الإصدار الثاني والعشرون
المجلد (6) العدد (2)
25 مايو 2026
المجلة الدولية للنشر العلمي

دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين في فلسطين (مدينة الخليل)

اسراء محمد خالد عمران الرجبي

https://doi.org/10.65723/RMSP1926

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين في مدينة الخليل، وتكونت عينة الدراسة من (150) مبحوثاً، منهم (120) معلماً و(30) مرشداً تربوياً، وقد رُوعي في تحديد حجم العينة طبيعة المجتمع الدراسي والتفاوت في أعداد فئاته، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية خلال الفصل الدراسي الثاني (2025-2026)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث أعدت الباحثة إستبانة تكونت من 15 فقرة، توزعت على ثلاث أبعاد لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية (الدور الوقائي، والدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة) وتم التأكد من صدقها وثباتها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين جاءت مرتفعة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير (الجنس)، في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير (المهنة) لصالح (المرشدين)، وتبعا لمتغير (عدد سنوات الخبرة) لصالح المبحوثين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات)، وتبعا لمتغير (المؤهل العلمي) لصالح المبحوثين الذين مؤهلاتهم العلمية (دراسات عليا)، وفي ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة تم وضع توصيات ذات علاقة بالنتائج .

Abstract:

This study aimed to determine the role of the educational counselor in dealing with school crises from the perspective of counselors and teachers in the city of Hebron. The study sample consisted of (150) respondents, including (120) teachers and (30) educational counselors

The nature of the study population and the variation in the numbers of its categories were taken into account when determining the sample size, as the study sample was selected intentionally during the second semester (2025-2026) To achieve the study's objectives, the descriptive-analytical method was used. The researcher prepared a questionnaire

consisting of 15 items, distributed across three dimensions of the educational counselor's role in dealing with school crises (the preventive role, and the intervention role) Its validity and reliability were confirmed, and the results of the study showed that the overall degree of the educational counselor's role in dealing with school crises from the point of view of counselors and teachers was high The results also showed no statistically significant differences in the role of the educational counselor in dealing with school crises attributable to the variable (gender). While statistically significant differences were found in the role of the educational counselor in dealing with school crises, attributable to the (profession) variable in favor of (counselors), According to the variable (number of years of experience), in favor of the respondents whose years of experience are (more than 10 years), and according to the variable (academic qualification), in favor of the respondents whose academic qualifications are (postgraduate studies). In light of the results obtained by the study, recommendations related to the results were made.

المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة وتطورات تقنية ومعلوماتية غير مسبوقة، أفرزت تعقيدات ملموسة في أنماط العلاقات الاجتماعية والاقتصادية؛ مما جعل من 'الأزمة' ظاهرة محورية ترافق هذا التطور. وفي ظل هذا الواقع الذي بات يُعرف لدى الكثيرين بـ 'عصر الأزمات'، لم يعد التعامل مع المواقف المتأزمة ترفاً، بل ضرورة ملحة تستوجب ابتكار استراتيجيات وأساليب إدارية مرنة تتواكب مع لغة العصر. وقد تغلغل مصطلح الأزمة في الخطاب اليومي ليشمل قطاعات حيوية متعددة، كالتعليم والاقتصاد وغيرها، مما يفرض حاجة ماسة لصياغة رؤى علمية قادرة على احتوائها ومعالجة تداعياتها.

أصبحت الأزمات من المواضيع المهمة التي يجب الاهتمام بها في عالم اليوم بسبب كثرة الأزمات التي أصبح يعاني منها العديد من الأفراد والمجتمعات على مستوى العالم ككل ، حيث يشهد العالم في الأونة الأخيرة سلسلة من الأزمات المختلفة في العديد من الدول ، والتي تتمثل بالحروب والكوارث الطبيعية وتفشي العديد من الأوبئة والأمراض التي اخترقت حياة الأفراد والمجتمعات بدون سابق إنذار ، وأحدثت تأثيراً سلبياً مباشراً على مناحي حياتهم كافة (أحمد ، 2021)

مشكلة البحث:

يواجه المجتمع العديد من الأزمات التي يتطلب مواجهتها وإيجاد الحلول لها ، حيث تتعرض المدارس لأزمات كثيرة ومتنوعة تؤثر بشكل مباشر على استقرار الطلبة وحالتهم النفسية ، وهنا يبرز دور المرشد التربوي كعنصر أساسي للتدخل في هذه المواقف. ورغم أهمية هذا الدور ، الا أن هناك حاجة لمعرفة مدى فاعلية هذا التدخل وكيفية إدراكه من قبل العاملين في الميدان (المرشدين والمعلمين) لضمان تقديم مساندة حقيقية للطالب .

وتتحدد مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين ؟ -

ويتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

-ما درجة ممارسة المرشد التربوي لمهامه (الوقائية ، التدخلية ، والعلاجية) في مواجهة الأزمات من وجهة نظر عينة الدراسة ؟

بين متوسطات إجابات أفراد عينة ($\alpha \leq 0.05$)- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدراسة في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية في فلسطين تعزى لمتغير (الوظيفة ،الجنس، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي) ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الصفرية الأولى (متغير الوظيفة):-

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير الوظيفة (مرشد تربوي / معلم)."

-الفرضية الصفرية الثانية (متغير الجنس):

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير الجنس ."

-الفرضية الصفرية الثالثة (متغير عدد سنوات الخبرة):

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة."

-الفرضية الصفرية الرابعة (متغير المؤهل):

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)) في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي."

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في الإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال:

1- التعرف على دور المرشد: تحديد درجة قيام المرشد التربوي بمهامه (الوقائية، والتدخلية، والعلاجية) عند وقوع أزمات مدرسية مفاجئة.

2-فحص مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقدير دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المفاجئة في فلسطين تعزى لمتغير (الوظيفة ، الجنس سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي) ؟

3-تقديم توصيات عملية: وضع مقترحات إجرائية تساعد المرشدين والعاملين في المدرسية على تحسين التعامل مع الأزمات المستقبلية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية)

-إثراء المكتبة التربوية: تقدم إطاراً نظرياً حول مفهوم إرشاد الأزمات المدرسية ودور المرشد في التعامل معها ، الأمر الذي يساعد الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول ارشاد الأزمات وعلاقته ببعض المتغيرات .

-تأصيل الدور المهني: توضيح المهام النوعية للمرشد التربوي التي تتجاوز الحالات الفردية الروتينية إلى إدارة المواقف الطارئة والجماعية.

-الربط بين وجهات النظر: توفير مادة علمية تقارن بين رؤية "المرشد" لذاته ورؤية "المعلم" لزميله، مما يكشف عن أي فجوات في التوقعات المهنية.
-الاستجابة لتوصيات البحوث والدراسات والمؤتمرات بضرورة الاهتمام بإرشاد الأزمات بما يخدم العملية الإرشادية بشكل أفضل لدى المرشدين التربويين في المدارس.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

-تطوير الأداء الميداني: تزويد المرشدين التربويين بقائمة مهام (مستمدة من الاستبانة) تعينهم على وضع خطط طوارئ مدرسية فعالة.
-تحسين البيئة المدرسية: المساهمة في خلق بيئة تعليمية آمنة قادرة على التعافي السريع من الأزمات (مثل المشاجرات الكبيرة، الحوادث، أو حالات الوفاة المفاجئة).
-تفعيل الشراكة: تعزيز التعاون بين المعلم والمرشد من خلال توضيح حدود الأدوار والمسؤوليات أثناء الأزمة.
-بناء برامج تدريبية للمرشدين التربويين على كيفية التعامل مع الأزمات المدرسية وتخفيف حدة الأزمة لدى المسترشدين

مصطلحات الدراسة:

