# دور البرامج الارشادية في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية

د. نوال بوضياف، جامعة المسيلة
د. بوزيان راضية، جامعة الطارف

**الملخص:**

هدفت هذه الورقة البحثية التعرف على دور برامج الارشاد في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية ،وذلك من خلال محاولتنا الوقوف على طبيعة كلا من البرامج الارشادية وإدارة الأزمات ،وكذا استعراضنا للتدخل الارشادي في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية ، واتبعت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي في ذلك ،وخلصت الدراسة إلى أن التدخل الارشادي يتمحور في كيفية تعليم المسترشد كيفية تجنب تحويل الصدمات إلى أزمات والخروج من الأزمة أي محاولة خلق شخصية جديدة لمواجهة الأزمة لاحقا باستغناء عن الدعم البيئي في ظل هذه الأزمات .

**الكلمات المفتاحية**: برامج الارشاد –إدارة الازمات –البيئة المدرسية .

***Abstract***

*researchpaper the acquaintance on role, and thatthroughourattempt the stop on nature collegesfrom the programs aalaarshaadyt and administration of the crises, and as thatour exhibition for the intervention the guidances in administration the scholastic crises in the environment, and the researchersfollowed the descriptive methodanalyticatthat, and the studyfreeduntil the intervention the guidances pivots in despoticguidingeducationdespoticavoiding conversion of the shocks to crises and the exit from the crisisanyattemptis new character of personality for the opposite crisissubsequent in managingwithout about the environmentalsupporting in light of this crises .*

***Key words:*** *Programs of the guidance - administration of the crises - the scholasticenvironment.*

**مقدمة ومشكلة الدراسة :**

يشهد العصر الحديث عدة تطورات وتغيرات حديثة في العلوم والمعارف والتكنولوجيا، وأثر هذا التطور والتغيير على المنظمات والمؤسسات الأمر الذي أدى الى بروز العديد من الأزمات التي بدورها تؤثر على سير العمل، سواء أ كانت هذه الأزمات سياسية ،اقتصادية تنظيمية ،اجتماعية ...إلخ ،واليوم إذن نحن أمام واقع متغير ،وحدوث

الأزمات فيه أمر حتمي يستدعي الاستعداد والتدريب في مواجهة هذه الأزمات التي قد تحدث مستقبلا .( اسماعلي وأخرون ،2013: 36 ).

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

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

**أهمية الدراسة:**

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

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

**منهج الدراسة :**

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

**حدود الدراسة :**

يقتصر البحث الحالي على عرض طبيعة البرامج الارشادية ،إدارة الازمات ،وبعض الازمات المدرسية ودور المرشد فيها .

**أدوات الدراسة :**

سوف يتم الاعتماد في هذه الدراسة على المصادر المعلوماتية التالية :

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

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

**<u>أهداف الدراسة و تساؤلاتها :</u>** هدفت هذه الدراسة التعرف على دور البرامج الارشادية في إدارة الأزمات في البيئة المدرسية وذلك من خلال الإجابة عن محاور الأسئلة التالية:

**المحور الأول :البرامج الارشادية**

1. ما ذا نقصد بالبرامج الارشادية؟وماهي مشكلاتها ؟

**المحور الثاني :إدارة الأزمات**

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

2-وماهي الخطوات الأساسية للتدخل مع الأزمة ؟

**أولا :البرامج الارشادية**

**-1مفهوم البرنامج الارشادي :**

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

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

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

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

- مفهوم البرنامج الارشادي يستند على مخطط معد مسبقا .
- البرنامج الارشادي يهدف إلى تحقيق تربوية أو شخصية .

