

درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات

محمد خلف الخوالدة *

د. عادل جورج طنوس *

تاريخ قبول البحث 2017/2/18

تاريخ استلام البحث 2017/1/22

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية 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. وقد اشتملت عينة الدراسة على (205) طالباً، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير مقياس مهارات إرشاد الأزمات مكون من (80) فقرة تعكس مهارات إرشاد الأزمات، وقد استخرجت دلالات الصدق والثبات لها وكانت مناسبة. توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات منخفضاً. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات تبعاً لمتغير الجنس. كما بينت النتائج وجود فروق في مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات باختلاف متغير المستوى الدراسي؛ إذ كان مستوى امتلاك مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين من طلبة الدراسات العليا مرتفعاً مقارنة بمستوى امتلاك المرشدين المتدربين من طلبة البكالوريوس.

الكلمات المفتاحية: مهارات إرشاد الأزمات، المرشدون المتدربون، الجامعة الأردنية.

* كلية العلوم التربوية/ الجامعة الأردنية

The Degree of Trainees Counselors Possession at the University of Jordan for Crises Counseling Skills

Abstract

The aim of this study was to investigate the degree of Trainees Counselors possession, at the University of Jordan, for crises counseling skills, in addition to investigating differences in crises counseling skills, based in various variables: gender and study level. The study sample comprised of (205) students. For the purposes of achieving the objectives of the study, the researchers developed a rating scale of crises counseling skills, consisting of (80) items, covering crises counseling skills. The questionnaire showed accepted validity and reliability indicators. The results of the study showed that the crises counseling skills indicators in a low level. There are no significant differences in the level of crises counseling skills, based on gender. There are significant differences in the level of crises counseling skills, based on the study level, where the level of Crises Counseling Skills among postgraduates was high compared to undergraduates.

Key Words: Crises Counseling Skills, Trainees Counselors, the University of Jordan.

المقدمة:

يعد الإرشاد من الخدمات الإنسانية المهنية التي تُقدم لمساعدة الأفراد والجماعات باختلاف فئاتهم، وفهم الآخرين، والتكيف والتغلب على المشكلات التي تواجههم بمختلف أنواعها، للوصول للصحة النفسية. ويقوم بتقديم هذه الخدمات مرشد متخصص في الإرشاد حاصل على مؤهل علمي وتدريب وإشراف متخصصين، ويمتلك ويمارس المهارات والأساليب الإرشادية المختلفة التي تمكنه من تقديم الخدمة الفعّالة والمساعدة لطالبيها. 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).

ونتيجة للتطور السكاني والتكنولوجي والتغيرات السريعة والمفاجئة في العالم يواجه الإنسان في حياته أحداثاً مفاجئة، وغير متوقعة ينجم عنها أضرار نفسية ومادية تؤثر في الأفراد والجماعات والمؤسسات، وهذا ما يعرف بالأزمات، ويرافق الأزمات مجموعة من الآثار النفسية مثل الإحساس بالخطر، والتشويش، واليأس، والقلق، والانزعاج (كامل، 2003). وهنا لا بد من التدخل الإرشادي لمساعدة الأفراد لينظروا إلى حياتهم بطريقة تشجع الإحساس بالأمن والتفاؤل؛ لذلك فإن إرشاد الأزمات (Crises Counseling) يحتل مكاناً بارزاً في الممارسات المهنية للإرشاد النفسي (Borders & Brown, 2005).

إن مصطلح الأزمة (Crisis) مشتق أصلاً من الكلمة اليونانية (KIPVEW)؛ أي بمعنى لنقرر (To.decide)، أما في اللغة الصينية فكلمة أزمة تتطق (Ji-Wet)، وهي عبارة عن كلمتين: الأولى تدل على (الخطر)، والأخرى تدل على (الفرصة) التي يمكن استثمارها، وتكمن البراعة هنا في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف، وإيجاد الحلول المناسبة (Cavaiola & Colford, 2011) ويقدم الباحثون عدداً من التعريفات لمصطلح الأزمة؛ فيعرفها كمال (1994) بأنها حالة طارئة يعاني منها الفرد بسبب وجود طارئ معين يولد ضغوطاً، وردود فعل لا يستطيع الفرد السيطرة عليها، ويفشل الفرد في هذه المواقف في مواجهة تلك الأحداث بإمكاناته العادية، وتعرف الأزمات بأنها حوادث نادرة الوقوع، وطارئة، وبالغة الخطورة تؤثر سلباً في المجتمع الذي يتأثر بها لدرجة أنها تعيق أداءه الوظيفي التقليدي، والاستجابة لها تتطلب قدرات وطاقات ومهارات تفوق ما لديه، والسبب

يعود إلى إصابة المجتمع والنظام المادي والعلاقات بالكارثة، مما يؤدي إلى اضطراب إدراك الأفراد وإخراجهم عن أنماط سلوكهم الاعتيادية (الريجات وزكريا، 1994).

كما يعرف مورو وكوتمان (Muro & Kottman, 1995) الأزمة بأنها: نوع من الضغط الشديد يؤثر سلباً في قدرة الفرد على التفكير، والتخطيط والتعامل بفاعلية مع هذه المواقف. ويمر الأفراد خلال الأزمة بأحداث متتالية لا يمكن التنبؤ بها، فهم يعيشون حدثاً فجائياً خاصاً، ويدركون الحدث على أنه تهديد ومثير للقلق والغضب، وبالتالي تكون استجاباتهم للحدث غير منتظمة وغير فعالة، ولذلك فهم يقومون بتطوير استراتيجيات مواجهة ومعالجة للضغط الناشئ عنه.

إن الأزمة هي فترة من عدم التوازن النفسي تحدث نتيجة لحدث خطير أو لوضع يشكل مشكلة كبيرة لا يمكن علاجها باستخدام استراتيجيات التعامل المألوفة والتقليدية، كما تعرف الأزمة بأنها أدراك أو اختبار الفرد لحدث، أو موقف ما، كصعوبة أو تهديد لا يستطيع التعامل معها بموارده وآليات التعامل الحالية لديه (James, 2008).

وتتراوح أوضاع الأزمات من أحداث رئيسية غير متوقعة، مثل الكوارث الطبيعية والإيذاء الجسدي، أو الموت إلى أزمات انفعالية تأتي من المراحل الانتقالية في حياة الشخص، مثل الطلاق، والزواج، والحمل، والعنف الأسري، والمدرسي (Hoff, Hallisey & Hoff, 2009)، كما يمكن تصنيف الأزمات بالاعتماد على معايير متعددة؛ فقد عرض سلايكو (Slaikeu, 2006) تصنيفاً للأزمات وفق مجموعة من المعايير كما يلي:

1. بناءً على عدد الأفراد المتأثرين بالأزمة، فإن الأزمات يمكن تقسيمها إلى: أزمات فردية، مثل الأزمات الصحية والمالية، وأزمات جماعية، مثل انهيار أحد المنازل، وحالات التسمم، وأزمات مجتمعية، مثل الفيضانات والسيول.
2. بناءً على مكان حدوث الأزمة، فإنه يمكن تقسيم الأزمات إلى: أزمات يمكن توقعها، واعتبارها جزءاً من دورة حياة الإنسان، وأزمات لا يمكن توقعها وتحدث فجأة.
3. بناءً على نوع الأزمة، يمكن تقسيم الأزمات إلى: أزمات مادية، مثل انهيار منزل، وأزمات معنوية، مثل الطلاق والفقدان.

ويستجيب الناس لأوضاع الأزمات بطرق مختلفة، وبدرجات متفاوتة، فاستجابات الأطفال التي تكون ربما بالتذمر، وسلوكيات ضيقة ومحددة: مخاوف ليلية، وتجنب المدرسة، والعوان، واستجابات المراهقين يمكن أن تشمل شكاوى جسدية، وفشلاً أكاديمياً، وعصياناً، بينما تكون استجابات المراهقين

الأكثر سناً متضمنة تهيجاً أو نقصاناً في مستويات الطاقة، وعدم المسؤولية، ومشكلات في التركيز، واهتماماً أقل بالجنس الآخر. وغالباً ما يتعرض الراشدون لمشكلات تتعلق بصنع القرار، والقصور الذاتي، وعدم الاستقرار العاطفي (Cowie & Sharp, 1998).