-الدور :(The role) :مجموعة من الأنشطة السلوكية التي يتوقع أن يقوم بها الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً (صالح ، 2011).
-المرشد التربوي :(School Counselor) هو الشخص المعين من قبل وزارة التربية والتعليم ليقوم بعملية إرشاد وتوجيه الطلبة في المدارس ومساعدتهم في تحقيق أكبر قدر من التكيف داخل المدرسة وخارجها (العاجز ، 2000).
تعريفه إجرائياً: هو الموظف المختص المؤهل تربوياً ونفسياً، والذي يقدم الدعم النفسي والاجتماعي لمجتمع المدرسة، ويُقاس دوره في هذا البحث من خلال استجابته للمحاور (الوقائية، التدخلية، والعلاجية) المحددة في الاستبانة.
-دور المرشد التربوي في الأزمات(The Role of the School Counselor)
معرفة المرشد التربوي لكيفية الإستجابة بسرعة وفاعلية في أوقات حدوث الأزمات ومعرفته لدوره ضمن الفريق المعد للتعامل مع الأزمات وذلك لضمان سلامة الطلبة وسلامة النظام المدرسي وتجاوز الأزمة وآثارها بشكل آمن (U.S Department of Education . (2007)
تعريفه إجرائياً: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد التربوي في الاستبانة الموزعة، والتي تعكس مستوى قيامه بالمهام والمسؤوليات التي تقع على عاتقه قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمات المدرسية .
-الأزمة :(Crisis) حالة توتر ونقطة تحول تتطلب إتخاذ قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة (نصر ، 2019)
-الأزمات المدرسية(School Crises)
يعرف العاسمي (2012) الأزمة المدرسية بأنها : حدث مفاجئ أو طارئ يقع في المدرسة أو المجتمع المحيط بالمدرسة يؤثر سلباً على الطلاب والموظفين وغيرهم من أعضاء المجتمع المدرسي . بمعنى آخر ، أي خلل طارئ يحدث في المدرسة أو خارجها يمكن أن يكون لديه القدرة على توليد الأزمة ، ويؤثر تأثيراً مادياً ومعنوياً على النظام المدرسي ، ويعطل العملية التعليمية بشكل واضح.
تعريفها إجرائياً: هي كافة الأحداث المفاجئة غير المتوقعة التي قد تقع داخل المحيط المدرسي وتؤدي إلى اختلال في سير العملية التعليمية (مثل: الحوادث، الحروب ، حالات الفقد المفاجئة، أو الكوارث الطبيعية)، وتتطلب تدخلاً فورياً من المرشد التربوي.

حدود الدراسة :

الحدود الزمنية : أجريت الدراسة في الفصل الثاني للعام (2025-2026)

الحدود المكانية : أجريت الدراسة في بعض المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم في مدينة الخليل.

الحدود البشرية : أجريت هذه الدراسة على (150) (مرشد/ة –معلم /ة) في مدارس مدينة الخليل.

محددات الدراسة : اقتصرت هذه الدراسة على المعلمين والمعلمات والمرشدين والمرشدات في المدارس في مدينة الخليل للعام (2025-2026)

الإطار النظري :

يعاني العالم الحديث من تنامي مسببات حصول الأزمات التي تهدد المجتمعات بصورة مستمرة في عدة جوانب والتي تسبب الخسائر في المؤسسات والأفراد ، مما يقلل من فرص التقدم في المجتمع وتشكل تهديد مستمر لرأس مال المجتمع وهو الفرد . (العمار ، 2003)

فالأزمات ظاهرة تكاد لا تخلو منظمة أو مؤسسة سواء أكانت دولة أو مدرسة أو أسرة ، فالإنسان يتعرض لكثير من الأزمات التي لها آثارها الاقتصادية والاجتماعية والنفسية المباشرة أو غير المباشرة . (شاهين ، 2000)

مفهوم الأزمات :

يعتبر مفهوم الأزمات من المفاهيم الواسعة الإنتشار في مجتمعاتنا المعاصرة ، ويقصد بالأزمات الأحداث الضاغطة التي تحدث الضاغطة التي تحدث بشكل مفاجئ ، وتؤدي إلى حدوث العديد من المتغيرات الجذرية التي تؤدي إلى تعطيل الفرد عن القيام بدوره بشكل طبيعي ، ما يشعره الإحساس بالخطر والتوتر (صالح ، 2011)

خصائص الأزمات :

أشار المعايطة (2007) إلى أن من خصائص الأزمة ما يلي :

1-المفاجأة : فالأزمة تحدث فجأة ، وإن كان يسبقها بعض المقدمات.

2-نقص المعلومات وعدم دقتها ، وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذي القرار.

3-الصدمة التي تسببها الأزمة في البداية وتؤثر على فعالية مواجهتها.

الأزمات المدرسية مفهومها :

تعرف أنها فترة حرجة تتشابك فيها أحداث مختلفة تخلق حالة من عدم توازن لدى متخذ القرار ، مما يسبب خللاً في التفكير نتيجة الضغوط المتراكمة ، ويترتب عليه سوء استغلال البدائل المتاحة وعدم استثمار القوى والإمكانات ، مما يؤدي الى نتائج غير مرغوبة في المؤسسة التعليمية . (عطية ، 2006، ص9)

وعرف الموسى الأزمة المدرسية بأنها حدث مفاجئ أو مجموعة من الأحداث ينطوي عليها سلسلة من التطورات المتلاحقة والتي تتضمن تهديداً لأهداف أو موارد أو استقرار المدرسة وقد يتعلق بتهديد البنية الأساسية المادية للعملية التعليمية أو المكون البشري من طلبة وكادر تدريسي ومدارس ، ويولد هذا الموقف ضغطاً على أطراف الأزمة بضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات واتخاذ قرار خلال فترة زمنية محددة . (الموسى ، 2005)

خصائص الأزمات المدرسية:

-غير متوقعة (مفاجئة): فهي تفاجئ جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية وتؤدي الى صدمة وتوتر ، الأمر الذي يضعف من إمكانية الفعل السريع لمجابتها.

-مهددة: الأزمة تهدد استقرار المؤسسة التعليمية وتضعها في مواطن الخطر .

-التعقيد والتشابك: فهي تتصف بالتعقيد ، والتداخل في عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة.

-التوتر والإضطراب: ينشأ عنها قلق وتوتر واضطراب يشكل مزيداً من الضغوط وتؤدي إلى تضارب قرارات إدارة المؤسسة التعليمية وتعارضها.
-ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة التعليمية: فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع ، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة أحياناً السيطرة واستيعابه جيداً ، فلا بد من تركيز الجهود لإتخاذ قرارت حاسمة وسريعة.
-تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة التعليمية وتطور هذه الأزمة ، وتعارض مصالحها مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الأزمة واحتواءها. (يوسف ، 2005)

أنواع الأزمات المدرسية:

1-الأزمات السلوكية : كالتدخين أو حيازة الأدوات الحادة ن والاعتداءات البدنية من قِبل بعض الطلبة على بعضهم ، أو من الطلاب على المعلمين في المدرسة ، والسرقة.
2-الأزمات النفسية والإجتماعية : مثل : وفاة أحد الوالدين ، الطلاق ، عدم التوافق مع الأخرين ، التسرب والهروب ، الرسوب ، التسيب الأخلاقي في أوساط المدرسة.
3-الأزمات المرتبطة بالمناهج الدراسية : عدم توافق المنهج مع قدرات واهتمامات الطلبة.
4-الأزمات المرتبطة بالمعلمين : مثل ضعف الحوافز ، نقص المعلمين ، الندب ونقل المعلمين أثناء العام الدراسي.
5-أزمات المبنى الدراسي : نقص المرافق المدرسية ، وضيق المبنى ، تحطيم أثاث ومرافق المدرسة . كامل (2003)

أنواع الأزمات المدرسية في فلسطين :

يواجه قطاع التعليم في فلسطين أزمة غير مسبوقة (عام 2026)، حيث تتداخل الأزمات السياسية والمالية لتشكل تهديداً حقيقياً لمستقبل الطلاب .
تصنيف الأزمات المدرسية في فلسطين إلى عدة مستويات رئيسية:

1.أزمات مادية وهيكلية (البنية التحتية والرواتب) :

-أزمة الرواتب والتمويل: تعد الأبرز حالياً، حيث تعجز السلطة الفلسطينية عن صرف رواتب كاملة أو منتظمة للمعلمين بسبب احتجاز إسرائيل لأموال "المقاصة". أدى ذلك إلى تقليص أيام الدوام الأسبوعية، وتكرار الإضرابات النقابية .
-تدمير المنشآت التعليمية: ، حيث تعرضت غالبية المدارس للتدمير أو الضرر الكبير، وتحول المتبقي منها إلى مراكز إيواء للنازحين خاصة في قطاع غزة.
-نقص الموارد الأساسية: تعاني المدارس من نقص حاد في الكتب المدرسية، المختبرات، والصيانة نتيجة العجز المالي العام.

