بناء العلاقة الإرشادية استخدام مهارة التعاطف مع المسترشد بطريقة مناسبة لطبيعة الازمة والكارثة<br>- تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لدي افراد المجموعة التجريبية لدي افراد المجموعة التجريبية من خلال مهارة التعاطف في مواجهة الازمات والكوارث وتقديم الدعم المناسب للمسترشدين   | التدريب علي مهاراتي بناء العلاقة الإرشادية والتعاطف مع المسترشدين | الجلسة التاسعة |
| 120 دقيقة | - الحوار والمناقشة<br>- المحاضرة<br>- التلخيص<br>- التعزيز<br>- لعب الدور<br>- التحكم الذاتي     | - اكساب افراد المجموعة التجريبية المسترشدة المشاركة بالبرنامج مهارات تقديم الإسعاف النفسي الأولي<br>- تعليم طلاب تخصص الارشاد النفسي وزيادة الكفاءة الارشادية في كيفية تقديم الدعم النفسي عند التعامل مع ضحايا الازمات والكوارث.   | التدريب علي مهارات الإسعاف النفسي الأولي                          | الجلسة العاشرة |

|           |   |   |   |                    |
|-----------|---|---|---|--------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-الواجبات المنزلية</li> <li>-توكيد الذات</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-تفهم المسترشد لطبيعة الازمة والكارثة مع ضبط الذات والسيطرة من خلال الاسعافات وتقديم البدائل المتاحة</li> </ul>  |   |                    |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>-المحاضرة</li> <li>-التلخيص</li> <li>-النمذجة</li> <li>-لعب الدور</li> <li>-التحكم الذاتي</li> <li>-التعزيز</li> <li>-الواجبات المنزلية</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>-اكساب افراد المجموعة التجريبية المسترشدة المشاركة بالبرنامج مهارات تقديم الإسعاف النفسي الأولي</li> <li>-تعليم طلاب تخصص الارشاد النفسي وزيادة الكفاءة الارشادية في كيفية تقديم الدعم النفسي عند التعامل مع ضحايا الازمات والكوارث.</li> <li>-تفهم المسترشد لطبيعة الازمة والكارثة مع ضبط الذات والسيطرة من خلال الاسعافات وتقديم البدائل المتاحة</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب علي مهارات الإسعاف النفسي الأولي</li> </ul>                    | الجلسة الحادية عشر |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>-الحوار والمناقشة</li> <li>-المحاضرة</li> <li>-الواجب المنزلي</li> <li>-التحكم الذاتي</li> <li>-التلخيص</li> <li>-لعب الدور</li> <li>-النتيجة</li> <li>-التعزيز</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-مساعدة افراد المجموعة التجريبية علي الانصات التركيزية الانفعالي للمسترشدين من اثار الازمات والكوارث</li> <li>-تنمية قدرات طلبة وتخصص الارشاد من اعضاء المجموعة المشاركة بالبرنامج في التواصل اللفظي مع المسترشد واحترامه وقبوله والتوافق معه</li> <li>-اكساب افراد المجموعة المشاركة بالبرنامج استخدام عبارات الثناء والمدح والحديث بلغة سهلة وحوار بسيط</li> <li>-مساعدة المسترشد علي اخراج ما بداخله من احساس ومشاعر والم ومكونات وخبرات لا شعورية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب علي مهائري التنفيس الانفعالي والانصات الجيد والحوار</li> </ul> | الجلسة الثانية عشر |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>-الحوار والمناقشة</li> <li>-المحاضرة</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-تزويد المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب علي مهارات وإجراءات</li> </ul>                                 | الجلسة الثالثة عشر |

|           |   |   |   |  |
|-----------|---|---|---|--|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-الواجب المنزلي</li> <li>-التحكم الذاتي</li> <li>-التلخيص</li> <li>-لعب الدور</li> <li>-النتيجة</li> <li>-التعزيز</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>-اكتساب افراد المجموعة التجريبية المشاركة بالبرنامج مهارات تحديد نوع الأزمة وتوجيه الاثثة الواضحة والصريحة.</li> <li>-تعليم أفراد المجموعة التجريبية مهارات تخلص المسترشد من الشعور بالذنب واثاره.</li> <li>-تزيد المتدربين بمهارات قيادة فريق التدخل وتوزيع الأدوار .</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدخل</li> <li>والإستجابة</li> <li>الإرشادية</li> </ul>   |  |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>-الحوار</li> <li>-المنافسة</li> <li>-التلخيص</li> <li>-المحاضرة</li> <li>-التحكم الذاتي</li> <li>-لعب الدور</li> <li>-النتيجة</li> <li>-التعزيز</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-مساعدة المسترشد علي التعرف علي مصادر الدعم المناسبة</li> <li>-تلخيص المسترشد من الاثار الناجحة عن الشعور بالذنب تجاه وقوع الازمة وحدث الكارثة.</li> <li>-تحديد الازمة وتكوين فريق عمل مناسب وتوزيع الادوار عليه لخفض الاثار الناتجة عن الازمة او الكارثة.</li> <li>-تدريب افراد المجموعة التجريبية المشاركة بالبرنامج علي فنيات توكيد الذات والتحكم الذاتي وقت الازمات والكوارث.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب علي</li> <li>مهارة الدعم</li> <li>المناسب في</li> <li>الازمات</li> <li>والكوارث</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>الجلسة</li> <li>الرابعة</li> <li>عشر</li> </ul> |
| 120 دقيقة | <ul style="list-style-type: none"> <li>-المحاضرة</li> <li>-المناقشة</li> <li>-الحوار</li> <li>-التلخيص</li> <li>-التحكم الذاتي</li> <li>-التعزيز</li> <li>-النتيجة</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-تقييم جلسات البرنامج التدريبي.</li> <li>-تلخيص ومراجعة ما تم التعرض له في جلسات البرنامج التدريبي وما تقدمه التغذية الراجعة للمشاركين بالبرنامج.</li> <li>-تطبيق القياسي البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة.</li> <li>-التعرف علي النتائج التي توصل اليها طلبة تخصص الارشاد المشاركون في البرنامج ومدى التحسن في مهارات ارشاد الازمات والكوارث بعد انتهاء الجلسات.</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>انهاء البرنامج</li> <li>التدريب وختام</li> <li>الجلسات</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>الجلسة</li> <li>الخامسة</li> <li>عشر</li> </ul> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>-متابعة المشاركين بالبرنامج وإرشادهم الي الاستمرارية والبقاء بتنفيذ ما تم اكتسابه وتطبيقه في مجال ارشاد الازمات والكوارث</p> <p>-انهاء العلاقة بين الباحث والمجموعة المشاركة بالبرنامج وتقديم الشكر والمدح لهم.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

### إجراءات الدراسة:

- 1- تحديد مقياس الدراسة لقياس مهارات إرشاد الأزمات.
- 2- الحصول على الخطابات والموافقات الرسمية من جامعة الشرقية لتطبيق مقياس الدراسة والبرنامج التدريبي على طلاب الجامعة.
- 3- اختيار عينة استطلاعية من (30) طالبا وطالبة من غير المشمولين في عينة الدراسة ولكن من مجتمع الدراسة لتطبيق مقياس الدراسة عليهم من أجل حساب صدق وثبات أداة الدراسة.
- 4- تطبيق مقياس مهارات إرشاد الأزمات لـ (20017، الخوالدة وطنوس) في الفترة من (1/23/2022) حتى (8/2/2022).
- 5- اختيار (20) طالبا لتطبيق البرنامج التدريبي عليهم، يمثلون المجموعة التجريبية، واختيار (20) طالبا آخر من عينة الدراسة يمثلون المجموعة الضابطة.
- 6- إعداد برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية في إرشاد الأزمات والكوارث من تصميم الباحث.
- 7- قياس صدق البرنامج التدريبي بعرضه على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص، والأخذ بملاحظاتهم وآرائهم، ووضعه في صورته النهائية.



8- تطبيق البرنامج التدريبي مدة أسبوعان بواقع (30) ساعة تدريبية في الفترة من (13-27 / 3 / 2022).

9- إجراء قياس بعدي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي للمجموعتين التجريبية والضابطة لقياس مدى فاعليته في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث في الفترة من (3-7/4/2022).

10- إجراء قياس تتبعي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي للمجموعة التجريبية لقياس مدى أثر البرنامج في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث في الفترة من (3-7/7/2022) أي بعد ثلاثة أشهر من تطبيق البرنامج.

### الأساليب الإحصائية:

في هذه الدراسة سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- استخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لحساب معامل ثبات مقياس الدراسة.
- 2- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لنتائج الطلاب.
- 3- اختبار (T) لعينتين مستقلتين لقياس الفروق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي.
- 4- اختبار (T) للعينات المزدوجة (العينتين مرتبطتين) للمقارنة بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة وتفسيرها

#### تمهيد:

يهدف هذا الفصل الى عرض نتائج الدراسة وبيان تفسيرها، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة عن طريق تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي " SPSS " ومن ثم تحليل النتائج وتفسيرها وفقا للدراسات السابقة و وجهة نظر الباحث، وأخيرا عرض التوصيات والمقترحات المبنية على نائج الدراسة.

الفرضية الأولى: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في مستوى توافر مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية في القياس البعدي بين المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية تعزى للبرنامج التدريبي المقدم في هذه الدراسة " .

استخدم الباحث اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في البرنامج التدريبي المقدم في هذه الدراسة، والجدول (15) يوضح نتائج اختبار (ت).

## جدول (7)

اختبار (T-Test) للتحقق من الفروق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي

على مقياس مهارات إرشاد الأزمات

| البعد                                       | المجموعة  | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة ت | قيمة الدلالة | مستوى الدلالة |
|---|-----------|-------|-----------------|-------------------|--------|--------------|---------------|
| مجالات إرشاد الأزمات                        | التجريبية | 20    | 3,57            | 1,03              | 0.14   | 0,444        | غير دال       |
|   | الضابطة   | 20    | 3,52            | 1,23              |        |              |               |
| مهارات العلاقات في إرشاد الأزمات            | التجريبية | 20    | 4,33            | 0,51              | 2,824  | 0,007        | دال           |
|   | الضابطة   | 20    | 3,58            | 1,12              |        |              |               |
| إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات | التجريبية | 20    | 4,00            | 0,71              | 3,313  | 0,002        | دال           |
|   | الضابطة   | 20    | 3,08            | 1,05              |        |              |               |
| المقياس                                     | التجريبية | 20    | 3,71            | 1,19              | 2,725  | 0,010        | دال           |
|   | الضابطة   | 20    | 2,80            | 0,93              |        |              |               |

يتضح من خلال جدول (7) بأنه يوجد فروق دالة إحصائية بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، عدا البعد الأول الذي جاءته نتائجه غير دالة إحصائية.

أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين الضابطة والتجريبية

في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، عدا البعد الأول الذي جاءته نتائجه غير دالة إحصائية.

حيث سجل الطلاب استجابات (متوسطة- مرتفعة) فى القياس القبلى على مقياس إرشاد مواجهة الأزمات والكوارث وذلك عندما قام الباحث بتطبيق القياس القبلى على أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة.

ويفسر الباحث الإستجابات المنخفضة على مقياس مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى أفراد المجموعة التجريبية المشاركة فى البرنامج بالدراسة الحالية إلى أنهم لم يتلقوا أى تدريب على مهارات إرشاد الأزمات والكوارث من خلال البرنامج التدريبي قبل تطبيق البرنامج، مما أدى إلى ظهور درجات وإستجابات منخفضة على المقياس فى مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلاب تخصص الإرشاد من أفراد المجموعة التجريبية المشاركة بالبرنامج.

ويعزى الباحث أن السبب فى إرتفاع إستجابات الطلاب من أفراد المجموعة التجريبية فى القياس البعدى يعود إلى التدريب على مهارات إرشاد مواجهة الأزمات والكوارث من خلال البرنامج التدريبي بالدراسة الحالية وفتياته.

وكان لتدريب أفراد المجموعة التجريبية من خلال جلسات البرنامج التدريبي على مهارات إرشاد مواجهة الأزمات والكوارث الأثر الكبير فى تحسن مهاراتهم الإرشادية وقدرتهم على مواجهة الأزمات والكوارث من خلال التعرض لها والتعامل معها، مما جعلهم أكثر كفاءة وفعالية من أفراد المجموعة الضابطة.

كما أن استخدام الباحث لأسلوب المناقشة الجماعية والحوار، والمحاضرات، والتلخيص، وفتية توكيد الذات وغيرها من الفتيات التى استخدمها الباحث من خلال الدراسة الحالية فى جلسات البرنامج التدريبي الدور الكبير فى زيادة وعى أفراد المجموعة التجريبية وإدراكهم لما يدور بالجلسات وأهدافها وأهميتها، وساعدت هذه الفتيات على إكتساب مهارات إرشاد مواجهة الأزمات والكوارث لدى أفراد المجموعة التجريبية، ولقد كان للواجب المنزلي وتقديم التعزيز والتدعيم من قبل الباحث لأفراد

العينة التجريبية المشاركة بالبرنامج على أداء الواجب المنزلي، دور كبير في تأكيد ما تم التدريب عليه داخل الجلسات بالبرنامج واستمرارية فعالية وأثر البرنامج التدريبي على أفراد المجموعة التجريبية لما بعد المتابعة.

كما أن هناك بعض العوامل التي ساعدت على فعالية البرنامج التدريبي منها قدرة الباحث على التعامل مع طلبة الإرشاد من أفراد المجموعة التجريبية وفهم احتياجاتهم وذلك خلال خبرة الباحث الميدانية في مجال العمل بالإرشاد النفسي، ومنها أيضاً استرشاد الباحث بخبرات وآراء أهل الخبرة من ذوى الاختصاص في مجال الإرشاد النفسي بقسم علم النفس والصحة النفسية؛ بما كان له أثر كبير في إمداد الباحث بالمعلومات وأهم التدريبات والأنشطة التي تنمي مهارات مواجهة الإرشاد للأزمات والكوارث، ومما سبق يتضح أن البرنامج ذو فعالية وتأثير وقد حقق الغرض الذي وضع من أجله وهو تنمية مهارات مواجهة إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد في جامعة الشرقية بسلطنة عمان ودوام استمرارية فعاليته وأثر لما بعد التطبيق.

وقد اتفقت نتائج هذا السؤال مع دراسة كل من (الخوالدة، 2017)، ودراسة (نبهان، 2015)، ودراسة (الحلبى، 2016)، ودراسة (الحمد، 2012)، ودراسة (الهورى، 2007)، ودراسة (كامل، 2005)، وكذلك ودراسة (Moris & Menton, 2012) التي استهدفت التعرف على فعالية البرامج التدريبية لتطوير وتنمية مهارات أداة الأزمات ومواجهة الكوارث، وذلك بالاعتماد على نفس البرنامج الذي طبقت الدراسة الحالية، كما أكدت دراسة (الحمد، 2022) أن هناك فاعلية للبرنامج الإرشادي في مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة المجموعة التجريبية الأولى والثانية، وكذلك دراسة (كامل، 2005) التي أوضحت فاعلية البرنامج فقد وجدت فروق دالة على مقياس أحداث الحياة الضاغطة لدى المجموعة التجريبية من الجنسين بعد تطبيق البرنامج مقارنة بالمجموعة الضابطة من الجنسين أيضاً.

الفرضية الثانية: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) في مستوى إمتلاك مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لدى طلبة تخصص الإرشاد النفسي في جامعة الشرقية في القياسين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية تعزى للبرنامج التدريبي المقدم في هذه الدراسة".

تم استخدام اختبارات تيست للعينات المترابطة لحساب دلالة الفرق بين المتوسطات الحسابية للقياس البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية على مقياس مهارات ارشاد الأزمات.

### جدول (8)

قيمة (ت) ودلالاتها الإحصائية للفرق بين متوسطات الحسابية للقياس البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية على مقياس مهارات ارشاد الأزمات

| البعد                                       | المجموعة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة ت | قيمة الدلالة | اتجاه الفروق |
|---|----------|-------|-----------------|-------------------|--------|--------------|--------------|
| مجالات إرشاد الأزمات                        | التتبعي  | 19    | 3,55            | 1,08              | 3,896  | 0,001        | التتبعي      |
|   | البعدي   | 19    | 2,53            | 1,26              |        |              |              |
| مهارات العلاقات في ارشاد الأزمات            | التتبعي  | 19    | 4,34            | 0,53              | 2,731  | 0,014        | التتبعي      |
|   | البعدي   | 19    | 3,63            | 1,12              |        |              |              |
| إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات | التتبعي  | 19    | 4,05            | 0,71              | 4,468  | 0,000        | التتبعي      |
|   | البعدي   | 19    | 3,18            | 0,96              |        |              |              |
| المقياس                                     | التتبعي  | 19    | 3,68            | 1,25              | 3,113  | 0,006        | التتبعي      |
|   | البعدي   | 19    | 2,84            | 0,94              |        |              |              |

يتضح من خلال الجدول رقم (8) وجود فروق دالة احصائيا في جميع أبعاد مقياس مهارات ارشاد الأزمات وفي المتوسط العام، وعند الرجوع للقياسين البعدي والتتبعي كانت متوسطات القياس التتبعي أكبر من القياس البعدي للمجموعة التجريبية بعد مرور (ثلاثة أشهر) من انتهاء البرنامج مما يدل على فعالية البرنامج والتحسين الذي أحدثه البرنامج في رفع مستوى مهارات ارشاد الأزمات، وهذا دليل على اكتساب المشاركين لمهارات ارشاد الأزمات بشكل واضح مما يشجع على استخدام البرنامج وتطويره للتأكد من فعاليته مع مرور الوقت.

### مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

ويفسر الباحث استمرارية فعالية البرنامج بعد إنتهاء التطبيق لإستخدامه أسلوب النمذجة والتعزيز والتدعيم الإيجابي مع التكرار والتوجيه المستمر طيلة فترة البرنامج مع أفراد المجموعة التجريبية، وقد راعى الباحث أن تكون الأنشطة مرنة ومراعية لسرعة تقدم كل فرد من أفراد المجموعة المشاركة بالبرنامج، وقد قدم الباحث التمارين والأنشطة مراعيًا قدرات ودوافع وميول كل فرد شارك بالبرنامج التدريبي، فراعى أن تكون عدد الجلسات مناسبة وكافية للتدريب لإكتساب المهارات الإرشادية في مواجهة الأزمات واتقانها، مما ساهم في فعالية البرنامج التدريبي واستمرارية فعالية البرنامج لما بعد فترة المتابعة، وكان لمواظبة الطلاب واحترام مواعيد الجلسات والإلتزام بالمواعيت الزمانية والمكانية دور كبير في نجاح البرنامج وفعاليته.

## توصيات الدراسة:

من خلال ما قام به الباحث وما توصلت إليه الدراسة من نتائج والإطار النظري والدراسات السابقة، فهناك العديد من التوصيات وهي:

1- الاستفادة من مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لطلبة الإرشاد النفسي بجامعة الشرقية، وذلك بضم الخريجين للجان والجمعيات وفرق التدخل في أثناء الأزمات والكوارث في سلطنة عمان وخارجها.

2- الاستفادة من البرنامج التدريبي للدراسة الحالية لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث بتقديمه لطلبة تخصص علم النفس والإرشاد النفسي بالجامعة الأخرى بسلطنة عمان.

3- الاستفادة من البرنامج التدريبي للدراسة الحالية في تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث للعاملين في مجال التدخل في الأزمات والكوارث. موظفي الدفاع المدني نموذجاً

4- الاستفادة من البرنامج التدريبي للدراسة الحالية لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث للعاملين في قسم الطوارئ بالقطاع الصحي.

## مقترحات الدراسة:

1- فاعلية برنامج إرشاد الأزمات والكوارث لدى عينة من موظفي الدفاع المدني بسلطنة عمان.

2- فاعلية برنامج إرشاد الأزمات والكوارث لدى عينة من الفرق الخيرية بسلطنة عمان.

3- فعالية برنامج ارشادي لتنمية مهارات ارشاد مواجهة الأزمات والكوارث ممرضي قسم الطوارئ بمستشفيات محافظة مسقط.



## المصادر والمراجع:

### المراجع العربية:

أبو هاشم، السيد. (2012). التصاميم الكمية في واستخداماتها في البحوث النفسية والتربوية،  
جامعة الملك سعود.

أبوفارة، يوسف أحمد. (2009). نظرة عامة في الطب النفسي: في الكامل: دليل الطب  
النفسي العام وطب نفس الاطفال للأطباء العاملين في الرعاية الصحية الأولية. وزارة الصحة والسكان،  
صنعاء، الجمهورية اليمنية.

البراشدي، حامد. (2018 يوليو 11) التغير المناخي في السلطنة.. إلى أين؟ الصحة، التغير  
المناخي في السلطنة.. إلى أين؟ - صحيفة الصحة. (alsahwa.om)

البنّا عادل السعيد. (2009). الفنيات السيكلوجية المستخدمة في إدارة الأزمات. مجلة كلية  
التربية بدمنهور. (1)، ص 20-140.

الحبسي، شنونة. (2011). أنواع مناخية وكوارث طبيعية. مجلة التطوير الإداري، 9 (61)،  
32-35.

الحلبي، حنان. (2016). فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الأزمات والتعامل معها لدى  
عينة من طالبات جامعة القصيم. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 10(1)، 143-189

الحلبي، حنان خليل. (2016). فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الأزمات والتعامل معها  
لدى عينة من طالبات جامعة القصيم. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 10(1)، 143-189.

الحمد، نايف. (2012). فاعلية برنامج إرشادي جماعي في مواجهة الضغوط النفسية لدى  
طلبة الصف العاشر الأساسي بمحافظة المفرق في الأردن. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث  
الإنسانية والاجتماعية. (26)، 149-188.

- الخوالدة، محمد خلف. (2017). 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)، 150-184.
- الخوالدة، محمد خلف. (2017). فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج التمايزي في تحسين مهارات إرشاد الأزمات والكفاءة الذاتية المدركة لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية. (أطروحة دكتوراه، الجامعة الأردنية). كلية الدراسات العليا.
- الخوالدة، محمد، وطنوس، عادل. (2017). درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات. *المجلة التربوية الأردنية*، 2(1)، 296-325.
- الدهري، صالح. (2010). مبادئ الصحة النفسية. دار وائل للنشر والتوزيع.
- الرضيع، خالد (2011). *مدى الجاهزية لإدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية (غزة).
- الزغول، رافع النصير، والزرغول، عماد عبد الرحيم. (2003). علم النفس المعرفي. دار الشروق.
- صلاح، محمد. (2005). إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي. مكتبة الكتب العربية.
- العازمي، عائشة. (2016). استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالقلق الاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية بالكويت. *مجلة كلية التربية جامعة الأزهر*. ج3(169)، 574-531.
- العامسي، رياض نايل. (2013). دور الإرشاد النفسي في إدارة الأزمات الطارئة. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 26(96)، 18-46.
- عثمان، فاروق. (2001). القلق وإدارة الضغوطات النفسية. دار الفكر العربي.

عزام، إسراء مصباح. (2020). تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة: دراسة حالة مسيرات العودة الكبرى. *مجلة إدارة المخاطر والأزمات*، 2(2)، 19-1.

عفيفي، حسام فهمي، وعبدالجواد، وفاء محمد. (2019). الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط الدراسية لدى تلاميذ الحلقة الثانية من مراحل التعليم الأساسي. *مجلة التربية بجامعة حلوان*، مج27(1)، 320-358

عكاشة، محمد فتحي، وأبو حلاوة، محمد سعيد. (2008). مدخل إلى علم النفس. صنعاء، جامعة العلوم والتكنولوجيا.

غباري، ثائر، والعلي، طلال. (2016). علم النفس التجريبي. دار الفكر.

الغنامي، فاطمة حمدي، وعسيري، أمجا موسى. (2021). الخصائص السيكومترية لمقياس إرشاد الأزمات على عينة من مقدمي الإرشاد في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، 5 (22). 361-378.

فاضل، فهمي حسان. (2018). التدخل النفسي في الأزمات. مكتبة صلاح الدين.

كامل، وحيد. (2005). فاعلية برنامج إرشادي عقلائي إنفعالي في خفض أحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من طلبة جامعة الزقازيق بجمهورية مصر العربية. *مجلة دراسات نفسية* 15(4)، 598-569.

كحلة، عبير أشرف. (2019). دور أساليب التفكير الإبداعي في إدارة الأزمة التسويقية وتحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الأغذية والمشروبات. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية. قسم إدارة الأعمال.

الكعبي، سهام. (2017). برامج الدعم النفسي في الكوارث والأزمات: ضرورة مجتمعية. *مجلة العلوم*

*التربوية والنفسية*. (133)، 293-258

المركز الفلسطيني للإرشاد. (2016). دليل إجراءات التدخل النفسي وقت الأزمات والطواري. رام الله. فلسطين

مصطفى، على محمد. (2017). إدارة الأزمات: دراسة في الأسباب واستراتيجيات المواجهة. مجلة العلوم الإنسانية، (15)، 382-412.

نبهان، سعيد. (2015). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

الحواري، لمياء. (2007). بناء مشروع برنامج تدريبي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس

أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن (أطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

Morris & Minton (2012). Crisis in the Curriculum New Counselors' Crisis Preparation, Experience, and Self- Efficacy, *Counselor Education and Supervision*, 51(4), 256-269.

James, R (2008). *Crisis Intervention Strategies*, Belmont , CA: Brooks/ Cole.

Davenport, S (2015). *The Efficacy of a Crisis Intervention and Resilience Building Training Program for Counselors in Training*,(Unpublished Doctoral Dissertation ) . Wayne State University.

Caplan, G (1946). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.

Juile. M (2009). Crisis Resolution: A Service Response to Mental Distress. *Practice*, 21: 3, 143-158.

Bridgett, C., & Pollack, P. (2003). Social system intervention and crisis resolution. Part I: Assessment. Adaptation and coping. *Pediatrics*, 96.

Wang, W. , Chen,D., Yang, Y., Liu, X., & Miao, D. (2010). A study of psychological crisis intervention with family members of patients who died after emergency admission to hospital. *Social behavior and personality*, 38 (4),PP 469-478.

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.

Bastian, V., Burns, N & Nettelbeck, T. (2005). Emotional Intelligence Predicts Life Skills, but not as well as Personality and Cognitive Abilities. *Personality and individual Differences*, 39, 1134-1145.

Delongis, A. & Puterman, E. (2010). Coping Skills. In: George Fink(Ed). *Stress consequences: mental, Neuropsychological and Socioeconomic*. 2010, Elsevier inc.

Folkman, S & Lazarus, R.S. (1985). If it Change it must be process: Study of emotion and coping during three stages of college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.

Fillingim, R.B. & Ness, T.J. (2000). Sex -related hormonal influences on pain and analgesic responses. *Neurosci Biobehave Rev*, 24: 485-501.

Keogh, E & Herdenfeldt , M. (2002). Gender, Coping and the perception of pain. *Pain*, 97 :195-201.

Cormier, W. H., & Corneir , LS. (1985). *Interview strategies for helpers: Fundamental skills and conative behavioral intervention*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Ellis, E.M., Atkeson, B.M., & Calhom, K.S (1982). *An examination of difference between multiple and single-incident victims of sexual assault*. *Journal of Abnormal Psychology*, 91, 221-224.

Slaikeu, K.A. (1990). *Crisis Intervention: A handbook for Practice and research (2<sup>nd</sup>)*. Boston: Allyn & Bacon.

Linden, W., Stossel, C., & Maurice, J. (1996). *Psychological intervention for patient with coronary artery disease: A male-analysis*. *Archives of internal Medicine*, 156,745-752.

## الملاحق

### ملحق (1)

#### قائمة بأسماء المحكمين لمقياس مهارات إرشاد الأزمات

| م | الأسماء                          | الدرجة العلمية   |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | أ.م.د/ أحمد عزازى                | أستاذ ورئيس قسم التوحد المساعد بكلية علوم ذوي الاحتياجات وأستاذ مشارك الصحة النفسية بكلية التربية - وادى الدواسر |
| 2 | د/ حازم شوقى الطنطاوي            | مدرس الصحة النفسية والتربية الخاصة بكلية التربية - جامعة بنها  |
| 3 | أ.د/ خالد النجار                 | أستاذ ورئيس قسم العلوم النفسية بكلية التربية للطفولة المبكرة - جامعة القاهرة                                     |
| 4 | د/ على محمد على البسيوني<br>بشار | مدرس الصحة النفسية بكلية التربية - جامعة الأزهر  |
| 5 | أ.د/ عماد محمد مخيمر             | أستاذ علم النفس وعميد كلية الآداب - جامعة الزقازيق   |
| 6 | أ.د/ محمد صالح الإمام            | أستاذ علم النفس والتربية الخاصة وعميد المعهد العالى للخدمة الاجتماعية - المنصورة                                 |

## ملحق (2)

### أسماء المحكمين لتحكيم البرنامج

| م | الأسماء                          | الدرجة العلمية   |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | أ.م.د/ أحمد عزازى                | أستاذ ورئيس قسم التوحد المساعد بكلية علوم ذوي الاحتياجات وأستاذ مشارك الصحة النفسية بكلية التربية - وادى الدواسر |
| 2 | د/ حازم شوقى الطنطاوي            | مدرس الصحة النفسية والتربية الخاصة بكلية التربية - جامعة بنها  |
| 3 | أ.د/ خالد النجار                 | أستاذ ورئيس قسم العلوم النفسية بكلية التربية للطفولة المبكرة - جامعة القاهرة                                     |
| 4 | د/ على محمد على البسيوني<br>بشار | مدرس الصحة النفسية بكلية التربية - جامعة الأزهر  |
| 5 | أ.د/ عماد محمد مخيمر             | أستاذ علم النفس وعميد كلية الآداب - جامعة الزقازيق   |
| 6 | أ.د/ محمد صالح الإمام            | أستاذ علم النفس والتربية الخاصة وعميد المعهد العالى للخدمة الاجتماعية - المنصورة                                 |



### ملحق (3)

#### ملحق جلسات البرنامج

#### برنامج تدريبي لتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث

الجلسة الأولى: التعاريف وإقامة علاقة ارشادية بين الباحث وأعضاء المجموعة التجريبية

#### المشاركين بالبرنامج

#### أهداف الجلسة:

- 1- بناء علاقة ارشادية ناجحة.
  - 2- تكوين الألفة والمودة بين أفراد المجموعة التجريبية.
  - 3- التعارف بين الباحث وبين أفراد المجموعة التجريبية لإزالة الحواجز والقيود بين المرشد والمسترشدين بالبرنامج.
  - 4- فتح قناة اتصال وجسر من التواصل بين الباحث والمشاركين بالبرنامج.
  - 5- تعريف أفراد المجموعة الإرشادية بأهداف البرنامج الإرشادي وإعطاء فكرة شاملة عنه، وكذلك المغزى من وراء الجلسات الإرشادية و مدى أهميتها وفائدتها بالنسبة لهم.
  - 6- التعرف على الخطوات الرئيسية التي ستنتم في ضوءها جلسات البرنامج من حيث نظام وإجراءات الجلسات، ومكان الجلسات ومواعيدها، وأهمية الالتزام بالحضور للجلسات، وعمل الواجبات المنزلية.
  - 7- الاتفاق على مواعيد الجلسات القادمة.
- زمن الجلسة: خمس ساعات.
- الوسائل والأدوات: ورق، أقلام، جهاز عرض (داتا شو)، جهاز كمبيوتر.

## الفنيات المستخدمة:

- المحاضرة
- التلخيص.
- المناقشة والحوار
- التعزيز.
- الافصاح عن الذات.
- الواجبات المنزلية.

## إجراءات الجلسة:

1- يفتتح الباحث الجلسة بالترحيب بأفراد المجموعة الإرشادية، وفتح حوار ودي معهم لإزالة الحواجز النفسية وبناء الثقة بينه وبين أفراد المجموعة الإرشادية، وبين أفراد المجموعة الإرشادية وبعضهم البعض من جهة أخرى، فيقدم الباحث نفسه لأفراد المجموعة الإرشادية ويوضح أنه سعيد جداً بتواجده معهم، ويسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم حول الرغبة في حضور البرنامج، حيث يعرض عليهم النموذج التالي ويقوم بملئه، ثم يطلب من كل فرد أن يملأ هذا النموذج:

أنا اسمي..... اتدرب في.....  
سبب دراستي للإرشاد النفسي.....  
طموحاتي.....