وتبدو في العصر الحالي الحاجة ملحة لخدمات إرشاد الأزمات، لا سيما مع عدم التخصصية، وضعف المهارات والأساليب والتدخلات الإرشادية المتنوعة، وعدم وجود مشرفين إكلينكيين يهتمون بالجانب العيادي، والاكتفاء فقط بالإشراف الإداري، فوجود مرشدين أزمات متدربين أكفاء حاصلين على شهادة علمية متخصصة، وإشراف وتدريب متخصص ضرورة حتمية؛ وذلك لمساعدة الأفراد على مواجهة التغيرات والمشاكل والأزمات التي تواجههم من خلال ممارسة المرشد أدوار ومهارات دقيقة تتجاوز المهارات العامة والأدوار التقليدية للمرشدين (Borders & Brown, 2005).

ويعد إرشاد الأزمات من مجالات الإرشاد قصيرة الأمد (Brief Counseling)، وعادة ما يأخذ فترة شهر إلى ثلاثة أشهر، وغالب التركيز على مشكلة محددة تسبب للفرد شعوراً دائماً بالصدمة لعدم القدرة على التغلب عليها، حيث إن مثل هذه الخبرة تؤدي أيضاً إلى مزيد من المعاناة النفسية. فإرشاد الأزمات يقدم الدعم والمساندة النفسية، وهو في المقابل ليس بديلاً للإرشاد الفردي طويل الأمد، وليس مقتصرًا على مواعيد محددة بالمركز الإرشادي (Richard & Gilliland, 2012).

وهناك فطرة طبيعية لدى جميع الناس كي يتخطوا كل مشكلة يواجهونها بسبب الأزمات والصعوبات التي يتعرضون إليها في حياتهم الماضية، حيث تمنحهم هذه الخبرات المنعة والقوة لمواجهة الأزمات اللاحقة، وتعد مواجهة الأزمة قلب وهدف إرشاد الأزمات، ففي معظم الحالات تتضمن الأزمات ردود فعل غير عادية، يمكن وصفها بأنها تساعد على فهم السلوك غير العادي أو الشاذ، ويزود إرشاد الأزمات الفعال الأفراد الذين يمرون بهذه المعاناة بالمعلومات والنشاطات والتمارين التي تؤهلهم وتساعدهم على تخطي ماضي تلك الأزمة، والأكثر أهمية هو أن إرشاد الأزمات يتضمن مساعدة الفرد على المواجهة من خلال التزود بالمعلومات ومناقشتها (Miller, 2011).

ويختلف إرشاد الأزمات عن مجالات الإرشاد الأخرى من حيث عدد من الأبعاد، فمن حيث الهدف يتمثل هدف إرشاد الأزمات بإعادة التوازن إلى الفرد؛ فدور أخصائي الإرشاد النفسي هنا

فاعل ونشط، فهو الذي يقرر وضع الهدف العاجل، ولا ينتظر من الفرد أن يقرر ما يريد من أهداف؛ لأن الوضع يستلزم هدفاً بعينه، والموقف بحاجة إلى استثمار الوقت واستغلاله. كما أن الهدف الآخر هو القيام بعمل أو تصرف ما أكثر من مجرد الاستماع والإصغاء. ومن ناحية أخرى يعتبر هدف الإرشاد التقليدي هو تدريب الفرد على الاستقلالية، فيما يعد الاعتماد على شخص أو أخصائي الإرشاد أمر ضروري في إرشاد الأزمات، بالإضافة إلى أن الإرشاد المباشر هو الأسلوب الأمثل مقابل مناهج الإرشاد وأساليبه الأخرى الفاعلة في المواقف العادية (الدحادنة، 2010).

وهناك الكثير من التشابهات بين إرشاد الأزمات والإرشاد التقليدي، لا سيما في مهارات الإصغاء الفعال، وبناء الثقة، وعكس المشاعر، وإعادة بناء أفكار ومعارف المسترشد والتلخيص، بالإضافة إلى مهارات التقبل والفهم والدعم ومهارات التفرغ والتنفيس الانفعالي، ومهارات إدارة التوتر والضغوط والتكيف مع الخسارة (Richard & Gilliland, 2012). وهناك على الأقل خمس استراتيجيات إرشادية تساعد على الوقاية من حدوث معظم أنواع الأزمات، وهي عبارة عن: ورش عمل وبرامج الإرشاد النمائي والوقائي والكشف عن المشكلات ودراساتها وتحليلها، والاستشارات النفسية، بالإضافة إلى إجراء الدراسات والبحث العلمي (Slaikeu, 2006).

ومن هنا، فإن الأمر يتطلب من المرشدين النفسيين امتلاكهم لمهارات خاصة للتعامل مع الأزمات؛ لذا يرى الباحثان أهمية وجود دور إشرافي لتدريب المرشدين على المهارات والأساليب الإرشادية المناسبة للتعامل مع الأزمات المختلفة التي يواجهها الأفراد والجماعات، ومساعدتهم على التخلص من الآثار النفسية القريبة والبعيدة المدى التي تواجههم، ومن أجل القيام بهذا الدور الإشرافي لا بد من الكشف أولاً عن مدى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات، وقد تناولت مجموعة من الدراسات السابقة مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين كما يلي وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

أجرى نيهان (2015) دراسة هدفت التعرف إلى مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظة غزة، تكون مجتمع الدراسة من (141) مرشد ومرشدة، وقد استخدم الباحث أداة المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات المدرسية، وبطاقة الملاحظة للمهارات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات مرتفع، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشد لمهارات

التعامل مع الأزمات تبعاً لمتغير الجنس، وجامعة التخرج، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

كما وأجرى ساويرس وويليس (Sawyer, Peters & Willis, 2013) دراسة هدفت إلى قياس أثر الإعداد على مستويات الكفاءة الذاتية للمرشدين المبتدئين، وقدراتهم المدركة للتعامل مع تدخلات الأزمات، وتكونت عينة الدراسة من (34) طالبا من مستوى الماجستير والمسجلين في مساق الإعداد لتدخلات أزمات الصحة النفسية، واستخدم الباحثون مقياس كفاءة المرشد الذاتية للتعامل مع الإزمات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن طلبة الإرشاد ممن يدرسون الاستراتيجيات النظرية للتعامل مع الأزمات المختلفة قاموا بتقييم الحقائق المرتبطة بالمسترشد، بالإضافة إلى التخطيط لنماذج تدخلات مرنة تشعرهم بالثقة بقدراتهم لاتخاذ قرارات تدعم المسترشدين، الذين في أوضاع أزمات.

وقام موريس ومينتون (Morris & Minton, 2012) بدراسة هدفت الى قياس مستوى الاعداد والكفاءة الذاتية لتدخلات الأزمات ومدى خبرة المرشدين لتطبيق تدخلات الأزمات، وتكونت عينة الدراسة من (193) مرشدا من المرشدين المهنيين الجدد، والذين تخرجوا خلال سنتين من برنامج الماجستير، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن برنامج الماجستير لم يوفر للمرشدين المشاركين بالدراسة وخصوصا خلال التدريب الميداني خبرة الإعداد الكافية للتعامل والتدخل مع الأزمات، لا سيما أن معظم المرشدين تعاملوا في الميدان العملي مع مسترشدين في مواقف أزمات.

كما قامت الهواري (2007) دراسة هدفت إلى بناء مشروع برنامج تدريبي سلوكي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن، إذ تكون مجتمع الدراسة من (116) مرشد ومرشدة، وتكونت عينة الدراسة التجريبية من (24) مرشد ومرشدة. استخدمت الباحثة مقياس مهارات المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين، بالإضافة إلى البرنامج التدريبي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات المرشدين تعزى للبرنامج التدريبي لصالح أفراد المجموعة التجريبية، كما وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات المرشدين تعزى للجنس، أو الخبرة، أو التخصص.