2-أزمات أمنية (الاحتلال والوصول للتعليم)

-صعوبة الوصول الآمن: تعيق الحواجز العسكرية الإسرائيلية والعمليات الميدانية وصول الطلاب والمعلمين إلى مدارسهم بانتظام، خاصة في مناطق شمال الضفة الغربية والقدس.
-الاعتداءات المباشرة: تتعرض بعض المدارس لهجمات عسكرية أو اعتداءات من قبل المستوطنين، مما يخلق بيئة تعليمية غير آمنة.

3-أزمات تربوية ونفسية

-الفقدان التعليمي: أدت الأزمات المتراكمة (منذ كورونا وحتى الحرب الحالية) إلى فجوة تعليمية واسعة في فلسطين ، حيث فقد الطلاب في غزة أكثر من عامين دراسيين كاملين.
-الصدمات النفسية الجماعية: يعاني الطلاب والمعلمون من اضطرابات ما بعد الصدمة نتيجة العنف المستمر وفقدان الأقرباء، مما يتطلب برامج دعم نفسي عاجلة داخل المدارس.

-خطر التسرب الدراسي: زادت معدلات التسرب بسبب الفقر، الحاجة للعمل، وعدم انتظام العملية التعليمية، مما ينذر بارتفاع نسبة الأمية بين الأجيال الناشئة.

تصنيف الأزمات

تصنف الأزمات الى ما يلي:

التصنيف الأول : حسب نوع الجمهور المتأثر بالأزمة.

-أزمات داخلية: متعلقة بالعاملين بالمدرسة والطلاب.

-أزمات خارجية: متعلقة بالإدارة التعليمية.

التصنيف الثاني : حسب درجة توقعها الى :

-أزمات ذات طابع فجائي مثل وفاة أحد الأفراد بالمدرسة.

-أزمات متوقعة سقوط أحد الفصول.

التصنيف الثالث : حسب محتواها الى:

-أزمات يغلب عليها الطابع المعنوي مثل الشائعات المعرضة.

-أزمات يغلب عليها الطابع المادي مثل حالات الخسارة بسبب حريق بالمدرسة .

التصنيف الرابع : حسب نوعها الى :

-الأزمات الاقتصادية. -الأزمات الإدارية. -الأزمات الاجتماعية.

-الأزمات السياسية. -الأزمات النفسية.

التصنيف الخامس : تصنف حسب تكوينها الى المراحل التالية :

-أزمة مرحلة النشوء. -أزمة مرحلة الإكتمال.

-أزمة مرحلة التصعيد. -أزمة مرحلة الزوال . (إبراهيم ، 2001)

قواعد التعامل مع الأزمات (خطوات التدخل إرشاديا)-:

-الدعم والتقمص العاطفي للشخص الواقع فى أزمة.

-الاستمتاع والإصغاء وتشجيع المسترشد للتعبير الكامل عن مشاعره وعواطفه.

-تشجيع الشخص الواقع فى أزمة للإجابة عن أسئلة المرشد لتوضيح ومعرفة الحادث بدقة وهذه الخطوة تضع المشكلة فى مجال العمل الفوري.

-الوعي حول المشكلة بعد التعرف عليها بدقة.

-حوار عقلاني متبادل ونقاش حول ظروف الحادث بين المرشد والشخص الواقع فى الأزمة وتلخيص الأفكار والاستراتيجيات

-مساعدة الشخص الواقع فى الأزمة باختيار البدائل المطروحة أمامه. (نبهان ، 2015)

إجراءات التعامل مع الأزمات المدرسية :

إن التعامل مع الأزمات يتطلب جاهزية خاصة تستند على عدة إجراءات منها ما يكون:

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

-خلال حدوث الأزمة: ينبغي تقدير الموقف بدقة وسرعة الإتصال السريع بالمنظمات التي يحتمل أن تساعد فعلاً في تقليل مخاطر الأزمات والعمل على إتخاذ القرارات السريعة والفعالة.
-بعد حدوث الأزمة : لا بد من الإجراءات التالية : تحديد وتصنيف درجة تأثير الأزمة واستخدام العلاج والإرشاد لحالات الرعب والقلق ، والتأهيل النفسي للأفراد الذين تعرضوا لخطر الأزمة . كما يجب وضع خطط تدريب منظمة للأزمات المتوقعة (الصرايرة ، 2012)

طرق التعامل مع الأزمات المدرسية :

-الطرق التقليدية للتعامل مع الأزمات :

وهذا النوع من الطرق يهدف من مواجهة الأزمات الى السعي بالإمكانات البشرية والمادية المتوافرة الى القدرة على التعامل مع الموقف ، وذلك عن طريق :

-وقف التدهور والخسائر.
-السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها.
-الإفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير.
-دراسة الأسباب والعوامل التي أدت الى الأزمة لإتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها أوحدوث أزمات مشابهة لها.
-الاتجاهات الحديثة في التعامل مع الأزمات :

تتطلب الطرق العلمية الحديثة في مواجهة الأزمات ما يلي :

-الدراسة المبدئية لأبعاد المشكلة.
-الدراسة التحليلية للأزمة ، ويمثل المنهج العلمي لمواجهة الأزمات.
-التخطيط للتعامل مع الأزمات ومواجهتها. (كامل ، 2003)

مهام المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية:

إن من أهم مهام المرشد التربوي تجاوز المعيقات التحصيلية ، الأسرية ، السلوكية ، الإنفعالية ، التي يمكن أن يتعرض لها الطلبة ، وإيجاد خطة وثيقة بين المدرسة والبيت بالتعاون مع إدارة المدرسة ، وتنمية روح العمل الجماعي والتعاون بين الطلبة في المدرسة ، وعليه فإن عمل المرشد التربوي هو تسهيل ومساعدة الطلبة في النمو والتطور من جميع النواحي النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية ، ويمكنه أن يعمل مع أخصائيين بالتنسيق مع الصحة المدرسية والإرشاد التربوي ، وعلية التعاون مع الآباء لأهمية الأسرة والبيت في عملية سلوك الطالب وتكيفه مع البيئة المدرسية .(عفيفي، 2007)

واجبات رئيسة للمرشد التربوي في الأزمات المدرسية:

-يقوم بتهدئة الأشخاص وطمأنتهم.
-أن يتأكد من عدم وجود أى رد فعل لدى الأسرة من شأنه أن يزيد حالة توتر الأبناء.
-متابعة الأشخاص الذين يعانون من البكاء والخوف الشديد والقلق الزائد والمتوترين.
-أن يقوم بعمل بعض الأنشطة التى من شأنها أن تزيل التوتر.
-أن يقوم فور انتهاء الحدث بتدوين ملاحظاته حول الأشخاص المصدومين والمتأثرين من الحدث.
-البدء فى الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة. (الجمعان ، 2018)

الدراسات السابقة

هدفت دراسة Durkan (2002) إلى التعرف أثر إعداد المرشدين المدرسين فى التدخل وقت الأزمات ، وتكونت عينة الدراسة من (400) مرشد منتسبين للجمعية الأمريكية لعلم النفس ، وأشارت النتائج إلى أن (64%) من

المشاركين بالدراسة درسوا مساقات تشمل موضوعات مرتبطة بالتدخل وقت الأزمات ، إذ أشاروا إلى أهمية الإعداد الجامعى للمرشدين للتدخل وقت الأزمات ، كذلك فقد أشار (54%) من المشاركين فى الدراسة بأنهم اشتركوا خلال التدريب الميدانى على التدخل وقت الأزمات فى مواقف أزمات إساءة جنسية وجسمية ، ومحاولات انتحار ، وفقدان أعزاء ، وعنف مدرسى ، كما أشار أفراد العينة إلى إن الإشراف الإكلينيكي المدرسي لعب دورا مهما فى تحديد المواقف الواجب التدخل فيها.