2- يقوم الباحث بتدعيم وتشجيع وحث كل فرد منهم على تقديم نفسه لأفراد المجموعة الإرشادية الآخرين، وفتح باب الحوار للتعرف على الهوايات المفضلة وطموحاتهم في الحياة، وذلك لتكوين العلاقة الإرشادية بين الباحث وأفراد المجموعة الإرشادية من خلال إظهار الدفاء والتقبل والود لديهم، وطرح بعض الأسئلة، مثل: ما المشاعر التي تتابهم عند الحضور لأول مرة لمقابلة

الباحث، وتوقعاتهم من هذا البرنامج، وتصورهم عن ردود فعل الباحث نحوهم، حيث يطلب منهم في صورة مجموعات أن يتعاونوا في وضع قواعد العمل في البرنامج الإرشادي من خلال ملء النموذج الحالي:

|                                     |
|-------------------------------------|
| اسم المجموعة:..... قائد             |
| المجموعة:.....                      |
| قواعد العمل التي يجب مراعاتها أثناء |
| البرنامج:.....                      |
| .....                               |
| .....                               |
| أعضاء المجموعة: 1 - .....           |
| 2: .....                            |
| 3: ..... 4: .....                   |
| 5:.....                             |

3- يشرح الباحث الإطار العام للبرنامج وأهدافه وأهميته الذي وافقوا بشكل مبدئي على المشاركة فيه، والإفادة المتوقعة من هذا البرنامج على صعيد مساعدة أفراد المجموعة الإرشادية على تنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لديهم مثل: مهارة الدعم النفسي الديني واستخدامها، ومهارة استشعار الأزمة، ومهارة الوقاية من الأزمات والكوارث، ومهارة التعاطف، ومهارة الإنصات الجيد والحوار، ومهارة التعزيز والاهتمام بالمسترشد، ومهارة الدعم المناسب في الأزمات والكوارث، ومهارة التكيف مع الخسارة بواقعية وقبول وتقليل ردود الأفعال المشتركة، ومهارة

التفريغ والتنفيس الانفعالي بالإصغاء للمسترشد، ومهارات المواجهة والثبات والسيطرة، وذلك من خلال البرنامج التدريبي الذي أعده الباحث، مستعينا بنظرية الإرشاد السلوكي وفنيتها، وعدداً من الأساليب والأدوات والانشطة المستخدمة.

4- يقوم الباحث بعرض الموضوعات والأفكار التي يتضمنها البرنامج، والجوانب والنواحي التي سيتعين على أفراد المجموعة الإرشادية القيام بها بالإضافة إلى الفوائد والمزايا التي سيحققها هذا البرنامج، وكذلك توضيح أسباب اختيارهم ضمن المجموعة الإرشادية وأهمية الالتزام بالحضور وبنفس الوقت عدم إجبار أي فرد منهم على الاستمرار بالبرنامج دون رغبته الفعلية والحقيقية.

5- يتفق الباحث مع أفراد المجموعة الإرشادية على الخطوات الرئيسية للجلسات، وما يجب أن تتضمنه من: أهمية المشاركة الفعالة في المناقشات الجماعية والأنشطة التدريبية العلاجية لكل فرد من أفراد المجموعة الإرشادية، وأهمية التعبير بصدق وصراحة ووضوح دون تجنب الكبت لبعض المشاعر السلبية أمام الآخرين لتحقيق ما هو متوقع من أهداف البرنامج الإرشادي، والعمل، والتعاون في إطار المجموعة، وفهم الإطار العام للعمل الجماعي، وعدم التحيز الشخصي، وضرورة الصبر وعدم الإحباط من الإرشاد الجماعي وخاصة في الجلسات الأولى، والالتزام بآداب الحديث أثناء المناقشات، والاهتمام بكل التوجيهات والإرشادات أثناء عملية الإرشاد، والتأكيد على أهمية الواجبات المنزلية، مثلها مثل الأنشطة التي تنفذ داخل الجلسة، والاتفاق على زمن الجلسات القادمة وتحديد موعدها، ومكانها وضرورة الالتزام بحضورها.

6- يعطي الباحث كل فرد من أفراد المجموعة الإرشادية كتيب المسترشد (العميل) لعملية الإرشاد، ويطلب منهم قراءة الجزء الخاص بتنمية مهارات إرشاد الأزمات والكوارث لمناقشته في الجلسة القادمة.

7- في نهاية الجلسة يطبق الباحث على أفراد المجموعة الإرشادية بطاقة تقييم أهداف الجلسة الإرشادية، ويوضح الباحث لأفراد المجموعة الإرشادية أن هذه البطاقة سوف يتم توزيعها في نهاية كل جلسة من الجلسات القادمة، ومنتظر الباحث لمدة خمس عشرة دقيقة حتى ينتهي الجميع من الإجابة عن أسئلة البطاقة، ويبدأ في السماح لكل منهم بإيضاح إجابته أمام الجميع وتلخيص الإجابات جميعها في ورقة عمل وعمل مناقشة جماعية لإظهار مدى الاتفاق والاختلاف في أفكارهم ومشاعرهم مع التأكيد على النقاط الصحيحة التي يتم ذكرها من أي منهم ثم الإجابة عن استفسارات الجميع واحد تلو الآخر حتى ينتهي الجميع من طرح ما تعلموه، وما يريدون أن يتعلموه عن موضوع الجلسة الحالية، ثم يقوم الباحث بإعادة طرح محتوى الجلسة بصورة مبسطة ومختصرة مرة أخرى للتأكيد على استيعابهم له.

#### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الأولى

| م | العبارة  | درجة  |        |       |
|---|--|-------|--------|-------|
|   |  | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | أسعدني التعارف بزملائي المشاركين معي في البرنامج.            |       |        |       |
| 2 | شعرت بارتياح تجاه المرشد القائم بعملية الإرشاد.              |       |        |       |
| 3 | حرصت على تدوين ملخص لما تعلمته في الجلسة.                    |       |        |       |
| 4 | اشتركت مع زملائي في وضع قواعد العمل أثناء البرنامج التدريبي. |       |        |       |
| 5 | قواعد العمل التي تم الاتفاق عليها كافية لنجاح الجلسات.       |       |        |       |
| 6 | قضيت وقتاً ممتعاً أثناء جلسة التدريب.                        |       |        |       |

يطلب المرشد من أفراد المجموعة الإرشادية الإجابة عن السؤال التالي بمتابعة واجب منزلي:

س1- اذكر أكبر عدد ممكن من فوائد البرنامج الإرشادي الحالي.

## الجلسة الثانية: التثقيف النفسي بالبرنامج التدريبي لتنمية إرشاد الأزمات والكوارث

زمن الجلسة (خمس ساعات)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الإرشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يشرح الهدف من البرنامج.
- يحدد الدور المطلوب منه أثناء المشاركة في البرنامج الإرشادي.
- يحترم خصوصية المشاركين معه، وسرية معلوماتهم، ويحترم مشاعرهم، ويحرص على تقديرهم.
- يعرف الأزمات والكوارث.
- يشرح طرق التعامل مع الأزمات والكوارث.
- يحدد المبرر المنطقي من البرنامج الإرشادي لأعضاء المجموعة التجريبية.

محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- الهدف من البرنامج.
- الدور المطلوب منه أثناء المشاركة في البرنامج الإرشادي.
- تعريف الأزمات والكوارث.
- طرق التعامل مع الأزمات والكوارث.
- المبرر المنطقي من البرنامج الإرشادي لأعضاء المجموعة التجريبية.

الفنيات المستخدمة:

● المحاضرة

- التلخيص.
- المناقشة والحوار
- التعزيز.
- الواجبات المنزلية.

#### الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن طبيعة البرنامج التدريبي وأهدافه وأهداف الجلسة.

#### إجراءات الجلسة:

#### نشاط (1): التهيئة:

يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول قواعد العمل التي تم الاتفاق عليها في الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده في الجلسة السابقة كنتقويم مبدئي لهم.

يعرض قواعد العمل التي تم الاتفاق عليها سابقاً من خلال عرضها بواسطة جهاز العرض الباوربوينت كتذكير لهم، ثم يعطي الفرصة لنماذج من كل مجموعة للاستفسار عما استشكل عليهم.

#### قواعد العمل هي:

- 1.....-2.....
- 3.....-4.....

#### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه..

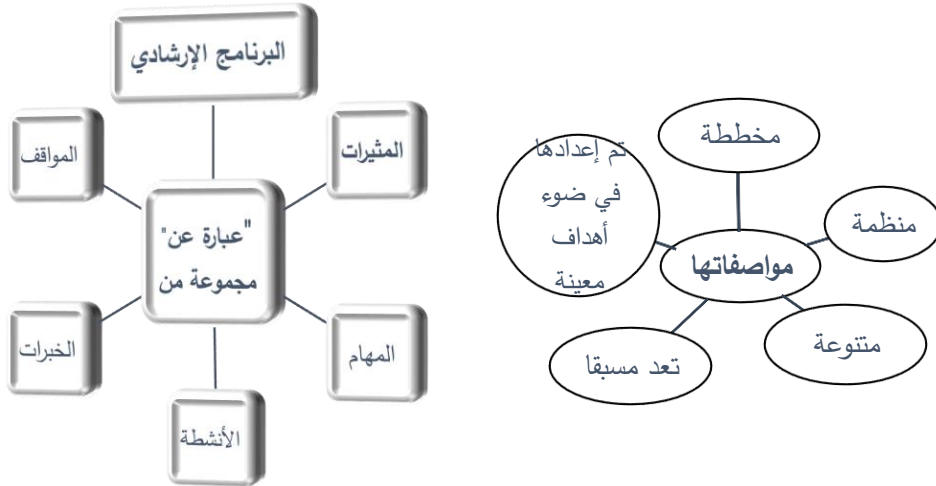
### نشاط (3): مفهوم البرنامج التدريبي والهدف منه:

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

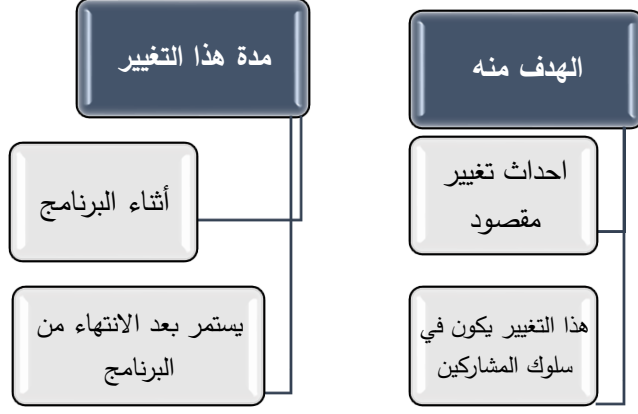
❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى تعريف البرنامج الإرشادي.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:







❖ يقوم الباحث بعرض تلك الأشكال بطريقة منظمة مع جذب انتباه المشاركين لمحتوى تلك الأشكال، وإتاحة الفرصة لهم لمناقشتها مع بعضهم في إطار المجموعات التي تم تقسيمهم إليها، ويوجه لهم الباحث بعض الأسئلة للتعرف على مدى إتقانهم لمحتوى تلك الأشكال ويجب عن استفساراتهم فيما يتعلق بالنقاط غير الواضحة.

❖ ثم يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت المفهوم العلمي الصحيح للبرنامج الإرشادي، وهو عبارة عن "البرنامج الإرشادي هو مجموعة من المواقف والخبرات والأنشطة، والمثيرات، والمهام المخططة والمتنوعة والمنظمة والمعدة مسبقاً في ضوء أهداف محددة لإحداث تغيير مقصود في سلوك المشاركين هذا التغيير يستمر أثناء البرنامج وبعد الانتهاء منه".

❖ ثم يطلب الباحث من المشاركين إذا كنا نتحدث عن مهارات إرشاد الأزمات والكوارث فما هو الهدف من البرنامج الإرشادي الحالي؟

❖ يوزع على كل مشارك ورقة بيضاء مكتوب فيها الأنموذج الآتي:

افترض وأكتب أكبر عدد من الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال البرنامج الإرشادي الحالي:

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| مشرك (5) | مشرك (4) | مشرك (3) | مشرك (2) | مشرك (1) |
| .....    | .....    | .....    | .....    | .....    |
| .....    | .....    | .....    | .....    | .....    |
| .....    | .....    | .....    | .....    | .....    |
| .....    | .....    | .....    | .....    | .....    |

❖ ثم يعرض عليهم من خلال جهاز الباوربوينت الهدف العام للبرنامج التدريبي الحالي:

الهدف العام للبرنامج التدريبي الحالي : اكتساب مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.

أما الأهداف الفرعية للبرنامج الإرشادي الحالي فتمثل في:

- اكتساب مفهوم الأزمات والكوارث.
- اكتساب طرق التعامل مع الأزمات والكوارث.
- تقييم الأزمات.
- اتقان مهارات إرشاد الأزمات والكوارث.
- تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.
- تقديم الإسعاف النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.
- فهم طبيعة الأزمات والكوارث.
- اكتساب مهارات التواصل والاتصال والحوار والمناقشة.
- مراعاة مشاعر الآخرين، واحترام خصوصياتهم.
- اكتساب مهارة التدخل السريع وتوزيع الأدوار.

نشاط (4): دور المسترشد في البرنامج الإرشادي:

- ❖ يطلب الباحث من المشاركين تلخيص دور المسترشد في البرنامج التدريبي الحالي.
- ❖ يتشارك المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن دور المشارك في البرنامج الإرشادي

الحالي يتمثل في:

- البحث.
- التعاون.

- المشاركة.
- الإجابة عن الأسئلة المعروضة من قبل المرشد.
- طرح النقاط غير المفهومة.
- تطبيق المهارات التي يتم التدريب عليها.
- التركيز.
- المشاركة في المناقشات.
- اقتراح حلول للمشكلات.
- الإجابة عن بطاقة التقييم الذاتي.
- الإجابة عن أسئلة الواجب المنزلي.

#### نشاط (5) تعريف الأزمات والكوارث وطرق التعامل معها:

يعرض الباحث على المشاركين الفقرة التالية:

يعاني الكثير من البشر في حياتهم من وقوع أحداث صعبة، يصعب التعامل معها، مما تطلب التدخل لمواجهتها، بإسلوب علمي واضح، وذلك للحد من آثارها السالبة التي تتمثل في الخسائر البشرية والمادية.

ثم يعرض عليهم الصور التالية:



يطلب منهم استخلاص تعريف الأزمات والكوارث وطرق التعامل معها.

يتوصل المشاركون بمساعدة الباحث إلى أن:

الأزمات والكوارث أحداث عارضة تحدث فجأة تصيب الإنسان بالتوتر والقلق، والتي تطلب طرق

علمية منظمة ومخططة وهادفة للتعامل معها وتخفيف أضرارها.

أهم طرق التعامل مع الزمات:

- تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمة.
- جمع المعلومات اللازمة عن الأزمة من مصادرها الموثوقة.
- الاستعانة بالمتخصصين والكفاءات.
- محاصرة الأزمة وتضييقها إلى أضيق نطاق ممكن.
- تقطيع الأزمة وتقسيمها إلى جزئيات يسهل التعامل معها.
- البحث عن حلول مناسبة.
- تطبيق الحل الفعال.

**نشاط (6): مبررات البرنامج الإرشادي:**

يطلب الباحث من المشاركين أن يلخصوا مبررات البرنامج الإرشادي الحالي، بعد العرض السابق.

يتوصل المشاركون إلى أن هذا البرنامج مهم جدًا، حيث يساعدنا على:

- فهم معنى الأزمة.
- اكتساب طرق التعامل مع الأزمات.
- اكتساب الثقة في النفس عند التعرض للأزمات.
- المشاركة الفعالة مع ضحايا الأزمات.
- التعامل مع الأزمات والكوارث بطريقة علمية.
- إرشاد الآخرين من ضحايا الأزمات والكوارث، وتقديم الدعم النفسي لهم.

## نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة الثانية.

### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الثانية

| م | العبارة  | بدرجة |        |       |
|---|--|-------|--------|-------|
|   |  | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | اكتسبت تعريف الأزمات والكوارث.                             |       |        |       |
| 2 | شاركت في استخراج أهداف البرنامج.                           |       |        |       |
| 3 | حرصت على تدوين ملخص لما تعلمته في الجلسة.                  |       |        |       |
| 4 | اشتركت مع زملائي في تحديد دور المشارك في البرنامج الإرشادي |       |        |       |
| 5 | اكتسبت طرق التعامل مع الأزمات.                             |       |        |       |
| 6 | شاركت في استخراج مبررات البرنامج الإرشادي.                 |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمثابة واجب منزلي:

س1- اشرح موقف تعرضت فيه لحدوث أزمة وكيف تم التعامل معها؟

### الجلسة الثالثة: التعريف بإدارة الأزمات والكوارث ( 1 )

**الهدف العام:**

أن يمتلك المشاركون المهارات العلمية المتعلقة بمهارة إدارة الأزمات لضحايا الأزمات والكوارث بالجامعات

**الأهداف الفرعية:**

- تعريف المشاركين على معلومات المتعلقة في تحليل الأزمات على نموذج التحليل الرباعي

sowt

- تحديد مهام وأفراد أعضاء فريق الأزمات.