وأجرت حوامدة (2007) دراسة هدفت إلى تحديد مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التدخل الإرشادي في التعامل مع الأزمات في محافظات وسط فلسطين، وتكونت عينة الدراسة من (200) مرشد ومرشدة، وقد استخدمت الباحثة مقياس مهارات المرشدين في التدخل وقت الأزمات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات مرتفع، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشد لمهارات إرشاد الأزمات تبعاً لمتغير الجنس، أو التخصص، أو المؤهل العلمي، أو لسنوات الخبرة. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اختلاف في مستوى امتلاك المرشد لمهارات إرشاد الأزمات باختلاف متغير نوع المدرسة؛ إذ كان مستوى امتلاك المرشدين لمهارات التدخل وقت الأزمات في مدارس الوكالة مرتفعاً مقارنة بمستوى امتلاك المرشدين لمهارات التدخل في المدارس الحكومية.

كما أجرى العطوي (2006) دراسة هدفت إلى استقصاء مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (601) مرشد ومرشدة، وقد استخدم الباحث أداة مهارات التعامل مع الأزمات. أشارت نتائج الدراسة إلى أن المرشدين يمتلكون مهارات التخطيط لإدارة الإزمات، ومهارات التعرف إلى الطلبة الذين لديهم أعراض قلق ما بعد الأزمات، ومهارات التدخل أثناء الأزمات، ومهارات إدارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ودون المتوسط.

وأجرى دوركان (Durkan, 2002) دراسة هدفت التعرف إلى أثر إعداد المرشدين المدرسين للتدخل وقت الأزمات، حيث تكونت عينة الدراسة من (400) مرشد من المرشدين المنتسبين للجمعية الأمريكية لعلم النفس، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن (64%) من المشاركين بالدراسة درسوا مساقات تشمل موضوعات مرتبطة بالتدخل وقت الأزمات، إذ أشاروا إلى أهمية الإعداد الجامعي للمرشدين للتدخل وقت الأزمات، كذلك فقد أشار (54%) من المشاركين في الدراسة بأنهم اشتركوا خلال التدريب الميداني على التدخل وقت الأزمات في مواقف أزمات إساءة جنسية وجسمية، ومحاولات انتحار، وفقدان أعزاء، وعنف مدرسي، كما أشار أفراد عينة الدراسة إلى أن الإشراف الإكلينيكي المدرسي لعب دوراً مهماً في تحديد المواقف الواجب التدخل فيها.

وأجرى ألين وبيرت وبرايين وكارتيير واورسي ودوركان (Allen, Burt, Bryan, Carter, Orsi & Durkan, 2002) دراسة هدفت التعرف إلى إعداد الأخصائيين النفسيين المدرسين للتعامل مع الأزمات، وتكونت عينة الدراسة من (286) مرشداً طبقت عليهم مقاييس تناولت الإعداد

الجامعي، والاستمرار في التطور المهني بعد التخرج، والتخطيط، والإعداد لفريق التدخل وقت الأزمات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن حوالي (58%) من المشاركين في الدراسة أفادوا أنهم لم يتلقوا الإعداد المناسب خلال الدراسة الجامعية للتدخل وقت الأزمات، كما أشار اثنان فقط من المشاركين إلى أنهم تلقوا إعداداً جيداً خلال الدراسة الجامعية للتعامل وقت الأزمات. كذلك أشار (81%) من المشاركين إلى أنهم التحقوا بدورات مهنية أسهمت في إعدادهم وتحضيرهم للتدخل وقت الأزمات، كما أشار (91%) من الأخصائيين المشاركين بأنهم قاموا بإعداد خطة للتدخل وقت الأزمات، كما أن (53%) منهم قاموا بإعداد خطة للتدخل في مواقف العنف المدرسي، ومحاولات الانتحار.

وقام زيادة (1998) بدراسة، هدفت إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، وتكونت عينة الدراسة من (140) مرشدا ومرشدة من مرشدي محافظات إربد وجرش وعجلون والمفرق، وقد استخدم الباحث مقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المرشدين يمتلكون المهارات الإرشادية الأساسية بدرجة عالية، وامتلاكهم للمهارات الإرشادية المتقدمة جاء بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الإرشادية تعزى لمتغيري الخبرة، والدرجة العلمية، كما أظهرت عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة (زيادة، 1998؛ العطوي، 2006؛ الهواري، 2007) يلاحظ بأن هذه الدراسات ركزت على إرشاد الأزمات، لا سيما المهارات التي يجب أن يمتلكها المرشد التربوي العامل، وكذلك الأساليب والاستراتيجيات التي يجب توافرها لدى المرشد للنجاح في التعامل مع الأزمات لا سيما أزمة الانتحار، والعنف المدرسي، والإساءة، مثل دراسة (Durkan, 2002)، وقد جاءت نتائج غالبية الدراسات، مثل (نبهان، 2015؛ حوامدة، 2007؛ Morris & Allen, 2002؛ Minton, 2012) لتؤكد أن المرشد التربوي يجب أن يمتلك مهارات التدخل وقت الأزمات. كما يلاحظ أن غالبية الدراسات ركزت على الكشف عن مهارات وتدخلات التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين التربويين العاملين في المدارس. كما يلاحظ من استعراض الدراسات السابقة أن الدراسات التي ركزت على مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين في البيئة العربية بشكل عام والأردن بشكل خاص قليلة جداً عند مقارنتها بالدراسات الاجنبية، مثل

دراسة (Sawyer, Peters & Willis, 2013).

من هنا ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، فإن ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها تركيزها على المرشدين المتدربين لا سيما أن عملية التدريب والإشراف على إعداد مرشدي أزمات متخصصين حاجة وضرورة ملحة في برامج إعداد المرشدين في الجامعات العربية والأردنية بشكل خاص، ومن أجل القيام بهذا الدور الإشرافي لا بد من الكشف أولاً عن مدى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الإزمات؛ وهذا ما دفع الباحثين إلى إجراء هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تبرز مشكلة الدراسة الحالية في ضوء دعوات التوجهات الحديثة والقضايا المعاصرة في مجال الإرشاد النفسي إلى الحاجة إلى نوع متخصص من الإرشاد يعرف بإرشاد الأزمات، ونظراً لأهمية إرشاد الإزمات في تطوير مهارات الافراد والجماعات والمؤسسات على التعامل مع الأزمات الحياتية المختلفة التي يواجهونها، ونظراً لمحدودية الدراسات العربية التي تناولت موضوع مهارات إرشاد الأزمات لا سيما لدى المرشدين المتدربين، يسعى الباحثان في هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة امتلاك مهارات إرشاد الإزمات لدى المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وتتلخص مشكلة الدراسة بمحاولة الإجابة على الأسئلة الآتية:

السؤال الاول: ما درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد

الأزمات؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة

امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تعزى لمتغير الجنس؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة

امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تعزى لمتغير المستوى

الدراسي؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة في كونها تهدف إلى الكشف عن مهارات وأساليب إرشاد الأزمات التي يحتاجها المرشد النفسي المتخصص في التعامل مع المسترشدین الذين يعانون من أزمات حياتية مختلفة؛ إذ يعد إرشاد الأزمات من مجالات وأنواع الإرشاد النفسي الحديثة، لذلك تكمن الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة بما يلي:

