وجهةُ نظرِ الموجّهين الطُّلَّابيين في دورِهم لتقديمِ الإسعافاتِ النَّفسيَّة الأوَّليَّة وقت الأزماتِ في المدارس

نوير سليمان مبارك البلوي

أستاذ الإرشاد النفسي والتربوي المساعد

قسم التربية – كلية العلوم والآداب برفحاء جامعة الحدود الشمالية

Nowair.Albalawi@nbu.edu.sa

المسْتَخْلَص: هدف البحثُ الحالي إلى تعرُّف وجهةِ نظر الموجّهين الطُّلَّابيين في دورِهم لتقديم الإسعافاتِ النَّفسية الأوَّليَّة وقت الأزمات في المدارس؛ ولتحقيق هدف البحث تمَّ استخدامُ المنهجِ الكمي، وتطوير مجموعة من الأسئلة المفتوحة في استبانة وتمَّ التَّحقُّق من الصِّدقِ الظَّاهري لها، وتوزيعها على الموجّهين الطُّلَّابي ين ، وقد استجاب على الأسئلة عيّنةٌ من الموجّهين الطُّلَّابيين في مناطق بشمال المملكة العربيَّة السُّعوديَّة في محافظاتِ رفحاء وعرعر والعويقيلة، بلغ عددهم (١٣٢) موجّهًا طلَّابيًا، وأشارت النَّتائجُ إلى أنَّ أكثرَ الموجّهين لديهم خطة أزمات، وفريق للتَّدخُّل النَّفسي، ويعقدون اجتماعات دورية للفريق، وأكثر الأزمات التي يتعاملون معها مرتبطة بالأمطار والأمراض، وتواجههم بعضُ الصَّعوباتِ كالقدرةِ على تحسين الجانب النَّفسي للطلبة، والتَّخلُّص من التَّجمهر، ونقل الخبر للمعنيين، ويتمثَّل دورهم مع المجتمع الخارجي في وضع الخطّة والتَّواصل مع المجتمع الخارجي وإشراك أولياء الأمور، ويبرز دورُهم الوقائي في عقد برامج توعوية ووضع خُطط مُحكَمة، وتشكيل فرق الأزمات، ومعظمُ الموجّهين راضون عن إنجازهم وقت الأزمات، وقد اقترحوا بعضَ الأعمال منها: الخضوع لمزيدٍ من الدَّوراتِ التَّدريبية، والتَّوعية، والمحاضرات والنَّدوات وعقد برامج وورش عمل، وعقد شراكات مجتمعية، والتَّعاون المجتمعي، وتقبُّل المشاركة الفاعلة عند حدوث الأزمات.

الكلماتُ المفتاحية: الموجّه الطُّلَّابي ، الإسعافاتُ النَّفسيَّة، الأزمات

The Perspective of Student Mentors on their Role to Provide Psychological First aid in Times of Crises in Schools

Nowair Sulaiman Al-Balawi

Assistant Professor, Psychological and educational guidance, Education Department

Faculty of Science and Arts, Northern Border University

Abstract: The goal of the current research is to identify the point of view of student mentors in their role to provide psychological first aid in times of crises in schools. To achieve the research goal, a quantitative approach was used., and a set of open-ended questions were developed in a questionnaire, their apparent validity was verified, and they were distributed to the student mentors. They responded. To the questions, a sample of student mentors in areas in the north of the Kingdom of Saudi Arabia in the governorates of Rafha, Arar, and Al-Uwaiqila reached (132) student mentors. The results indicated that most of the mentors have a crisis plan, a psychological intervention team, and hold periodic team meetings, and most of the crises they deal with Associated with rain and diseases, they face some difficulties, such as the ability to improve the psychological aspect of students, get rid of crowding, and convey the news to those concerned. Their role with the outside community is to develop a plan, communicate with the outside community, and involve parents. Their preventive role is highlighted in holding awareness programs, developing solid plans, and forming crisis teams. Most of the mentors are satisfied with their achievements in times of crises, and they have suggested some actions, including undergoing more training and awareness courses, lectures, and seminars, holding programs and workshops, establishing community partnerships and community cooperation, and accepting active participation when there are crises.

***Keywords*:** student counselor, psychological aid, crises

مُقدِّمةُ البحث:

تأتي الأزماتُ للفرد أو للمجتمع بشكلٍ غير مُتوقَّع، وتُحدِثُ بالتّالي إرباكًا وصعوبةً في التّعامل مع المواقف المختلفة، ويعدُّ مسؤوليةُ الكل التّعامل مع تلك الأزمات سواءً أكانت تلك الأزمات طبيعية أو مُصنَّعة، وربما يعدُّ دورُ الاختصاصي النّفسي أو الموجّه الطُّلّابي من الأشخاص الذين يقعُ على عاتقِهم دورٌ مهمٌ في التّعامل مع تلك الأزمات نظرًا لتدريبهم المستمر وقدرتِهم على إدارةِ انفعالاتِهم في وقتِ الأزمات.

وتُعدُّ الكوارثُ والأزماتُ الصحيَّة والحروب من أكثر الأحداث الصّادمة التي يعيشها الفردُ منذ القدم التي أسهمت بدرجةٍ كبيرةٍ في ظهور برامج المساعدة النّفسيَّة الأوليّة، و تُعدُّ هذه الأخيرةُ نهجًا لتقديمِ الدّعمِ النّفسي الأساسي للأفراد الذين يعانون من تأثير الأحداث الصّادمة، فهي رعاية براغماتية أساسية تقوم على التركّيز على الاستماع وليس الإجبار على الحديث، وتقييم الاحتياجات الأساسية وتلبيتها، بالإضافة إلى التّشجيع؛ بغرض الحد من الضّائقة الأولية النّاجمة عن الأحداث المؤلمة الصّادمة، أو الأزمات واسعة النِّطاق، وتعزيز الأداء والتّكيُّف على المدى القصير والبعيد (شينار بولجيال، ٢٠٢١).

وممّا لا شك فيه أنَّ المجتمَع يعيش حاليًا في عصرٍ مليء بالأزمات والتّغيُّرات السِّياسية والاقتصادية والاجتماعية والتّربوية التي حدثت نتيجة للتّقدُّم التّكنولوجي الهائل والتّغيُّرات السّريعة في تركيبة المجتمعات، التي أثّرت بدورها على الاستقرار التّربوي والنّفسي والاجتماعي للطُّلّاب وجعلتهم أكثر عُرضةً للاضطراباتِ النّفسية والسُّلوكية وازدياد مستوى التّوتُّر والقلق لديهم، وأصبح الطُّلّابُ في حاجة إلى من يساعدهم في حل المشكلات التي تواجِههم بشكلٍ قويٍ وفعّال، والشّخصُ المعنيُ بذلك هو الموجّه الطُّلّابي متى ما قام بدوره على أكملِ وجه (Rust Raskin & Hill, 2013).

وفي هذا المجالِ هدفتْ دراسةُ كيبل (Kibble, 1999) التّعرُّف إلى التّوجيهاتِ والدّعمِ المقدَّم للمدارس من جانب سُلطاتِ الإدارةِ المحلية فيما يتّصل بإدارةِ الأزمات، وقد تكوّنت عيّنةُ الدّراسة من (٤٠) سُلطةً من سُلطاتِ التّعليم المحلية تم اختيارُهم بطريقةٍ عشوائية، حيث استجابت منهم (١٧) سلطةً محليةً للتعليم. وأسفرت الدّراسةُ عن وعي أفراد عيّنةِ الدّراسة في السُّلطات المحلية بأهميةِ توعيةِ المدارس ودعمها في عملية إدارة الأزمات الخطيرة؛ وأنَّ السُّلطاتِ المحليَّة لا تقدّمُ المساعدةَ الحقيقية للمدارس في إدارةِ الأزمة. كما أنَّ الوثائقَ المتعلّقة بإدارةِ الأزمات لا تحتوي على تفاصيل مهمة، وقد وُجِدَ أنَّ بعض السُّلطات المحلية تركّزُ على حوادثِ الرّحلات المدرسيَّة دون التّركيز على حاجةِ المدارس إلى مزيدٍ من التّخطيط لحوادثِ الحرائق والفيضانات.

وتتّجهُ إدارةُ الأزمات بوصفها وظيفةً نحو التّقليل من حجم الضّرر النّاتج عن الأزمة ومُسبّباتِها، سواءً أكانت في إمكانيات المؤسّسة المادية، أم في صورتِها الذّهنية لدى الجمهور، إلى جانب أنَّها تمثّلُ القدرةَ على التّحكُّم في موقف الأزمة (Caponigro, 2000) وبدراسة مفهوم :إدارة الأزمات: من النّاحيةِ النّظريّة والتّطبيقية، كونه علمًا أم فنًا، واتّفقوا على أنَّ إدارةَ الأزماتِ منذ بدايتها وتطبيقها في المؤسّساتِ تُعدُّ فنًا يعتمدُ على كفاءةِ المديرين، ثمَّ تطوّرت مبادئُها وأسسُها لتكون علمًا لدى المؤسّسة الأمريكية (Pines, 2000).

أمّا دراسةُ ريتنج (Retting, 1999) فهدفت إلى وضع خُطط شاملة على مستوى المدرسة لمنع الأزمات ومواجهتها واستخدم المنهجَ الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدّراسات ذات العلاقة بموضوع الدّراسة. وخلصت الدّراسةُ إلى عددٍ من النّتائج، منها: أنَّ التّخطيطَ الشّامل للأزمات لمنع حدوثها ومواجهتها على مستوى المدرسة يتمثّل في:

تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمة على مستوى المدرسة مُكوَّن من المعلِّمين وأولياء الأمور وهيئات الدعم ذات العلاقة بمعالجةِ الأزمة، وتطوير فحص مستمر للسلامة وإجرائه على مستوى المدرسة يشملُ تصميمًا كاملًا للمبنى المدرسي بجميع مرافقه، وفحص عدد المداخل والمخارج طبقًا لقوانين الحرائق ونظمها، والتَّأكُّد من معرفة المعلِّمين والطُّلَّاب لما يجب أن يقوموا به عند حدوث الأزمات، وتطوير سياسات وإجراءات شاملة لمختلف حالات الأزمات — سواء أكانت– أزمات تتعلَّق بالأفراد (مثل: هروب الطُّلَّاب من المدرسة أم موت أحد المعلمين أم الطُّلَّاب)، أم أزمات تتعلق بالكوارث (مثل: الحرائق والزلازل)، أم أزمات مادية (مثل: انقطاع التَّيار الكهربائي وتسرُّب الغاز)، وتقديم معلومات وتدريبًا في الإسعافات الأولية وفي السُّلوكيات الإدارية في أثناء وقوع الأزمة بالتَّأكُّد من أنَّ جميع فريق العاملين بالمدرسة قد تلقوا تدريبًا في الإسعافات الأولية، ويتقنون مهارات استخدام التَّدريبات.

وهدفت دراسةُ روك (Rock, 2000) إلى وضع استراتيجية تعاونية للتخطيط الفعَّال لإدارةِ الأزمات، استخدم المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدِّراسات ذات العلاقة بموضوع الدِّراسة. وكشفت عن نتائج منها: أنَّ التَّخطيطَ الفعَّال لإدارة الأزمات والعوامل التي تساعد على تنفيذ خطط إدارة الأزمات بفعالية تتطلَّب تنفيذ الخُطط بأسلوبٍ تعاوني بين المديرين والمساعدين والمعلِّمين وأولياء الأمور وفريق الأزمات، والاحتفاظ بسجلٍ دائمٍ لتسجيل خطط الأزمات، وتوزيع الخطط على الأعضاء، واجتماع فريق الأزمات على أساس جدول عمل وبرنامج زمني مُحدَّد بصفةٍ دورية.