**مشكلات البرنامج :**

قد تعترض برامج الارشاد بعض المشكلات أو الصعوبات التي تعوقه ،ومن هذه المشكلات مايتصل بالعملاء أو العاملين،أو الموقف أو المجال الذي يتم فيه تخطيط وتنفيذ وتقييم البرنامج ،ويجب عمل كل مايلزم وبذل كل جهد للتغلب على هذه المشكلات والصعوبات ،ومن المشكلات التي قد تعترض البرنامج حسب ما حددها(النجمة ،71:2008) فيمايلي :

- نقص الوقت لدى المسؤولين عن البرنامج لانشغالاتهم في أعمال أخرى، ونقص أعدادهم، وقصور إعدادهم وتدريبهم وخبرتهم ،أو نقص حماسهم واهتماماتهم بالبرنامج .
- نقص اهتمام الإدارة بخدمات الارشاد وجعلها محدودة أو صورية فقط .
- نقص الوعي الارشادي العام ،ووجود اتجاه يؤدي إلى إحجام بعض العملاء عن الاستفادة من خدمات الارشاد أو رفضها أحيانا ،لخلطهم بينه وبين العلاج النفسي .
- نقص الاعتمادات المالية اللازمة ،وبالتالي نقص التجهيزات المطلوبة من أماكن وأجهزة ووسائل .
- نقص اهتمام وعدم تعاون الوالدين وغيرهم ممن يستطيعون الإفادة –لو اهتموا- في البرنامج
- صعوبات عملية تقييم البرنامج ،فهي عملية مكلفة وتستغرق وقتا قد لايتوافر لدى المسؤولين **ثانيا: إدارة الأزمات**

**1-مفهوم ادارة الأزمات :**

ويعرفه أحمد (33:2001) بأن مصطلح إدارة الأزمات ارتبط ارتباطا قويا بالإدارة العامة ،فإدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة ،وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها وعن طريق اتخاذ التدابير الازمة لها للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة .

**2- خصائص الأزمات التعليمية :**

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

- **غير متوقعة** : فهي مفاجئة وتؤدي إلى صدمة وتوتر، الأمر الذي يضعف من إمكانية الفعل السريع لمجابهتها .
- **مهددة** :تهدد استقرار المؤسسة وتضعها في مواطن الخطر .

- **التعقيد والتشـــابك** :فالأزمة التعليمية تتصـــف بالتعقيد، والتداخل في عناصـــرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة .
- **التوتروالاضـطراب** :ينشـأ عن الأزمة التعليمية قلق وتوتر واضـطراب يشـكل مزيدا من الضغوط وتؤدي إلى تضارب قرارات إدارة المؤسسة التعليمية وتعارضها .
- **قلة المعلومات وعدم وضـــوح الرؤية لدى متخذ القرار**:ووجود ما يشـــبه الضـــباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يســـلك ،وما يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة سواء في حجمها أو في درجة تحمل الكيان الإداري لها .
- **ضـــيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة التعليمية :** فالأحداث تقع وتتصـــاعد بشـــكل متسـارع الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة أحيانا والسـيطرة واسـتيعابه جيدا، فلا بد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة في ظرف وجيز .
- **تعـدد الأطراف والقوى المؤثرة في حـدوث الأزمـة التعليميـة :** وتطور هـذه الأزمـة ،وتعارض مصالحها مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الموقف وإدارته .

**3-أهداف إدارة الأزمات التربوية :**

يحدد كلا من (درباس ،38:2012) و(رفاعي ،واخرون ،31:2011) ( شـحادة،2016 ،73) أهداف إدارة الأزمات المدرسية فيمايلي :

- تحديد الأدوار للأجهزة المعنية بإدارة الأزمة في وقت الأمان ووقت الشدة.

- توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة ،وسرعة إعادة البناء والتوازن بأقل كلفة .

الاســتعداد لمواجهة الأزمة المتمثلة في :التنبؤ بالمشــكلات ،تمكين الإدارة من الســيطرة على الموقف ،المحافظة على الثقة ،وتوفير تنظيم اتصال فعال ).

- التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها .
- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها .
- حســن اســتغلال الوقت المتاح للمواجهة عن طريق تقليل الوقت واختصــاره لاتخاذ القرار .
- استخلاص الدروس المستفادة من الأزمات السابقة وتحسين طرق مواجهتها مستقبلا .