وهدفت دراسة الحوامدة (2007) إلى تحديد مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التدخل الإرشادي فى التعامل مع الأزمات فى وسط فلسطين ، بالإضافة إلى التعرف إلى الفروق فى مدى امتلاك المرشد لمهارات التدخل الإرشادي فى التعامل مع الأزمات تبعا لمتغيرات : الجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، ونوع المدرسة ، وقد تطور الباحث استبانة تعكس فقراتها مهارات المرشدين فى التدخل وقت الأزمات ، والتى طبقت على عينة مكونة من (200) مرشدا ومرشدة من المدارس الحكومة ووكالة الغوث ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى : وجود مستوى مرتفع فى امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات ، كما أشارت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى امتلاك المرشد التربوي مهارات التدخل الإرشادي فى التعامل مع الأزمات تبعا لمتغيرات الجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة.

أما دراسة Salter(2010) هدفت الى التحقق من دور المرشد المدرسي فى التخطيط والتدخل فى الأزمات بدرجة مرتفعة ، باعتباره العنصر المسؤول بالدرجة الأولى عن التدخل فى العملية الإرشادية ،تكونت عينة الدراسة من (27)مرشدا مختصين بالأزمات تقل خدمة الغالبية منهم (19) مرشدا عن خمسة سنوات، وقام الباحث بتصميم برنامج استقصائي عبر الانترنت لجمع البيانات المطلوبة للدراسة أطلق عليه التجاوب مع الأزمة ودور المرشد المدرسى المتمرس ، وشملت الأداة ثلاثة مجالات هى : التخطيط للأزمة ،والتدخل ، واستراتيجيات التدخل البعدى، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن غالبية المرشدين يشاركون فى عملية التخطيط والتدخل فى الأزمة ، وكذلك أشارت الدراسة إلى إن معظم المرشدين يؤكدون على أهمية دور المرشد فى إمداد المسترشد بالحلول والإجابات الشافية للأزمات الموقفية من خلال التخطيط والتدخل الجيدين ، وأخيرا تبين من الدراسة إن أكثر من نصف المرشدين يؤمنون بضرورة إعداد إستراتيجيات فعالة للتدخل البعدى بهدف تعويض نقاط الضعف فى عملية التدخل أثناء العملية العلاجية

هدفت دراسة نبهان (2015) إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات بالمدارس وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (الجنس ، جامعة التخرج ،التخصص ،المؤهل العلمى ، سنوات الخبرة)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلى ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين ومرشدات المدارس الحكومية للمرحلة الثانوية للعام 2013-2014 وبلغت عينة الدراسة (141) مرشد ومرشدة ، واستخدم الباحث أداتين للدراسة (الاستبانه وبطاقة الملاحظة)، وكانت الاستبانة وبطاقة الملاحظة مكونة كل منهما من ثلاث أبعاد (مهارة الدعم التنفسى الدينى ،مهارة التعاطف ،مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل للمسترشد)، حيث اشتملت الاستبانة على (37) فقرة واشتملت البطاقة على (14) فقرة .وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مهارة الدعم النفسى الدينى ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع ألازمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمى، سنوات الخبرة.وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة فى البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسى الدينى ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل ،بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة فى البعد الثانى لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من خمسة سنوات .

هدفت دراسة الجمعان (2018) إلى التعرف على مهارات المرشد التربوى فى إدارة الأزمات ،كما هدفت إلى التعرف على مهارات المرشد التربوى فى إدارة الأزمات وفق متغيرات :الجنس ،سنوات الخدمة ،استعملت الباحثة مقياس

العطوى 2006 لقياس المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين فى التعامل مع الأزمات طبق المقياس على عينة مؤلفة من 150 مرشدا ومرشدة ،أشارت النتائج إلى أن المرشدين التربويين لديهم مهارات اعلى من المتوسط فى إرشاد الأزمات ،كما أشارت إلى عدم وجود فروق فردية بين الذكور والإناث فى مهارات إدارة الأزمات وأسفرت عن وجود فروق ذات دلالة معنوية وفق متغير سنوات الخدمة .

التعقيب على الدراسات السابقة

-أظهرت الدراسات السابقة فاعلية توافر المهارات الإرشادية في إدارة الأزمات المدرسية ، وأهمية دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية ، وركزت على درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات ، وهذه الدراسة ركزت على دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية.

كانت العينة في جميع الدراسات المرشدين التربويين ، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أن العينة كانت مرشدين ومعلمين .

-جميع الدراسات استخدمت الإستبانة كأداة دراسة وهو ما قامت به الدراسة الحالية .

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الآتي :

-أنها الدراسة العلمية الوحيدة (في حدود علم الباحثة) التي تناولت دور المرشد التربوي ف يالتعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين في مدينة الخليل ، واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في الإطار النظري ، وتصميم الدراسة وتحديد متغيراتها المستقلة والتابعة ، وإعداد أداة الدراسة ، وفي عرض النتائج ودراستها

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا القسم الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أداة الدراسة وخصائصها، ثم شرح متغيرات الدراسة، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، وذلك لأنه أكثر المناهج ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين والمعلمين في مديرية تربية الخليل، وبلغ عدد المعلمين (3260) معلماً ومعلمةً بينما بلغ عدد المرشدين (102) مرشداً ومرشدة وذلك في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2025-2026م).

عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، حيث بلغت (150) مبحوثاً، منهم (120) معلماً و(30) مرشداً تربوياً، بما يحقق تمثيلاً مناسباً لآراء كل من المعلمين والمرشدين حول موضوع الدراسة. وقد رُوعي في تحديد حجم العينة طبيعة المجتمع الدراسي والتفاوت في أعداد فئاته، إذ يعد المعلمون الفئة الأكبر عدداً مقارنة بالمرشدين التربويين. كما يُسهم هذا التوزيع في توفير بيانات كافية لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، والوصول إلى نتائج يمكن تفسيرها بدقة وموضوعية.، والجدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية:

جدول رقم (1): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية

المتغير		العدد	النسبة المئوية	المجموع
المهنة	مرشد تربوي	30	20.0	150
	معلم	120	80.0	
الجنس	ذكر	67	44.7	150

	انثى	83	55.3	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	69	46.0	150
	بين 5 – 10 سنوات	28	18.7	
	أكثر من 10 سنوات	53	35.3	
المؤهل العلمي	دبلوم	11	7.3	150
	بكالوريوس	117	78.0	
	دراسات عليا	22	14.7	

أداة الدراسة: مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية :

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدّراسة الحاليّة، قامت الباحثة ببناء مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية وذلك بعد الإطلاع على الأدب التربوي والدّراسات السابقة وعلى المقاييس الواردة في بعض الدّراسات، وبناءً على ذلك صيغت فقرات المقياس في صورتها الأولية. وقد شمل المقياس في صورته النهائية على (15) فقرة. موزعة على ثلاثة ابعاد، والجدول رقم (2) يوضح ابعاد مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية.

جدول رقم (2): يوضح ابعاد مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين

الرقم	البعد	عدد الفقرات
1	الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة)	5
2	الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة)	5
3	الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة)	5
	الدرجة الكلية	15

تصحيح المقياس:

تم تصميم مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين على أساس مقياس (ليكرت الخماسي)، وأعطيت الأوزان للفقرات (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، وتأخذ التصحيح (5، 4، 3، 2، 1)، وعلى المستجيب ان يضع علامة (√) تحت البديل الذي يمثل إجابته. حيث طبق هذا المقياس على جميع الفقرات.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: (مرتفع، ومتوسط، ومنخفض)، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} _ \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} \qquad 1.33 = \frac{1-5}{3}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول رقم (3): يوضح: درجات احتساب فقرات مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية

مستوى منخفض	2.33 فأقل
مستوى متوسط	3.67 - 2.34
مستوى مرتفع	5 -3.68

الخصائص السيكومترية لمقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية:

صدق البناء (Construct Validity): للتحقق من صدق البناء، قامت الباحثة باستخّدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (3) يوضح ذلك:

جدول رقم (4): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية

الفقرة	قيمة (R)	مستوى الدلالة	الفقرة	قيمة (R)	مستوى الدلالة	الفقرة	قيمة (R)	مستوى الدلالة
اولاً: الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة)			ثانياً: الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة)			ثالثاً: الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة)		
1	.832**	.000	1	.760**	.000	1	.356**	.000
2	.869**	.000	2	.848**	.000	2	.856**	.000
3	.844**	.000	3	.914**	.000	3	.819**	.000
4	.825**	.000	4	.897**	.000	4	.813**	.000
5	.863**	.000	5	.854**	.000	5	.721**	.000
.860**درجة كلية للمجال			.906**درجة كلية للمجال			.869**درجة كلية للمجال		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.05 > p *) **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.01 > p **)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول رقم (4) أن معاملات ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (.356 - .914)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مرتفعة ودالة إحصائياً بدرجة عالية؛ مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق عالٍ وأنها تشترك معاً في قياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية، إذ ذكر جارسيا Garcia، 2011)) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30- أقل أو يساوي .70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية.