كما هدفت دراسةُ كامل (٢٠٠٣) للكشفِ عن دورِ المعلومات في اتِّخاذِ القرارات وأسلوب مواجهةِ الأزمات، وخلصت الدِّراسةُ إلى أنَّ المعلومات تمثِّلُ العاملَ الحاسم في كفاءةِ أو عدمِ كفاءةِ عملية اتِّخاذ القرارات في موقف الأزمة، وأن خطوات الأسلوب العلمي في اتِّخاذ القرار من تحديد للمشكلة، وتقييم الحل يعتمدُ بشكلٍ كبيرٍ على نوعيةِ المعلومات المتاحة وكميتها، وأنَّ كفاءةَ مواجهةِ الأزمات وفاعليتَها يعتمدُ على توافر المعلومات في الوقت المناسب، ودقة المعلومات وشموليتها، وملائمتها، وعدم تحيُّزِها، وحسن استغلالها.

فالموجِّهُ الطُّلَّابي الذي يمتلكُ المعارف الضَّرورية دون أن يكون لديه المهارات اللازمة لاستخدام هذه المعارف وتطبيقها لصالح المسترشدين، لن تُحقِّقُ ممارستُهُ التَّأثيرَ والفعالية المطلوبة. كما أنَّ حكمَ المجتمع على أدائه لأدواره المهنية يتمُّ من خلال ما يقومُ بعمله وما ينجزه، وليس من خلال ما يعرفه أو يُخطّط لعمله (جدوع، ٢٠٠٨، ص. ٨٦). والموجِّهُ الطُّلَّابي الذى يمتلكُ المهاراتِ الأساسية للممارسة دون المعارف التي بُنِيت عليها هذه المهارات، قد لا تتوفَّر لديه القدرةُ والخبرةُ للقيام بعمليات معيّنة في مواقع معيّنة، وبالتَّالي لن يكون مؤهَّلاً ومُعدّاً لأداء وظيفته عند التَّغيّر والتَّطوّر المستمرين للمجتمع والتوسُّع الدَّائم في معارف الإنسان وتفاعله مع البيئة المحيطة به، والظُّروف الجديدة التي تتطلَّب استجابات أكثر مما تعلّمه، ومن هُنا فهو لن يتمكَّن من التَّعامل مع كل أنواع المشكلات التي تتطلّب تدخُّله المهني في هذا العالم سريع التَّغيّر والتَّطوّر؛ ويعنى ذلك أنَّ المهارةَ ليست كافية أيضًا بمفردها لتحقيق الممارسة المؤثّرة والفعَّالة، وإنما يجب أن تكمّلها المعارف (علي، ٢٠١١، ص ص. ١٥– ١٨).

والموجِّهُ الطُّلَّابي هو شخصٌ مهني مُتخصِّص حاصل على شهادة البكالوريوس حدًا أدنى في التَّخصُّصاتِ التَّالية: علم النَّفس، أو الخدمة الاجتماعية، أو التَّوجيه والإرشاد، ولديه معرفةٌ كافية بأساليب تقديم الخدمةِ الإرشادية وطرقها داخل المدرسة وخارجها (وزارة التربية والتعليم العالي، ٢٠١٧، ص. ٧).

وتُعدُّ الإسعافاتُ النَّفسيَّة الأوَّليَّة بمنزلةِ تقديم الدَّعم الإنساني، لأي شخص يُعاني من ألمٍ نفسي، ومساعدته أن يشعر بالأمان والهدوء الدَّاخلي والأمل، وتهدفُ الإسعافاتُ الأولية النَّفسية أيضًا إلى حمايةِ النَّاس من التَّعرُّض إلى مزيدٍ من الأذى وتلبية احتياجاتِهم الأساسية مثل الغذاء والمأوى، وتوفير المعلومات وربط هؤلاء الأشخاص مع مراكز الخدمات والدّعم الاجتماعي (صحيفة الوطن، ٢٠١٦).

إنَّ الهدفَ الأساسي هو تحقيقُ تواصلٍ إنساني عفوي يقومُ على التَّعاطف مع الحالةِ إنسانيًا وفي الوقت المناسب، ويؤسّسُ للتَّواصل اللاحق، ويُعزّزُ الإحساسَ بالأمانِ الفوري، ويُقدّمُ الراحةَ والمساندةَ النَّفسية والجسدية في الوقت المناسب، ويساعدُ "الباقين على قيد الحياة" من التَّعبير عن احتياجاتِهم النَّفسية ومخاوفهم الحياتية، وهي معلوماتٌ ضرورية ومهمة لتقديمِ المساعدةِ اللازمة لهم في أثناء الخبرة وبعد ذلك، وإيصال النَّاجين من الخبرة الصَّادمة بأسرع وقتٍ ممكن للجهةِ القادرة على تقديمِ المساعدةِ والدَّعم المناسبين بما فيهم: الأسرة، والأصدقاء، والجيران، أو أي جهةٍ أخرى يمكنُ أن تساعدَ بتقديم المساعدةِ لهم، وكذلك المساعدةُ على التَّكيُّف من خلال المعلوماتِ التي تمكّنُ من مساندتِهم ودعمِهم وتشجيع الأسرة على القيام بدورٍ نشطٍ يسهمُ في عملية التَّكيُّف والتَّوافق النفسي؛ ولذلك تبدأ المساندةُ النَّفسية منذ اللحظة الأولى للخبرةِ الصَّادمة (المغازي، ٢٠١٨، ص. ٥٥٣).

ومن الأسسِ التي تقومُ عليها الإسعافاتُ النَّفسية: الاتّصال والمخاطبة الفعّالة، وقواعد المخاطبة والإصغاء وطريقة الحديث وتعزيز روح المبادرة للضحايا من خلال تشخيص نقاط القوة لديهم، ولفت نظرهم للأشياء الجيدة، وكشف مصادر الدَّعم في المجتمع، وتشجيعهم على طلب المساعدة من الآخرين وتقديمها لهم من دون قسر وإكراه، وتشجيع العمل الجماعي، والتَّشجيع للعودة إلى الدراسة أو العمل لتخفيف وطأة الحدث، والتَّحذير من تناول العقاقير دون استشارة طبية، وتسهيل الاتّصال مع الجهات الرسمية والأهلية والصحية والاجتماعية (عبد الله، ٢٠١٤).

وتُعد الإسعافاتُ النَّفسيَّة طريقةً مُحدَّدةً قائمةً على الأدلة لمساعدةِ الأطفال والمراهقين والبالغين والعائلات في أعقاب الكوارث والإرهاب، وتمَّ تصميمُ الإسعافات النَّفسية لتقليل الضَّائقة الأولية التي تسبُّبها الأحداثُ الصَّادمة، ولتعزيز الأداء والتَّكيُّف على المدى القصير والطويل، وتتبنَّى الإسعافاتُ النَّفسيَّة أربعةَ معايير: البحث عن المخاطر بمرونة بعد الصَّدمة، والتَّطبيق العملي للإجراءات العملية، واستخدام أساليب مناسبة، ومراعاة الثَّقافة بطريقةٍ مرنة (National child traumatic stress, 2020).

وتُوجَّه الإسعافاتُ النَّفسيَّة للأشخاص الذي يعانون من إصابات خطيرة تهدّدُ الحياة، ويحتاجون إلى رعايةٍ طبية والأشخاصِ الذين يشعرون بالحزن الشَّديد لعدم قدرتهم على رعاية أنفسهم أو أبنائهم، والأشخاصِ الذين قد يؤذون أنفسهم والأشخاصِ الذين قد يؤذون الآخرين، والأطفالِ والمراهقين المنفصلين حديثًا عن أُسرهم، والأطفالِ والمراهقين الذين يحتاجون إلى رعاية نتيجة سوء المعاملة والاستغلال، والأشخاصِ المصابين بحالات صحية أو عقلية وجسدية، والمعاقين المشخَّصين حديثًا لحمايتهم إلى مكانٍ آمن، والأشخاصِ المسِاءِ لهم، وكبارِ السِّن، والنِّساءِ الحوامل، والمعاقين عقليًا إعاقة شديدة، والأشخاصِ الذين يعانون من صعوبات بصرية أو سمعية، والأشخاصِ المعرَّضين لخطر التَّمييز أو العنف، والأشخاصِ الذين يعانون من مشاكل تعاطي المخدرات، والأمهاتِ اللواتي لديهنَّ أطفال صغار، والأشخاصِ الذين فقدوا ممتلكاتهم بشكلٍ كبير كالمنزل والسيارة وأولئك الذين تعرَّضوا مباشرة لمشاهد بشعة أو حياة قاسية أو تهديد (Singaravelu, 2015) .

ومن مبادئ الإسعافات التي يجبُ على الموجّه مراعاتُها عند حدوث الأزمة ما يسمَّى بالأعمال الثُّلاثية وهي: انظروا واستمعوا واربطوا، حيث في النَّظر تمارَسُ الأعمالُ التَّالية: تتحقَّق من الأمان ومن الأشخاص واحتياجاتهم الأساسية

الطارئة، وتنتبه إلى ردود فعل الأشخاص الخطيرة خلال المحنة، أمَّا في الاستماع: فتتوجَّه إلى الأشخاص المحتاجين للدعم، وتسأل عن احتياجاتِهم ومخاوفهم، وتنصت لهم وتساعدهم للشُّعور بالأمن والراحة، أما في الرَّبط فما تقوم به يتمثّل في المساعدة للتغلُّب على المشكلات وتقديم المعلومات الصَّحيحة، وربط الأشخاص بمقدّمي الخدمةِ الاجتماعية (حسونة، ٢٠٢٠).

وقد هدفت دراسةُ جمعة وشولتز والنجمة (٢٠١٥) إلى تَّعرُّفِ التَّحدّيات التي تواجهُ الاختصاصي النَّفسي الاجتماعي خلال تقديم الإسعافات الأولية النَّفسية وقت الأزمات، وآليَّة التَّغلُّب عليها من وجهة نظر العاملين في برامج الدَّعم النَّفسي الاجتماعي بقطاع غزّة. وتكوّنَت عيّنةُ الدِّراسة من (٩٥) اختصاصي نفسي اجتماعي من العاملين في برامج الدَّعم النَّفسي الاجتماعي بقطاع غزّة (مرشدي الدّعم النَّفسي الاجتماعي والاختصاصين الاجتماعيين التَّابعين لوكالة الغوث والمؤسَّسات المحلية)، وتكوَّنت أداةُ الدِّراسة من استبانة التَّحدَّيات التي تواجِهُ مُقدِّمي الإسعافات الأولية، وأظهرت نتائجُ الدِّراسةِ أنَّ مُعدَّل التِّحدِّيات التي تواجِهُ مُقدِّمي الإسعافات الأولية النَّفسية وقت الأزمات بلغت (٧٣,٤٪) وهو مستوى عالٍ. وبيّنت النَّتائجُ أن البُعْدَ الخاص بالتِّحدِّيات المرتبطة بالموارد والتَّجهيزات أتى في المرتبةِ الأولى بنسبة (٧٦,٤٪)، ويليه البُعْدُ المرتبط بالتّحدّيات الإدارية بوزن نسبي (٧٣,٣٪)، ويليه البُعْدُ الخاص بالتِّحدِّيات المهنية" بوزن نسبي (٧٢,٩٪) ويليه البُعْدُ الخاص ب "التَّحدِّيات الأسرية والمجتمعية" بوزن نسبي (٧٢,٤٪).