### الفنيات والأساليب التدريبية المستخدمة:

- التغذية الراجعة

- لعب الأدوار

- المناقشة والحوار

- الواجبات المنزلية

### وسائل التنفيذ:

- شاشة عرض

- جهاز لاب توب أقلام فلوماستير

- أوراق عمل

- صحائف أعمال

- ملف الأنشطة

### وقت الجلسة: ساعتان

### سير الجلسة:

• يبدأ الباحث الجلسة بمناقشة الواجب المنزلي للجلسة السابقة، ومدى توظيف ما تم تعلمه مع

الطلبة الذين يمرون بأزمات نفسية مع تقديم التغذية الراجعة

• يقدم الباحث معلومات حول تحليل الرباعي SOWT وأهميته في وضع الخطط المتعلقة

بالأزمات والكوارث وكيفية استثمار نتائج التليل لوضع خطة الأزمة من خلال عرض تقديمي

- تدريب المشاركين على نموذج تحليل الأزمة حسب طريقة SOWT
- تدريب المشاركين على إعداد فريق التدخل وقت الأزمات من خلال تعبئة نموذج الفريق بالاستعانة بورقة العمل رقم (1) المتعلقة في مهام فريق الأزمات
- تقسيم المشاركين إلى (3) مجموعات تدريبية.
- يطلب الباحث من المشاركين حسب المجموعات أن يبتدعوا أسماء افتراضية للمؤسسات التعليمية تمثل مجموعتهم
- ثم يتم توزيع حالات افتراضية على كل مؤسسة لحالات من الأزمات والكوارث وتشكيل فريق تدخل وقت الأزمات ومن ثم يطلب منهم تطبيق نموذج SOWT على تلك الحالات وتوزيع أدوار فريق التدخل عليه

#### الواجب المنزلي:

يطلب من المشاركين حسب المجموعات الافتراضية على صياغة أزمة تعرض لها كل منهم وإجراء خطوات التعامل معها

#### نهاية الجلسة:

يتم توزيع بطاقة التقييم للجلسة مع تقديم الشكر لجميع المشاركين في نهاية الجلسة.

### الجلسة الرابعة: التعريف بإدارة الأزمات والكوارث ( 2 )

#### الهدف العام:

أن يمتلك المشاركون المهارات التطبيقية المتعلقة بمهارة إدارة الأزمات لضحايا الأزمات والكوارث.

#### الأهداف الفرعية:

- امتلاك المشاركين مهارة تحديد الأزمات
- تعريف المشاركين على طرق جمع المعلومات المتعلقة بالأزمات
- تقدير المشاركين لأهمية إدارة الوقت أثناء الأزمات.
- إدراك المشاركين أهمية تقسيم المهام على فريق الأزمات.

### الفنيات والأساليب والأنشطة التدريبية المستخدمة

- التغذية الراجعة
- عرض فيديو
- لعب الأدوار
- المناقشة والحوار
- الواجبات المنزلية

### وسائل التنفيذ:

- شاشة عرض
- جهاز عرض
- سماعات
- لاب توب
- أقلام فلوماستر
- أوراق عمل
- صحائف عمل
- ملف الأنشطة



وقت الجلسة: ساعتان

سير الجلسة:

- يستعرض الباحث مع المجموعات الواجب المنزلي ويدير النقاش حول عمل المجموعات
- يعرض الباحث فييو يحتوي على أزمة مجتمعية
- يطلب الباحث من المشاركين تطبيق ما تم تعلمه على الحالة المجتمعية، مع مراعاة توظيف مهارات الإدارة الفعالة اللازمة من خلال تشكيل الفريق وبيان عمل كل عضو من أعضاء الفريق وإجراء التحليل الرباعي SOWT للأزمة على الحالة المجتمعية

الواجب المنزلي:

يؤكد الباحث على أهمية إدارة الأزمة ويطلب من كل مجموعة متابعة مشهد تمثيلي للأزمة وتوظيف المهارات المتعلقة في التعامل مع الأزمة مع بيان دور أعضاء الفريق في تحديد الأزمة وآلية الاستفادة من تحليل الأزمة حسب تحليل SOWT لها.

نهاية الجلسة:

في نهاية الجلسة يوزع الباحث على المشاركين بطاقة التقويم للجلسات، ويقوم بإنهاء الجلسة وتوجيه الشكر لجميع المشاركين.

**الجلسة الخامسة: تحديد المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات**

الهدف العام:

امتلاك بعض المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث (مهارة طرح الأسئلة ومهارة الاستيضاح ومهارة عكس المشاعر)

## الأهداف الفرعية:

- تعريف تعريف المشاركين بالمهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية (مهارة طرح الأسئلة، ومهارة الاستيضاح، ومهارة عكس المشاعر.
- امتلاك بعض المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات.

## الفنيات والأشاليب والأنشطة التدريبية المستخدمة:

- التغذية الراجعة
- التفكير والنقاش والمشاركة
- العصف الذني
- لعب الأدوار
- بطاقة خروج
- الواجبات المنزلية

## وسائل التنفيذ:

- شاشة عرض
- جهاز عرض
- سماعات
- لاب توب
- أقلام فلوماستر
- أوراق عمل
- صحائف أعمال
- ملف الأنشطة

## وقت الجلسة: ساعتان

### سير الجلسة:

- يبدأ الباحث الجلسة بمناقشة الواجب البيتي ومدى توظيف ما تم تعلمه خلال الجلسة السابقة مع الطلاب الذين يمرون بأزمات مع تقديم التغذية الراجعة المناسبة
- يقوم المدرب بتوزيع بطاقات على المجموعات المشاركة في البرنامج التدريبي تحوي البطاقة على موقف إرشادي تم فيه توظيف مهارة من المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات.
- ثم يطلب من المشار كين حسب كل مجموعة التعرف على هذه المهارة وتعريفها.
- ثم تطبيق المهارة على موقف إرشادي من واقع البيئة التعليمية للطلبة من ذوي ضحايا الأزمات والكوراث.
- وبعد انتهاء المجموعات من أعمالها تقوم مجموعة في أداء دور المرشد والمسترشد ويدير الباحث نقاش بعد الانتهاء من حيث ايجابيات وسلبيات أداء المجموعة مع المجموعات الأخرى ودورها في توظيف المهارة ضمن الموقف الإرشادي.
- ويعد انتهاء كل المجموعات يقوم الباحث بتلخيص ما تم في الجلسة التدريبية وعرض شرائح تحتوي أيضًا على أمثلة حول كل مهارة تم تطبيقها في الجلسة التدريبية.

### إنهاء الجلسة:

كتابة موقف ارشادي يوظف المهارة التي تم اكتسابها في الجلسة التدريبية، وفي نهاية الجلسة التدريبية يوزع الباحث على المشاركين بطاقة التقويم للجلسات، وإنهاء الجلسة وتوجيه الشكر لجميع المشاركين.

## الجلسة السادسة: تحديد الأساليب الإرشادية في التعامل مع الأزمات (1)

الهدف العام للجلسة :

حيث تهدف على امتلاك مهارة أسلوب تصرف كما لو أن في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.

الأهداف الفرعية:

- تعريف المشاركين بأسلوب تصر كما لو أن.
- امتلاك مهارة توظيف أسلوب تصر ف كما لو أن.

الفنيات والأساليب والنشطة التدريبية المستخدمة:

- التغذية الراجعة
- التفكير والنقاش
- المشاركة
- العصف الذهني
- التعلم التعاوني
- لعب الأدوار
- الواجبات المنزلية

وسائل التنفيذ:

- أقلام فلوماستر
- أوراق عمل
- صحائف أعمال

## وقت الجلسة: ساعتان

### سير الجلسة:

- يبدأ الباحث الجلية بمناقشة الواجب المنزلي ومدى توظيف ما تم تعلمه خلال الجلسة السابقة مع الطلاب الذين يمرون بأزمات ومشكلات مع تقديم التغذية الراجعة المناسبة.
- يبدأ الباحث بشرح أهمية وهدف هذا الأسلوب بقوله "أن أسلوب تصرف كما لو أن يتطلب فيه أن يتصرف المرشد كما لو أن كان يملك مهارات التعامل مع موقف صعب بفاعلية، حيث يستخدم العديد من المسترشدين المأزورين الاعذار لو أنن كنت فقط ..... عند هذه النقطة، يوجه المرشد المسترشد إلى ممارسة الدور وكأنه يقدر على فعل ما كلن يتمنى فعله.
- ثم طلب الباحث من المشاركين الاتفاق على مواصفات الشخص الذي يمتلك هذه المهارات ومن قم تصور كيف يمكن أن يتعامل مع الموقف الحالي.
- ثم يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات وتوزيع حالات افتراضية عليهم للمسترشدين المأزورين ويطلب منهم تصور كيفية التعامل مع الموقف.
- ثم يطلب الباحث من كل مجموعة عرض ما توصلت إليه ويدير النقاش بين المسترشدين أنهم ليسوا فقط قادرين على تنفيذ هذا الجزء، بل أنهم يصبحون كذلك أشخاصا جديدين في العلمية، فإذا كان لدى المسترشدين رغبة حقيقية بالتغيير فيجب أن يكونوا لديهم رغبة لعمل شيء ما حول مشاكلهم ويشجع المشاركين على تطبيق ما تم تعلمه مع المسترشديت المأزورين في أماكنهم.

## الواجب:

يطلب الباحث من المشاركين تطبيق ما تم تعلمه من خلال اختيار كل مجموعة حالة افتراضية لطلبة مازروين وتوظيف أسلوب تصرف كما لو أن معهم عن طريق مشهد تمثيلي.

## نهاية الجلسة:

في نهاية الجلسة يوزع الباحث على المشاركين بطاقة التقويم للجلسة، وينتهي الجلسة بتقديم الشكر لكل المشاركين.

## الجلسة السابعة: تحديد الأساليب الإرشادية في التعامل مع الأزمات (2)

### الهدف العام:

امتلاك مهارة أسلوب وقف الأفكار وأسلوب التصور المرئي في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.

### الأهداف الفرعية:

- تعريف المشاركين بأسلوب وقف الأفكار
- تعريف المشاركين بأسلوب التصور المرئي
- امتلاك مهارة توظيف أسلوب وقف الأفكار
- امتلاك مهارة توظيف أسلوب التصور المرئي

### الفنيات والأساليب التدريبية:

- التغذية الراجعة
- التدريب على المهارة

- التفكير والنقاش والمشاركة

- التعليم التعاوني

- لعب الدور

- الواجبات المنزلية

#### وسائل التنفيذ:

- لاب توب

- أقلام فلوماستر

- أوراق عمل

- صحائف أعمال

- ملف أنشطة

#### سير الجلسة:

- يبدأ الباحث الجلسة بمناقشة الواجب المنزلي، ومدى توظيف ما تم تعلمه من خلال الجلسة السابقة مع الطلبة الذين يمرون بأزمات نفسية مع تقديم التغذية الراجعة المناسبة
- يقوم الباحث في عرض تقديمي حول أسلوب وقف الأفكار والتصوير المرئي يوضح فيه إجراءات تطبيق أسلوب وقف الأفكار والتصوير المرئي
- يبدأ الباحث بشرح أهمية وهدف هذا أسلوب وقف الأفكار بقوله "أن لأسلوب وقف الأفكار عبارة عن التركيز لمجة زمنية قصيرة على الأفكار غير المرغوبة أو السلبية، تم إيقافها فجأة، وإبعادها عن العقل، وبشكل عام يتم ذلك باستخدام الأمر الداخلي "توقف" أو وضع رباط مطاطي حول رسغك يتم شده لاعتراض تدفق الأفكار السلبية، حيث يعتبر إيقاف الأفكار واحدا

من اقدم التقنيات المعرفية التي ما زالت تستخدم ، حيث ظهر في أواخر الخمسينيات على يد "جوزيف وولبي" لعلاج الأفكار السلبية الرهابية.

- يبدأ الباحث بشرح أهمية وهدف هذا أسلوب وقف التصور المرئي بقوله "أن أسلوب التصور المرئي والذي يعني التفكير على شكل فيلم، يتطلب التأكد أن الغرفة هادئة والمسترشد مرتاح ولا مانع من استخدام موسيقى لخلق جو مريح، لكن من الواجب أن نكون على وعي بأن الموسيقى قد تكون مشتتة لبعض الأفراد، وأن يأخذ نفسا عميقا وبطيئا، وحالما يسترخي المسترشد ابدأ تجربة التصور الموجه، تكلم بصوت ناعم ومرسح ومن الأفضل أن يكون لديك قصة تم كتابة نصها من قبل، للتأكد من إن الكلمات تخلق الجو والتوجيع المرغوبين.

#### يبدأ الباحث في أسلوب وقف الأفكار.

- يطلب الباحث من المشاركين وضع قائمة بأفكارهم المسيطرة عليهم من الموقف الصادم على قطعة من الورق، على نحو تدوين ثلاثة أو اربعة موضوعات تستحوذ على تفكيرك ولا تستطيع الكف عن القلق بشأنها، على سبيل المثال: يمكنك أن تتذكر في القائمة ما إذا كنت د تتكرت أن تطفئ الموقد أو ما إذا كان الأشخاص الذين تحبهم في مأمن.
- ثم يطلب الباحث من المشاكين إعداد قائمة بالأفكار السارة: ضع على ورقة قائمة من 3 إلى 4 أفكار سارة تحب أن تشغل تفكيرك ذلك أن مبدأ إيقاف التفكير هو إحلال أفكار سارة مكان الأفكار المزعجة.

- ومن ثم يؤكد الباحث على الاسترخاء وممارسة العملية على نحو: استرخ تماما في مكان خاص ومريح بعيد عن ضغوطات الحياة اليومية، أبدا التركيز على الفكرة الأقل إزعاجا من القائمة التي وضعتها واترك أشد الأفكار إزعاجا حتى الأخير، أغمض عينيك وركز على هذه الفكرة الأولى والمشهد المصاحب لها، وحاول العيش ضمنها بكل حواسك (سمعيًا وبصريًا... إلخ)



وأندمج تماما في المشهد وحين تصل إلى درجة الاندماج الحي أبق مع هذه الفكرة لفترة بسيطة حتى تصل إلى حالة الوسوسة بها.

• ثم يطلب الباحث من المشاركين أن يقطعوا أفكارهم غير المرغوبة حين تصل حد الاندماج الوسواسي بالفكرة، وتعيش المشهد المصاحب لها اصرخ "قف" بصوت عال جدا واطردها من فكرتك.

• ثم يطلب الباحث من المشاركين التحول إلى الأفكار المحببة والسارة بقوله "بعد إفراغ ذهنك من الفكرة المؤلمة تحول رأسا إلى إحدى الأفكار المحببة وأندمج تمام في المشهد الخاص بها لمدة 30 ثانية إلى دقيقة، وإذا رجعت الفكرة المزعجة خلال هذا الوقت عاود طردها من خلال صرخة "قف" وتابع العيش في المشهد المحبب.

• ثم يؤكد الباحث على المشاركين ضرورة تكرار الترين قائلا "ركز على الفكرة المؤلمة أطردها بكلمة "قف" تحول إلى المشهد المريح عدة مرات حتى تتوقف هذه الفكرة المؤلمة التي أعددتها، ولابد من تكرار التمرين حتى تتمكن صرخة "قف" من طرد الفكرة واستبدالها بالمشهد الممتع.

### يبدأ الباحث في أسلوب التصور المرئي:

- يطلب الباحث من المشاركين وضع قائمة في الحداث الضاغطة لديهم مكونة من ثلاث أحداث
- ثم يطلب من كل مشارك أن يجبره على مقياس من (1-10) إذا كانت العلامة (1) تعني الراحة التامة و (10) تعني أن متوتر تمام، ويطلب من المشاركين الاحتفاظ بها.
- يوجه الباحث المشاركين على نحو " ما أريده منكم الآن هو أن تغلقوا أعينكم وتذهبوا إلى مكان هادي يختاره كل مشارك منكم، وأريدكم أن تتصوروا وكأنكم بالفعل هناك وأريد أن تتصور الهدوء والراحة ومن ثم عودوا لي عندما تكونوا جاهزين.

- ثم يطرح الباحث سؤالاً "هل شعرتم باسترخاء أكثر كيف كان ذلك الشعور؟ ومن ثم يتلق الباحث الإجابات ويعقب قائلاً "أنا أعتذر منكم مضطر لأن أعيدكم إلى هناك، ما زال لدينا شيء آخر نفعله، أريد منكم الآن أن تغمضا عيونكم وأن تتصوروا مشاهدة غير شارة كنا قد حددناها في القائمة الأول مثل: زملائكم المزعجين ومشاكلكم العائلية.
- يؤكد الباحث على المشاركة عندما اطلب منكم تصور مشاكلكم، أريد أن تغيروا المشهد في عقولكم وتذهبوا به إلى المكان الهادئ وأن تسترخوا مع قليل من النفس العميق والحديث الذاتي الإيجابي.
- يعقب الباحث قائلاً "الفكرة هي عندما نفكر ونتصور أشياء محزنة وضاعطة فأنا نصبح حزينين ومتوترين وعندما نفكر ونتصور أشياء مريحة نشعر عندها بالراحة.
- ثم يطلب الباحث من المشاركين قائلاً "حسناً حان الوقت لأن تفتحوا أعينكم وأن تعودوا لي، كما تستطيعوا أن تعودوا إلى هناك متي شئتم، كما تعلمتوا، والآن أريدكم أن تخبروني كل مشارك منكم على مقياس من (1-10) إذا كانت العلامة (1) تعني راحة تامة والعامدة (10) تعني أنا متوتر تماما، أين تجد نفسك على المقياس عندما تذهب إلى المكان الهادي الذي اخترته بعقلك.