1. إثراء الأدب النظري المتعلق بإرشاد الأزمات بهدف تغيير النظرة التقليدية للإرشاد النفسي، والتعرف إلى مجالاته الحديثة، وتقديم بيانات عن أهمية إرشاد الأزمات.
2. من المتوقع أن تقيد هذه الدراسة المرشدين في الميدان وتنمية اتجاهاتهم نحو استخدام إرشاد الأزمات في التعامل مع مسترشيدهم داخل المدارس والجامعات ومؤسسات المجتمع المختلفة.
3. توفير أداة تتمتع بخصائص سيكومترية جيدة يمكن استخدامها لقياس مهارات المرشد في إرشاد الأزمات
4. من المتوقع أن تقدم هذه الدراسة بيانات تقيد مشرفي الإرشاد على تطوير برامج إشرافية وتدريبية إرشادية للتدريب على مهارات واساليب وتدخلات إرشاد الأزمات؛ حيث توفر لهم موجّهات وبيانات لبناء وتطوير تلك البرامج الإشرافية والتدريبية.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

- مهارات إرشاد الإزمات (Crises Counseling Skills): هي مجموعة من التدخلات والاستجابات والإجراءات والخطوات الإرشادية المتخصصة والهادفة إلى التعامل أو حل الأزمات المختلفة التي تواجه الأفراد والجماعات؛ أو التخفيف من النتائج السلبية المعرفية والانفعالية والسلوكية الناتجة عنها (Davenport, 2015).
- المرشدون المتدربون (Trainees Counselors): وهم طلبة البكالوريوس في الإرشاد والصحة النفسية المسجلين في مساق التدريب الميداني، والإعداد للتدريب الميداني في الإرشاد، وطلبة الدراسات العليا في الإرشاد النفسي والتربوي المسجلين في مساق التطبيقات الميدانية في الإرشاد، وذلك في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2016/2017.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على طلبة البكالوريوس في الإرشاد والصحة النفسية، وطلبة الدراسات العليا في الإرشاد النفسي والتربوي.
- الحدود الزمانية: طبقت أداة الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2016/2017.
- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في الجامعة الأردنية.

محددات الدراسة:

- منهجية الدراسة المتبعة كونها دراسة وصفية.
- تتحدد الدراسة بمدى صدق الأداة المستخدمة وثباتها.

الطريقة والإجراءات:**منهج الدراسة**

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واشتملت على متغير أساسي هو مهارات إرشاد الإزمات بأبعاده الثلاثة الممثلة لمهاراته، التي يعبر عنها بالدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على المقياس المطور والمعد لهذا الغرض، كما تضمنت الدراسة متغيرين مستقلين، هما:

1. الجنس وله مستويان (ذكر، أنثى).
2. المستوى الدراسي وله مستويان (بكالوريوس، الدراسات العليا).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من (205) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس في الإرشاد والصحة النفسية المسجلين في مساق التدريب الميداني والإعداد للتدريب الميداني في الإرشاد وطلبة الدراسات العليا في الإرشاد النفسي والتربوي المسجلين في مساق التطبيقات الميدانية في الإرشاد في كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، وذلك في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2017/2016. ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئة	المجموع
الجنس	ذكر	39
	أنثى	166
المستوى الدراسي	البكالوريوس	169
	الدراسات العليا	36

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة جرى تطوير مقياس مهارات إرشاد الأزمات وفق الخطوات الآتية:

- مراجعة الأدب النظري حول مهارات إرشاد الأزمات والعناصر التي تتكون منها هذه المهارات (Richard & Gilliland, 2012; Miller, 2011; Slaikeu, 2006; Cowie & Sharp, 1998).
- مراجعة الأدوات والمقاييس المستخدمه في الدراسات السابقة حول مهارات إرشاد الأزمات

(Reisch, Schlatter & Tschacher, 1999; Roberts & Yeager, 2009; Hoff, Hallisey & Hoff, 2009; Morris & Minton, 2012; Sawyer, Peters & Willis, 2013) (نبيهان، 2015؛ حوامدة، 2007؛ الهواري، 2007، العطوي، 2006؛ زيادة، 1998).

- التوصل إلى الأبعاد التي تتكون منها مهارات إرشاد الأزمات، وصياغة فقرات لكل بعد من أبعاد مقياس مهارات إرشاد الأزمات، هذا وقد تكون المقياس بصورته الأولية من (87) فقرة، وبصورته النهائية من (80) فقرة، تقيس ثلاثة أبعاد على النحو التالي:
 1. مجالات إرشاد الأزمات، وتمثله الفقرات (1-12).
 2. مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات، وتمثله الفقرات (13-33).
 3. إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات، وتمثله الفقرات (34-80).

تصحيح المقياس:

تكون المقياس من خمسة مستويات متدرجة، وهي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وقد أعطي للبدل أوافق بشدة (5) درجات، وللبدل أوافق (4) درجات، وللبدل محايد (3) درجات، وللبدل لا أوافق (2) درجتان، وللبدل لا أوافق بشدة (1) درجة واحدة حيث تتراوح الدرجات التي يحصل عليها المرشد المتدرب بين (80-400) درجة. وقد جرى استخدام التدرج الإحصائي التالي لتوزيع المتوسطات الحسابية وذلك حسب المعيار الذي قاس كل فقرة:

طول الفئة = الحد الأعلى للبدائل - الحد الأدنى للبدائل / عدد المستويات

$$\text{طول الفئة} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون حدود المستويات الثلاثة على النحو الآتي:

- $1.33 + 1 = 2.33$ ، (1-2.33) درجة منخفضة.
- $2.34 + 1.33 = 3.67$ ، (2.34-3.67) درجة متوسطة.
- $3.68 + 1.33 = 5$ ، (3.68 - 5)، درجة مرتفعة.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

قام الباحثان باستخراج دلالات صدق وثبات للمقياس كالاتي:

صدق المقياس:

لاستخراج دلالات صدق مقياس مهارات إرشاد الأزمات قام الباحثان باستخراج:

- صدق المحكمين: تم التأكد من صدق المحكمين للمقياس بعرضه على عشرة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الإرشاد النفسي والتربوي والصحة النفسية وعلم النفس، لتحديد مدى قياس كل فقرة من فقرات المقياس للبعد الذي تنتمي له، إضافة إلى تحديد مدى ملائمة الصياغة اللغوية لفقرات وأخذ ملاحظاتهم بالحسبان في تطوير المقياس من حذف وتعديل وإضافة فقرات لقياس أبعاد المقياس التي تمثل مهارات إرشاد الأزمات، وقد اعتمد معيار (80%) كنسبة اتفاق بين المحكمين على الفقرة الواحدة، وفي ضوء هذا المعيار تم حذف (7 فقرات)، كما جرى تعديل الصياغة اللغوية لبعدها.
- صدق البناء: وللتأكد من صدق بناء المقياس، استخرجت معاملات الارتباط بين الفقرة والبعد الذي تنتمي إليه والدرجة الكلية على المقياس في عينة تكونت من (30) مرشداً من خارج عينة الدراسة كمؤشر على صدق البناء، ويبين الجدول (2) هذه المعاملات:

جدول (2): معاملات الارتباط بين الفقرة والبعد الذي تنتمي إليه والدرجة الكلية على مقياس مهارات إرشاد الإزمات

الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس	الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس
1.	0.48	0.44	41.	0.40	0.42
2.	0.56	0.55	42.	0.42	0.44
3.	0.35	0.33	43.	0.51	0.46
4.	0.32	0.33	44.	0.48	0.43
5.	0.36	0.38	45.	0.42	0.40
6.	0.34	0.32	46.	0.45	0.48
7.	0.57	0.62	47.	0.50	0.62
8.	0.42	0.40	48.	0.38	0.36
9.	0.35	0.34	49.	0.40	0.39
10.	0.40	0.42	50.	0.49	0.51
11.	0.33	0.33	51.	0.47	0.43
12.	0.42	0.44	52.	0.33	0.33
13.	0.45	0.48	53.	0.41	0.43
14.	0.33	0.33	54.	0.38	0.40
15.	0.34	0.33	55.	0.39	0.37
16.	0.37	0.39	56.	0.49	0.46
17.	0.40	0.41	57.	0.40	0.42

الجمعية التربوية الأردنية، المجلة التربوية الأردنية، المجلد الثاني، العدد الأول، 2017.

الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس	الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس
18.	0.37	0.34	58.	0.33	0.33
19.	0.40	0.38	59.	0.42	0.44
20.	0.32	0.33	60.	0.45	0.48
21.	0.49	0.51	61.	0.33	0.33
22.	0.62	0.56	62.	0.34	0.33
23.	0.54	0.52	63.	0.40	0.42
24.	0.51	0.49	64.	0.33	0.33
25.	0.46	0.42	65.	0.42	0.44
26.	0.35	0.37	66.	0.41	0.43
27.	0.52	0.50	67.	0.44	0.42
28.	0.44	0.41	68.	0.32	0.33
29.	0.49	0.52	69.	0.35	0.32
30.	0.32	0.33	70.	0.54	0.57
31.	0.44	0.40	71.	0.48	0.44
32.	0.38	0.36	72.	0.58	0.55
33.	0.41	0.43	73.	0.35	0.33
34.	0.44	0.42	74.	0.32	0.33
35.	0.32	0.33	75.	0.36	0.38
36.	0.35	0.32	76.	0.34	0.32
37.	0.54	0.57	77.	0.40	0.42
38.	0.35	0.33	78.	0.42	0.44
39.	0.37	0.35	79.	0.51	0.46
40.	0.39	0.37	80.	0.48	0.43

يتبين من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس إيجابية، حيث تراوحت بين (0.32 و 0.62)، وجميع هذه المعاملات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وقد كان معامل الارتباط لجميع الفقرات أعلى من (0.30)، مما يدل على تمتع الفقرات بقدرة تمييزية جيدة، مما يشير إلى صدق بناء هذه الفقرات.

ثبات المقياس:

وللتحقق من ثبات مقياس مهارات إرشاد الإزمات، قام الباحثان بحساب معامل ثبات مقياس باستخدام طريقتين، هما:

1. طريقة إعادة التطبيق، حيث قام الباحثان بتطبيق المقياس على (30) مرشداً من خارج عينة الدراسة، وبعد مرور أسبوعين أعيد تطبيق المقياس مرة أخرى على ذات المجموعة، وقد بلغ معامل ثبات المقياس الكلي (0.87)، وبين الجدول (3) معاملات الثبات للدرجة الكلية والأبعاد المحسوبة بطريقة الإعادة.

2. طريقة الاتساق الداخلي وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا؛ وبين الجدول (3) معاملات الثبات للدرجة للأبعاد المحسوبة بطريقة الاتساق الداخلي.

جدول (3): معاملات الثبات المحسوبة بطريقتي إعادة التطبيق والاتساق الداخلي للأبعاد والدرجة الكلية على مقياس مهارات إرشاد الإزمات

الأبعاد	معامل الثبات بطريقة إعادة التطبيق	معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي
البعد الأول	0.79	0.80
البعد الثاني	0.79	0.79
البعد الثالث	0.81	0.84
الدرجة الكلية	0.87	

إجراءات الدراسة:

تم القيام بمجموعة من الإجراءات أثناء إجراء الدراسة الحالية؛ تمثلت بتطبيق المقياس على عينة تجريبية من غير عينة الدراسة للتأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس وفقراته، وتطبيق المقياس بصورته النهائية خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2016/2017 من الباحثين كليهما على عينة الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

استخدمت الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. كما جرى استخدام اختبار (ت) لاستخراج دلالة الفروق للعينات المستقة حسب المتغيرات: الجنس، والمستوى الدراسي.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها وفقاً لترتيب أسئلتها.

أولاً: النتائج والمناقشة المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الإزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على مهارات إرشاد الإزمات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما في الجدول (4):
جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على ابعاد مهارات إرشاد الإزمات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	مهارات العلاقة في إرشاد الإزمات	2.65	0.74	متوسطة
2	2	إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للإزمات	2.09	0.78	منخفضة
3	1	مجالات إرشاد الإزمات	1.52	0.50	منخفضة
		الدرجة الكلية	2.08	0.63	منخفضة

يشير الجدول (4) إلى أن متوسط الدرجة الكلية لمقياس مهارات إرشاد الإزمات بلغ (2.08) وانحراف معياري (0.63)، وهي درجة منخفضة من امتلاك المهارات، ولقياس المتوسطات على الأبعاد الفرعية للمقياس يوضح الجدول (4) ان بعد مهارات العلاقة في إرشاد الإزمات جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.74) وبدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الثانية بعد اجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للإزمات بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (0.78) وبدرجة منخفضة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد مجالات إرشاد الإزمات بمتوسط حسابي (1.52) وانحراف معياري (0.50) وبدرجة منخفضة.

البعد الأول: مجالات إرشاد الإزمات: من أجل تحديد درجة امتلاك مهارات إرشاد الإزمات في بعد مجالات إرشاد الإزمات، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة، ويبين الجدول (5) ترتيب فقرات بعد مجالات إرشاد الإزمات المختلفة حسب المتوسطات الحسابية لكل فقرة:

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على فقرات البعد الأول
مجالات إرشاد الأزمات

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالهناق الضرر بالنفس، مثل الانتحار والسلوك المؤذي للذات.	1.98	0.50	منخفضة
1	7	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بحالات طلاق أحد الوالدين.	1.98	0.58	منخفضة
2	12	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات المجتمعية مثل الإرهاب والتطرف.	1.59	1.09	منخفضة
3	2	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالعنف وإيذاء الآخرين في المجتمع.	1.58	0.65	منخفضة
4	5	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بحالات الموت المفاجئ الناتج عن القتل والحوادث والسكتات القلبية.	1.57	0.70	منخفضة
5	3	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالاساءة.	1.53	0.64	منخفضة
6	6	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالامتحانات ونتائجها.	1.51	0.69	منخفضة
6	11	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والاعاصير .	1.51	1.15	منخفضة
7	8	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة باضطراب ضغط ما بعد الصدمة.	1.49	0.45	منخفضة
8	4	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالتكيف مع المرض.	1.48	0.65	منخفضة
8	9	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالإعاقة أو ضعف أو فقدان الحواس أو إحدى الأطراف.	1.44	0.56	منخفضة
9	10	أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالإيمان وإساءة استخدام العقاقير والأدوية.	1.43	0.47	منخفضة
		الدرجة الكلية	1.52	0.50	منخفضة

يشير الجدول (5) أن متوسط البعد الأول "مجالات إرشاد الأزمات" جاءت بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (1.52) وانحراف معياري (0.50). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (1) "أمتلك

مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بإلحاق الضرر بالنفس، مثل الانتحار والسلوك المؤذي للذات" بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.50) وبدرجة منخفضة، والفقرة (7) "أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بحالات طلاق أحد الوالدين" بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.58) وبدرجة منخفضة، فيما جاءت الفقرة (9) في المرتبة قبل الأخيرة " أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالإعاقة أو الضعف، أو فقدان الحواس، أو أحد الأطراف." بمتوسط حسابي (1.44) وانحراف معياري (0.56)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (10) " أمتلك مهارات تقييم والتعامل مع الأزمات الخاصة بالأدمان وأسءة استخدام العقاقير والأدوية" بمتوسط حسابي (1.43) وانحراف معياري (0.47).