كما أجرى الشربيني وحافظ (٢٠١٤) دراسةً تناولت فاعليّة برنامج إرشادي لرفع مستوى وعي طالباتِ الجامعة بالتَّدابير الصِّحية والوقائية وممارساتهنَّ في مجالاتِ (التَّغذية، الصِّحّة الإنجابية، وصحّة الجلد والشَّعر، والصِّحّة النَّفسيَّة والإسعافات الأولية). وقد اشتملت عيّنةُ الدِّراسة على عيّنة أساسية مُكوّنَة من (١٣١) طالبةً من طالباتِ كليّة الزّراعة بجامعة الزقازيق، وقد تمَّ تطبيقُ البرنامج الإرشادي على عيّنة تجريبية بلغ قوامها (٢٠) طالبةً من ذوات المستوى المنخفض والمتوسّط من عيّنةِ البحث الأساسيَّة وتمثَّلت أدواتُ البحث في استمارة البيانات الأوليّة للأسرة، واستبانة لقياس مستوى وعي الطالبات بالتدابير الصحية والوقائية وممارساتهنَّ في المجالات سابقة الذِّكر (المقياس القبلي ، والمقياس البعدي)، وبرنامج إرشادي مُعد لرفع مستوي وعي الطالبات وممارساتهنَّ في مجالات البحث، وقد اتُّبِعَ في هذا البحث المنهجُ الوصفي التَّحليلي، والمنهج التَّجريبي. وأسفرت النَّتائجُ عن وجود فروق ذات دلالةٍ إحصائية بين متوسّطاتِ درجاتِ وعي الطَّالباتِ وممارساتهنَّ بمجالات التَّدابير الصِّحية والوقائية موضع الدِّراسة قبل تطبيق البرنامج الإرشادي وبعد تطبيقهِ لصالح التَّطبيقِ البعدي.

وقد يتفاعلُ النَّاسُ بطرقٍ مختلفة مع الأزمة ومنها: الأعراض الجسدية كالرجفة والصُّداع والشُّعور بالتَّعب الشَّديد وفقدان الشَّهية والأوجاع والآلام، ومشاعر كالبُكاء والحزن والمزاج المكتئب والقلق والخوف، والشُّعور بالذَّنب والعار، وارتباك، أو خدران عاطفي، أو شعور غير واقعي، أو حالة من الذُّهول، والانسحاب وعدم التَّحرُّك، والارتباك كعدم معرفةِ أسمائهم. وأين هم وماذا حدث؟ وعدم القدرة على رعايةِ أنفسهم أو أطفالهم، وعدم القدرة على اتِّخاذ قراراتٍ بسيطة (Singaravelu, 2015).

وعند القيام بتقديم الإسعافات النَّفسية على الموجّه أن يعمل على تشجيع الشَّخص على: التَّحدُّث مع الموجّه الطُّلّابي، وطلب المساعدةِ من الآخرين في دائرتهم الاجتماعية، وقضاء وقت مع الآخرين، والانخراط في أنشطة تُشتِّت الانتباه بطريقةٍ إيجابية كالرياضة والهوايات والقراءة، والحصول على قسطٍ كافٍ من الرَّاحة، وتناول وجبات صحية، وزيادة الذِّكريات حول شخص عزيز مات، والتركيز على شيءٍ عملي يمكنُك القيامُ به، واستخدام طريقة الاسترخاء، والاعتدال في

ممارسة الرياضة، والمشاركة في مجموعة دعم (Handouts from the Psychological First Aid Manual, 2018).

ويمكن للموجّه كذلك أن يمارسَ الاعتباراتِ الأساسية التَّالية عند بدءِ تنفيذِ برامج الإسعافات النَّفسية ومنها: الدَّعم النَّفسي الأساسي والعملي الذي لا يُقحمُ الفردَ نفسه به، مع التركيز على الاستماع من دون قسر الشَّخص وإجباره على الكلام وتقدير الحاجات والحرص على تلبيتِها والتَّشجيع على مجالسة آخرين من دون ضغط، والتَّفريغ الانفعالي وهو تقنيةٌ شائعة بالرَّغم من أنَّها مثيرة للجدل وقد تكونُ غير فعَّالة أحياناً (عبد الله، ٢٠١٤).

وقد استعرضت ورقة المغازي (٢٠١٨) ماهيّة الإسعافات الأولية النفسية ومتى تُقدّم، وما أهميّة تعلّم الإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة، والرؤية المستقبليّة في مصر لاستخدام الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة وتأثيرها على الصّحة المجتمعيّة، وما هي الأهداف الأساسيّة للإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة. وتوصّلت إلى أن الإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة للصّحة النَّفسيَّة تُعدُّ امتدادًا لمفهوم الإسعافات الأوليّة المألوفة مع أزمات الصّحة البدنية، وذلك لتغطيةِ حالاتِ الصّحةِ النَّفسيَّة، فبينما تُعد الإسعافاتُ الأولية لأزمات الصّحة البدنيّة مألوفة في البلدان المتقدّمة، فإنَّ تدريبات الإسعافات الأوليّة التَّقليدية بشكلٍ عام لم تتطرّق إلى مشاكل الصّحة النَّفسيَّة.

كما تناولت دراسةُ موسى (٢٠١٨) الكشفَ عن معرفةِ معلّماتِ الرياض بالإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة التي تعرّض لها الأطفال، والتَّعرُّف إلى الفروقِ ذات الدِّلالةِ الإحصائيةِ بين مهارات الإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة عند معلّمات الرياض، ولتحقيق ذلك قامت الباحثةُ ببناء اختبار لقياس الإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة عند معلّمةِ الروضة، وقد تبنَّت الباحثةُ تعريف منظَّمة إنقاذ الطفل (٢٠١٣) للإسعافاتِ النَّفسيَّة الأوليّة، اشتملت عيّنةُ البحث على (٤٠) طفلًا متعرّضًا للخبرة الصَّادمة، وتمَّ اختيارُ أولياء أمور الأطفال ومعلّماتهم، بيّنت نتائجُ البحث أنَّ معلّمات الرّياض يمتلكنَ إسعافات نفسيّة أوليّة بدرجة تكادُ تكون بدلالة إحصائية وأنَّ هناك فروقًا إحصائية بين المهاراتِ الخمسة، وأنَّ المهارةَ الثالثة (مهارة الأسئلة المفتوحة) هي المهارةُ التي تتمتّع بها معلّماتُ الرياض للأطفال المتعرّضين للخبرة الصَّادمة حيث تكون وسيلتُها الوحيدة للتَّحاور مع الطفل والبحث عمّا يسبّب له الألم فتسأله أسئلةً كثيرةً مفتوحة، وأوصت الباحثةُ بإقامة دورات إرشادية لتنميةِ المهاراتِ النَّفسيَّة الأوليّة (إعارة الانتباه التَّام – إعادةُ صياغة أسئلة البحث المعمَّقة – التَّلخيص)

وعلى الموجّه القيامُ بعمل أشياء ينبغي قولُها وفعلُها بالإسعافاتِ النَّفسيَّة ومنها: حاول أن تجد مكانًا مناسبًا للتحدُّث واعمل على الحد من مصادر الإزعاج الخارجية قدر الإمكان، واحترم الخصوصية، وحافظ على سرّية قصّة الشخص إن كان ذلك مناسبًا، وابقَ قريبًا من الشَّخص ولكن اترك مسافةً مناسبةً بينك وبينه بحسب عمره وجنسه وثقافته، ودع الشَّخص يعرف أنك تستمع إليه، مثلًا: أومئ برأسك أو تلفّظ بتعابير مثل (ممم...)، وكن صبورًا وهادئًا، وقدِّم معلومات حقيقية إن كانت لديك وكن صادقًا بشأن ما تعرفه وما لا تعرفه (لا أعرف ولكن سأحاول أن أحصل على تلك المعلومات من أجلك)، وقدِّم المعلومات بطريقة مفهومة، واجعلها بسيطة، وقدِّر ما تشعر به، وتعاطف مع الخسائر أو الأحداث المهمة التي يتحدَّث عنها، مثل فقدان بيتهم أو أحد أحبابه (أشعرُ بالأسف الشديد، اعلم أن هذا الأمر محزن جدًا بالنسبة لك)، وقدّر نقاط القوّة لديه وكيف تمكّن من مساعدة نفسه، واسمح بفترات من الصَّمت (منظَّمة الصِّحة العالمية، ٢٠١٢). ويمكن للموجّه الطُّلّابي تقييم الحالة النفسية ودوره عند تقديم الإسعافات النَّفسيَّة كما يوضّحُها جدول (١).

جدول 1

تقييم الحالة النفسية للطرف الآخر التي يستخدمُها الموجّه الطُّلَّابي عند تقديم الإسعافات النَّفسيَّة

الأعراض / الفئات	متكيّف	مضطرب	يعاني من خلل وظيفي
التَّدخّل المتوقّع	إيجابي ومتكيّف، لا يحتاج للمساعدة	حالة متوقّعة وستأخذ الأعراض مسارها الطبيعي وتختفي، ويجب عليك مراقبة الشخص وتوفير الدعم والتعاطف اللازمين ولا تغفل عن تطبيق الاستماع الفعّال	حالة متقدّمة تستدعي تدخّل المتخصّصين ويجب عليك مراقبة الشخص والحرص على استقراره قدر المستطاع وتوجيهه لمقدّمي الرعاية النفسية، هذا الأمر لا يلغي دورك لازال وجودك كداعم مهم جدًا للشَّخص المصاب
الجانب الإدراكي		ارتباك، وعدم القدرة على التركيز وانخفاض القدرة على حل المشاكل، والشعور بالإرهاق وسوسة التفكير المستمر، واسترجاع الحدث، وربما كوابيس	تقلّص للقدرة الإدراكية وعدم قدرة الناس على اتّخاذ القرارات التي يمكنهم عادة اتخاذها ، وأفكار الانتحار أو القتل واليأس والهلوسة
الجانب العاطفي		الخوف، والحزن والتهيّج، والغضب والإحباط والقلق	نوبات هلع، اكتئاب واضطراب ما بعد الصدمة
الجانب الروحي		التَّساؤل حول الإيمان	توقُّف الممارسات الدينية
الجانب السلوكي		رهاب مؤقت، والاكتناز، والتجنّب واضطراب نوم، واضطراب طعام	تجنُّب دائم، والعدوان، والسُّلوك العنيف، والانعزال والإدمان
الجانب الفسيولوجي		تغييرات في الشهيّة، والصداع النفسي، وألم في العضلات، وضعف في المناعة	تغيّرات وظائف القلب والجهاز الهضمي، وشعور بالدوار (دوخة) فقدان القدرة على الكلام أو عدم فهم ما يقال

العتيبي (٢٠٢٢)

وترى الباحثةُ من خلال الاستعراض للأدب النَّظري المرتبط بالموجه الطُّلَّابي أنه لم يُقدم تصورًا متكاملًا لدور الموجّه الطُّلَّابي المأمول منه في الإسعافاتِ النَّفسيَّة خلال وقت الأزمات. وبُناءً على ذلك فإنَّ الأزماتِ هي مرحلةٌ من المراحل التي يعيشُها الإنسان التي تُحدثُ خللًا في التَّكيُّف والصِّحة النَّفسيَّة، وحريٌّ بالموجّه الطُّلَّابي أن تكون له خطةٌ عملية تساعده في التَّعامل مع تلك الأزمات من خلال تقديمه للإسعافات النَّفسية بطريقةٍ علميةٍ مُنظَّمة متكاملة، يُلاحظ أيضًا من خلال استعراض الأبحاث والدِّارسات السَّابقة أنَّها سعت للاهتمام بالإسعافاتِ النَّفسيَّة لكونها تؤثّر على الطلبة، وتعمل على معالجة أو مساعدة الطلبة وأسرهم على معالجة وتجاوز أي اضطراب، ولكنها لم توجَّه لتقديم تصوّر متكامل حول الإسعافات النَّفسيَّة وهذا ما سعى البحثُ الحالي لتقديمه. ويُلاحظ أيضًا أنَّ الدِّراسةَ الحالية تمتازُ عن الدِّراساتِ السَّابقة باختلاف مكان تطبيق العينة وهي المملكة العربيَّة السُّعوديَّة، وموجهة للموجّهين الطُّلَّابيين تحديدًا لتفعيل دورهم في الإسعافاتِ النَّفسيَّة، ويستفيدُ البحثُ الحالي من الدِّراساتِ السَّابقة في اختيارِ منهجيةِ الدِّراسة وعند مناقشة النتائج وإثرائها.