### الواجب المنزلي:

يطلب الباحث من المشاركين تطبيق ما تم تعلمه من خلال اختيار كل مجموعة حالة افتراضية لطلبة مازومين وتوظيف أسلوب وقف الأفكار والتصور المرئي معهم عن طريق مشهد تمثيلي.

التقويم ونهاية الجلسة:

في نهاية الجلسة يوزع الباحث على المشاركين بطاقة التقييم للجلسات، مع إنهاء الجلسة وتوجيهه الشكر لجميع المشاركين.

## الجلسة الثامنة: التدريب على مهارتي تقييم والتعامل مع الأزمات والكوارث

زمن الجلسة (ساعتان)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الإرشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يحدد مفهوم وأهمية تقييم الأزمات والكوارث.
- يتمكن من تقييم الأزمات الخاصة والتعامل معها وقع الكوارث.
- يتعامل مع الأزمات الحقيقية المختلفة، وكذلك الكوارث.
- يتعامل مع الأزمات الخاصة كالموت المفاجئ والحوادث والسكتات القلبية والأزمات الخاصة بالإساءة والعنف وإيذاء الآخرين.

محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- مفهوم وأهمية تقييم الأزمات والكوارث.
- تقييم الأزمات الخاصة والتعامل معها عند حدوث الكوارث.
- التعامل مع الأزمات الحقيقية المختلفة، وكذلك الكوارث.
- التعامل مع الأزمات الخاصة كالموت المفاجئ والحوادث والسكتات القلبية والأزمات الخاصة بالإساءة والعنف وإيذاء الآخرين.

## الفنيات المستخدمة:

- المحاضرة
- التلخيص.
- المناقشة والحوار
- التعزيز.
- لعب الدور
- الواجبات المنزلية.

## الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن تقييم الأزمات والكوارث والتعامل معها.

## إجراءات الجلسة:

### نشاط (1): التهيئة:

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة،

ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة كتنقيح

مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع

زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في

بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين

معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن

الأشياء الغامضة عليه.

### نشاط (3): مفهوم وأهمية تقييم الأزمات والكوارث:

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى

مفهوم وأهمية تقييم الإرشاد في الأزمات والكوارث.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:



(سيده مصابة بنفس المرض ولكنها اتخذت

الإجراءات اللازمة)



(رجل مصاب بمرض معين ولم يتخذ

الاجراءات)

يتعرض الإنسان في كثير من مراحل حياته لكثير من الأحداث الصادمة التي لم يكن يعمل لها أي حساب، ومن ثم ينبغي على الإنسان أن يكون لديه قدرة على التعامل مع الأزمات وقت حدوثها، والتعرف عليها مبكرًا، من خلال إشاراتنا، وبناءً عليه يقوم بالتخطيط الجيد، والإعداد المسبق للتعامل معها، وقت حدوثها، كما ينبغي أن يكون لديه خطة للأنشطة اللاحقة بعد حدوثها، من أجل استعادة النشاط سريعًا، وهو ما يسمى بتقييم الأزمة، والذي يشمل: تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة، ومتابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

❖ يقوم الباحث بعرض تلك الأشكال بطريقة منظمة مع جذب انتباه المشاركين لمحتوى تلك

الأشكال، وإتاحة الفرصة لهم لمناقشتها مع بعضهم في إطار المجموعات التي تم تقسيمهم إليها،

ويوجه لهم الباحث بعض الأسئلة للتعرف على مدى إتقانهم لمحتوى تلك الأشكال ويجب عن استفساراتهم فيما يتعلق بالنقاط غير الواضحة.

❖ ثم يطلب منهم الاشتراك والتعاون في صورة مجموعات تعاونية لاستخراج معني تقييم وأهمية تقييم الأزمات والكوارث.

❖ يعرض المشاركون الأفكار التي توصلوا إليها، والتي يلخصها الباحث ويعرضها أمامهم على جهاز العرض الباوربوينت، وهي كما يلي: -

- مفهوم تقييم الأزمات والكوارث أي الاستعداد الجيد، والتخطيط المناسب، والإعداد المسبق للتعامل مع الأزمة حال حدوثها.

#### ❖ أهمية تقييم الأزمات والكوارث:

يفيد تقييم الأزمات والكوارث إفادة كبيرة في:

- الاستعداد المسبق لها بحيث لا يقع الفرد فريسة للأزمة أو الكارثة.
- وضع خطة مسبقة للوقاية مع الأزمة، وتخفيف آثارها إذا وقعت.
- تنمية قدرة الفرد على احتواء الأزمة.
- تعطي المصاب قدرة على طلب الدعم الاجتماعي في الوقت المناسب.
- تخفف من الأضرار الناجمة عن الأزمة.
- تفيد في تشكيل فريق عمل لبحث أسباب الأزمة وطرق التغلب عليها.
- تفيد في تفادي الأزمة في الأحوال المشابهة.
- تفيد الآخرين الذين يتعرضون لنفس الأسباب.
- المسارعة في علاجها وتخفيف آثارها.

نشاط (4): تقييم الأزمات الخاصة والتعامل معها عند حدوث الكوارث:

❖ يطلب الباحث من المشاركين عرض كل واحد من المشاركين لحدث تعرض فيه لأزمة خاصة في حياته، وكيف كانت طريقته في التعامل معها، من أجل استنباط الطرق المثلى للتعامل مع الزمات الخاصة.

❖ يعرض كل فرد من المشاركين بعض الأزمات الخاصة ومنها على سبيل المثال:

- التعرض لمرض معين كفيروس كورونا مثلا، وكان التعامل معه (باتخاذ الاحتياطات اللازمة، وسرعة الإبلاغ عن الحالة، والعزلة عن الآخرين، وأخذ مشورة الجهات الطبية)
- وآخر يذكر التعرض لحادث سرقة، حيث تعرض لسرقة هاتفه الذي يحمل معلومات سرية، وأرقام خاصة، وكان التعامل معها (سرعة الإبلاغ، والتدخل السريع من خلال تطبيقات حماية الاتصالات لإيقاف الهاتف أو التعامل معه، وإمداد الجهات المعنية بكل المعلومات المتاحة، وتوعية الآخرين بأخذ احتياطاتهم لعدم التعرض لنفس الأزمة، وهكذا).
- وثالث، يذكر: تعرضت لسقوط ماء مغلي على جسدي، وكان التعامل معه، أن تصفحت سريعا مواقع الانترنت لمعرفة الإجراء المناسب في مثل هذه الحالة، فعرفت أنه ينبغي علي عمل كمادات مياه باردة، ففعلت ذلك، ثم توجهت مسرعا إلى المستشفى لعمل اللازم، وأخبرتهم بطريقة التعرض للحرق، وبطبيعة المادة التي أدت إليه، والوقت الذي مر، ثم بعد ذلك حذرت أصدقائي، ونصحتهم بأخذ احتياطاتهم لعدم التعرض للحروق، وإذا تعرض أحد فعليه أن يفعل كذا وكذا.

❖ يتناقش الباحث مع أعضاء الفريق المشارك، ويتلقى استجاباتهم ويشجعهم عليها، وينتهي

عليهم، كما يفتح لهم المجال للمناقشات الجماعية، وإبداء الآراء، وفي النهاية يطلب منهم تلخيص طرق التعامل مع الأزمات الخاصة، ثم يعرضهم أمامهم في مكان مرتفع ليراها الجميع.



نشاط (5): التعامل مع الأزمات الحقيقية المختلفة، وكذلك الكوارث:

يعرض الباحث على المشاركين الفقرة التالية:

يتعرض العالم للعديد من الأزمات والكوارث، مثل الزلازل والبراكين والحرائق، والفيضانات، والحروب، وغيرها والتي تؤثر على حياة الإنسان، وتعرضه للخطر، ولذا كان عليه أن يتخذ الإجراءات اللازمة لتقليل خطورة تلك الأزمات لأقصى درجة ممكنة.

ثم يعرض عليهم الصور التالية:



❖ يطلب منهم التعاون والتشارك والتوصل إلى طرق التعامل مع تلك الكوارث والأزمات

العامة:

❖ يتوصل المشاركون إلى أن طرق التعامل مع الزمات العامة تتمثل في:

- الابتعاد عن مكان الحدث أو الكارثة.
- التركيز على اكتشاف الإنذارات المبكرة والوقاية من خلال القيام بتحضير فرق العمل، تحليل الموقف، جمع الحقائق عن الأزمة.

- الاستعداد والوقاية، وتجميع الجهود للعمل على الحد من استمرار حصول الأزمة في مراحلها الأولى وإدارتها بشكل فعال.
  - احتواء الأزمة: والحد من انتشار آثارها بشكل أكبر .
  - استعادة التوازن والنشاط بأسرع وقت قدر الإمكان.
  - الاستعانة بالمتخصصين والكفاءات في التعامل مع الأزمة.
  - محاصرة الأزمة وتضييقها إلى أضيق نطاق ممكن من خلال فرق العمل التعاونية.
- نشاط (6): التعامل مع الأزمات الخاصة كالموت المفاجئ والحوادث والسكتات القلبية والأزمات الخاصة بالإساءة والعنف وإيذاء الآخرين.**
- ❖ يطلب الباحث من المشاركين أن يخلصوا طرق التعامل مع الأزمات الخاصة كالموت المفاجئ والحوادث والسكتات القلبية والأزمات الخاصة بالإساءة والعنف وإيذاء الآخرين:
  - ❖ يتفاعل المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن أهم طرق التعامل مع الأزمات المفاجئة كالموت والأزمات والعنف والإيذاء تتمثل فيما يلي:
  - الرضا بالقضاء والقدر .
  - التسليم بالواقع.
  - التعامل معه حالات الوفاة بما ينبغي أن يتم التعامل معهم به.
  - الاستجابة السريعة للحوادث والأمراض بسرعة استدعاء الطبيب، وأخذ الأدوية المناسبة، والراحة، والطمأنينة، والهدوء، والحفاظ على الحالة النفسية الجيدة.
  - إخبار المحيطين بالحلة الصحية، حتى يراعوه ويتفقدوه، ويسرعون إليه عندما يتعرض لأزمة أو سكتة قلبية.

- وفي حالات الإساءة والعنف من الآخرين فإنه يتم الابتعاد عنهم، والمحافظة على العلاقات الاجتماعية التي تحترم العلاقات، وتحافظ على الآخرين، والابتعاد عن تلك العلاقات التي تسبب أذى أو ضيق.
- التوجيه والنصح والارشاد للقائمين بتلك المضايقات للحد منها.
- ابلاغ الجهات الإدارية العليا لهؤلاء الأشخاص حتى يرشدوهم للكف عن تلك السلوكيات.

### نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة الثالثة.

### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الثالثة

| م | العبارة  | بدرجة |        |       |
|---|--|-------|--------|-------|
|   |  | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | تمكنت من اكتساب معنى تقييم الأزمات والكوارث.             |       |        |       |
| 2 | شاركت في استخراج طرق التعامل مع الأزمات الخاصة.          |       |        |       |
| 3 | حرصت على تدوين ملخص لما تعلمته في الجلسة.                |       |        |       |
| 4 | اشتركت مع زملائي في تحديد طرق التعامل مع الأزمات العامة. |       |        |       |
| 5 | اكتسبت طرق التعامل مع الأزمات المفاجئة.                  |       |        |       |
| 6 | قضيت وقتاً ممتعاً أثناء الجلسة الارشادية.                |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمتابة واجب منزلي:

س1- حدد أزمة مفاجئة عامة حدثت أمامك واذكر طرق التعامل معها.

**الجلسة التاسعة: التدريب على مهارتي بناء العلاقة الارشادية والتعاطف مع**

**المسترشدين**

## زمن الجلسة (ساعتان)

### أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الإرشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يحدد مفهوم بناء علاقة إرشادية مع المسترشدين.
- يتمكن من بناء علاقة قوية مع المسترشدين.
- يتعامل مع المسترشدين بتعاطف.
- يقدم الدعم النفسي المناسب للمسترشدين.

### محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- مفهوم بناء علاقة إرشادية مع المسترشدين.
- طرق بناء علاقة قوية مع المسترشدين.
- تطبيق مهارة التعاطف.
- أساليب الدعم النفسي المناسب للمسترشدين.

### الفنيات المستخدمة:

- المحاضرة
- التلخيص.
- التعاون
- التعزيز.
- الاسترخاء.
- الضبط الذاتي.

## الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن بناء العلاقة الإرشادية والتعاطف مع المسترشدين.

## إجراءات الجلسة:

### نشاط (1): التهيئة:

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة كتقويم مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

### ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه.

### نشاط (3): مفهوم بناء علاقة ارشادية مع المسترشدين:

❖ يطرح الباحث على المشاركين السؤال التالي:

- باعتبار أنك متخصص في الارشاد النفسي، وسوف تتعامل مع الأفراد المعرضين للأزمات والكوارث، وهؤلاء الأفراد بحاجة ماسة للدعم النفسي، والتعامل من نوع خاص، وفق حالتهم النفسية التي غالبًا ما تكون سيئة جراء التعرض للأزمة، فعلى أي أساس تتعامل معهم؟

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى مفهوم بناء علاقة ارشادية مع المسترشدين.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:



❖ يتوصل المشاركون إلى أن مفهوم بناء علاقة ارشادية مع المسترشدين تتمثل في: (بناء علاقة

مع الأفراد الذين تعرضوا لأزمات أو حوادث أو كوارث، من أجل مساعدته على تنمية استبصاره بنفسه، وتحقيق ذاته، ويتغلب على المشكلة التي واجهته، ويتحمل مصاعبها، وهذه العلاقة منشأها الاحترام المتبادل، ومراعاة ظروف المسترشد، وتحمل سخطه، وإن تقوم هذه العلاقة على التبادل والمحبة والألفة وقبول الآخر، والتعاضى عنه وكسب ثقته.

#### نشاط (4): أهمية بناء علاقة قوية مع المسترشدين.

❖ يطلب الباحث من المشاركين التعاون والمشاركة واستخراج أهمية بناء علاقة قوية مع

المسترشدين.

❖ يعرض المجموعات بعض الأفكار ومنها على سبيل المثال:

- مساعدة المسترشد على التنفيس الانفعالي.
- كسر حدة الخوف والقلق لدى المسترشد.
- مساعدة المسترشد على استخدام مهاراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن.
- بث الثقة في نفس المسترشد.
- توجيه المسترشد إلى السلوكيات الصحيحة.
- مساعدة المسترشد على التكيف النفسي والاجتماعي.
- تحقيق التوافق بين المسترشد وبيئته الاجتماعية.
- مساعدة المسترشد على الرضا عن الذات.
- بث الثقة في نفس المسترشد.
- إشعار المسترشد بأنه ليس وحيداً.
- مساعدة المسترشد في التعبير عما يجول بخاطره مما يقلل من الكبت.
- تقديم النصح والارشاد إلى المسترشد.

❖ يطلب الباحث من المجموعات تلخيص تلك الأفكار وعرضها في شكلها النهائي، ل يتم

الاتفاق على مجموعة من العناصر الأساسية حول أهمية بناء علاقة قوية مع المسترشدين،

مع تقديم الشكر لهم، والثناء عليهم.

#### نشاط (5): تطبيق مهارة التعاطف:

يعرض الباحث على المشاركين الفقرة التالية:

يتعرض كثير من الأفراد لأزمات وكوارث، ويكون في أشد الحاجة إلى التعامل معه بحذر، ومراعاة مشاعره، وفهمه، والتواصل معه، مما يساعده على التغلب على الأزمة التي تواجهه.

ثم يعرض عليهم الصور التالية:



❖ يطلب منهم التعاون والتشارك والتوصل إلى معنى وكيفية استخدام التعاطف مع المسترشدين.

❖ يتوصل المشاركون إلى أن معنى وكيفية استخدام التعاطف مع المسترشدين تتمثل في:  
- المرشد ينبغي أن يستخدم مهارة التعاطف في التعامل مع المسترشدين، وإن العاطف هو محاولة المرشد لأن يفهم ويسمع المسترشد، ويدرك ما يشعر به، أي أن يرى عالم



المسترشد من خلال عالمه الخاص به، فالتعاطف هو الاحساس بأحاسيس المسترشد،  
وبانفعالاته، وحالته النفسية، وضغوطه، والتعامل معه على هذا الأساس.