البعد الثاني: مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات: من أجل تحديد درجة امتلاك مهارات إرشاد الإزمات في بعد مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة، ويبين الجدول (6) ترتيب فقرات بعد مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات حسب المتوسطات الحسابية لكل فقرة:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على فقرات البعد الثاني

مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	6	أمتلك مهارات أظهار الاحترام للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي.	3.20	0.56	متوسطة
2	1	أمتلك مهارات تقبل المسترشدين على اختلاف جنسهم ودياناتهم وأعراقهم وثقافتهم.	3.10	0.51	متوسطة
3	17	أمتلك مهارة التعاطف مع المسترشد بطريقه مناسبة وفعالة.	3.08	0.63	متوسطة
4	10	أمتلك مهارة الاستجابة المناسبة لأفكار المسترشد.	2.97	1.31	متوسطة
5	11	أمتلك مهارة استخدم عبارات الثناء والمدح لتشجيع المسترشد على التفاعل والاستجابة لما يطلب منه.	2.93	0.79	متوسطة
6	8	أمتلك مهارة ملاحظة حركات الجسم والإشارات غير اللفظية للمسترشد.	2.90	0.54	متوسطة
7	9	أمتلك مهارة الاستماع الفعال عند حديث المسترشد حول مشاعره وخبراته.	2.86	0.62	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
8	18	أمتلك مهارة إعطاء المعلومات للمسترشد لزيادة الفهم والإدراك وتصحيح الأخطاء.	2.83	0.62	متوسطة
9	7	أمتلك مهارة التحدث بلغة يفهمها المسترشد.	2.82	0.50	متوسطة
10	12	أمتلك مهارة إحالة المسترشد الى جهات ذات اختصاص للمساعدة بموافقة المسترشد.	2.77	0.65	متوسطة
11	2	أمتلك مهارات تقبل المسترشد الذي يمر بأزمة تقبلا غير مشروط.	2.71	0.75	متوسطة
12	3	أمتلك مهارات إقامة علاقة إرشادية دافئة مع المسترشد.	2.69	0.55	متوسطة
13	13	أمتلك مهارة التلخيص المستمر لما يتحدث عنه المسترشد.	2.66	0.49	متوسطة
14	14	أمتلك مهارة ملاحظة وفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية المختلطة التي يرسلها المسترشد.	2.65	0.50	متوسطة
14	15	أمتلك مهارة إعادة صياغة ما يقوله المسترشد بكلمات تقود الى مزيد من الفهم لموضوع الأزمة.	2.65	0.54	متوسطة
15	16	أمتلك مهارة عكس المشاعر لما يتحدث عنه المسترشد حول مشاعره المرتبطة بالأزمة.	2.64	0.62	متوسطة
16	19	أمتلك مهارة الاستيضاح من خلال التركيز على الجزء الغامض في كلام المسترشد.	2.56	0.75	متوسطة
17	4	أمتلك مهارة توجيه الأسئلة الموجهة لبناء الأمل للمسترشد.	2.55	0.50	متوسطة
17	20	أمتلك مهارة فهم واستخدام لغة الجسد ونبرة الصوت مع المسترشد.	2.55	0.74	متوسطة
18	5	أمتلك مهارات إظهار الاحترام للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي.	2.53	0.45	متوسطة
19	21	أمتلك مهارة كشف الذات بشكل مناسب مع المسترشد.	2.52	0.75	متوسطة
		الدرجة الكلية	2.65	0.74	متوسطة

يشير الجدول (6) أن متوسط البعد الثاني "مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات" جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.74). وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (6) "أمتلك مهارات إظهار الاحترام للمسترشد عن طريق التواصل اللفظي" بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (0.56) وبدرجة متوسطة، والفقرة (1) "أمتلك مهارات تقبل المسترشد على

اختلاف جنسهم ودياناتهم واعرقلهم وثقافتهم" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.51)، فيما جاءت الفقرة (5) في المرتبة قبل الأخيرة "أمتلك مهارات إظهار الاحترام للمسترشد عن طريق التواصل غير اللفظي" بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.45)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (21) "أمتلك مهارة كشف الذات بشكل متوسط مع المسترشد" بمتوسط حسابي (2.52) وانحراف معياري (0.75).

البعد الثالث: إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات: من أجل تحديد درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات في بعد اجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة. ويبين الجدول (7) ترتيب فقرات بعد إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات حسب المتوسطات الحسابية لكل فقرة:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة على فقرات البعد الثالث اجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	17	أمتلك مهارة تعليم الفرد الذي تعرض لأزمة سلوكيات بديلة.	2.95	0.91	متوسطة
1	39	أمتلك مهارة المواءمة بين خصائص المرحلة العمرية للفرد ومتطلبات التدخل الإرشادي لمواجهة الأزمة.	2.95	0.58	متوسطة
2	46	أمتلك المعرفة والمهارة في ادارة والقيام بالاسعاف النفسي الأولي خلال أوضاع الأزمات المختلفة.	2.82	0.58	متوسطة
2	12	أمتلك مهارة ملاحظة الأعراض الجسمية المرتبطة بالأزمة، كشد العضلات والألم في الرأس وضيق التنفس.	2.82	0.62	متوسطة
3	14	أمتلك مهارة تحديد النشاطات والأعمال الواجب القيام بها أثناء الأزمة.	2.80	0.89	متوسطة
4	40	أمتلك مهارة تقدير الحالة الصحية والعقلية للفرد عند طرح الأسئلة المتعلقة بالأزمة.	2.62	0.45	منخفضة
5	4	أمتلك المهارات اللازمة لتدريب المسترشدين على كيفية اتخاذ القرار.	2.60	1.31	متوسطة
5	15	أمتلك مهارة تحديد التوقعات والبدائل المستقبلية للتعامل	2.60	0.95	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
		مع الأزمة.			
5	37	أمتلك مهارة تزويد الفرد بمعلومات حول الخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع المحلي للإستفادة منها في مواجهة وأدارة الأزمة.	2.60	0.63	منخفضة
6	35	أمتلك مهارة تحديد نوع الأزمة بشكل مباشر وصريح.	2.59	0.47	منخفضة
7	9	أمتلك مهارة توعية الافراد حول الآثار السلبية للأزمات.	2.55	0.54	متوسطة
8	34	أمتلك مهارة توجيه أسئلة واضحة ومفتوحة حول الأزمة.	2.51	0.56	منخفضة
9	10	أمتلك مهارة إعداد بدائل موضوعية وواقعية للتعامل مع الأزمة.	2.50	0.62	متوسطة
9	25	أمتلك مهارة تشجيع الفرد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة.	2.50	0.56	متوسطة
9	29	أمتلك مهارة تهدئة وطمأنة الفرد وقت الأزمة.	2.50	0.53	متوسطة
11	36	أمتلك مهارة مواجهة الفرد في المعلومات التي لا يريد التعامل معها أو الحديث عنها حول الأزمة.	2.49	0.57	منخفضة
12	2	أمتلك مهارات تدريب المسترشد على الاسترخاء العضلي عند حدوث الازمات.	2.47	0.54	متوسطة
13	8	أمتلك مهارة وضع والاحتفاظ بخطة إجرائية للتعامل مع الازمات وقت حدوثها.	2.43	0.50	متوسطة
14	16	أمتلك مهارة مواجهة أفكار الفرد اللامنتطقية المرتبطة بالأزمة.	2.40	1.39	متوسطة
14	38	أمتلك مهارة ملاحظة إشارات الأزمة الصادرة عن الفرد.	2.40	0.53	منخفضة
15	1	أمتلك المهارات اللازمة لزيادة ثقة المسترشد في قدرته على حل مشكلته بنفسه.	2.38	0.50	متوسطة
15	13	أمتلك مهارة اعطاء الأفراد معلومات تفصيلية حول الأزمة وأسبابها.	2.38	1.12	متوسطة
16	3	أمتلك المهارات اللازمة لتخليص المسترشد من الآثار الناجمة عن الشعور بالذنب.	2.32	0.62	منخفضة
16	26	أمتلك مهارة مساعدة الفرد على التعامل من الآثار الناجمة عن الأزمة.	2.32	0.47	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
17	11	أمتلك مهارة ملاحظة المشاعر السلبية المرتبطة بالأزمة.	2.28	0.63	منخفضة
17	45	أمتلك مهارات تصور تأثير الأزمات المحددة على مراحل الحياة.	2.28	0.53	منخفضة
18	7	أمتلك مهارة أعداد نشرات توعية للأفراد حول التصرف وقت الأزمة.	2.27	0.49	منخفضة
19	28	أمتلك مهارة أفعال الفرد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	2.20	0.63	منخفضة
20	6	أمتلك مهارة توزيع الأدوار لفريق التدخل وقت الأزمات.	2.19	0.65	منخفضة
20	30	أمتلك مهارة تفهم مشاعر الفرد وقت الأزمة.	2.19	1.15	منخفضة
21	23	أمتلك مهارات اشراك الأفراد الذين تعرضوا لأزمات في جماعات إرشادية وأتابع تقدمهم في ذلك.	2.13	0.58	منخفضة
21	24	أمتلك مهارة تدريب الفرد الذي تعرض لأزمة على فنيات توكيد الذات.	2.13	0.45	منخفضة
22	5	أمتلك مهارة تشكيل فريق التدخل وقت الأزمات.	2.12	0.79	منخفضة
23	22	أمتلك مهارة تدريب الفرد الذي تعرض لأزمة على إجراءات التفرغ والتنفيس لما تراكم بداخله من مشاعر وذكريات حول الأزمة.	2.08	0.73	منخفضة
24	27	أمتلك مهارة مساعدة الفرد الذي تعرض لأزمة على تقبلها.	2.07	0.57	منخفضة
25	31	أمتلك مهارة البحث عن مصادر دعم للفرد الذي تعرض لأزمة.	1.99	1.09	منخفضة
26	21	أمتلك مهارة تدريب الفرد الذي تعرض لأزمة على فنيات مواجهة الضغوط النفسية الناتجة عن الأزمة.	1.98	1.09	منخفضة
27	47	أمتلك المعرفة والمهارة في تطبيق الضوابط المهنية والأخلاقية والقانونية في إرشاد الأزمات.	1.89	0.76	منخفضة
28	19	أمتلك مهارة مساعدة الفرد الذي تعرض لأزمة بإعادة التوازن والنظر لنفسه بإيجابية.	1.57	1.06	منخفضة
28	33	أمتلك مهارة توجيه استرسال الفرد في عرض موضوع بعيد عن الأزمة.	1.57	0.45	منخفضة
29	43	أمتلك مهارات التدخل في الأزمات مثلاً التعامل مع	1.55	0.57	منخفضة