مشكلةُ البحث:

مع التطوّر في المجتمع، وزيادة أعداد الطلبة، وكثرة الأزمات غير المتوقَّعة في المجتمع المدرسي، وتعدُّد مهام الموجّه الطُّلَّابي والحاجة لتنظيمها وتفعيلها بأكثر من جانب من أجل الرقيّ بطبيعة الخدمات التي يقدّمها الموجّهُ الطُّلَّابي ، فقد جاء هذا البحثُ من خلال متابعة الباحثة لعددٍ من المدراس والاطِّلاعِ على طبيعةِ الأزمات التي يُعاني منها المجتمعُ المدرسي، وتُعد الحاجةُ إلى الإرشاد التَّربوي في هذا العصر من أهم احتياجات طلاب المدارس في مراحل نموّهم المختلفة بسبب التَّغيّرات الأسرية والاجتماعية والتَّقدُّم العلمي والتكنولوجي، وحدوث تطوّر التَّعليم إلى زيادةِ معدّلات وجود القلق والاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية بين الطلاب (عبد القادر ودرويش، ٢٠١٢، ص. ٢).

وباعتبار الموجِّه متخصِّصا مهنيًا يتعاملُ مع أشخاص تعرّضوا للأزمات يجب عليه أن يحرص على سلامتِهم حيث يجب أن يتجنَّب تعريضهم لمزيدٍ من الخطر أو الأذى نتيجةً لإجراءاته، ويتأكَّد إلى أبعد حد من أن يكون البالغون والأطفال الذين يساعدهم بأمان وحمايتهم من الأذى الجسدي أو النَّفسي، ويراعي كرامتهم من حيث معاملتهم باحترام وبحسب ثقافتهم وأعرافهم الاجتماعية، ويقدّر حقوقَهم ويتأكّد من إمكان حصولهم على المساعدات بشكلٍ منصف ومن دون تمييز، ويساعدهم على تحصيل حقوقهم، والوصول إلى الدعم المتوافر، ويتصرّف على أساس المصلحة الفضلى لأي شخص يقابله (منظَّمةُ الصِّحةِ العالمية، ٢٠١٢). وأحيانًا لا يجد الموجّهُ طرقًا مُحدَّدة للتعامل مع الآخرين إما لنقصٍ لديه أو نتيجة عدم وجود خطة كاملة وشاملة في التَّعامل مع الحالات، ولقد تبيَّن أيضًا أنَّ بعضَ الموجّهين تنقصهم عديدٌ من المهارات التي يمكن أن ينجزوها عند حدوث أزمة، وبالتَّالي تكمن مشكلةُ الدِّراسة الحاليةِ في كونها تقدّم تصورًا متكاملًا للموجّه الطُّلَّابي حول ضرورة الاهتمام بالإسعافات النَّفسيَّة وقت حدوث الأزمات.

وتكمن مشكلةُ البحث من خلال ملاحظاتِ الباحثة بالميدان كونها تعملُ عضو هيئة تدريس تقومُ بمتابعةِ عديدٍ من الطلبة في المدارس حيث لاحظت أن الموجه الطُّلَّابي يفتقرُ لمهارة في التَّعامل مع بعض الأحداثِ التي تمرُّ بها تلك المدارس ولذلك قد يحدث في بعض الأحيان – نتيجة عدم وجود خطة متكاملة وتوزيع للأدوار– تخبطٌ في التَّعامل مع الأزمة، وبُناءً عليه فقد ارتأت الباحثةُ إجراءَ هذه الدِّراسة لتقديم تصوُّر أولي عملي وعلمي بالوقت نفسه يساعدُ الموجِّه ويكون بؤرة انطلاق له لكي يُقدِّم جانبًا مهمًا من الجوانب الضرورية التي تساعدُ الأفرادَ في التَّوافق مع الوضع المتأزم الذي يعيشونه من خلال ما يُسمَّى بالإسعافات النَّفسيَّة.

أسئلةُ البحث:

سعى البحثُ الحالي للإجابة عن السَّؤال التَّالي: ما أبرزُ الأزمات التي تواجه المدارس وما الدور المفترض للتَّعامل مع تلك الأزمات من وجهة نظرهم؟ ويتفرع عن هذا السُّؤال الأسئلةُ التَّالية:

١. ما أبرزُ الأزمات التي يمكنُ أن يتعامل معها الموجهُ الطُّلَّابي في حالة حدوثها؟
٢. ما أبرزُ الصُّعوبات التي يمكنُ أن تواجه المدرسة في حالة حدوث أزمة طبيعية كالفيضان، أو الزلازل أو وفاة أحد العاملين أو الطلبة؟
٣. ما الدورُ المفترَض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعية داخل المدرسة للتَّعامل مع الأزمات؟
٤. ما الدورُ المفترَض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعية خارج المدرسة للتَّعامل مع المحيط الاجتماعي؟

٥. ما أبرزُ طرق الوقاية التي يقوم بها الموجّهُ الطُّلَّابي سنويًا لمنع تحوّل الأزمة إلى مشكلة يصعب التَّعامل معها؟

٦. ما أبرزُ المقترحات والتَّوصيات التي يراها الموجّهُ الطُّلَّابي لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة ومرتبطة بدورك؟

٧. ما أبرزُ المقترحات والتَّوصيات التي يراها الموجّهُ الطُّلَّابي **لتطوير** الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة ومرتبطة بدور العاملين والإداريين في المدرسة والمجتمع المحيط؟

أهدافُ البحث:

هدفَ البحثُ إلى تقديم تصور مقترح لتطوير دور الموجه الطُّلَّابي لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة من خلال التَّعرُّف إلى:

١- أبرز الأزمات التي يمكن أن يتعامل معها الموجه الطُّلَّابي في حالة حدوثها.

٢- أبرز الصُّعوبات التي يمكن أن تواجه المدرسة في حالة حدوث أزمة طبيعية كالفيضان، أو الزلازل، أو وفاة أحد العاملين أو الطلبة.

٣- التعرُّف إلى الدور المفترض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعية داخل المدرسة للتَّعامل مع الأزمات.

٤- التعرُّف إلى الدور المفترض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعية خارج المدرسة للتَّعامل مع المحيط الاجتماعي.

٥- التَّعرُّف إلى أبرز طرق الوقاية التي يقوم بها الموجّهُ الطُّلَّابي سنويًا لمنع تحوّل الأزمة إلى مشكلة يصعبُ التَّعاملُ معها.

٦- التَّعرُّف إلى أبرز المقترحات والتَّوصيات التي يراها الموجّهُ الطُّلَّابي لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة ومرتبطة بدوره.

٧- التَّعرُّف إلى أبرز المقترحات والتَّوصيات التي يراها الموجّهُ الطُّلَّابي لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة ومرتبطة بدور العاملين والإداريين في المدرسة والمجتمع المحيط.

أهميةُ البحث:

تنبعُ أهميةُ البحث الحالي فيما يلي:

أولًا: الأهميةُ النَّظرية:

١. إلقاء الضوء على طبيعة الأزمات النَّفسيَّة والواقع الحالي في التَّعامل مع الأزمات.

٢. إلقاء الضوء على طبيعة الإسعافات النَّفسيَّة التي يمارسها الموجّه الطُّلَّابي عند حدوث الأزمات.

ثانيًا: الأهميةُ العمليّة:

١. توفير تصوّر متكامل للموجّه الطُّلَّابي يمكن أن يساعده في بناء خطة للأزمات في مدرسته.

٢. قد تشكل نقطةَ انطلاق للمدرسة لتدريب القائمين على فريق الأزمات عند تقديم الإسعافات النَّفسيَّة بحيث يمتلكون تصورًا واضحًا لمهامهم التي تقع عليهم عند حدوث الأزمة.

٣. قد يُستفادُ من التَّصور الأولي في بناء دليلٍ متكامل لاحقًا للإرشادِ الوقائي يساعدُ الموجّهين الطُّلَّابيين وقت حدوث الأزمة.

٤. للبحث أهميةٌ تطبيقية في مجال التَّعليم حيث يمكنُ للإداراتِ التَّعليمية الاستفادة من نتائجه في تهيئة الموجهين الطُّلَّابيين لمواجهةِ الأزمات.

حدود البحث:

يتحدَّد البحثُ الحالي بالحدودِ التالية:

الحدودُ البشريّة: الموجّه الطُّلَّابي وهو شخص مُعيّن منذ سنة فأكثر وما يزالُ على رأس عمله يقدّم خدمات توجيهية وإرشادية وطلابية متنوعة للطلبة بالمدارس.

الحدودُ المكانية: تمَّ تطبيقُ البحث على الموجّهين الطُّلَّابيين في رفحاء وعرعر ومحافظة العويقيلة في المملكة العربيَّة السُّعوديَّة.

الحدودُ الزمانية: تمَّ تطبيقُ البحثِ بالفصل الدِّراسي الأول للعام (٢٠٢٢/٢٠٢٣).

الحدودُ الموضوعية: تقديم تصوُّر مُقترح لتفعيل دور الموجه الطُّلَّابي في الإسعافاتِ النَّفسيَّة وقت الأزمات بالمدارس. كما تتحدَّد الدِّراسةُ الحالية بالأدوات المستخدمة فيها وهي الاستبانة.

مُصطلحاتُ البحث:

١- الإسعافاتٌ النَّفسية هي:

تقديم الرعاية والمساندة العمليتين من دون تطفُّل، وتقدير الاحتياجات والمخاوف، ومساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية مثل: الغذاء، والماء، والمعلومات، والاستماع إلى الناس من دون ممارسة الضغط عليهم كيف يتكلّمون، والعمل على راحتهم، وجعلهم يشعرون بالهدوء، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي، وحماية النَّاس من التَّعرُّض لمزيدٍ من الأذى (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٢). وتُعرّف إجرائيا أنّها: التّعرُّف إلى الخدمةِ النَّفسية التي يقدّمها الموجّه الطُّلَّابي للطلبة وأُسرهم والمجتمع المحلّي عند حدوث أزمة.

٢- الأزمات:

الحالةُ النَّفسية المزرية التي يعيشُها الفردُ نتيجة حدثٍ صدمي أياً كان سواءً أكان كارثةً طبيعية أم أزمةً صحية، ويحتاج من خلالها للمساعدةِ النَّفسيَّةِ الأولية (شينار وبولجيال، ٢٠٢١). وتُعرّف إجرائيًا أنَّها: نوع من الأزمات الطبيعية أو المصطنعة التي تؤثر على الطلبة ويتعامل معها الموجّهُ الطُّلَّابي .

٣- الموجّه الطُّلَّابي :

هو اختصاصي مؤهَّل تأهيلًا علميّا متخصّصًا، وهو أحد أعضاء الهيئة التَّدريسية المدرَّب على مهارات الإرشاد النَّفسي التَّربوي الفردي والجماعي، ودوره يتلخّص في أنه مؤهَّل لدراسةِ مُشكلاتِ الطُّلاب، وأزماتهم النَّفسيَّة، والتَّربويَّة، والصِّحية، والاجتماعية والسُّلوكية، من خلال جمع المعلومات التي تتّصلُ بهذه المشكلات أو الأزمات سواءً أكانت هذه المعلومات متّصلة بالطالب نفسه أم بالبيئة المحيطة به، لغرض تبصيره بمشكلاته، ومساعدته على أن يفكّر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة أو المشكلات التي يُعاني منها، واختيار الحل المناسب الذي يطرحه لنفسه (دليل المرشد الطُّلَّابي في مدارس التعليم بالسعودية، ٢٠١٨).