#### نشاط (6): أساليب الدعم النفسي المناسبة للمسترشدين:

❖ يطلب الباحث من المشاركين أن يخلصوا أساليب الدعم النفسي المناسبة للمسترشدين:

❖ يتفاعل المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن أهم أساليب الدعم النفسي المناسبة

للمسترشدين تتمثل فيما يلي:

- تدريب المسترشدين على ضبط النفس، واحترام الذات، مما يشعر الفرد بالثقة في النفس،  
والمرونة في مواجهة الكوارث والأزمات.
- تنمية قوة الإرادة لدى المسترشد: والقدرة على التحمل في ظل الظروف الغامضة، والصمود  
المستمر، دون اظهار ملامح الانفعال أو الاستياء.
- تنمية قدرة المسترشدين على المرونة النفسية: وتتمثل في إعادة التوازن النفسي، والتوافق  
الفعال مع الضغوط، وتحمل المسؤولية في مواجهة المشكلات.
- تدريب المسترشدين على المرح والفكاهة: وخاصة في المواقف الضاغطة، من أجل تخفيف  
شدتها، وتجاوزها.
- تشجيع المسترشد على التسامح: من خلال الصفح والتماس الأعذار، والتسامح يقلل من  
ضغط الدم، والقلق والتوتر.
- غرس الثقة بالنفس في نفس المسترشد: من خلال التعبير عن مشاعره وانفعالاته بطريقة  
واضحة، وصريحة، مما يؤهله لتحمل المسؤولية، واتخاذ القرارات، والاعتماد على النفس،  
وتجاوز الضغوط.

#### نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة الرابعة.

### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الرابعة

| م | العبارة   | بدرجة |        |       |
|---|---|-------|--------|-------|
|   |   | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | اكتسبت معنى تكوين علاقة ارشادية مع المسترشد.                          |       |        |       |
| 2 | شاركت في استخراج أهمية تكوين علاقة ارشادية مع المسترشد.               |       |        |       |
| 3 | حرصت على إظهار وجهة نظري في الأنشطة الارشادية.                        |       |        |       |
| 4 | اشتركت مع زملائي في تحديد أهمية استخدام التعاطف مع المسترشد.          |       |        |       |
| 5 | اشتركت مع زملائي في تحديد أهم أساليب الدعم النفسي المقدمة للمسترشدين. |       |        |       |
| 6 | قضيت وقتاً ممتعاً أثناء الجلسة الارشادية.                             |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمتابة واجب منزلي:

س1- حدد شخصاً تعرض لأزمة أمامك ثم تعاملت معه بطريقة معينة، حدد الطريقة، واذكر

هل كانت مناسبة؟

### الجلسة العاشرة: التدريب على مهارة الاسعاف النفسي الأولي

زمن الجلسة ( ساعتان )

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادراً على أن:

- تحديد مفهوم مهارات تقديم الاسعاف النفسي الأولي.
- تعيين طرق تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.
- يدرك أهمية تقديم الدعم النفسي والاسعاف الأولي لضحايا الأزمات والكوارث.

- يمتلك بعض المهارات الارشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية.

**محتوى الجلسة:**

**يتمثل محتوى الجلسة في:**

- مفهوم مهارات تقديم الاسعاف النفسي الأولي.
- طرق تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.
- أهمية تقديم الدعم النفسي والاسعاف الأولي لضحايا الأزمات والكوارث.
- بعض المهارات الارشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية.

**الفنيات المستخدمة:**

- الحوار والمناقشة .
- المحاضرة
- التلخيص.
- التعزيز.
- توكيد الذات.
- لعب الدور.
- الواجبات المنزلية.
- ضبط الذات.

**الوسائل والأدوات:**

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً

بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات

عن مهارة الاسعاف النفسي الأولي، والجلسات الإرشادية.

## إجراءات الجلسة:

### نشاط (1): التهيئة:

- ❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة كتنقيح مبدئي لهم.

- ❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

### ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

- ❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

- ❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.
- ❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.
- ❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه.

### نشاط (3): مفهوم مهارات تقديم الاسعاف النفسي الأولي:

- ❖ يطرح الباحث على المشاركين السؤال التالي:

- باعتبار أنك متخصص في الارشاد النفسي، وسوف تتعامل مع الأفراد المعرضين للأزمات والكوارث، وفي ذلك الحين فإنه من فترض أن تقوم بدورك كمرشد نفسي في تقديم الاسعاف

النفسي لهم، فما معنى الاسعاف النفسي؟

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى

مفهوم مهارات الاسعاف النفسي.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:



❖ يتوصل المشاركون إلى أن مفهوم الاسعاف النفسي الأولي هو: استجابة انسانية داعمة

لأشخاص يتعرضون للمعاناة، وقد يكونون بحاجة إلى الدعم، وتتطوي الإسعافات الأولية النفسية

على الجوانب التالية:

- تقديم الرعاية والمساندة العمليتين من دون تطفل.

- تقدير الاحتياجات والمخاوف.
- مساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية (مثل الغذاء والماء والمعلومات).
- الاستماع إلى الناس، من دون ممارسة الضغط عليهم كي يتكلموا.
- إراحة الناس ومساعدتهم على الشعور بالهدوء.
- مساعدة الناس في الوصول إلى المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي.
- حماية الناس من التعرض لمزيد من الأذى.

#### نشاط (4): طرق تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث:

❖ يطلب الباحث من المشاركين التعاون والمشاركة واستخراج طرق تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.

❖ تعرض كل مجموعة من المجموعات بعض الأفكار ومنها على سبيل المثال:

- الاستعداد لتقديم المساعدة النفسية الأولية من قبل الشخص المرشد.
- تقييم الموقف وتحديد المحتاجين والأولى بالرعاية.
- توجيه الاهتمام والاستماع والانصات الجيد لهم لفهم احتياجاتهم الخاصة.
- الاهتمام بتقديم مزيد من الدعم إلى أقصى درجة ممكنة.
- يختلف الدعم النفسي خلال الأزمات عن الإسعافات الأولية للصحة النفسية لأنها تم تطويرها خصيصًا للاستخدام في حالات الكوارث والطوارئ.
- مساعدة ضحايا الأزمات والكوارث على تلبية احتياجاتهم.
- تهوين الأزمة أو الكارثة في نظر الضحية حتى يتكيف معها.
- عدم الاستهتار أو الاستخفاف.
- بذل أقصى ما في الوسع لتلبية متطلباتهم.

❖ يطلب الباحث من المجموعات تلخيص تلك الأفكار وعرضها في شكلها النهائي، ليتم الاتفاق على مجموعة من العناصر الأساسية حول طرق تقديم الدعم النفسي للمسترشدين، مع تقديم الشكر للمشاركين، والثناء عليهم.

**نشاط (5): أهمية تقديم الدعم النفسي والاسعاف الأولي لضحايا الأزمات والكوارث:**

يعرض الباحث على المشاركين الفقرة التالية:

عندما يتعرض أحد لأزمة او كارثة فإنه يكون في أمس الحاجة إلى من يخفف عنه، وذلك من خلال تقديم الدعم النفسي له، من أجل مساعدته على التعافي بعد أن عطلت الأزمة حياته وإلى تعزيز قدرته على العودة إلى الحالة الطبيعية بعد معاشته لأحداث مؤذية

❖ يطلب منهم التعاون والتشارك والتوصل إلى أهمية تقديم الدعم النفسي والاسعاف الأولي لضحايا الأزمات والكوارث.

❖ يتوصل المشاركون إلى أن أهمية تقديم الدعم النفسي والاسعاف الأولي لضحايا الأزمات والكوارث تتمثل فيما يلي:

- حماية الذات: حيث إن حماية الفرد لذاته وزيادة إحساسه بفعاليتها يقلل من احتمال إصابته بالاضطراب النفسي والعقلي، كما أن تقديم الدعم النفسي والاسعاف النفسي الأولي يزيد تقدير ذات الفرد والشعور بالسيطرة على المواقف، بالإضافة إلى تنمية شعوره الإيجابي مما يجعل الشخص مدرِّكًا للأحداث الخارجية بأنها أقل مشقة.
- الدعم النفسي يؤثر بشكل مباشر على مدى سعادة الفرد، وذلك لأهميته عندما يكون مستوى الضغوط لدى الفرد مرتفعاً.
- حيث أن للدعم النفسي دوراً مهماً في التخفيف من حدة التأثيرات للمعاناة التي يتلقاها الفرد.

- الوقاية من الأمراض والاضطرابات :
- كما يلعب الدعم النفسي دوراً مهماً في التعافي من الاضطرابات سواء كانت نفسية أو عقلية، بالإضافة إلى التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد، ويجعل الشخص أقل تأثراً عندما يتعرض للأزمات.
- كما أن الدعم النفسي يقوم بوظيفة ذات أهمية كمصدر للتوافق والتكيف الانفعالي.
- الدعم النفسي له دور مهم في الحاجة للأمن النفسي، وخاصة في الظروف التي يمر بها الأفراد والتي تتمثل في فقدان الثقة وتهديد الاحساس بالذات، فالجميع يمر بتجربة الحاجة لإيضاح ما يحدث ، وبالتالي فهم بحاجة للحصول على دعم الآخرين كي يطمئنوا.
- وفي ذات الوقت الدعم النفسي له دور مهم لاستمرار وبقاء الفرد، فهو كالقلب الذي يزود جميع أعضاء الجسم بالدم ، فهو يؤكد كيان الفرد من خلال شعوره بالدعم من المحيطين حوله، ويساعده لمواجهة تطورات الحياة الضاغطة بأساليب إيجابية أكثر فاعلية ، ويدعم الفرد في الاحتفاظ بصحة نفسية وعقلية.

#### نشاط (6): بعض المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية:

- ❖ يطلب الباحث من المشاركين أن يخلصوا بعض المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية:
- ❖ يتفاعل المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن أهم المهارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الإرشادية تتمثل فيما يلي:
- الانصات الجيد.
- الصبر.
- التعاطف.



- الحفاظ على سرية المعلومات.
  - الاتصال الفعال مع الآخرين.
  - تدوين الملاحظات.
  - تفسير المعلومات.
  - الاحترام.
  - اللباقة في التعامل.
  - الحصول على المعلومات اللازمة بأي طريقة ممكنة دون جرح مشاعرهم.
  - مهارة لغة الجسد.
- نشاط (7) تقويم الجلسة:**

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة الخامسة.

#### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الخامسة

| م | العبرة  | بدرجة |        |       |
|---|---|-------|--------|-------|
|   |   | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | اكتسبت مفهوم الاسعاف النفسي الأولي.                             |       |        |       |
| 2 | شاركت في استخراج أهمية تقديم الاسعاف النفسي الأولي.             |       |        |       |
| 3 | استطعت تحديد طرق تقديم الدعم النفسي لضحايا الأزمات والكوارث.    |       |        |       |
| 4 | استمتعت بمحتوى الجلسة.  |       |        |       |
| 5 | اشتركت مع زملائي في تحديد مهارات المرشد في ارشاد ضحايا الأزمات. |       |        |       |
| 6 | لخصت أفكار الجلسة.  |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمثابة واجب منزلي:

س1- فرق بين الاسعاف النفسي الأولي والدعم النفسي؟

### الجلسة الحادية عشر: التدريب على مهارات الاسعاف النفسي الأولي

زمن الجلسة (ساعتان)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- تحديد مهارات الاسعاف النفسي الأولي.
- اكتساب الكفاءة الارشادية عند التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.
- يكتسب مهارات ضبط الذات اثناء تقديم الاسعافات وتقديم البدائل المتاحة.

محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- معلومات حول مهارات الاسعاف النفسي الأولي، واكتساب الكفاءة الارشادية عند التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث، وكيفية اكتساب مهارات ضبط الذات اثناء تقديم الاسعافات وتقديم البدائل المتاحة.

الفنيات المستخدمة:

- المحاضرة
- التلخيص.
- التعزيز.
- الضبط الذاتي.

- لعب الدور .
- النمذجة.
- الواجبات المنزلية.

#### الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن مهارات الاسعاف النفسي الأولي.

#### إجراءات الجلسة:

#### نشاط (1): التهيئة:

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استقاده من الجلسة السابقة كتقويم مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

#### ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استقاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

#### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن

الأشياء الغامضة عليه.

**نشاط (3): تحديد مهارات الإسعاف النفسي الأولي:**

يعرض الباحث على المشاركين الفقرات التالية:

الإسعافات الأولية النفسية هي طريقة لمساعدة الأشخاص عندما يكونون في ضائقة ومساعدتهم

على الشعور بالهدوء والدعم في مواجهة تحدياتهم، إنه يعالج كلاً من الاحتياجات العاطفية

والاجتماعية للأفراد ، لتمكين الناس من استخدام مواردهم الخاصة ، وتعزيز المرونة ، واتخاذ

قرارات مستنيرة.

وتعتمد الإسعافات الأولية النفسية على نهج إنساني لرعاية ودعم الأفراد الذين يعانون من ضائقة،

حيث تنطوي على الانتباه إلى ردود أفعالهم ، والاستماع بنشاط والتعاطف ، وتقديم المساعدة

العملية ، مثل المساعدة في الوصول إلى الاحتياجات الأساسية، الإسعافات الأولية النفسية هي

جزء يعتمد على المرونة في أي تدخل في أي أزمة، ومكون من برامج مثل رعاية الناجين من

العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي أو الموظفين ودعم الأقران.

وللإسعاف النفسي الأولي العديد من المهارات والتي يتمثل أهمها فيما يلي:

- الاستماع: والذي يشير إلى دعم الآخرين من خلال الاستماع الفعال والتعاطف معهم، وفهم

اهتماماتهم واحتياجاتهم.

- الاقتراب بعناية منهم، والتعامل بهدوء، وبطريقة مناسبة، مما يساعدهم على الشعور بالهدوء

والأمان.

- الاستماع الفعال باستخدام مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي معهم.

- أن يكون ودودًا ورحيماً حتى لو بدا سلوك الشخص صعباً ويتذكر أن هذا السلوك مرتبط على الأرجح بالموقف المؤلم.
- السماح للضحايا بالتفاعل بطريقتهم الخاصة وفي وقتهم الخاص، كالنبكاء أو الصراخ، فلا يجبرهم على التوقف أو الهدوء، مع تجنب الاقتراب من شخص يشعر بضيق شديد بأسئلة حول الحدث، ولكن أن تسأل أو تتحدث عن أشياء أخرى مهمة للشخص ولكنها ليست مؤلمة بنفس القدر.
- طرح أسئلة يمكن أن تساعد الشخص المتعثر في تحديد الدعم الذي يحتاجه.
- المساعدة في إيجاد حلول للاحتياجات والمشاكل العاجلة والتخفيف من آثارها.
- القدرة على تحديد الدعم المطلوب لتلبية الاحتياجات الفورية.
- البحث عن حلول مفيدة ومجدية للأزمة.
- التشجيع على استخدام استراتيجيات المواجهة المفيدة وتجنب الاستراتيجيات غير المفيدة كاستخدام الكحول أو المخدرات لمحاولة نسيان المشاكل أو إنكار الذات أو عزلها.
- استخدام نبرة صوت هادئة، والحفاظ على التواصل البصري، مع الشخص أثناء التحدث معه.
- جمع المعلومات الدقيقة حول الحدث، والإنقاذ، بالإضافة إلى معلومات حول المتضررين، وسلامتهم.
- الاتصال بشخص يمكنه البقاء مع الشخص المصاب، مع توفير الطعام والمأوى والملبس والطمأنينة للأطفال.
- مساعدة الشخص في النقل إلى مكان آمن، ومساعدته على الوصول إلى المستشفى أو خدمات الدعم الأخرى.

يعرض الباحث تلك المعلومات على المشاركين، في صورة أجزاء منفصلة، متتالية ومتتابعة، ثم يعقب ذلك بمناقشة جماعية حول الأسئلة التالية:

- نشاط (4): ما معنى مهارات الاسعاف النفسي الأولي؟
  - يتناقش المشاركون مع بعضهم ومع الباحث للتوصل إلى مهارات الاسعاف النفسي التربوي.
  - نشاط (5): يقدم الباحث السؤال التالي: ما هي مهارات الاسعاف النفسي الأولي؟
  - يطلب من المشاركين التفكير، وإنتاج الحلول حول مهارات الاسعاف النفسي، من خلال مطالعة العرض السابق، والمناقشات الجماعية، على أن يتم ذلك بصورة تعاونية، ثم تعرض كل مجموعة ما توصلت إليه من أفكار.
  - نشاط (6): يوجه الباحث السؤال التالي: كيف تكتسب الكفاءة الإرشادية عند التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث، باعتبار أنك متخصص في الإرشاد النفسي؟
  - يعرض المشاركون أفكارهم، ويحرص الباحث على تدعيم الإجابات الصحيحة وتصحيح الإجابات غير الصحيحة، حتى يتم الاتفاق في النهاية على طرق اكتساب الكفاءة الإرشادية في التعامل مع ضحايا الكوارث والأزمات.
  - ثم يطرح الباحث السؤال التالي للمناقشة:
  - حدد مهارات ضبط الذات التي ينبغي أن تتصف بها أثناء تقديم الاسعافات وتقديم البدائل المتاحة لضحايا الأزمات والكوارث؟
- يشترك المشاركون ويتعاونون فيما بينهم من أجل التوصل إلى الإجابة عن تلك الأسئلة، واكتساب المهارات المتضمنة فيها، بحيث يصبح لديهم القدرة والكفاءة على تقديم الدعم النفسي لضحايا

الأزمات والكوارث، على أن يعقب ذلك تشجيع وثناء من الباحث، وتلخيص لتلك النقاط وعرضها في أماكن مرتفعة يراها الجميع.

### نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة السادسة.

### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة السادسة

| م | العبارة  | بدرجة |        |       |
|---|--|-------|--------|-------|
|   |  | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | تمكنت من تحديد مهارات الاسعافات النفسية الأولية.                     |       |        |       |
| 2 | استطيع تطبيق مهارات الاسعاف النفسي الأولي في مواقف الأزمات والكوارث. |       |        |       |
| 3 | كفاءتي الارشادية في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث تحسنت كثيراً.  |       |        |       |
| 4 | استطيع ضبط الذات في التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث.               |       |        |       |
| 5 | شاركت زملائي في الإجابة عن الأسئلة المطروحة.                         |       |        |       |
| 6 | لخصت أفكار الجلسة.   |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمثابة واجب منزلي:

س1- اشرح طريقة تطبيق مهارات الاسعاف النفسي الأولي في التعامل مع ضحايا أزمة

حادث على الطريق؟

### الجلسة الثانية عشر: التدريب على مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد

زمن الجلسة (ساعتان)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يحدد مفهوم مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد.
- يكتسب مهاراتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد.
- تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد مع المسترشدين.
- يستخدم عبارات الثناء والمدح والحديث بلغة سهلة.
- يساعد المسترشد على إخراج ما بداخله من أحاسيس ومشاعر وألم.
- يطبق طرق وأدوات التنفيس الانفعالي.

#### محتوى الجلسة:

#### يتمثل محتوى الجلسة في:

- مفهوم مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد.
- تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد مع المسترشدين.
- استخدام عبارات الثناء والمدح والحديث بلغة سهلة.
- مساعدة المسترشد على إخراج ما بداخله من أحاسيس ومشاعر وألم.
- تطبيق طرق وأدوات التنفيس الانفعالي.

#### الفنيات المستخدمة:

- التحكم الذاتي.
- المحاضرة
- التلخيص.
- المناقشة والحوار
- التعزيز.
- الاسترخاء.



● لعب الدور .

● الواجبات المنزلية.

**الوسائل والأدوات:**

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد.

**إجراءات الجلسة:**

**نشاط (1): التهيئة:**

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة كتنقيب مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

**ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟**

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

**نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:**

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه.

### نشاط (3): مفهوم مهارة التنفيس الانفعالي:

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى

مفهوم مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال

الآتية:



يتعرض الانسان لضغوط حياتية، مما تعمل على زيادة الشحنات السالبة لديه، وبالتالي يكون في أمس الحاجة إلى تفريغ تلك الشحنات السالبة، ويكون ذلك من خلال ما يعرف بالتنفيس الانفعالي أو التطهير الانفعالي، حيث يتم فيه تفريغ الشحنة الانفعالية السلبية

داخل الشخص، وإدارة الضغوط بطريقة إيجابية وكيفية التعامل معها، ومواجهة الصراعات وهذا يعتبر شيء مهم للصحة النفسية.

- ❖ يقوم الباحث بعرض تلك الأشكال بطريقة منظمة مع جذب انتباه المشاركين لمحتوى تلك الأشكال، وإتاحة الفرصة لهم لمناقشتها مع بعضهم في إطار المجموعات التي تم تقسيمهم إليها، ويوجه لهم الباحث بعض الأسئلة للتعرف على مدى إتقانهم لمحتوى تلك الأشكال ويجب عن استفساراتهم فيما يتعلق بالنقاط غير الواضحة.
- ❖ ثم يطلب منهم الاشتراك والتعاون في صورة مجموعات تعاونية لاستخراج مفهوم مهارة التنفيس الانفعالي.
- ❖ يعرض المشاركون الأفكار التي توصلوا إليها، والتي يلخصها الباحث ويعرضها أمامهم على جهاز العرض الباوربوينت، وهي كما يلي: -
- يعد التنفيس الانفعالي من أهم الطرق وأكثرها فعالية في تحسين حالة الفرد، ويتم عن طريق تفرغ وتنفيس مشاكله وحالته النفسية، ودفعه للتخلص من الطاقة السلبية الموجودة لديه، من أفكارٍ وغيرها من الأمور التي تدخل إلى نفسه الحزن، وتسهم هذه الطريق بتحسين تعامله مع الآخرين أيضًا.

**نشاط (4): مفهوم مهارة الانصات الجيد والحوار:**

- ❖ يعرض الباحث على المشاركين الصور التالية:



ثم يعرض عليهم النص التالي:

الإنصات الجيد هو أحد أشكال التواصل، ويكون فيه المتلقي إيجابياً في تعامله مع رسائل المرسل كأن يعيد صياغتها أو يتسفسر عنها أو يعلق عليها، والإنصات الجيد هو الاستماع مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث ولغة الجسم التي يبديها، وتقمص اللهجة العاطفية التي ترسمها كلماته.

❖ يطلب الباحث من المشاركين عرض كل واحد من المشاركين لفكرة واحدة عن مفهوم

النصات الجيد والحوار.

❖ يعرض كل فرد من المشاركين فكرة واحدة، ثم يتم تجميع تلك الأفكار والتخلص من الفكار

المكررة، ويتم تلخيصها وعرضها كما يلي:

الإنصات الجيد والحوار هو أحد مهارات التفاعل الاجتماعي، يهتم فيه المستقبل بكلام

المرسل وحركاته وإشاراته، ويظهر له الحرص على كل ما يصدر عنه، وفهم ما يعنيه من

كلمات وحركات وإشارات.

**نشاط (5): تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والإنصات الجيد مع المسترشدين:**

❖ يطلب الباحث من المشاركين المشاركة والتعاون من أجل التوصل إلى اكتساب القدرة على

تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والإنصات الجيد مع المسترشدين، حيث يطلب من كل

مجموعة فكرة حول كيفية تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد مع  
المسترشدين.

❖ تعرض كل مجموعة فكرة حول تطبيق مهارتي التنفيس الانفعالي والانصات الجيد مع  
المسترشدين، ومنها ما يلي:

❖ يتم تطبيق مهارة التنفيس الانفعالي من خلال ما يلي:

- تحريك الجسم: كالمشي، أو الجري، أو الهرولة، وأي نشاط رياضي يمارسه الفرد، فإنه يساعد علي إخراج الطاقة السلبية، وكذلك فنون الدفاع عن النفس وتمارين اليوجا، والتي تساعد علي التنفيس الإنفعالي.
  - الاسترخاء: حيث عن الإسترخاء يساعد علي التخلص من التوتر النفسي، والطاقة السلبية، فتمارين الإسترخاء تساعد علي تهدئة العقل والجسد معًا.
  - التحدث عن مكنونات النفس: سواء بالكتابة أو التحدث إلي شخص قريب، أو معالج متخصص، وكتابة الإنفعالات والمشاعر السلبية، فذلك يخفف من الضغط والتوتر النفسي.
  - التلوين: التلوين يساعد علي التنفيس الإنفعالي، ولا يشترط أن يتقن الفرد فن التلوين أو الرسم.
  - قراءة القرآن: أو الانصات إليه: وهو علاج روحي يساعد علي التأمل والإسترخاء، والهدوء.
- ❖ كما يتم تطبيق مهارة الانصات الجيد مع المسترشدين من خلال ما يلي:
- الاستماع الجيد.
  - الانتباه.
  - الاصغاء.
  - اعطاء الفرصة للمتحدث أن يتكلم، مع تشجيعه أن يعبر عن نفسه.

- أن يظهر المرشد للمسترشد أنه يود الاستماع إليه، من خلال تعبيرات وجهه وتصرفاته توحى أنه مهتم بالاستماع إليه.
- أن يضع المرشد نفسه مكان الضحية، وأن يظهر له أنه يتعاطف معه ويحس بمشكلاته.
- أن يكون صبوراً: بأن يعطي المتحدث وقتاً كافياً ولا يقاطعه ولا يتركه وهو يتحدث إليه.
- أن يبادئه بالسؤال مما يشجعه ويظهر له أنه مستمع جيد، مما يمكنه من الحصول على معلومات أكثر ورؤية أوضح.

❖ يشكر الباحث المشاركين، ويوضح لهم أن تطبيق هذه الطرق والمهارات تساعد المسترشد على إخراج ما بداخله من أحاسيس ومشاعر وألم.

#### نشاط (6): تطبيق طرق وأدوات التنفيس الانفعالي:

- ❖ يطلب الباحث من المشاركين أن يخلصوا طرق وأدوات التنفيس الانفعالي:
- ❖ يتفاعل المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أهم طرق وأدوات التنفيس الانفعالي ومن أهمها ما يلي:

- استخدام عبارات الثناء والمدح والحديث بلغة سهلة.
- اللعب.
- الضحك.
- البكاء.
- الصراخ.
- الكتابة.
- الرياضة.
- القراءة.

- الرسم.

- التحدث.

### نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة السابعة.

### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة السابعة

| م | العبارة   | بدرجة |        |       |
|---|---|-------|--------|-------|
|   |   | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | اكتسبت مهارة التنفيس الانفعالي.                                   |       |        |       |
| 2 | اكتسبت مهارة الانصات الجيد والحوار.                               |       |        |       |
| 3 | تمكنت من تطبيق طرق وأدوات التنفيس الانفعالي.                      |       |        |       |
| 4 | تدربت على استخدام عبارات الثناء والمدح والحديث بلغة سهلة.         |       |        |       |
| 5 | استطيع مساعدة المسترشد على إخراج ما بداخله من أحاسيس ومشاعر وألم. |       |        |       |
| 6 | شاركت زملائي في تلخيص محتوى وأفكار الجلسة.                        |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمتابة واجب منزلي:

س1- اشرح موقف قابلت فيه شخص لديه ضغوط واستطعت أن تساعده في التنفيس

الانفعالي، واذكر الطرق التي استخدمتها في ذلك.

### الجلسة الثالثة عشر: التدريب على مهارات وإجراءات التدخل والاستجابة الارشادية

زمن الجلسة (ساعتان)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يزود المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة.

- يحدد نوع الأزمة، ويوجه الأسئلة الواضحة والصريحة.
- يخلص المسترشد من الشعور بالذنب وآثاره.
- يقود فريق التدخل ويوزع الأدوار.
- يشرح طرق التعامل مع الأزمات والكوارث.

#### محتوى الجلسة:

#### يتمثل محتوى الجلسة في:

- تدريب المشاركين على تزويد المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة.
- تدريب المشاركين على تحديد نوع الأزمة، وتوجيه الأسئلة الواضحة والصريحة.
- تمكين المشاركين من تخلص المسترشد من الشعور بالذنب وآثاره.
- تدريب المشاركين على قيادة فريق التدخل وتوزيع الأدوار.
- طرق التعامل مع الأزمات والكوارث.

#### الفنيات المستخدمة:

- المناقشة والحوار
- المحاضرة
- التلخيص.
- التعزيز.
- الواجبات المنزلية.
- النتيجة.
- التحكم الذاتي.

#### الوسائل والأدوات:



جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن مهارات وإجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية.

### إجراءات الجلسة:

#### نشاط (1): التهيئة:

يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده في الجلسة السابقة كتقويم مبدئي لهم.

#### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه..

#### نشاط (3): التدريب على تزويد المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة:

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى

طرق تزويد المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:



❖ يقوم الباحث بعرض تلك الأشكال بطريقة منظمة مع جذب انتباه المشاركين لمحتوى تلك الأشكال، وإتاحة الفرصة لهم لمناقشتها مع بعضهم في إطار المجموعات التي تم تقسيمهم إليها، ويوجه لهم الباحث بعض الأسئلة للتعرف على مدى إتقانهم لمحتوى تلك الأشكال ويجب عن استفساراتهم فيما يتعلق بالنقاط غير الواضحة.

❖ ثم يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت كيف يمكن تزويد المسترشد الذي تعرض لأزمة بسلوكيات بديلة".

#### ❖ الباحث:

❖ عندما يتعرض الفرد لأزمة فإنه يحدث لديه مشكلة، ويبدأ في سلوك بعض التصرفات غير المحسوبة، والتي قد تكون عدوانية نحو الذات أو نحو الآخرين، وبالتالي أنت كمتخصص في الارشاد النفسي كيف تواجه هذه السلوكيات؟

#### المشاركون:

- ينبغي أن يتم التركيز على السلوكيات الإيجابية وتعزيزها.
- غرس الأمان في نفس المسترشد حتى يتقبل مني المرشد ما يمليه عليه.
- احساسه بمشاركته في محنته.
- معاملته باحترام، وإظهار الاهتمام به وبمشكلته.
- استخدام طرق التعزيز الإيجابي للسلوكيات الإيجابية، والتعزيز السلبي للسلوكيات السالبة.

- استخدام الانطفاء نحو السلوك غير المرغوب فيه.
- النمذجة باستخدام طريقة التعديل.
- التلميح: وفي هذه الطريقة يحصل المسترشد على نوع من الإشارات المصممة لمساعدته على تذكر ما يجب عليه فعله في نوع معين من المواقف.
- التمييز: وفي هذه الطريقة يتعرف على مواقف وحالات معينة يجب أن يتصرف فيها بطريقة معينة وحالات أخرى يجب أن يتصرف فيها بشكل مختلف.
- الاستبدال: يتعلم بهذه الطريقة كيفية استبدال نوع جديد من التعزيزات إذا لم ينفذ أحد الأساليب القديمة، وبالتالي يتمكن من الاستمرار والتصرف بالطريقة المناسبة للمواقف المختلفة.
- الشجع: في هذه الطريقة يتعلم كيفية تهدئة نفسه، وهذا يعني أنه سيُسمح له بإرهاق نفسه بسلوك معين يشبه السماح للطفل بالبكاء عند موعد النوم لتعليمه كيفية النوم دون التعلق بأحد لتحقيق هذه الغاية، في هذه الطريقة يتم ترك السلوك السيء ليتلاشى.
- تقليل الخوف: تعمل هذه الطريقة على إظهار كيفية تقليل الشعور بالخوف من المحفزات المختلفة، بحيث يتعلم المسترشد كيف يشعر براحة أكبر في موقف معين يتسبب عادة في شعوره بالضيق.

#### نشاط (4): تحديد نوع الأزمة، وتوجيه الأسئلة الواضحة والصريحة:

❖ يطلب الباحث من المشاركين التوصل بشكل تعاوني إلى كيفية تمييز نوع الأزمة، وتوجيه

الأسئلة الصريحة والواضحة للمسترشدين؟

❖ يتشارك المشاركون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن المرشد ينبغي أن يهتم بتحديد نوع الأزمة،

وأن يوجه بعض الأسئلة الصريحة والواضحة للمسترشد لتحديد حالته، وتحديد التدخل

المناسب لطبيعة أزمته، والتي تتمثل فيما يلي:

- يقوم المرشد بجمع المعلومات والبيانات من المحيطين بالضحية.
- يجمع المرشد المعلومات من الشخص نفسه بالطريقة المناسبة له دون جرح مشاعره.
- يدرس الواقع والظروف المحيطة بدراسة مستفيضة.
- يحدد الأسباب التي أدت إلى حدوث الأزمة.
- تحديد خطوات التعامل مع الأزمة، وتقليل أخطارها.
- تحديد أكبر عدد ممكن من الحلول.
- التدخل السريع لتحديد نوع الأزمة، وتحديد العلاج المناسب لها.
- التنبؤ بالأزمة، أي كان نوعها سواء اقتصادية ، حرائق ، فيضانات، هدم، غرق، حوادث، الخ.
- تحديد مدى خطورة الأزمة.

**نشاط (5) تخلص المرشد من الشعور بالذنب وآثاره:**

يعرض الباحث على المشاركين الفقرة التالية:

يعاني الكثير من البشر في حياتهم من وقوع أحداث صعبة، يصعب التعامل معها، مما تنعكس آثارها على احساسهم بالذنب، والتوتر والقلق، وبالتالي فهم يكونون في أمس الحاجة إلى من يساعدهم على التخلص من هذا الشعور، الذي لو استفرس بالشخص لأورده المهالك.

ثم يعرض عليهم الصور التالية:



يطلب منهم استخلاص كيف يمكن تخليص المسترشد من الشعور بالذنب وآثاره؟

يتوصل المشاركون بمساعدة الباحث إلى أنه يمكن تخليص المسترشد من الشعور بالذنب وآثاره من

خلال:

- شعور المسترشد بالحب والعطف والحنان والثقة.
- تقديم المساعدة العاجلة دون أن يطلبها.
- التسامح مع بعض السلوكيات التي قد تصدر عنه.
- اقناعه بأن ما حدث قضاء الله وقدره.
- اقناعه بأن هناك بعض الأمور التي تحدث خارج نطاق سيطرتنا.
- اقناعه بتصحيح أي خطأ تسبب فيه لأي أحد.