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
		الحالات، التصعيد، التعاون مع الاخصائيين.			
31	20	أمتلك مهارة مساعدة الفرد الذي تعرض لأزمة على تطوير أهداف واقعية ومناسبة.	1.51	1.15	منخفضة
32	44	امتلك مهارات تصور تأثير الأزمات المحددة على المجتمع.	1.50	0.63	منخفضة
33	18	أمتلك مهارة إعطاء مبررات منطقية لتدخلات إرشادية مناسبة وقت الأزمة.	1.48	1.08	منخفضة
33	32	أمتلك مهارة استشارة ذوي الخبرة في التعامل مع الأزمات الحياتية المختلفة.	1.48	0.58	منخفضة
34	42	أمتلك مهارة تحديد الأزمة عن طريق جمع المعلومات المناسبة والكافية حول الأزمة.	1.43	0.47	منخفضة
35	41	أمتلك مهارة مساعدة الفرد على تطوير طرق جديدة من الإدراك والتفكير والتعبير عن المشاعر.	1.27	0.56	منخفضة
		الدرجة الكلية	2.09	0.78	منخفضة

يشير الجدول (7) أن متوسط البعد الثالث "إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات" جاءت بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (0.78)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (17) "أمتلك مهارة اكساب الفرد الذي تعرض لأزمة سلوكيات بديلة" بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (0.91) والفقرة (39) "أمتلك مهارة المواءمة بين خصائص المرحلة العمرية للفرد ومتطلبات التدخل الإرشادي لمواجهة الأزمة" بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (0.58) وبدرجة متوسطة ، والفقرة (46) "أمتلك مهارات إدارة والقيام بالاسعافات النفسية الأولية خلال أوضاع الأزمات المختلفة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.58)، فيما جاءت الفقرة (42) في المرتبة قبل الأخيرة "أمتلك مهارة تحديد الأزمة عن طريق جمع المعلومات المناسبة والكافية حول الأزمة" بمتوسط حسابي (1.43) وانحراف معياري (0.47)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (41) "أمتلك مهارة مساعدة الفرد على تطوير طرق جديدة من الإدراك والتفكير والتعبير عن المشاعر" بمتوسط حسابي (1.27) وانحراف معياري (0.56).

تبين من خلال تحليل النتائج أن مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات وعلى جميع الابعاد الفرعية كانت منخفضة. ويمكن تفسير ذلك بأن برامج إعداد وتأهيل وتدريب المرشدين في الجامعات للتعامل مع الأزمات الحياتية المختلفة غير كاف؛ حيث هنالك قلة في المساقات النظرية والعملية التي يدرسها الطالب أثناء حياته الأكاديمية، بالإضافة إلى ذلك يرى الباحثان ومن خلال خبرتهما التدريسية والإشرافية في الجامعات الأردنية أن العديد من المرشدين المتدربين لا يعرفون من هم الأفراد الذين يتعرضون لأزمات ولا يعرفون كيفية التعامل مع الأزمات، كما يمكن تفسير ذلك بغموض أدوار ومهام مرشد الأزمات.

وتتفق نتائج الدراسة من نتائج دراسة (Allen, et al., 2002) والتي أشارت نتائجها إلى أن حوالي (58%) من المشاركين في الدراسة أفادوا أنهم لم يتلقوا الإعداد المناسب خلال الدراسة الجامعية للتدخل وقت الأزمات، كما اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسات (العطوي، 2006؛ والهواري، 2007؛ Morris & Minton, 2012) والتي أشارت جميعها إلى أن درجة امتلاك المرشدين العاملين، والمتدربين لمهارات التعامل، والتدخل مع الأزمات كانت منخفضة.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Durkan, 2002) التي أشارت نتائجها إلى أن (54%) من المشاركين اشتركوا خلال التدريب الميداني بالتدريب على التدخل وقت الأزمات، بالإضافة إلى أنهم درسوا مساقات تشمل موضوعات مرتبطة بالتدخل وقت الأزمات، كما تختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (زيادة، 1998) التي أشارت نتائجها إلى أن درجة امتلاك المرشدين لمهارات الإرشاد المتقدمة كانت متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن عينة الدراسة كانت من المرشدين العاملين الذين ربما خضعوا لخبرات إرشادية مختلفة؛ أضف إلى ذلك، احتمالية تعرض المرشدين إلى برامج إشرافية وورش عمل تدريبية مختلفة؛ وربما ساعدت في تطوير وتحسين مهاراتهم وكفاياتهم الإرشادية المتنوعة بشكل عام ومهارات، وكفايات إرشاد الأزمات بشكل خاص.

وتختلف أيضاً نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Sawyer, Peters & Willis, 2013) والتي أشارت نتائجها إلى أن طلبة الإرشاد ممن يدرسون الاستراتيجيات النظرية للتعامل مع الأزمات المختلفة قاموا بقييم الحقائق المرتبطة بالمسترشد، بالإضافة إلى التخطيط لنماذج تدخلات أزمات مرنة تشعرهم بالثقة بقدراتهم. كما تختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسات (نبهان، 2015؛ وحوامدة، 2007) التي أشارت نتائجها إلى أن درجة امتلاك المرشدين العاملين لمهارات التعامل مع الأزمات كانت مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك بأن هذه الدراسات أجريت على عينة من المرشدين في

فلسطين وبسبب الظروف التي تعيشها الأراضي الفلسطينية عملت الكثير من المنظمات النفسية العالمية على تأهيل، وتدريب أعداد كبيرة من المرشدين للتعامل مع الأزمات؛ مما عزز مهارات تدخلات الأزمات لديهم.