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

**2-خطوات التعامل مع الأزمة :**

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

**1-تقدير الموقف الخاص بالأزمة :**

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

-تحديد دقيق وشامل للقوى التي صنعت الأزمة :بهدف التعرف على هذه القوى لمعرفة حجمها وعددها ،والكشف عن القوى الخفية التي تنهض وراء أحداث وصنع الأزمة.

-وكذلك تحديد وتوقع ورصد لعناصر القوة التي تتركز عليها القوى الصانعة اللازمة ،وتحديد من هي القوى المساعدة والمؤيدة لقوى صنع الأزمة .

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

**2-تحليل موقف الأزمة :**

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

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

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

يشير الخضيري (د،ت:151) إلى أنه يتم في هذه الخطوة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج ،وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها ،ورسم الخريطة العامة لمسرح

عمليات الأزمة بوضعه الحالي،مع إجراء كافة التغييرات التي تتم عليه أولاً بأول ،حيث تتم عند التحرك للتدخل في الأزمة تحديد الأماكن الآمنة والمحصنة ،وتحديد أسباب الأزمة ،وتوزيع الأدوار والمهام على أعضاء الفريق ،وتحديد لكل ماتحتاجه عملية التعامل المتعلقة بالأزمة ،وتحديد ساعة الصفر لبدء التنفيذ .

**4-التدخل لمعالجة الأزمة :**

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

**3-وصايا للتعامل مع الأزمات :**

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

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

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

**نماذج لبعض الأزمات المدرسية :**

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

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

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

**3-أزمة الموت** : إن أسوأ مواقف الأزمة داخل المدرسة هي موت الطالب ،فعندما يموت طالبا ما فإن الصدمة العاطفية هي حدث طبيعي لدى الطلاب وهيئة التدريس وأعضاء الإدارة ،وخاصة إذا كانت نتيجة للعنف المدرسي فإنها تسبب حالو من الصدمة البالغة للأسرة والمجتمع المدرسي .

كما يضيف ( شحادة،2016: 71 ) عددا من الأزمات التي يمكن أن تواجه بشكل مفاجئ الفريق الإداري والتربوي بالمدرسة ومنها :

1- تعرض المدرسة أو محيطها للقصف المفاجئ أثناء الدوام الرسمي .

2-إختطاف طالب في المؤسسة .

3-إجبار مدير المدرسة على تعطيل الدوام تحت الضغط والتهديد .

4-تعرض المدرسة لاعتداء أو انفجار بسيارة مفخخة أثناء الدوام المدرسي .

5-سرقة الوسائل والتجهيزات والوسائل التعليمية من المدرسة .

6- تسرب أسئلة الامتحان في المدرسة إلى الطلبة .

7- الإضرابات المشهورة في وزارة التربية والتعليم .

**ردود الفعل الشائعة ضد الأزمة :**

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

1- الإحباط

2- القلق .

3- الصددمة .

4- العنف .

5- ردود الفعل التكيفية الزائفة.

**الخطوات الأساسية للتدخل مع الأزمة -البرنامج الارشادي في التدخل مع الأزمة المدرسية -**

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

**1- التقديم والتعارف :**

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

**2-الدعوة :**

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

- إعادة بناء المركات الخاصة بك .
- التنفيس عن بعض المشاعر المؤلمة .
- ايقاظ المعتقدات الدينية .

**3- الدعم البيئي:**

الهدف من هذه الخطوة هو كسب المسترشد بعض التأييد والمساعدة من طرف بعض الأشخاص المحطين به خارج الجلسات الارشادية ،في الوقت الذي يحاول فيه العمل على حل مشاكله النفسية خلال هذه الجلسات ،فالبيئة المحيطة بالمسترشد يمكن أن تكون مساعدة من ناحيتين :بأن تمنحه بعضا من الحنان وتحسسه بأنها متفهة لوضعه ،وتعطيه

الدعم العملي المطلوب كتقديم الغذاء، وأسباب الراحة النفسية والاستقرار والمال ،ومن ناحية أخرى بإمكانه أن يخفف أو يزيل بشكل مؤقت التوتر ريثما يسترد المسترشد عافيته النفسية ،وتوجب على المرشد المساعدة في إحداث الدعم البيئي عن طريق تشجيع الفرد الواقع في أزمة ما أن يستفيد من المساعدة المعروضة عليه ،ويستطيع في هذا الشأن دعوة العائلة والأصدقاء حضور هذه الجلسات الاستشارية النفسية وذلك ليخفف المرشد من قلقهم حول الأزمة المتعرض لها هذا المسترشد .