الطَّريقةُ والإجراءات

نوعُ البحث:

ينتمي هذا البحثُ إلى الدِّراساتِ الكمية التي يحاول فيها رصدَ الواقع الفعلي الممارس لدور الموجّه الطُّلَّابي في التّعامل مع الأزمات من خلال تقديم الإسعافات النَّفسيَّة، والخروج بتصوّر مُقترَح لتفعيل دور الموجّه الطُّلَّابي في هذا المجال.

منهجُ البحث:

لتحقيقِ أهداف البحث الحالي تمَّ استخدامُ منهج المسح الشَّامل للموجّهين الطُّلَّابيين بجميع المدارس محل الدِّراسة كما استخدمت الباحثةُ المنهجَ المسحي حيث استخدمت المنهجَ الكمي.

مجتمعُ البحث:

يمثّل مجتمعُ البحث جميعَ الموجّهين الطُّلَّابيين في محافظات رفحاء وعرعر والعويقيلة في المملكة العربيَّة السُّعودية، وقد بلغ عدد المجتمع (٣٣٤) فردًا موزَّعين بين الموجِّهين الطُّلَّابيين الذُّكور (١٧٢) والموجِّهاتِ الطُّلَّابيات (١٧٢) في مناطق رفحاء وعرعر والعويقيلة.

عيّنةُ البحث:

استجاب على البحث عيّنة من الموجّهين الطُّلَّابيين في محافظات رفحاء وعرعر والعويقيلة في المملكة العربيَّة السُّعوديَّة بلغ عددهم (١٣٢) موجهًا طلابيًا بنسبة مئوية بلغت (٣٩,٨٪) من مجتمع البحث.

أدواتُ البحث:

اعتمد البحثُ الحالي على البروتوكول ليعبر عن تساؤلاتِ البحث وهو المستخدمُ في المنهجِ الكمي، حيث تضمَّن بيانات أولية وأسئلة مقيدة وأسئلة مفتوحة يجيبُ عنها الموجهُ الطُّلَّابي ، وقد تضمَّنت الاستبانةُ المفتوحة المكوّنة من (١١) سؤالًا، أسئلة "دور الموجّه الطُّلَّابي في الأزمات ويتضمَّن التركيز على ما يلي:

١. معرفة طبيعة الواقع الذي يبدو عليه الموجّه الطُّلَّابي حاليًا في تقديم الإسعافات النَّفسيَّة وتقيسه الأسئلة من (١-٤).
٢. معرفة طبيعة الصُّعوبات التي تواجه الموجّه الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة ويقيسها السُّؤال الخامس.
٣. معرفة الدور المفترض للموجّه الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمات طبيعية داخل المدرسة وخارجها ويقيسه السؤالان السَّادس والسَّابع.
٤. معرفة طرق الوقاية المتّبعة لتقديم الإسعافات النَّفسيَّة ويقيسها السُّؤال الثامن.
٥. معرفة مدى رضا الموجّه الطُّلَّابي على تقديم الإسعافات النَّفسيَّة ويقيسه السُّؤال التاسع.
٦. الطلب من الموجّه الطُّلَّابي تقديم مقترحات لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة ويقيسه السُّؤالان العاشر والحادي عشر.

وتمَّ إخضاع المقياسُ لإجراءات الصِّدق والثَّبات على النَّحو التالي:

أولًا: صدقُ المقياس

١-صدقُ المحكَّمين:

وللتحقُّق من مناسبةِ الأداة للبحث الحالي تمَّ عرضُ الأداة على عيّنةٍ من المحكَّمين المتخصّصين وأعضاء هيئة التَّدريس في الجامعات العربية بلغ عددهم (١٢) محكّماً وطُلب منهم إبداءُ الرأي بالأسئلةِ الحاليّة ومدى كونها شاملةً وتغطّي أهداف الدراسة وتُساعد في تطوير دور الموجّه الطُّلّابي في الإسعافات النَّفسيَّة في وقت حدوث الأزمات، وقد تمَّ اعتمادُ معيار موافقة (١٠) أعضاء هيئة تدريس للإبقاء على الفقرة، وبُناءً على رأي المحكّمين تمَّ إجراءُ مجموعة من التَّعديلات الصِّياغيّة ولم يتم إضافة أو حذف أية فقرة.

٢- صدق البناء الداخلي:

تمَّ حسابُ معامل الارتباط بين درجةِ كل فقرة من مقياس دور الموجه الطُّلّابي في الأزمات مع الدرجة الكليّة من خلال تطبيقه على عيّنة استطلاعية بلغت (٣٠) موجهًا من داخل مجتمع الدِّراسة وخارج العيّنة، وقد تبيّن أنَّ قيمَ معاملات الارتباط بين الفقراتِ دالّة عند مستوى الدلالة الإحصائية (α=0.05)، التي تتَّضحُ من خلال جدول (٢).

جدول ٢

قيم معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس دور الموجه الطُّلّابي في الأزمات مع الدرجة الكلية

رقم الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	رقم الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
١	٠,٧٥**	٧	٠,٦٦**
٢	٠,٥١**	٨	٠,٤٠*
٣	٠,٤٢*	٩	٠,٤٩*
٤	٠,٦٤**	١٠	٠,٦٤**
٥	٠,٥٥**	١١	٠,٧٠**
٦	٠,٦١**		

يتبيّن من جدول (٢) وجود معاملات ارتباط مناسبة للفقرات مع الدّرجةِ الكلية حيث تراوحت معاملاتُ الارتباط ذات الدلالة الإحصائية بين (٠,٤٠-٠,٧٥)، وهذا يدلُّ على أنَّ مقياس دور الموجّه الطُّلّابي في الأزمات يمتلك صدقًا داخليًا.

٣- الصِّدقُ التَّمييزي (صدق المقارنة الطرفية)

حُسِبت معاملاتُ الصِّدق من خلال الصِّدق التَّمييزي، للتأكُّد من أنَّ المقياسَ مُعد لما خُصِّص له حيث تمَّت المقارنةُ بين الدِّرجاتِ الدنيا والدِّرجاتِ العليا لدى أفراد عينةِ الدِّراسةِ الاستطلاعية البالغ عددها (٣٠) معلمًا من داخل مجتمع الدِّراسة وخارج العينة، وبعد جمع علامات للعينة الاستطلاعية تمَّ ترتيبُ القيم من الأعلى إلى الأدنى، وتمَّ أخذُ نسبة (٣٣٪) من الحد الأعلى والأدنى، حيث تمَّ أخذُ أعلى عشرة وأدنى عشرة من المعلِّمين، ومن ثم قورن الأفراد في المجموعتين من خلال استخدام اختبار ت (t-Test) للفروق بين المجموعات المستقلة، وقد تبين أنَّ قيمةَ ت بلغت (١٤,٦٧) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)؛ مما يشيرُ إلى أنَّ المقياسَ يميز بين المجموعتين لصالح المجموعةِ الأعلى.

ثانيًا: ثباتُ المقياس:

١- الثَّبات بطريقةِ الإعادة:

تمَّ حسابُ الثَّبات بطريقة الإعادة من خلال تطبيقه على العيّنة الاستطلاعية (٣٠) موجهًا طُلابيًّا، وتمَّ اختيارُهم بطريقة عشوائية، وكانوا خارج عيّنة الدراسة وداخل المجتمع، وإعادة تطبيقه بعد (١٦) يومًا، وقد تبيَّن أنَّ معامل الارتباط بين الفقرات مع الدرجة الكلية بلغ (٠,٨٦**) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥).

٢- الثَّبات بطريقة الاتِّساق الدَّاخلي من خلال معادلة كرونباخ ألفا:

تمَّ تطبيقُ المقياس على عيّنة مؤلفة من (٣٠) موجهًا طلابيًّا، وأُخْضِعت جميعُ المقاييس للتَّحليل عن طريق استخدام معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج معاملات الاتِّساق الداخلي، حيث تبين وجود معاملات ثبات مناسبة بطريقة كرونباخ ألفا لمقياس دور الموجه الطُّلّابي في الأزمات، فقد بلغ معاملُ الارتباط (٠,٨٧) وهو مناسب لأغراض الدِّراساتِ التَّربوية.

تصحيحُ المقياس وتفسيره:

تألّف المقياس من (١١) فقرة، ويتم الحُكم على الدرجة من خلال التكرارات لكل سؤال، وطبيعة الاستجابات التي يحصل عليها الموجّهُ الطُّلّابي .

نتائجُ البحثِ ومناقشتُها

عرضُ نتائجِ السؤال الأول ومناقشته: ما أبرز الأزمات التي يمكن أن يتعاملَ معها الموجّهُ الطُّلّابي في حالة حدوثها؟ للإجابة عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنّسب المئوية لمعرفة أكثر الأزمات التي يمكنُ أن يتعامل معها الموجّهُ الطُّلّابي في حالة حدوثها في المدرسة، التي تتضح من خلال جدول (٣) الآتي:

جدول ٣

التِّكرارات والنِّسبة المئويّة لأبرز الأزمات التي يمكن أن يتعامل معها الموجّهُ الطُّلّابي في حالة حدوثها في المدرسة

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٣	الأمطار والتّقلّبات الجويّة والسيول.	١	٦٨	٢٤,١٪
٩	كورونا.	٢	٤٤	١٥,٦٪
٤	الحرائق والماس الكهربائي.	٣	٤٢	١٤,٩٪
١	الأمراض المعدية.	٤	٣٥	١٢,٤٪
٢	الوفيات المفاجئة.	٥	١٨	٦,٤٪
٥	الإغماء والاختناق.	٦	١٦	٥,٧٪
١٠	الزلازل.	٧	١٢	٤,٣٪
١٢	الشجارات والعنف.	٨	١٢	٤,٣٪
٦	المشكلات الأسريّة.	٩	١١	٣,٩٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٨	سقوط طالب.	١٠	٩	٣,٢٪
٧	الصّرع.	١١	٨	٢,٨٪
١١	سقوط مبنى أو جزء منه أو إغلاقه.	١٢	٧	٢,٥٪
	المجموع		٢٨٢	١٠٠٪

يتبيّن من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ معظمَ الموجّهين الطُّلّابيين أشاروا إلى انتشار أزمة أو أكثر يمكن أن يتعاملوا معها في المدرسة، وقد برزت من أكثر الأزمات ظاهرة الأمطار والتّقلُّبات الجويّة والسُّيول بنسبة مئويّة بلغت (٢٤,١٪)، ثمَّ تلاها أزمةُ كورونا بنسبة (١٥,٦٪)، ثمَّ تلاها أزمةُ الحرائق والماس الكهربائي بنسبة (١٤,٩٪)؛ مما يشيرُ إلى أهميّةِ المشكلات المرتبطة بالجانب الجوي، ومن ثمَّ الأمراض كمرض كورونا وكذلك الحرائق.

وتتفقُ مع نتيجةِ دراسة المغازي (٢٠١٨) ودراسة موسى (٢٠١٨) حول الإسعافاتِ النَّفسيَّة، ويُعزَى ذلك لكثرةِ الأزمات الطبيعية التي يمكن أن تُصيب المدرسة وكونها لا يمكن السيطرة عليها. ويفسر أن أكثر الأزمات هي الأمطار والتَّقلُّبات الجوية نظرًا لكون مجيْ الأمطار فجأة في فصل الشتاء وبكميات كبيرة، بما يؤثر على البيئة المدرسية والطُّلّاب، وقد يحدث خللًا في التَّعامل مع تلك الأمطار والأحوال الجوية، ويخلق مشكلة نتيجة عدم تصريف المياه بالشَّكل المناسب، وتُفسَّر النَّتيجةُ الحالية نظرًا لكون الأزمات الطبيعية هي الأكثر انتشارًا والأكثر شيوعًا في المجتمع السُّعودي فهو يمتاز ويتمتَّع ولله الحمد بالأمان الاجتماعي والعلاقة بين أفراده تسودها المودةُ والحبُ والاحترام، ويعيش أفراده ضمن مبادئه الخلقية والنَّابعة من الالتزامِ بالعقيدةِ الإسلامية.