**نشاط (6):** قيادة فريق التدخل وتوزيع الأدوار، والتعامل مع الأزمات والكوارث.

يطلب الباحث من المشاركين أن يلخصوا دور المرشد في قيادة فريق التدخل وتوزيع الأدوار،

والتعامل مع الأزمات والكوارث، بعد العرض السابق.

يتوصل المشاركون إلى أن المرشد باعتباره متخصص ومسئول عن قيادة فريق لمواجهة الأزمات

والكوارث عليه أن يقوم بما يلي:

- عليه أن يسارع في التدخل لمواجهة الزمة.
- أن يوجه المتطوعين لمساعدة الضحية بالشكل المناسب.

- أن يوزع الأدوار كل بما يتناسب مع إمكاناته وقدراته.
- أن يتعامل مع الزمة وفق مقتضياتها،
- أن يتدخل فوراً للتقليل من أضرار الأزمة.
- أن يقدم المساعدة المطلوبة.
- أن يرشد الآخرين لمساعدة الضحايا.
- أن يحدد مسار الفريق وأهدافه، ودور كل فرد في المجموعة.
- أن يختار أعضاء الفريق ويرتضونه رئيساً لهم، مستعدين للالتفاف حوله والسير وراءه، وعلى القائد أن يكون مستعداً أمام الفريق دوماً، متحسباً لكل خطوة مستقبلية، وعارفاً بالحل لأيّة مشكلة يمكن أن تحدث.
- عليه أن يسبق فريقه ولو بخطوة للأمام.

#### نشاط (7) تقويم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة الثامنة.

#### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة الثامنة

| م | العبارة  | بدرجة |        |       |
|---|--|-------|--------|-------|
|   |  | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | استطيع تزويد المسترشد الذي تعرض للأزمة بسلوكيات بديلة.         |       |        |       |
| 2 | أتمكن من تحديد نوع الأزمة.                                     |       |        |       |
| 3 | طرحت بعض الأسئلة الواضحة والصريحة.                             |       |        |       |
| 4 | اشتركت مع زملائي في تحديد طرق تخليص المسترشد من الشعور بالذنب. |       |        |       |
| 5 | استطيع قيادة فريق لمواجهة الأزمات.                             |       |        |       |
| 6 | شاركت في استخراج طرق التعامل مع الأزمات.                       |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمثابة واجب منزلي:

س1- اشرح موقف قابلت فيه شخصًا تعرض لأزمة ولديه شعور بالذنب كيف تعاملت معه،

وهل استطعت تقليل شعوره بالذنب؟

## الجلسة الرابعة عشر: التدريب على مهارة الدعم المناسب في الأزمات والكوارث

زمن الجلسة (ساعتان )

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- يحدد مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث.
- يساعد المسترشد على التخلص من الشعور بالذنب.
- يخفف من آثار الأزمات والكوارث لدى الضحايا.

محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث.
- طرق التخلص من الشعور بالذنب.
- التخفيف من آثار الأزمات والكوارث لدى الضحايا.

الفنيات المستخدمة:

- المناقشة والحوار.
- النتيجة.
- المحاضرة

- التلخيص.
- التعزيز.
- الضبط الذاتي.
- لعب الدور
- الواجبات المنزلية.

### الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن تقديم الدعم المناسب في الأزمات والكوارث.

### إجراءات الجلسة:

### نشاط (1): التهيئة:

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استقاده من الجلسة السابقة كتنظيم مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على إعمال عقولهم.

### ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استقاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:



❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.

❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن الأشياء الغامضة عليه.

### نشاط (3): مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث:

❖ يقسم الباحث المشاركين إلى مجموعات رباعية.

❖ يوزع عليهم لوحات ورق مقوي، ويطلب من كل فرد منهم أن ينظر بتركيز في العرض الذي

سيتم عرضه على جهاز العرض الباوربوينت، ثم يشترك مع مجموعته في تحليله والتوصل إلى تحديد مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث.

يعرض الباحث من خلال جهاز العرض الباوربوينت عرضاً بصرياً يشتمل على الأشكال الآتية:





كلنا في هذه الحياة معرضون بشكل أو بآخر للمرور بكوارث وأزمات مادية أو صحية أو اجتماعية أو حتى بيئية تعصف بحياتنا وتغير مجريات أقدارنا، والتي تتسبب لنا في خسائر كبيرة للغاية على كافة الأصعدة يصحبها ألم نفسي رهيب ووهن وعجز عن مواجهة التحديات التي تخلفها، والكوارث والأزمات كلمتين فصفاضتين تشكلان كل صور الأحداث المفجعة التي تؤلم القلب وتؤذي النفس، وتبدل الأحوال، فتشمل الأمراض والعاهاث الصحية والخسائر الوظيفية أو المالية التي قد يتعرض لها البعض، وتشمل فقد الأحباب والموت وفواجع القدر جميعها.

وفي هذه الحالة يكون المصاب في أمس الحاجة إلى المساعدة المعنوية والمساندة التي تتمثل في مشاركة المصاب في أوجاعه، ومرافقته في رحلة المعاناة والتخفيف عنه بشتى الطرق، من إظهار التعاطف وتهوين المصيبة، والبحث عن طرق الخروج من الأزمة بأقل خسائر ممكنة وغيره.

فالدعم النفسي يمكن أن يقدمه الرفاق أو المقربين أو الأصدقاء أو غيرهم ممن يجيدون التأثير على الآخرين ويستطيعون مساعدتهم

لذا فهؤلاء الأفراد يحتاجون إلى الدعم النفسي الذي يعزز قدراتهم الاستيعابية وإكمال مسيرتهم، والارتقاء بأدائهم، والذي يتخذ عدة صور أبرزها:

- التشجيع والدعم بكلمات المدح والثناء .
- التركيز على المزايا والصفات الإيجابية وتسليط الضوء عليها

- دمج الأفراد في أنشطة جماعية حيث يصرف هذا الإجراء انتباههم عن الأفكار السلبية.
  - تشجيعهم على ممارسة الهوايات المفضلة وخاصة الرياضة والرسم وما شابه ذلك فهذه وسيلة جيدة لإفراغ الطاقات السلبية.
  - الخروج وزيارة الأماكن الجديدة، يشعروهم بالتجديد والنشاط.
- وأحياناً يتمثل الدعم النفسي في الكوارث والأزمات في تقديم التوعية المناسبة لصاحب الأزمة عن طرق مواجهتها نفسياً، والطرق التي تعينه على تجاوزها وعدم الانغماس في تواجها وجرأها السلبية، ومن أهم النصائح التي يمكن أن تساعد الشخص في تلك المرحلة ما يلي:
- تهوين الأمور وعدم تضخيمها.
  - إدراك طبيعة الحياة التي تتميز بالتقلب والتغير.
  - ضبط النفس ومحاولة التصبر.
  - عدم التركيز على المشكلة والتركيز على طرق حلها أو تقليل خسائرها.
  - التفكير العملي في التعامل مع المرحلة التالية للأزمات.
  - استقطاب الطاقات الإيجابية والأفكار البناءة الداعمة من الأصدقاء المقربين الموثوق بأخلاقهم وصدق مودتهم.

❖ يقوم الباحث بعرض تلك الأشكال بطريقة منظمة مع جذب انتباه المشاركين لمحتوى تلك الأشكال، وإتاحة الفرصة لهم لمناقشتها مع بعضهم في إطار المجموعات التي تم تقسيمهم إليها، ويوجه لهم الباحث بعض الأسئلة للتعرف على مدى إتقانهم لمحتوى تلك الأشكال ويجب عن استفساراتهم فيما يتعلق بالنقاط غير الواضحة.

❖ ثم يطلب منهم الاشتراك والتعاون في صورة مجموعات تعاونية لاستخراج مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث، وكيف يمكن مساعدة المسترشد على التخلص من الشعور بالذنب، والتخفيف من آثار الأزمات والكوارث لدى الضحايا.

❖ يعرض المشاركون الأفكار التي توصلوا إليها، والتي يلخصها الباحث ويعرضها أمامهم على جهاز العرض الباوربوينت، وهي كما يلي: -

### تحديد مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث فيما يلي:

- الأسرة: حيث ان للأسرة دور مهم في المجتمع الأول الذي يتعامل معه الإنسان في بداية حياته، وهو طفل، ولها أكبر التأثير في بلورة الشخصية لدى الإنسان سواء كان الطفل سليم أو من الأشخاص ذوي الإعاقة، فمن خلال الأسرة يتم تقديم الأشكال المتعددة من الدعم والمتمثلة في تكوين العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها ، بالإضافة لتقديم الدعم النفسي المتمثل في توفير الأجواء الإيجابية التي تبعث على الطمأنينة، وكذلك الدعم العاطفي المتمثل في الحب والاحترام للأسرة هي من تقوم ببيت الأفكار الأولية والمبادئ الأساسية في عقل الإنسان.
- الأصدقاء: فالأصدقاء جزء مهم في حياة الصديق الذي يمر بمحنة، لأنهم هم الأمان الذي يحتتمي به الشخص عند مروره بالأزمة أو الكارثة، أو المحنة، بالإضافة إلى أنهم أكبر محفز للصديق على تجاوز محنته وذلك لأنهم يعطون الأمل الدائم لهذا الصديق والإصرار على تجاوز هذه المحنة.
- مؤسسات المجتمع: لمؤسسات المجتمع الدور الذي لا يقل أهمية عن دور الأسرة والأقارب والأصدقاء الفعال والإيجابي في حياة الأفراد، فهي تمتلك العديد من الإمكانيات، وبالتالي هي الأقدر على تقديم الكثير من الدعم بأنواعه المختلفة.

نشاط (4): يطلب الباحث من المشاركين استخراج أهمية مساعدة المسترشد على التخلص من الشعور بالذنب.

يتشارك المشاركون ويتعاونون فيما بينهم ويتوصلون إلى أن مساعدة المسترشد على التخلص من الشعور بالذنب لها أهمية كبيرة حيث تساعدهم على:

- التخفيف النفسي.
- الهدوء.
- الطمأنينة الانفعالية.
- الصمود.
- التفكير المتزن.
- العلاقات الاجتماعية الإيجابية.
- مواجهة الأزمات والتعامل معها.
- القدرة على التكيف.
- التخفيف من المعاناة.
- الحماية من الاضطرابات.

نشاط (5): التخفيف من آثار الأزمات والكوارث لدى الضحايا.

- يطلب الباحث من المشاركين التعاون والتشارك والتوصل إلى طرق التخفيف من آثار الأزمات والكوارث لدى الضحايا.
- يتوصل المشاركون إلى الأفكار التالية:
- تهوين الأمور وعدم تضخيمها.
- مساعدتهم على ضبط النفس ومحاولة التصبر.

- توجيههم إلى عدم التركيز على المشكلة والتركيز على طرق حلها أو تقليل خسائرها.
- توجيههم إلى التفكير العملي في التعامل مع المرحلة التالية للأزمات.
- استقطاب الطاقات الإيجابية والأفكار البناءة الداعمة من الأصدقاء المقربين الموثوق بأخلاقهم وصدق مودتهم لمساعدة الضحايا.
- الابتعاد عن مكان الحدث أو الكارثة.
- تقديم الدعم الانفعالي.
- تقديم الدعم الاجتماعي لهم.
- الدعم المادي.
- الدعم السلوكي.

#### نشاط (7) تقييم الجلسة:

❖ يطبق الباحث استمارة التقييم الذاتي الخاصة بالجلسة التاسعة.

#### استمارة تقييم ذاتي خاصة بالجلسة التاسعة

| م | العبارة   | بدرجة |        |       |
|---|---|-------|--------|-------|
|   |   | كبيرة | متوسطة | ضعيفة |
| 1 | تمكنت من تحديد مصادر الدعم المناسبة في الأزمات والكوارث |       |        |       |
| 2 | استطيع مساعدة المسترشد على التخلص من الشعور بالذنب      |       |        |       |
| 3 | حرصت على تدوين ملخص لما تعلمته في الجلسة.               |       |        |       |
| 4 | تمكنت من تلخيص طرق التخفيف من الأزمات والكوارث.         |       |        |       |
| 5 | اكتسبت طرق مساعدة ضحايا الأزمات والكوارث.               |       |        |       |
| 6 | قضيت وقتاً ممتعاً أثناء الجلسة الإرشادية.               |       |        |       |

❖ يطلب المرشد من أفراد المجموعة الارشادية الإجابة عن السؤال التالي بمثابة واجب منزلي:

س1- اعرض لموقف تعرضت له وساهمت في مساعدة ذوي الأزمات والكوارث على التخفيف

من تأثيرها عليهم.

## الجلسة الخامسة عشر: انهاء البرنامج الارشادي وختام الجلسات

زمن الجلسة (ساعتان)

أهداف الجلسة:

ينبغي أن كل فرد من أفراد المجموعة الارشادية في نهاية الجلسة قادرًا على أن:

- تلخيص ما تم التعرض له في البرنامج التدريبي.
- عرض مواقف واقعية تعرضوا إلى أزمات وكوارث وطرق التعامل معها إجمالاً.
- تطبيق القياس البعدي.

محتوى الجلسة:

يتمثل محتوى الجلسة في:

- مراجعة سريعة على أنشطة البرنامج ومهاراته.
- تقديم تغذية راجعة للمسترشدين.
- تطبيق القياس البعدي.

الفنيات المستخدمة:

- المحاضرة
- التلخيص.
- التعاون

- التعزيز .
- الضبط الذاتي .
- النتيجة .

#### الوسائل والأدوات:

جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) - جهاز عرض الباوربوينت - السبورة التعليمية - أوراقاً بيضاء مطبوع عليها نماذج مفرغة- أقلام - لوحات ورق مقوي - بطاقات تحتوي على معلومات عن ارشاد ذوي الأزمات والكوارث.

#### إجراءات الجلسة:

#### نشاط (1): التهيئة:

❖ يستقبل أفراد المجموعة الإرشادية ويرحب بهم، ويتناقش معهم حول محتوى الجلسة السابقة، ثم يطلب من كل فرد منهم أن يعرض فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة كتقويم مبدئي لهم.

❖ يستمع إلى إجابات المشاركين، ويثني عليهم، ويشجعهم، ويحثهم على أعمال عقولهم.

#### ماذا استفدت من الجلسة السابقة؟

❖ يعرض كل مشارك فكرة واحدة عما استفاده من الجلسة السابقة، ويناقشها مع الباحث ومع زملائه، ويسأل عما استُشكِل عليه أو ما يريد أن يضيفه، ويتم تجميع هذه الأفكار في بطاقة كبيرة ويتم عرضها على السبورة من خلال قائد كل مجموعة.

#### نشاط (2): عرض أهداف الجلسة:

❖ يعرض المرشد أهداف الجلسة باستخدام جهاز العرض الباوربوينت، ويتيح للأفراد المشاركين معه في البرنامج الفرصة لقراءتها قراءة صامتة.



❖ يتناقش ويتحاور معهم فيها حتى يتأكد من فهمهم لها.

❖ يتناقش مع مجموعته حول هذه الأهداف، ثم يتحاور ويتناقش مع الباحث للاستفسار منه عن

الأشياء الغامضة عليه.

**نشاط (3): تلخيص الأفكار:**

❖ يطرح الباحث على المشاركين السؤال التالي:

❖ من يستطيع أن يلخص أكبر عدد ممكن من الأفكار التي تم تعلمها في البرنامج الحالي؟

❖ يطرح المشاركون أفكارهم، ويثني عليهم الباحث، ويشجعهم، ويصحح لهم بعض الأفكار التي

يشوبها غموض، ويدعم بعض الجوانب التي تحتاج إلى تدعيم، ويمدهم بالأفكار، ويرشدهم إلى

بعض المصادر التي يستطيعون من خلالها تنمية أفكارهم، وتمكنهم في الإرشاد.

**نشاط (4): تطبيق الإرشاد مع ذوي الأزمات والكوارث.**

❖ يطلب الباحث من المشاركين عرض مواقف واقعية تعرضوا فيها لإرشاد ذوي الأزمات والكوارث،

وكيف تصرفوا، وما هي أفضل الطرق التي استخدموها في إرشادهم، ويشجعهم ويثني عليهم،

ويزودهم ببعض الأفكار التي تحسن من أدائهم، وتنمي مهاراتهم.

❖ يعرض الباحثون المواقف، ويتلقون الدعم من الباحث.

**نشاط (5): تطبيق القياس البعدي:**

- يطبق الباحث التطبيق البعدي على المشاركين، ويشجعهم على إكمال التطبيق، ويعددهم أن

نتائج هذا القياس لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وأنها ستكون بسرية تامة ولن

يطلع عليها أحد.

وفي النهاية يودعهم الباحث ويثني عليهم، ويشكرهم على المشاركة في البرنامج، ويطلب منهم الاتصال به في أي وقت يحتاجون إليه فيه، ويعددهم انه لن يتأخر عن أي أحد منهم في تقديم الخدمة والمساعدة له .