ثانياً: النتائج والمناقشة المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الإزمات تعزى لمتغير الجنس؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات، كما تم إجراء اختبار (ت) لمتغير الجنس، ويظهر الجدول (8) النتائج:

جدول (8): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لدلالة الفروق على مدى امتلاك المرشدين المتدربين في

الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تعزى لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مجالات إرشاد الأزمات	ذكر	39	1.54	.51	.154	.071*
	أنثى	166	1.50	.49		
مهارات العلاقة في إرشاد الإزمات	ذكر	39	2.67	.70	.897	.064*
	أنثى	166	2.64	.73		
إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للإزمات	ذكر	39	2.11	.50	.991	0.10*
	أنثى	166	2.07	.49		
الدرجة الكلية	ذكر	39	2.10	.67	.867	.070*
	أنثى	166	2.07	.64		

* دال إحصائياً عن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج في الجدول (8) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تبعاً لمتغير الجنس، إذ بلغت قيمة (ت) (.867) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تبين من خلال تحليل النتائج أنه لا توجد فروق في درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات بين المرشدين المتدربين وفقاً لمتغير الجنس، وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (نهبان، 2015؛ الهواري، 2007؛ حوامدة، 2007؛ زيادة، 1998؛ Morris & Minton, 2012). ويمكن تفسير ذلك، بأن كلا من المرشدين والمرشدات يخضعون تقريباً لنفس البرامج الأكاديمية التقليدية، أضف إلى ذلك، فهم يتعرضون لنفس الظروف المهنية، فهم يخضعون ويشاركون في نفس الدورات وورش العمل التدريبية بالإضافة إلى تقديم نفس الفعاليات والإجراءات والخدمات الإرشادية.

ثالثاً: النتائج والمناقشة المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات، كما تم إجراء اختبار (ت) لمتغير المستوى الدراسي، ويظهر الجدول (9) النتائج:

جدول (9): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لدلالة الفروق على مدى امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تعزى لمتغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	البعد
بكالوريوس	169	1.60	.326	3.237	*0.001	مجالات إرشاد الأزمات
دراسات عليا	36	1.45	.515			
بكالوريوس	169	2.70	.466	2.395	*0.004	مهارات العلاقة في إرشاد الأزمات
دراسات عليا	36	2.60	.593			
بكالوريوس	169	2.15	.418	3.276	*0.00	إجراءات التدخل والاستجابة الإرشادية للأزمات
دراسات عليا	36	2.04	.524			
بكالوريوس	169	2.15	.58	1.658	*0.010	الدرجة الكلية
دراسات عليا	36	2.03	.59			

* دال إحصائياً عن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تشير النتائج في الجدول (9) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات تبعاً

لمتغير المستوى الدراسي، إذ بلغت قيمة (ت) (1.658)، وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ولصالح مستوى الدراسات العليا، كما أظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين.

تبين من خلال تحليل النتائج أنه توجد فروق في درجة امتلاك مهارات إرشاد الأزمات بين المرشدين المتدربين، وفقاً لمتغير المستوى الدراسي ولصالح الدراسات العليا، وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (بنهان، 2015؛ حوامدة، 2007؛ زيادة، 1998؛ Sawyer, Peters & Willis, 2013)، ويمكن تفسير ذلك بأن أفراد الدراسة من المرشدين المتدربين الملتحقين بالدراسات العليا هم بالواقع يحملون درجة البكالوريوس، وبعضهم مارس، أو يمارس الإرشاد، مما يجعل بالتالي خبراتهم الإرشادية أعمق وأكثر، كما ويمكن أنهم درسوا مساقات أو موضوعات ذات علاقة بإرشاد الأزمات خلال التحاقهم ببرنامج الدراسات العليا أكثر عند مقارنتهم مع المرشدين المتدربين على مستوى البكالوريوس، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حوامدة، 2007) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في درجة امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ويمكن تفسير هذا الاختلاف ذلك بأن غالبية أفراد عينة دراسة (حوامدة، 2007) يحملون درجة البكالوريوس، وأن نسبة قليلة منهم يحملون درجة الدبلوم والماجستير، وهذا يشير إلى أن لدى غالبية المرشدين العاملين لا المتدربين، سواء الذين يحملون درجة البكالوريوس، أو الدبلوم، أو الماجستير الخلفية الأكاديمية نفسها، بالإضافة إلى الخبرة الإرشادية العملية، وربما لذلك لم تظهر بينهم اختلافاً في مستوى امتلاكهم لمهارات التعامل مع الأزمات.

التوصيات:

يوصي الباحثان بحسب نتائج الدراسة بما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات حول مهارات وكفايات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين في المملكة بمختلف الجامعات لندرة الدراسات وأهمية الموضوع.
2. توفير برامج إشرافية وتدريبية تساعد على تحسين مهارات إرشاد الأزمات لدى المرشدين المتدربين.
3. ضرورة الاهتمام والإلتزام من قبل الجامعات، والمعاهد بمعايير برامج إعداد المرشدين المتخصصين.

4. دعوة الجامعات ممثلة بأقسام الإرشاد النفسي والصحة النفسية، وعلم النفس ضرورة توفير مساقات دراسية وتدريبية تتناول موضوع إرشاد الأزمات ومهاراته وأساليبه ومراحله.

قائمة المراجع:

المراجع العربية :

- الدحاحنة، باسم. (2010). **الدليل العملي في الإرشاد والعلاج النفسي**، الكويت: دار الفلاح للنشر والتوزيع.
- الربيحات، صبري وزكريا، زهير. (1994). **دليل بناء الخطة المدرسية لمواجهة الأزمات والطوارئ**. عمان: منظمة الأمم المتحدة (اليونيسيف) بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم الأردنية، المؤسسة الصحفية الأردنية.
- العطوي، يحيى. (2006). **مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن
- الهواري، 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.
- زيادة، أحمد. (1998). **مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- سامية، حوامدة. (2007). **مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية " فلسطين"**، مجلة العلوم التربوية، ع3، 206-175.
- كامل، عبدالوهاب. (2003). **سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية**، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- كمال، علي. (1994). **العلاج النفسي الجمعي**، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- نبهان، سعيد. (2015). **مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظة غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

المراجع الأجنبية:

- Allen, M., Burt, K., Bryan, E., Carter, D., Orsi, R., & Durkan, L. (2002). School Counselors' Preparation for and Participation in Crisis Intervention, **Professional School Counseling**, 6, 96-102.
- Borders, L., & Brown, L. (2005). **The New Handbook of Counseling Supervision**, NY: Lawrence Erlbaum.
- Cavaiola, A., & Colford, J. (2011). **Crisis Intervention Case book**, Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Cowie, H. & Sharp, S. (1998). **Counseling and Supporting Child in Distress**, London: SAGE Publication Ltd.
- Davenport, S. (2015), **The Efficacy Of A Crisis Intervention and Resilience Building Training Program for Counselors-In-Training**, Unpublished Doctoral Dissertation Wayne State University, Michigan.
- Durkan, A. (2002). School Crisis Response: Expecting the Unexpected, **Journal of Education Leadership**, 52(3), 79-83.
- Hoff, L., Hallisey, B., & Hoff, M. (2009). **People in Crisis: Clinical and Diversity Perspectives**, NY: Routledge.
- Morris, C., & Minton, C. (2012). Crisis in the Curriculum? New Counselors' Crisis Preparation, Experiences, and Self-Efficacy, **Counselor Education and Supervision**, 51(4), 256-269.
- Miller, G. (2011). **Fundamentals of Crisis Counseling**, NJ: John Wiley and Sons.
- Muro, J., & Kottman, T. (1995). **Crisis Intervention: Working with Suicidal Children**, Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Poland, S., & Pitcher, G. (1992). **Best Practices in Crisis Intervention**, Silver Spring: National Association of School Psychology.
- Sawyer, C., Peters, M., & Willis, J. (2013). Self-Efficacy of Beginning Counselors to Counsel Clients in Crisis, **The Journal of Counselor Preparation and Supervision**, 5(2), 30-43.
- Slaikeu, S. (2006). **Crisis Intervention: A Handbook for Practice and Research**, MA: Allyn and Bacon, Inc.
- Richard, J., & Gilliland, B. (2012). **Crisis Intervention Strategies**, Belmont, CA: Brooks/Cole.
- James, R. (2008). **Crisis Intervention Strategies**, Belmont, CA: Brooks/Cole.