عرضُ النَّتائجِ المتعلّقةِ بالسُّؤالِ الثَّاني ومناقشته: ما أبرزُ الصُّعوبات التي يمكنُ أن تواجه المدرسة في حالة حدوث أزمة طبيعية كالفيضان، أو الزلازل، أو وفاة أحد العاملين، أو الطلبة؟

للإجابةِ عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدام التِّكرارات والنّسب المئويّة لمعرفة أبرز الصُّعوبات التي يمكن أن تواجه المدرسة في حالة حدوث أزمة طبيعية، التي تتَّضح من خلال جدول (٤) الآتي:

جدول ٤

التِّكرارات والنِّسبة المئويّة لأبرز الصّعوبات التي يمكن أن تواجهُ المدرسة في حالة حدوث أزمة طبيعية

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٥	الجانب النَّفسي للطالب.	١	٤٥	٣٤,١٪
٤	التَّجمهر.	٢	٣٨	٢٨,٨٪
٩	نقل الخبر للمعني	٣	٢٥	١٨,٩٪
١	التَّعامل السريع.	٤	٢٥	١٨,٩٪
٢	عدم توفّر ميزانية وإمكانيات مادية.	٥	٦٦	٥٠٪
١٠	عدم الاستعداد والتّهيئة المسبَّق لها.	٦	٦٩	٥٢,٣٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٨	صعوبة التَّواصل مع المعنيين.	٧	٣٤	٢٥,٨٪
١٢	عدم وجود أجهزة السَّلامة.	٨	٣٤	٢٥,٨٪
٧	هلع الطلبة.	٩	١٤	١٠,٦٪
٦	الوصول للمدرسة.	١٠	١٤	١٠,٦٪
٣	القابليّة لاستمرار التّعلّم.	١١	١٢	٩,١٪
١١	تناول الإشاعات.	١٢	١١	٨,٣٪

يتبيّن من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ معظمَ الموجّهين الطُّلَّابيين أشاروا إلى وجود صعوبة أو أكثر تواجههم عند حدوث أزمة، وقد برزت من أكثر الصّعوبات التي يمكنُ أن تواجههم الجانب النَّفسي وتأثيراته بنسبة مئوية بلغت (٣٤,١٪)، ثمَّ تلاها التَّجمهر بنسبة (٢٨,٨٪) ثم تلاها نقل الخبر للمعني بنسبة (١٨,٩٪) ثم تلاها التَّعامل السَّريع بنسبة بلغت (١٨,٩٪)؛ مما يشير إلى أهمية التّعرّف إلى الصُّعوبات من أجل تجاوزها.

وتتّفقُ نتيجةُ الدِّراسة الحاليّة مع نتيجة دراسة جمعة وشولتز والنجمة (٢٠١٥) حول التّحدّيات التي تواجه الاختصاصي النَّفسي، ودراسة جمعة (٢٠١٧)، وتُعزَى النَّتيجةُ الحالية من وجهة نظر الباحثة نظرًا للحاجة للتدريب على بعض الأزمات قبل حدوثها حتى لا تخلق مشكلة. ويفسر مجيء الأزمات بالجانب النَّفسي بوصفها أبرز الصُّعوبات نظرًا لكون الموجّهين يتعاملون بشكلٍ كبيرٍ مع الجانب النَّفسي، ويتعاملون مع الحالات النَّفسية المختلفة لدى الطلبة عند وقوع الأزمات، ويتطلب التَّعامل مع الأزمات الطبيعية لدى الطلبة من النَّاحيةِ النفسية وقتًا طويلًا حتى يتم التَّعامل معها بشكلٍ مناسب، ويبدو من خلال النَّتيجة الحالية أن هؤلاء الموجهين الطُّلَّابيين يعانون من بعض الصُّعوبات ويجدون بعض التَّحديات التي لا بد من العمل على مساعدتهم في تلافيها نظرًا لدورها في الحد من مهارات الموجهين الطُّلَّابيين عند حدوث الأزمة، وبالتَّالي صعوبة تقديم الإسعافات النَّفسية المختلفة، وكذلك يلاحظ أنَّ الصُّعوبات تنوَّعت بين ما هو متعلق بالطالب، أو البيئة المحيطة، أو الأسرة للطَّالب؛ ولذلك لا بد من وضعها في فئات للبدء بالتَّعامل معها والعمل على تلافيها قبل حدوث الأزمات.

عرضُ النَّتائج المتعلّقة بالسُّؤال الثَّالث ومناقشته:

ما الدورُ المفترض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعيّة داخل المدرسة؟

للإجابةِ عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنّسب المئويّة لمعرفةِ الدور المفترض أن يقوم به الموجّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعية داخل المدرسة للتّعامل مع الأزمات، التي تتَّضحُ من خلال جدول (٥) الآتي

جدول ٥

التِّكرارات والنسبة المئوية للدور المفترض أن يقوم به الموجّه الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعيّة داخل المدرسة

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٤	احتواء الأزمة نفسيًا	١	٧٧	٥٨,٣٪
٥	إعداد محاضرات وندوات ونشرات	٢	٤٣	٣٢,٦٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٦	التَّصرف بهدوء وحكمة وبشكلٍ صحيح	٤	١٨	١٣,٦٪
٨	التَّواصل مع الأهل وتسهيل الوصول للمدرسة	٤	١٨	١٣,٦٪
١٠	حصر الحالات وعمل خطط علاجية	٣	٢٥	١٨,٩٪
٣	متابعة إجراءات السلامة	٦	١٢	٩,١٪

يتبيَّن من نتائجِ السُّؤال الحالي أنَّ معظمَ الموجّهين الطُّلَّابيين أشاروا إلى وجود دورٍ مفترض أو أكثر تواجههم عند حدوث أزمة مرتبط بهم، وقد برزت من أكثر الأدوار المفترضة في احتواء الأزمة نفسيًا بنسبة مئوية بلغت (٥٨,٣٪)، ثمَّ تلاها إعدادُ محاضرات وندوات ونشرات بنسبة (٣٢,٦٪)، ثمَّ تلاها حصرُ الحالات وعمل خطط علاجية بنسبة (١٨,٩٪)، ثمَّ تلاها التَّصرُّف بهدوء وحكمة بشكلٍ صحيح بنسبة (١٣,٦٪)، ثمَّ تلاها التَّواصلُ مع الأهل وتسهيل الوصول للمدرسية بنسبةٍ بلغت (١٣,٦٪)؛ مما يشير إلى أهمية القيام بالأدوار المفترضة لوضعها في الخطّة.

وتتّفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة موسى (٢٠١٨)، وتتفق كذلك مع نتيجة دراسة كيبل (Kibble, 1999)ونتيجة دراسة ريتنج(Retting, 1999) ونتيجة دراسة روك(Rock, 2000) ونتيجة دراسة كامل (٢٠٠٣)والتي تناولت جميعها الدور الواقع على فئات مختلفة وقت حدوث الأزمات والأدوار الموكلة لهم سواء بتقديم المعلومات أو التخطيط الفعال او التعامل مع الحوادث المختلفة، وتفسر أن دور الموجه الطُّلَّابي يبدأ بالجانب النفسي لأنه معني بالجانب النفسي بشكل كبير، ويطلب منه المتابعة المستمرة للجانب النفسي ورعاية الطلبة بطريقة مناسبة داخل المدرسة، وتُعزى النتيجة الحالية لمعرفة الموجّهين الطُّلَّابيين لدورهم في التّعامل مع الأزمات حيث أن دورهم نابع من مسؤوليتهم في الدعم والمساندة النفسية والذي يكمن من خلال حديثهم مع الآخرين ومساعدتهم لهم وقدرة هؤلاء الموجهين في تفريغ الانفعالات المختلفة بما ينعكس على الأفراد من سرعة في التعايش والتكيف مع الأحداث الضاغطة التي يتعرضون لها وقت حدوث الأزمة.

عرضُ النَّتائجِ المتعلّقةُ بالسُّؤالِ الرَّابع ومناقشته:

ما الدورُ المفترَض أن يقوم به الموجِّه الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعيّة خارج المدرسة للتَّعامل مع المحيط الاجتماعي؟

للإجابةِ عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنّسب المئوية لمعرفة الدور المفترض أن يقوم به الموجِّهُ الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعيّة خارج المدرسة، التي تتضح من خلال جدول (٦) الآتي:

جدول ٦

التِّكرارات والنِّسبة المئويّة للدور المفترض أن يقوم به الموجّه الطُّلَّابي في حالة حدوث أزمة طبيعيّة خارج المدرسة.

الرقم	الاستجابة	التَّرتيب	التِّكرار	النِّسبة المئوية
٤	نشر ثقافة إدارة الأزمات وقت الكوارث.	١	١٢٤	٩٣,٩٪
٢	التَّواصل مع المجتمع الخارجي.	٢	١١٣	٨٥,٦٪
٦	التّعامل مع الموقف حسب قدرته	٣	٩٥	٧١,٩٪
١	وضع الخطط المدروسة.	٤	٣٣	٢٥٪

الرقم	الاستجابة	التَّرتيب	التِّكرار	النِّسبة المئوية
٣	إشراك أولياء الأمور في حل الأزمة.	٥	٢٦	١٩,٧٪
٥	المشاركة الفعّالة وتقديم الخدمات.	٦	٢٢	١٦,٧٪
٧	عقد شراكات مجتمعيّة مع الجهات الاجتماعية والأسريّة.	٧	١٩	١٤,٤٪
٨	متابعة حالة الطالب.	٨	١٧	١٢,٩٪
٩	التهوين على الطلبة بتصغير الأزمة.	٩	١٤	١٠,٦٪
١٠	محاولة عدم نشر الإشاعات التي تؤثّر على المجتمع.	١٠	١٣	٩,٨٪
١١	مساعدة الطلبة بكل السُّبل.	١١	١٣	٩,٨٪
١٢	المساعدة عن طريق الرسائل الإلكترونية.	١٢	١٣	٩,٨٪
١٣	التَّحذير من الأماكن التي فيها خطر ونشر الرسائل الإيجابية.	١٣	٨	٦,١٪

يتبيّن من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ معظمَ الموجّهين الطُّلَّابيين أشاروا إلى وجود دورٍ مفترض أو أكثر يواجههم عند حدوث أزمة، وقد برزت من أكثر الأدوار المفترضة المرتبطة بالمجتمع المحيط بهم في نشر ثقافة إدارة الأزمات وقت الكوارث بنسبة مئوية بلغت (٩٣,٩٪)، ثمَّ تلاه التَّواصل مع المجتمع الخارجي بنسبة (٨٥,٦٪)، ثمَّ تلاه التَّعامل مع الموقف حسب قدرته بنسبة (٧١,٩٪)، ثمَّ تلاه وضع الخطط المدروسة بنسبة بلغت (٢٥٪). مما يشيرُ إلى أهميّةِ القيام بالأدوار المفترضة لوضعها في الخطّة. وتُعزَى النَّتيجةُ الحاليّة لأهميّة إشراك المجتمع في التَّعامل مع الأزمات. ويفسر ذلك نظرًا لأن الموجه الطُّلَّابي يحتاج للتعامل مع المحيط الخارجي عند حدوث الأزمات الطبيعية من خلال نشر الوعي والمعلومات للوقاية قبل حدوث الأزمة ومعرفة كيفية التعامل معها وتتفقُ كذلك مع نتيجة دراسة كيبل (Kibble, 1999) ونتيجة دراسة ريتنج (Retting, 1999) ونتيجة دراسة روك(Rock, 2000) ونتيجة دراسة كامل (٢٠٠٣)، ويلاحظ أن هناك دورًا مفترضًا للموجّه الطُّلَّابي ومما لا شك فيه أنَّ العملَ المنظَّم الذي يمكنُ أن يقوم به الموجهون الطُّلَّابيون يبدأ بوضع خطة عملية علمية مكتوبة وليست خيالية، والتَّدرُّب على تلك الخطة حتى يمكن أن يتم تطبيقها على أرض الواقع، ولا بد أن يشترك بتلك الخطة كلٌ من فريق العمل المساند وعدم الاكتفاء فقط بالموجّه الطُّلَّابي .**عرضُ النَّتائج المتعلِّقة بالسُّؤال الخامس ومناقشته:**