ثبات مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية:

للتأكد من ثبات الاداة قامت الباحثة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، استخدمت الباحثة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (5).

جدول رقم (5): نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة.

الرقم	الابعاد	عدد الفقرات	كروبناخ ألفا
1	الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة)	5	.900
2	الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة)	5	.908
3	الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة)	5	.828
	الدرجة الكلية	15	.926

يتضح من الجدول (5) أن قيمة معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمحاور مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المختلفة تراوحت بين (.83 – .91)، بينما بلغت قيمة معامل ألفا للثبات على الدرجة الكلية (.93). وهذا يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

إجراءات تنفيذ الدراسة

نفُذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

جمع المعلومات من العديد من المصادر كالكتب، المقالات، التقارير، الرسائل الجامعية، وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدراسة.

الحصول على إحصائية بعدد المرشدين والمعلمين في مديرية تربية الخليل.

تحديد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحديد عينة الدراسة.

تطوير أداة الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.

تطبيق أداة الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة على فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجابتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 27) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.

7.3 المعالجات الإحصائية

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، وتم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى أفراد العينة واستجاباتهم على (مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية)، وقد فحصت فرضيات الدراسة عن طريق الاختبارات الإحصائية التحليلية التالية: اختبار (ت) (t-test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance)، واختبار توكي(Tukey)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للتأكد من الصدق، كما استخدم معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لحساب ثبات المقاييس، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة

نتائج السؤال الأول:

ما دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المفاجئة من وجهة نظر المرشدين والمعلمين والجدول (6) يوضح ذلك:

جدول رقم (6): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية على الدرجة الكلية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المفاجئة.

الترتيب	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	2	الدور التدخلي	3.88	.71	77.65	مرتفع
2	3	الدور العلاجي والمتابعة	3.68	.60	73.65	مرتفع
3	1	الدور الوقائي	3.53	.78	70.69	متوسط
		الدرجة الكلية	3.70	.61	74.00	مرتفع

يتضح من بيانات الجدول (6) أن الدرجة الكلية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين جاءت بتقدير "مرتفع"، حيث أن متوسط الوزن المرجح بلغ (3.70) وبنسبة مئوية (74%)، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن ابعاد المقياس فقد تراوحت ما بين (3.53-3.88) حيث جاء بعد الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة) في المرتبة الاولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وبنسبة مئوية (77.7%) وبدرجة مرتفعة. وفي المرتبة الثانية جاء بعد الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة) بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبنسبة مئوية (73.7%) وبدرجة مرتفعة، في حين جاء بعد الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة)، في المرتبة الثالثة والاخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وبنسبة مئوية (70.7%) وبدرجة متوسطة، تفسر الباحثة النتائج الى الدور المحوري والفعّال للمرشد التربوي في مواجهة الأزمات المدرسية بتقدير عام "مرتفع"، مما يعكس وعياً مهنياً عالياً بمتطلبات الميدان التربوي. ويُعزى تصدر الدور التدخلي للمرتبة الأولى إلى طبيعة الأزمات التي تفرض استجابة فورية وحازمة للسيطرة على الموقف والحد من تداعياته، وهو ما ينسجم مع التوقعات المباشرة من المرشد كـ "مستجيب أول".

وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد من ابعاد مقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين.

أولاً: الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة):

جدول رقم (7): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات بعد الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة) مرتبة تنازلياً.

الترتيب	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	يضع المرشد خطة سنوية مكتوبة لإدارة الأزمات المدرسية المفاجئة	3.75	.82	75.07	مرتفع
2	4	ينشر المرشد ثقافة الوعي بمخاطر الأزمات وكيفية الوقاية منها عبر النشرات والندوات	3.69	.89	73.87	مرتفع
3	3	يساهم المرشد في تشكيل فريق "لجنة إدارة الأزمات" في المدرسة	3.58	.96	71.60	متوسط
4	5	يحاول الكشف عن حدوث الأزمات المدرسية قبل وقوعها	3.34	1.00	66.80	متوسط
5	2	يُدرب المرشد المعلمين والطلبة على كيفية التصرف عند وقوع الأزمات (مثل الإخلاء)	3.31	.96	66.13	متوسط
الدرجة الكلية للدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة)			3.53	.78	70.69	متوسط

يتضح من بيانات الجدول (7) أن الدرجة الكلية لبعد الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة) جاءت بتقدير "متوسط"، حيث أن متوسط الوزن المرجح بلغ (3.53) وبنسبة مئوية (70.7%)، وعن أهم فقرات بعد الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة) فقد تمثلت في الفقرة رقم (1) والتي نصت (يضع المرشد خطة سنوية مكتوبة لإدارة الأزمات المدرسية المفاجئة) بمتوسط وزن مرجح (3.75) وبنسبة مئوية (75.1%) بتقدير مرتفع، بينما جاءت في الترتيب الأخير الفقرة رقم (2) والتي تنص (يُدرب المرشد المعلمين والطلبة على كيفية التصرف عند وقوع الأزمات (مثل الإخلاء)) بمتوسط وزن مرجح (3.31) وبنسبة مئوية (66.1%) وبتقدير متوسط، تفسر الباحثة النتيجة إلى الكشف عن فجوة بين التخطيط الورقي والممارسة الميدانية، وقد يُعزى ذلك الى ضيق الوقت المتاح للمرشد، أو نقص الإمكانيات والمعدات

اللازمة للتدريب، أو ربما التركيز على المهام الإرشادية التقليدية على حساب الجوانب المهارية للأمن والسلامة ، اتفقت هذه النتيجة بشكل جزئي مع دراسة دراسة الحوامدة (2007) ودراسة نبهان (2015) ودراسة Salter (2010) التى أشارت إلى أن امتلاك المرشدين التربويين لمهارات لتخطيط لإدارة الأزمات مرتفع لكن يوجد ندرة في الدراسات السابقة – في حدود علم الباحثة – التي تناولت (البعد الوقائي التطبيقي) لدى المرشد بشكل مستقل ، وتميزت هذه الدراسة في تسليط الضوء على هذا الدور الذي أغفلته الدراسات السابقة .

ثانياً: الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة):

جدول رقم (8): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات بعد الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة) مرتبة تنازلياً.

الترتيب	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	يظهر المرشد تماسكاً انفعاليا وثباتاً عند وقوع الأزمة المفاجئة	3.96	.69	79.20	مرتفع
2	4	يقوم المرشد بالتواصل السريع مع أولياء أمور الطلبة المتضررين لاطلاعهم على الوضع	3.96	.90	79.20	مرتفع
3	2	يقدم المرشد مهارات الاستماع الفعال لاحتواء قلق الطلبة والمعلمين	3.95	.78	79.07	مرتفع
4	3	يقدم المرشد الدعم النفسي العاجل (الإسعاف النفسي الأولي) للطلاب المتأثرين مباشرة	3.86	.89	77.20	مرتفع
5	5	يحدد المرشد الأولويات والأنشطة الواجب تنفيذها فور وقوع الأزمة	3.68	.88	73.60	مرتفع
الدرجة الكلية للدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة)			3.88	.71	77.65	مرتفع