**4- الأداء :**

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

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

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

-كيف ستعمل على انجاز هذا الأمر؟

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

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

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

**5-النهاية :**

وتتمثل في إيقاف كل النهايات المقلقة وجعلها تربوية ،كأن نجعل ماضي المسترشد ومستقبله متألقا، وبالتالي في هذه المرحلة يحاول كلا من المرشد والمسترشد تلخيص ما تم تعلمه من خلال الجلسات الارشادية السابقة ،فالمسترشد الأن وصل نوعا ما إلى مرحلة التوزان

النفسي ،فإن دور المرشد هو تشجيع على إظهار كيف حول الصدمة إلى أزمة . ( Edward,2005)

**خاتمة :**

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

المراجع :

1. أحمد إبراهيم أحمد(2002):**إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج**،ط1،القاهرة:دارالفكرالعربي
2. الحاريثي شاهر (2011)." **بناء نموذج لمحاكاة بالحاسب الألي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية**،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية .
3. الخطيب ،محمد جواد (2000)."**التوجيه والإرشاد بين النظرية والتطبيق**" ،ط2، مطبعة مقداد ،غزة
4. أبو خليل، محمد (2001)." **موقف مديري التعليم الأساسي من بعض الأزمات والتخطيط لمواجهتها**"، مستقبل التربية العربية، المجلد (7)،العدد(21).
5. درياس، أحمد سعيد (2012)."**مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة "**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم والتقانة ،المجلد 12،العدد2.
6. رفاعي، ممدوح وأخرون (2011)." **إدارة الأزمات "**ط2، جامعة عين شمس، كلية التربية، التعليم المفتوح، القاهرة.
7. أبو السعود (1998): اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات، مؤسسة الجرسيل لتوزيع والإعلان : الرياض,
8. شحادة، فضل (2016). "**الاحتياجات التدريبية لمدري المدارس الحلقة الأولى من مرحلة التعليم الأساسي في مدينة دمشق في ضوء إدارة الأزمات** "،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
9. صباح باقر وأخرون (1976)." **المشكلات الارشادية** ،مطبعة دار السلام ،بغداد .
10. العاسمي ،نايل (2015)." **التصميم الناجح في برامج الارشاد النفسي المدرسي الشاملة**"،ط1،دار الأعصار العلمي للنشر ،عمان ،الأردن .
11. العسيلي، رجاء وعبدالله، تيسير(2005). "**قلق الأزمات التي تعاني منها جامعة القدس المفتوحة أثناء انتفاضة الأقصى**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات في غزة، العدد(5).

12. غنيمة ،رهف (2014)."**متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق**"، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية ،جامعة دمشق .
13. غوشـــارد ،بيل (1995)."توفر الارشـــاد ،ترجمة فائزة مهدي محمد ،مقالات في الارشاد التربوي والتوجيه ،وزارة التربية مركز البحوث والدراسات
14. مصـــطفى، يوســـف (2005)." **الإدارة التربوية مداخل جديدة ...لعالم جديد**، ط1،دارالفكرالعربي،مصر.
15. النجمة، علاء الدين (2008).**مدى فعالية برنامج ارشادي نفسي للتخفيف من أعراض الاكتئاب عند طلاب المرحلة الثانوية** ،رســـالة ماجســـتير غير ،كلية التربية ،الجامعة الإسلامية غزة .
16. Jaques ,T(2009) ,Issue and Grisismanagement nexttermquickssand in the definitionallandscapepurchase the puplic relations review vol,35(3),Kaplan
17. Edward ,sDevln (2005).Crisis management planning and execution ,Newyork,philodelphia,redcross.
18. Ellis,A(1997).Asocial constructionist position for montalrealth counseling :A response to jeffery T ;Guterman ,journal of mantalhealhcouneseling.