ما أبرزُ طرق الوقاية التي يقومُ بها الموجّه الطُّلَّابي سنويًا لمنع تحوُّل الأزمة إلى مشكلة يصعب التَّعامل معها؟

للإجابة عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنِّسب المئوية لمعرفة طرق الوقاية التي يقوم بها الموجّهُ الطُّلَّابي سنويًا لمنع تحوّل الأزمة إلى مشكلة كبيرة يصعبُ التَّعامل معها، التي تتَّضح من خلال جدول (٧) الآتي:

جدول ٧

التِّكرارات والنّسبة المئوية لطرق الوقاية التي يقوم بها الموجّه الطُّلَّابي لمنع تحوّل الأزمة إلى مشكلة كبيرة يصعبُ التّعاملُ معها

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
١	عقد برامج توعويّة.	١	١٢٨	٩٦,٩٪
٢	تشكيل فريق للأزمات.	٢	٥٤	٤٠,٩٪
٦	اختبار مخرج الطوارئ وصفارة الإنذار.	٣	٤٦	٣٤,٨٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٤	تدارك الأزمة في بدايتها.	٤	٢٧	٢٠,٥٪
٣	بثّ رسائل عن طريق التّواصل الاجتماعي.	٥	١٩	١٤,٤٪
٥	تقديم النصح والمساعدة المعنوية.	٦	١٣	٩,٨٪
٧	التذكير الدائم بوجوب التّعلّق بالله وأن الحياةَ فانية ومتقلّبة	٧	١١	٨,٣٪
٨	متابعة الطالب نفسيًّا واجتماعيًّا.	٨	١٠	٧,٦٪

يتبيَّنُ من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ معظمَ الموجّهين الطُّلّابيين أشاروا إلى وجود طرق وقاية يقوم بها الموجّهُ الطُّلّابي لمنع تحوّل الأزمة إلى مشكلةٍ كبيرةٍ يصعبُ التّعامل معها، وقد برزت من أكثر طرق الوقاية في عقد برامج توعويّة بنسبة مئويّة بلغت (٩٦,٩٪)، ثمَّ تلاها تشكيلُ فريق للأزمات بنسبة (٤٠,٩٪)، ثمَّ تلاها اختيارُ مخرج للطوارئ وصفارة للإنذار بنسبة (٣٤,٨٪) ثم تلاها تدارك الأزمة في بدايتِها بنسبة بلغت (٢٠,٥٪)؛ ممّا يُشير إلى أهميةِ القيام بدور للموجّه الطُّلّابي في التّعامل مع الأزمة قبل تحوّلها لمشكلةٍ أكبر يصعبُ التّعامل معها. ويُعزَى ذلك لمعرفة الموجّهين الطُّلّابيين لدورهم في الوقاية من بعض الأزمات قبل حدوثها لتجنُّب زيادتها، ويفسر أن دور الوقاية يبدأ بالتّوعية نظرًا لكون الوقاية يمكن أن تحدُّ من بعض المشكلات والصُّعوبات التي يمكن أن تعترض الأفرادَ عند حدوث أزمة طبيعية أو اصطناعية، ويبدو أنَّ الوقايةَ التي تكمن في أنواع مختلفة كالوقاية النَّفسية والاجتماعية والصِّحية بما ينعكس على الحالةِ النَّفسية لدى الطالب، وعندما يتمكَّن الموجّهُ من تقديم الوقاية بالشَّكل المناسب فإنه يبدأ بالوقاية من الدَّرجة الأولى ثمَّ الدَّرجة الثَّانية ثم الدَّرجة الثَّالثة، وكلما تمكَّن الموجّهُ من تقديم الوقاية بمرحلةٍ مبكرة قلَّت احتماليةُ اللجوء للبرامج العلاجية التي تحتاج إلى وقتٍ وجهدٍ كبيرين من الموجّه حتى يتم تنفيذُها.

عرضُ النَّتائجِ المتعلّقة بالسُّؤال السَّادس ومناقشته:

ما أبرزُ المقترحاتِ والتَّوصياتِ التي يراها الموجّهُ الطُّلّابي لتطويرِ الإسعافاتِ النَّفسيَّة في المدرسةِ ومرتبطة بدورك؟

للإجابة عن السُّؤال الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنِّسب المئوية لمعرفة أبرز المقترحات والتَّوصيات التي يتمُّ تقديمُها لتطوير الإسعافاتِ النَّفسيَّة في المدرسة من خلال دور الموجّه الطُّلّابي ، التي تتضح من خلال جدول (٨) الآتي:

جدول ٨

التِّكرارات والنِّسبة المئوية لتحديد المقترحات التي يمكن تقديمها ومرتبطة بدورك في تطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
١	الخضوع لدورات لتقديم الإسعافات النَّفسيَّة.	١	١٢٩	٩٧,٧٪
٣	إعطاء الموجّه مزيدًا من الوقت والتخصّص في العمل ليستطيع احتواء الأزمة.	٢	٣٥	٢٦,٥٪
٥	التَّعاون مع أطراف أُخرى.	٣	٣٥	٢٦,٥٪
٤	البحث عن الاحتياجات النَّفسيَّة للشّخص المتعرّض للأزمة وتلبيتها.	٤	٢٢	١٦,٧٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٢	وجود دليل مرجعي للتثقيف حول الأزمات.	٥	١٦	١٢,١٪
٦	معرفة الشَّخص المناسب الذي يستطيع التّحدّث معه في وقت الأزمة.	٦	١١	٨,٣٪
٧	تعاون الجميع كلٍ حسبَ دوره مع الموجّه	٧	١٠	٧,٦٪
٨	توفير المستلزمات اللازمة لتقديم الإسعافات بشكلٍ عاجل	٨	١٠	٧,٦٪
١٠	اختيار الفريق بعناية	٩	١٠	٧,٦٪

يتبيّن من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ هناك عديدًا من المقترحات التي قدّمها الموجّهون الطُّلَّابيون لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة المرتبطة بدورهم، وجاء بالمرتبةِ الأولى: الخضوع لدورات لتقديم الإسعافات النَّفسيَّة وشكّل ما نسبته (٩٧,٧٪)، وجاء بالمرتبة الثَّانية إعطاء الموجه مزيدًا من الوقت والتَّخصُّص في العمل ليستطيع احتواء الأزمة وشكّل ما مقداره (٢٦,٥٪)،كما جاء التَّعاون مع أطراف أخرى وشكّل ما مقداره (٢٦,٥٪)، وجاء فيما بعد البحث عن الاحتياجات النَّفسيَّة للشخص المتعرض للأزمة وتلبيتها وشكّل ما مقداره (١٦,٧٪)، ممّا يُشير إلى أهمية الأخذ بمقترحات الموجّهين الطُّلَّابيين في تطوير الإسعافات النَّفسيَّة المرتبطة بالدور الموكول لهم. وتُعزَى النَّتيجةُ الحالية لاعتقاد الموجّهين بضرورة تطوير الإسعافات النَّفسيَّة المقدَّمة وقت حدوث الأزمات من خلال معرفة دورهم الموكَل لهم. وتتفقُ كذلك مع نتيجة دراسة كيبل (Kibble, 1999) ونتيجة دراسة ريتنج(Retting, 1999) ونتيجة دراسة روك(Rock, 2000) ونتيجة دراسة كامل (٢٠٠٣) ، ويُفسِّر حاجةَ الموجّه الطُّلَّابي بشكلٍ كبيرٍ للدورات التَّدريبية والبرامج والورش التَّدريبية نظرًا لأهمية التَّدريب ودوره في امتلاك مهارات مناسبة للموجه الطُّلَّابي ويبدو أنَّ دور الموجه الطُّلَّابي هو دور متشعب ومتنوع ومهم وأساسي في الإسعافات النَّفسيَّة ويشمل فئاتٍ مختلفة هي: فئة التَّدريب، فئة التَّعاون مع الفريق، فئة التَّعلُّم والمعرفة، إن مهارة الموجّه بهذه الفئات الثلاثة يسهمُ في المساعدة عند حدوث الأزمات وتقديم الإسعافات بطريقةٍ أكثرَ فاعلية.

عرضُ النَّتائجِ المتعلِّقةِ بالسُّؤال السَّابع ومناقشتها:

ما أبرزُ المقترحات والتَّوصيات التي يراها الموجّهُ الطُّلَّابي لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة والمرتبطة بدور العاملين والإداريين في المدرسة والمجتمع المحيط؟

للإجابةِ عن السُّؤالِ الحالي تمَّ استخدامُ التِّكرارات والنِّسب المئوية لمعرفة أبرز المقترحات والتَّوصيات التي يتمُّ تقديمها لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة من خلال دور العاملين والإداريين في المدرسة والمجتمع المحيط، التي تتَّضح من خلال جدول (٩).

جدول ٩

التِّكرارات والنِّسبة المئوية لتحديد المقترحات التي يمكن تقديمُها ومرتبطة بدور العاملين والإداريّين في تطوير الإسعافات النَّفسيَّة في المدرسة

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٥	عقد شراكات مجتمعيّة مع الأسرة	١	٧٠	٥٣,٠٪
٨	تقبُّل المشاركة الفاعلة عند حدوث الأزمات	٢	٤٣	٣٢,٦٪

الرقم	الاستجابة	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية
٤	الخضوع لدورات لتقديم الإسعافات النَّفسيَّة	٣	١٨	٪١٣,٦
٦	النُّصح والإرشاد	٤	١٥	٪١١,٤
٧	عدم المبالغة والتَّخويف الزّائد من المشكلة وتفهّمها	٥	١٣	٪٩,٨
١	وجود اختصاصي نفسي مساعد لعمل الموجّه	٦	١٠	٪٧,٦
٢	طلب مشورة خبرات مؤسَّسات مشابهة.	٧	٩	٪٦,٨
٣	توفير كل الإمكانيات والتَّجهيزات للموجّه وعدم إشراكه في أي عمل آخر في المدرسة.	٨	٨	٪٦,١

يتبيَّنُ من نتائج السُّؤال الحالي أنَّ هناك عديدًا من المقترحات التي قدّمها الموجّهون الطُّلَّابيون لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة المرتبطة بدور العاملين، وجاء بالمرتبةِ الأولى: عقد شراكات مجتمعيّة مع الأسرة وشكّل ما نسبته (٥٣,٠٪)، وجاء بالمرتبة الثَّانية تقبُّل المشاركةِ الفاعلة عند حدوث الأزمات وشكّل ما مقداره (٣٢,٦٪)، كما جاء لاحقًا الخضوع لدورات لتقديم الإسعافات النَّفسية وشكّل ما مقداره (١٣,٦٪)، وجاء أيضًا بمستوى رابع النُّصح والإرشاد وشكّل ما مقداره (١١,٤٪) مما يشير إلى أهمية الأخذ بمقترحات الموجّهين الطُّلَّابيين في تطوير الإسعافات النَّفسيَّة المرتبطة بالدور الموكول لأفراد المجتمع لتطوير الإسعافات النَّفسيَّة. ويُعزَى ذلك لاعتقاد الموجّهين الطُّلَّابيين بالدور والأهميّة الموكَلة للمجتمع في التَّعامل مع الأزمات، وتطوير خطط للإسعافات النَّفسيَّة. ويبدو بدرجة أولى أن الشَّراكةَ مع فئات المجتمع المحلي يمكن أن تسهمَ في التَّعامل مع الأزمات بشكلٍ كبيرٍ لأنَّها تساعدُ في العمل مع الأزمة بشكلٍ تكاملي، ويمكن القولُ إنَّ عمل الموجِّه الطُّلَّابي لا يقتصر عليه فقط، ولكن هناك أدوار مهمة لمن يحيط به ويشترك في المساعدة وقت حدوث الأزمات بتقديم الإسعافات النَّفسيَّة الأولية، ويتطلَّب ذلك عملًا مشتركًا تعاونيًا تكامليًا منسقًا ومُنظَّما ومخُطَّطا له من الجميع، بحيث يتدرَّب عليه الجميعُ قبل حدوث الأزمة.