يتضح من بيانات الجدول (8) أن الدرجة الكلية لبعد الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة) جاءت بتقدير "مرتفع"، حيث أن متوسط الوزن المرجح بلغ (3.88) وبنسبة مئوية (77.7%)، وعن أهم فقرات بعد الدور التدخلي (في أثناء وقوع الأزمة) فقد تمثلت في الفقرات رقم (1، 4) والتي نصت (يظهر المرشد تماسكاً انفعاليا وثباتاً عند وقوع الأزمة ، ويقوم المرشد بالتواصل السريع مع أولياء أمور الطلبة المتضررين لاطلاعهم على الوضع) بمتوسط وزن مرجح (3.96) وبنسبة مئوية (79.2%) بتقدير مرتفع، بينما جاءت في الترتيب الأخير الفقرة رقم (5) والتي تنص (يحدد المرشد الأولويات والأنشطة الواجب تنفيذها فور وقوع الأزمة) بمتوسط وزن مرجح (3.68) وبنسبة مئوية (73.6%) وبتقدير مرتفع، وتفسر الباحثة تصدر الفقرتين المتعلقتين بـ "التماسك الانفعالي" و"التواصل السريع مع أولياء الأمور" إلى إدراك المرشدين أن احتواء الأزمة يبدأ من السيطرة على الذات أولاً لضمان اتخاذ قرارات متزنة، ومن ثم طمأنة الأسر لتقليل حالة الهلع المجتمعي المحيطة بالمدرسة. ورغم أن الفقرة الخاصة بـ "تحديد الأولويات والأنشطة" جاءت في الترتيب الأخير، إلا أنها حافظت على تقدير "مرتفع"، مما يشير إلى أن التحدي قد يكمن في تسارع الأحداث أثناء الأزمة الذي قد يربك عملية الترتيب المنهجي للأنشطة، لكنه لا يلغي فاعلية التنفيذ الإجمالية. وتتفق هذه النتيجة مع الأدبيات التربوية التي تؤكد أن نجاح إدارة الأزمات التي تضع الثبات الانفعالي كركيزة أساسية للقيادة التربوية وقت الأزمات والقدرة على التعامل معها ، حيث أثبتت النتائج أن الجانب النفسي للمرشد يتقدم على الجانب الإجرائي

التنظيمي؛ وهذا يفسر تأخر فقرة 'تحديد الأولويات' في الدراسة الحالية لصالح 'السيطرة على الذات'، مما يؤكد أن الاستجابة الإنسانية السريعة والاتصال الفعال هما خط الدفاع الأول قبل البدء بالترتيب المنهجي للأنشطة."

ثالثاً: الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة):

جدول رقم (9): الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم فقرات بعد الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة) مرتبة تنازلياً.

الترتيب	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	5	يوفر المرشد إجراءات واضحة لتحويل الحالات الصعبة إلى جهات طبية أو نفسية متخصصة	3.85	.77	76.93	مرتفع
2	2	ينفذ المرشد جلسات إرشادية (فردية أو جماعية) للتفريغ الانفعالي للطلبة والمعلمين	3.79	.81	75.87	مرتفع
3	3	يساعد المرشد الطلبة المتأثرين على إعادة الدمج في المناخ المدرسي	3.74	.77	74.80	مرتفع
4	4	يقيم المرشد فاعلية الإجراءات التي اتخذت في أثناء الأزمة لتطويرها مستقبلاً	3.65	.92	73.07	متوسط
5	1	يتابع المرشد الحالات التي أظهرت اضطرابات نفسية (كالقلق أو صدمة ما بعد الحدث)	3.38	1.03	67.60	متوسط
الدرجة الكلية للدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة):			3.68	.60	73.65	مرتفع

يتضح من بيانات الجدول (9) أن الدرجة الكلية لبعد الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة) جاءت بتقدير "مرتفع"، حيث أن متوسط الوزن المرجح بلغ (3.68) وبنسبة مئوية (73.7%)، وعن أهم فقرات بعد الدور العلاجي والمتابعة (بعد إنتهاء الأزمة) فقد تمثلت في الفقرة رقم (5) والتي نصت (يوفر المرشد إجراءات واضحة لتحويل الحالات الصعبة إلى جهات طبية أو نفسية متخصصة) بمتوسط وزن مرجح (3.85) وبنسبة مئوية (76.9%) بتقدير مرتفع، بينما جاءت في الترتيب الأخير الفقرة رقم (1) والتي تنص (يتابع المرشد الحالات التي أظهرت اضطرابات نفسية (كالقلق أو صدمة ما بعد الحدث)) بمتوسط وزن مرجح (3.38) وبنسبة مئوية (67.7%) وبتقدير متوسط، تُفسر الباحثة هذه النتيجة إلى وعي مؤسسي جيد بأهمية مرحلة ما بعد الأزمة، حيث يعكس التقدير "المرتفع" نجاح المرشدين في تفعيل الدور العلاجي لضمان التعافي النفسي والتربوي. ويبرز بوضوح تفوق الجانب الإجرائي والوقائي من خلال تصدر فقرة "توفير إجراءات تحويل واضحة"، مما يدل على وجود شبكة دعم منظمة ووعي المرشد بحدود تخصصه المهني، مفضلاً الربط مع الجهات المختصة لضمان سلامة الحالات الصعبة. وفي المقابل، فإن حلول فقرة "متابعة الاضطرابات النفسية كالقلق والصدمة" في المرتبة الأخيرة وبتقدير "متوسط" يقرع ناقوس الخطر؛ إذ قد يعزو ذلك إلى كثافة الحالات التي تفوق القدرة الاستيعابية للمرشد، أو الحاجة الماسة لتعزيز مهاراته الإكلينيكية في التشخيص والمتابعة طويلة الأمد، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة Salter (2010) التى أشارت إلى أن أكثر من نصف المرشدين يؤمنون بضرورة إعداد إستراتيجيات فعالة للتدخل البعدى بهدف تعويض نقاط الضعف فى عملية التدخل أثناء العملية العلاجية .

نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تعزى لمتغيرات (المهنة، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

وقد انبثق عن السؤال الثاني الفرضيات الصفرية الاتية:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تعزى لمتغير (المهنة).

للتحقق من صحة الفرضية الاولى استخدمت الباحثة اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تبعاً لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الدور الوقائي	مرشد تربوي	30	3.75	.77	1.718	148	.088
	معلم	120	3.48	.78			
الدور التدخلي	مرشد تربوي	30	4.19	.69	2.722	148	**.007
	معلم	120	3.81	.70			
الدور العلاجي والمتابعة	مرشد تربوي	30	3.88	.54	2.039	148	*.043
	معلم	120	3.63	.60			
الدرجة الكلية	مرشد تربوي	30	3.94	.60	2.456	148	*.015
	معلم	120	3.64	.60			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتبين من الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تعزى لمتغير (المهنة) على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة) لصالح (المرشدين)، في حين تبين انه لا توجد فروق على بعد (الدور الوقائي)، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لدى (المرشدين) (3.94)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (المعلمين) (3.64)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (2.456) عند مستوى الدلالة (.015)، وذلك كما هو واضح في الجدول السابق، وتبعاً لذلك فقد تم رفض الفرضية الصفرية الاولى على الدرجة الكلية وباقي الابعاد الأخرى باستثناء بعد (الدور الوقائي) حيث تم قبولها على هذا البعد. تفسر الباحثة هذه النتيجة أن المرشدون يمتلكون وعياً أعمق بتفاصيل أدوارهم التدخلية والعلاجية نتيجة إعدادهم الأكاديمي والعملي الذي يركز على التعامل مع الأزمات ، وهو ما يفسر رفض الفرضية الصفرية في هذه الأبعاد. وفي المقابل، نجد أن الاتفاق في (الدور الوقائي) وعدم وجود فروق فيه يعكس رؤية مشتركة ووعياً جماعياً بأن الوقاية مسؤولية تكاملية تقع على عاتق الهيئة التدريسية والإرشادية معاً لخلق بيئة مدرسية آمنة. وتؤكد هذه النتائج في مجملها أن المرشدين يرون أنفسهم كخط دفاع أول في مواجهة الأزمات ومعالجة آثارها، بينما يتقاطع دورهم مع المعلمين في الجوانب الاستباقية، مما يستوجب تعزيز الفهم المشترك للأدوار العلاجية والتدخلية بين الطرفين لضمان استجابة مدرسية أكثر تناغماً، وعند مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها تتفق مع نتائج الدراسات السابقة في إبراز الدور المحوري والمرتفع للمرشد التربوي في إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين أنفسهم، مما يؤكد ثبات الوعي المهني

لدى هذه الفئة عبر بيئات دراسية مختلفة. إلا أن ما يميز الدراسة الحالية هو سعيها لسد فجوة بحثية لم تتطرق لها الدراسات السابقة—التي اقتصرت غالباً على استطلاع آراء المرشدين فقط—من خلال إشراك المعلمين في التقييم؛ حيث كشفت النتائج عن تباين في إدراك الأدوار (التدخلية والعلاجية) مقابل اتفاق في (الدور الوقائي). ويشير هذا الاختلاف إلى أن حصر الدراسات السابقة في عينة المرشدين قد حجب تصورات الأطراف الأخرى في المدرسة، مما يجعل النتيجة الحالية إضافة نوعية توضح الحاجة إلى توحيد المفاهيم الإجرائية للأزمات بين كافة الكوادر المدرسية وعدم الاكتفاء بالمنظور التخصصي للمرشد وحده."

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تعزى لمتغير (الجنس).

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدمت الباحثة اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لدور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية تبعاً لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الدور الوقائي	ذكر	67	3.57	.76	.455	148	.650
	انثى	83	3.51	.80			
الدور التدخلي	ذكر	67	3.94	.64	.888	148	.376
	انثى	83	3.84	.77			
الدور العلاجي والمتابعة	ذكر	67	3.80	.50	2.183	148	*.031
	انثى	83	3.59	.65			
الدرجة الكلية	ذكر	67	3.77	.52	1.242	148	.216
	انثى	83	3.64	.68			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتبين من الجدول (11) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المفاجئة تعزى لمتغير (الجنس) على الدرجة الكلية وباقي الابعاد الأخرى باستثناء بعد (الدور العلاجي والمتابعة) حيث تبين وجود فروق على هذا البعد لصالح (الذكور)، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لدى (الذكور) (3.77)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (الاناث) (3.64)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (1.424) عند مستوى الدلالة (.216)، وذلك كما هو واضح في الجدول السابق، وتبعاً لذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية الثانية على الدرجة الكلية وباقي الابعاد الأخرى باستثناء بعد (الدور العلاجي والمتابعة) حيث تم رفضها على هذا البعد، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المرشدين التربويين، بنوعيهم (ذكوراً وإناثاً)، يعملون تحت مظلة نظام تربوي موحد، ويخضعون لذات الدورات التدريبية والبرامج المهنية التي تؤهلهم للتعامل مع المواقف الطارئة. كما يعود الى تشابه الظروف في مدارس الذكور والإناث من حيث وجود الأزمات مما جعل تقديرهم لأدوارهم متقارباً إلى حد كبير.أما فيما يتعلق بوجود فروق لصالح (الذكور) في بعد (الدور العلاجي والمتابعة)، فيمكن تفسير ذلك بأن عمليات المتابعة العلاجية غالباً ما تتطلب تواصلًا مستمرًا خارج أوقات الدوام الرسمي أو احتكاكًا مباشرًا مع مؤسسات مجتمعية وأمنية، وهو ما قد يمارسه المرشدون الذكور بمرونة حركية أوسع نظرًا للظروف الاجتماعية والبيئية. وهو ما ينعكس

على دورهم في استكمال المسار العلاجي للأزمة بعد حدوثها. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة نبهان (2015) ودراسة جمعان (2018) .

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تعزى لمتغير (عدد سنوات الخبرة).

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. والجدولان (12) و(13) يبينان ذلك:

جدول (12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية المفاجئة من وجهة نظر المرشدين والمعلمين، تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المتغيرات	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدور الوقائي	أقل من 5 سنوات	69	3.47	.75
	بين 5 – 10 سنوات	28	3.34	1.00
	أكثر من 10 سنوات	53	3.73	.67
الدور التدخلي	أقل من 5 سنوات	69	3.56	.76
	بين 5 – 10 سنوات	28	3.81	.54
	أكثر من 10 سنوات	53	4.34	.45
الدور العلاجي والمتابعة	أقل من 5 سنوات	69	3.50	.63
	بين 5 – 10 سنوات	28	3.52	.51
	أكثر من 10 سنوات	53	4.01	.46
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	69	3.51	.64
	بين 5 – 10 سنوات	28	3.56	.60
	أكثر من 10 سنوات	53	4.03	.44

يتضح من خلال الجدول (12) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (13) يوضح ذلك:

جدول (13): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين، تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدور الوقائي	بين المجموعات	3.415	2	1.707	2.842	.062
	داخل المجموعات	88.305	147	.601		
	المجموع	91.720	149			

الدور التدخلي	بين المجموعات	18.097	2	9.048	22.997	**.000
	داخل المجموعات	57.838	147	.393		
	المجموع	75.935	149			
الدور العلاجي والمتابعة	بين المجموعات	8.866	2	4.433	14.614	**.000
	داخل المجموعات	44.589	147	.303		
	المجموع	53.455	149			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8.713	2	4.356	13.495	**.000
	داخل المجموعات	47.454	147	.323		
	المجموع	56.167	149			

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.05 > p *)

يتبين من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة) على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة) بينما تبين انه لا توجد فروق على بعد (الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة))، هذا وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية (13.495) عند مستوى دلالة (000.)، وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة) أجري اختبار توكي(Tukey) والجدول (14) يوضح ذلك:

جدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة) تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة).

المتغير	سنوات الخبرة	المتوسط	أقل من 5 سنوات	بين 5 – 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
الدور التدخلي	أقل من 5 سنوات	3.56		-.25197	-.77353*
	بين 5 – 10 سنوات	3.81			-.52156*
	أكثر من 10 سنوات	4.34			
الدور العلاجي والمتابعة	أقل من 5 سنوات	3.50		-.02578	-.51567*
	بين 5 – 10 سنوات	3.52			-.48989*
	أكثر من 10 سنوات	4.01			

الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	3.51		-.04893	-.51694*
	بين 5 – 10 سنوات	3.56			-.46801*
	أكثر من 10 سنوات	4.03			

يتبين من الجدول (14) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة)؛ تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة). بين المبحوثين الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات، وبين 5 – 10 سنوات) وبين المبحوثين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) لصالح المبحوثين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات)، وتبعاً لذلك تم رفض الفرضية الصفرية الثالثة على الدرجة الكلية وبعدي (الدور التدخلي، والدور العلاجي والمتابعة)؛ في حين تم قبولها على بعد (الدور الوقائي (قبل وقوع الأزمة))، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بشكل رئيس إلى أن الخبرة المهنية الطويلة (أكثر من 10 سنوات) تمنح المبحوثين قدرة أكبر على مواجهة المواقف الحرجة، حيث يتطلب "الدور التدخلي" و"الدور العلاجي" مهارات ميدانية وحكمة في اتخاذ القرار لا تتوفر عادة إلا من خلال الممارسة الطويلة والاحتكاك المباشر بالأزمات؛ وهذا يفسر تفوقهم على الفئات الأقل خبرة التي قد تفتقر للمخزون العملي اللازم للتعامل مع ضغوط الأزمة وتبعاتها. في المقابل، يظهر تقارب المستويات في "الدور الوقائي" نتيجة استناد هذا الجانب إلى الخطط الاستباقية الواضحة التي يلتزم بها الجميع كجزء من المعرفة الوظيفية الأساسية، مما يجعل التنبؤ بالأزمات وإجراءات الحماية منها معرفة مشتركة لا تتأثر بزيادة سنوات الخدمة بقدر ما تتأثر بالالتزام بالتوجيهات الإدارية العامة، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع ما توصلت الية دراسة جمعان (2018)التي أشارت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة ، واختلفت النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة الحوامدة (2007) ودراسة نبهان (2015) التي أشارت الى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة .

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة (α≤.05) في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. والجدولان (15) و(16) يبينان ذلك:

جدول (15): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغيرات	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدور الوقائي	دبلوم	11	3.42	.74
	بكالوريوس	117	3.45	.76
	دراسات عليا	22	4.05	.78
الدور التدخلي	دبلوم	11	3.47	1.01
	بكالوريوس	117	3.86	.67
	دراسات عليا	22	4.19	.65
الدور العلاجي والمتابعة	دبلوم	11	3.64	.81

	بكالوريوس	117	3.65	.57
	دراسات عليا	22	3.86	.61
الدرجة الكلية	دبلوم	11	3.51	.82
	بكالوريوس	117	3.65	.59
	دراسات عليا	22	4.04	.55

يتضح من خلال الجدول (15) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول (16): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدور الوقائي	بين المجموعات	6.977	2	3.488	6.051	**.003
	داخل المجموعات	84.743	147	.576		
	المجموع	91.720	149			
الدور التدخلي	بين المجموعات	3.983	2	1.991	4.069	*.019
	داخل المجموعات	71.952	147	.489		
	المجموع	75.935	149			
الدور العلاجي والمتابعة	بين المجموعات	.847	2	.424	1.184	.309
	داخل المجموعات	52.608	147	.358		
	المجموع	53.455	149			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3.130	2	1.565	4.338	*.015
	داخل المجموعات	53.037	147	.361		
	المجموع	56.167	149			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (p < .05)

يتبين من الجدول (16) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات دور المرشد التربوي في التعامل مع الأزمات المدرسية من وجهة نظر المرشدين والمعلمين تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) على الدرجة الكلية وبعدي (الدور الوقائي، والدور التدخلي) بينما تبين انه لا توجد فروق على بعد (الدور العلاجي والمتابعة)، هذا وقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة

على الدرجة الكلية (4.338) عند مستوى دلالة (.015)، وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية وبعدي (الدور الوقائي، والدور التدخلي) أجري اختبار توكي(Tukey) والجدول (17) يوضح ذلك:

جدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية وبعدي (الدور الوقائي، والدور التدخلي) تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي).

المتغير	المؤهل العلمي	المتوسط	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
الدور الوقائي	دبلوم	3.42		-.02968	-.63636*
	بكالوريوس	3.45			-.60668*
	دراسات عليا	4.05			
الدور التدخلي	دبلوم	3.47		-.39052	-.71818*
	بكالوريوس	3.86			-.32766*
	دراسات عليا	4.19			
الدرجة الكلية	دبلوم	3.51		-.14561	-.52727*
	بكالوريوس	3.65			-.38166*
	دراسات عليا	4.04			

يتبين من الجدول (17) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) على الدرجة الكلية وبعدي (الدور الوقائي، والدور التدخلي)؛ تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي). بين المبحوثين الذين مؤهلاتهم العلمية (دبلوم، وبكالوريوس) وبين المبحوثين الذين مؤهلاتهم العلمية (دراسات عليا) لصالح المبحوثين الذين مؤهلاتهم العلمية (دراسات عليا)، وتبعاً لذلك تم رفض الفرضية الصفرية الرابعة على الدرجة الكلية وبعدي (الدور الوقائي، والدور التدخلي)؛ في حين تم قبولها على بعد (الدور العلاجي والمتابعة)، تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن التعليم العالي يمنح الباحثين حصيلة معرفية أعمق ومهارات تحليلية تمكنهم من التنبؤ بالمشكلات ومعالجتها بأساليب منهجية متقدمة، مما يعزز من كفاءة أدوارهم الوقائية والتدخلية مقارنة بحملة الدبلوم والبكالوريوس. وفي المقابل، فإن قبول الفرضية الصفرية في بُعد الدور العلاجي والمتابعة يشير إلى أن هذا الجانب قد يعتمد بشكل أكبر على الخبرة الميدانية المتراكمة أو الالتزام ببروتوكولات عمل موحدة تطبقها المؤسسة على جميع الموظفين بمختلف مستوياتهم العلمية، مما أدى إلى تقارب مستوى الأداء بينهم في هذا المسار، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة الحوامدة (2007) ودراسة نبهان (2025) .

التوصيات والمقترحات :

-تصميم خطط وقائية استباقية: صياغة دليل إجرائي لكل مدرسة يحدد سيناريوهات محتملة للأزمات وكيفية التعامل معها، مع توزيع الأدوار والمسؤوليات قبل حدوث أي طارئ.

-عقد ورش تدريبية دورية: تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للمرشدين وللمعلمين والطلبة حول "مهارات الصمود النفسي" وفن إدارة الضغوط، لتعزيز الحصانة النفسية للمجتمع المدرسي.

-تفعيل "لجنة إدارة الأزمات": تشكيل لجنة دائمة برئاسة المرشد التربوي تجتمع دورياً لتقييم المخاطر المحتملة في البيئة المدرسية ووضع الحلول لها قبل تفاقمها.

-تعزيز الشراكة مع أولياء الأمور: إشراك المجتمع المحلي في برامج توعوية حول المخاطر المحيطة بالطلبة، بما يضمن تكامل الدور الوقائي بين البيت والمدرسة.

-تعزيز ثقافة استشراف الأزمات قبل وقوعها، وتفعيل برامج التوعية والتحصين النفسي والاجتماعي، بدلاً من الاكتفاء بردود الفعل العلاجية أو التدخلية، لضمان بيئة مدرسية أكثر أماناً واستقراراً.

المراجع :

-عفيفي ، عبد القادر ، (2007) الإرشاد التربوي أساس العملية التربوية ، ط3 ، دار المعرفة للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان .

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

-الجمعان ، سناء عبد الزهرة (2018) المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات ، كلية التربية ، جامعة البصرة .

-حوامدة ، سامية .(2007) . مدى امتلاك المرشد التربوى للمهارات الإرشادية فى التعامل مع الأزمات فى مدارس محافظات وسط الضفة الغربية "فلسطين " مجلة العلوم التربوية، ع 3، 175-206.

-أحمد ، أماني (2021) . برنامج قائم على معايير الأمن في تنمية الأداءات المهنية لمعلمي علم النفس بالمرحلة الثانوية . (رسالة ماجستير غير منشورة) . كلية التربية ، جامعة أسيوط : مصر .

-صالح ، علي (2011) سيكولوجية الأزمة بين الفرد والمجتمع . مجلة الخدمة الاجتماعية ، 14(22) .

-الصميلي ، حسن إدريس (2019) . مهارات التدخل الإرشادي أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطلابيات في مدارس المنطقة الجنوبية : دراسة مقارنة . دراسات تربوية ونفسية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق ن 15 ج2 .

-العاسمي ، رياض نائل (2012) . مقدمة في تصميم وتخطيط برامج الإرشاد النفسي . دمشق : دار العرب .

-العاجز ، فؤاد علي (2000) . الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظات غزة واقع ومشكلات وحلول , كلية التربية , الجامعة الإسلامية , غزة .

-نصر .(2019) . إياد : سيكولوجية إدارة الأزمات ، دار الخليج للنشر والتوزيع .عمان .

-العمار . (2003) . عبد الله بن سليمان : دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .

-الصرايرة ، منى محمد (2012) . مستوى تفعيل المرشدين التربويين لإرشاد الأزمات من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المديرين . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة مؤتة : الأردن .

-المعايطة ، عبد العزيز (2007) . الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر ، الأردن : دار الحامد للنشر

-شاهين ، محمد ، (2000) . الأثار السيكولوجية الناتجة عن إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية ، المؤتمر الوطني الخامس لإدارة الأزمات والكوارث في الفترة من 28- 29 أكتوبر 2000م ، وحدة بحوث الأزمات ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس : القاهرة .

-إبراهيم ، أحمد ، (2001). إدارة الأزمة التعليمية : منظور علمي ، الإسكندرية : المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر

-كامل ، عبد الوهاب (2003) . سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية ، دار الفكر ، عمان ، الأردن .

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

-يوسف ، مصطفى (2005) . الإدارة التربوية مداخل جديدة . القاهرة : دار الفكر العربي .

-عطية ، حمدون حسام الدين (2006) . ممارسة مدير المدرسة لمهارات إدارة الأزمة . غزة : رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم أصول التربية ، جامعة غزة .

-الموسى ، ناهد (2005) إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمدينة الرياض تصور مقترح ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية .

-Salter,S,E&Studer,J.R,(2010). The role of the school counselor in crisis planing .and intervention. retrieved from avalabile on: ttp:counselingout fitters.com\vistas\vistas10\article_92.p
-Durkan ,A,(2002). School crisis response: Expecting the unexpected. Journal of Education Leadership ,52(3),79-83.
U.S Department of Education. (2007). Practical information on crisis planning: A guide for schools and communities .