تلخيص لنتائج البحث والتَّصوُّر والتَّوصياتِ المرتبطة بالبحث الحالي فإنَّه يمكنُ بُناءً على ذلك تقديمُ مقترحات للموجِّه الطُّلَّابي تساعدهُ في القيام بدوره في الإسعافات النَّفسية بشكلٍ أفضل على النَّحو الأتي:

أولًا: متابعة خطّة الموجِّه الطُّلَّابي للأزمات:

لمعرفة وجود خطّة أزمات، وأن يتم متابعتها، ويوجد بالخطّة فريق للتدخّل في الأزمات يمكن أن يساعدَ في التَّعامل مع الأزمات كلٍ حسب دوره، وتحديد الأدوار بشكلٍ واضح، وعقد اجتماعات دوريّة للفريق.

ثانيًا: أبرز الحالات التي تستدعي الإسعافاتِ النَّفسيَّة

١. الأمطار والتقلُّبات الجويّة والسُّيول
٢. الأمراض وخاصّةً الأمراض المعدية ومنها كورونا.
٣. الحرائق والماس الكهربائي.
٤. الوفيّات المفاجئة والإغماء والاختناق.

ثالثًا: العملُ على مساعدةِ الموجّه الطُّلَّابي للتَّخلُّص من الصُّعوبات التي تواجهه في حالة حدوث أزمات وخاصّةً تحديد الأدوار للصُّعوباتِ التَّالية:

١. الجانب النَّفسي للطالب من خلال إعداد فريق للتدخُّل النَّفسي وقت حدوث الأزمات.
٢. تهيئة البيئة المدرسيّة للتَّعامل مع التجمهر.
٣. تدريب أشخاص للمساعدة في نقل الخبر للمعني.
٤. تدريب الفريق من خلال تجارب خياليّة لتحسين سرعة التَّعامل.
٥. توفير ميزانية بكل مدرسة للتَّعامل مع الأزمات وتوفير إمكانيّات مساعدة.

رابعًا: توعيةُ الموجِّهين للقيام بأدوارهم المفترضة في حالة حدوث أزمة طبيعيّة خارج المدرسة وخاصّةً ما يلي:

١. وضع خطط مدروسة ومتابعتها.
٢. إيجاد آلية للتَّعامل والتَّواصل مع المجتمع المحلّي والخارجي.
٣. إشراك عدد من أولياء الأمور في حل الأزمة.
٤. نشر ثقافة إدارة الأزمات وقت الكوارث بين الطلبة والمعلِّمين.
٥. تعزيز التَّواصل الاجتماعي والاستفادة من شبكات التَّواصل الاجتماعي بطريقةٍ مناسبة.

خامسًا: إيجاد آلية للوقاية من تحوّل الأزمة إلى مشكلة كبيرة من خلال ما يلي:

١. عقد برامج توعوية ومحاضرات للموجِّهين وفريق الأزمات.
٢. وضع خُطط محكمة ومدروسة ومتابعتها.
٣. تشكيل فريق متكامل للأزمات.
٤. التَّهيئة والاستعداد لحل المشكلة قبل وقوعها.
٥. وجود إمكانيّات مادية تساعدُ في التَّعامل مع الأحداث ومنها الطفّايات.

سادسًا: تدريبُ الموجِّهين الطُّلَّابيين لتحسين مستواهم في التَّعامل مع الإسعافات النَّفسيَّة وذلك لما يقارب أقل من نصف الموجّهين الطُّلَّابيين .

سابعًا: تنفيذُ مُقترحاتِ الموجّهين الطُّلَّابيين وتوصياتِهم لتحسينِ التَّعامل مع الأزماتِ والمرتبطة بدور الموجّه الطُّلَّابي :

١. الخضوع لمزيدٍ من الدورات لتقديم الإسعافات النَّفسيَّة ومن تلك الدورات تنمية مهارات مثل: مهارات التَّعايُش مع الحدث الجديد أو الظَّرف الجديد أو المشكلة الجديدة، ومهارة الرِّضا بالواقع، ومهارة تقبُّل الواقع، ومهارة إعداد الذّات للتَّعامل مع الوضع الجديد، ومهارة إعداد البيئة للتَّعامل مع الوضع، ومهارة الصبر والهدوء على الوضع.
٢. التَّوعية وعقد المحاضرات والندوات.
٣. وجود دليل مرجعي للتّثقيف حول الأزمات، وأن يعرف الموجّهُ الطُّلَّابي طبيعةَ العبارات التي يستخدمُها مع الأشخاص عند حدوث أزمة من مثل: افهم مخاوفك، ومعظم الناس يفكّرون مثلك، ومن الطبيعي جدًا أن تكون حزينًا أو غاضبًا أو منزعجًا، واسمع ما تقوله، وافهم تمامًا أنك تشعر بهذه الطريقة، ورد فعلك طبيعي في هذه

الحالة، وربّما يمكننا مناقشةُ الحلول الممكنة، وما يمكننا تقديمه هو، وأنا قلق بشأنك وأود أن اقترح إحالتك إلى شخص، وأنا حريص عليك، وما حدث معك مؤلم، وأنا موجود لأجلك، وأنا أدعمك بما أستطيع، وكلّنا يهمّنا مصلحتك، وأريد منك أن تتحدّث بما تريد، وما هو مر سيمر، وأنا وأنت ومن معنا سنتعاون معًا، وما حدث أصبح من الماضي ولابد من تجاوزه بسرعة.

٤. اطّلاعُ الموجّه على جميع الأزمات التي يمكن أن تمرّ بها المنطقة.

٥. البحثُ عن احتياجاتِ الشَّخص النَّفسيَّة والعمل على تلبيتها ومن تلك الاحتياجات: الحاجة إلى الانتماء الاجتماعي والحاجة إلى التَّعاون مع الآخرين، والحاجة إلى الانتباه، والحاجة إلى الشُّعور بالرَّاحة، والحاجة إلى الشُّعور بالأمن والحاجة إلى الشُّعور بالحرّيّة في اتِّخاذ القرار، والحاجة إلى الهدوء.

ثامنًا: تنفيذُ مُقترحاتِ الموجّهين الطُّلَّابيين وتوصياتِهم لتحسينِ التَّعاملِ مع الأزماتِ والمرتبطة بدور العاملين والإداريّين في المدرسة:

١. عقد شراكات مجتمعيّة مع الأسرة والمجتمع المحلي تُسهمُ في التَّعامل مع الأزمات.

٢. التَّوعية والتَّعاون المجتمعي من خلال محاضرات ودورات تدريبيّة.

٣. تقبُّل المشاركة الفاعلة مع المجتمع المحلّي عند حدوث الأزمات.

٤. إشراك الأسرة والمجتمع بمجموعةٍ من الدَّوراتِ التَّدريبيّة.

المراجع

أولًا: المراجعُ العربيَّة

جدوع، محمد. (٢٠٠٨). *فعاليّة برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزّة*. [رسالة ماجستير غير منشورة] ، الجامعة الإسلامية بغزة.

جمعة، أمجد وشولتز، جون هاكون والنجمة، علاء الدين (٢٠١٥). *التحديات التي تواجه الأخصّائي النفسي الاجتماعي خلال تقديم الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة وقت الأزمات وآلية التغلب عليها*. كتاب المؤتمر التربوي الخامس. التداعيات التربوية والنَّفسيَّة للعدوان على غزّة، الجامعة الإسلامية بغزّة، كليّة التربية، ٢، ٦٦-١٠٩.

جمعة، أمجد. (٢٠١٧). الصّعوبات التي تواجه مقدّمي الإسعاف النفسي الأوليّ للنازحين الفلسطينيين لمراكز الإيواء بمحافظات غزّة: دراسة ميدانية على العاملين في برامج الدعم النفسي الاجتماعي خلال حرب ٢٠١٤ على غزّة. *مجلّة العلوم النَّفسيَّة والتربوية*، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، ٣(٢)، ٣٨١-٤٠٨.

حسونة، هدى. (٢٠٢٠). *الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة*. حبيبة دوت كوم، https://www.habibh.com/

دليل المرشد الطُّلَّابي لمدارس التربية والتعليم. (٢٠١٨). *صادر عن مكتب التوجيه والإرشاد الطُّلَّابي ، مكتب التربية والتعليم بمحافظة طريف*، وزارة التربية والتعليم السعودية.

الشربيني، ريهام وحافظ، دعاء. (٢٠١٤). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية وعي وممارسات طالبات الجامعة بالتدابير الصّحيّة الوقائية. *مجلة بحوث التربية النوعيّة*، جامعة المنصورة، ٣٥، ١٠٤-١٤٤.

شينار، سامية وبولجيال، آية. (٢٠٢١). الإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة أثناء الأزمات، *مجلة العلوم الإنسانية*، ٣٢(٢)، ٢١-٣٥.

صحيفة الوطن. (٢٠١٦). *الإسعافات النَّفسيَّة ضروريّة*، https://www.al-watan.com/article/32027/LOCAL/

عبد القادر، منصور ودرويش، محمد. (٢٠١٢). *فاعليّة برنامج تدريبي لتنمية بعض المهارات الإرشادية لدى عيّنة من المرشدين النفسيّين في سورية* [رسالة دكتوراه غير منشورة]، جامعة القاهرة.

عبد الله، محمد. (٢٠١٤). الدعم النفسي في حالة الصدمات النَّفسيَّة لدى الأطفال والمراهقين. *المعرفة*، وزارة الثقافة، ٦١٠(٥٣)، ٢٥٢-٢٤١.

العتيبي، نورة. (٢٠٢٢). *الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة: نموذج RAPID مراجعة وتدقيق نجلاء نصار ومنيرة محمد*، مفهوم صحّتك بالعربية، الإجراءات المنهجيّة للدراسة https://maffhoom.com/?p=926 :

علي، رضا. (٢٠١١). أثر برنامج تدريبي مقترح لتطوير المهارة في استخدام الأساليب الفنيّة للمقابلة في خدمة الفرد، *مجلّة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ٥ (٣٠).

كامل، عبد الوهاب. (٢٠٠٣). *إدارة الأزمات المدرسية، المدخل السيكولوجي المعلوماتي*، مكتبة النهضة المصرية.

المغازي، صافينار. (٢٠١٨). الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة. *مجلّة الإرشاد النفسي*، جامعة عين شمس، ١(٥٤)، ٥٥١-٥٥٤.

منظّمة الصّحة العالمية .(٢٠١٢). *الإسعافات الأوليّة النَّفسيَّة: دليل العاملين في الميدان*، www.who.int

موسى، ميادة. (٢٠١٨). معرفة معلّمات الرياض بالإسعافات النَّفسيَّة الأوليّة للأطفال المتعرّضين للخبرة الصادمة من وجهة نظر ولي أمر الطفل. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، رابطة التربويين العرب، ٩٣، ٧٥-٨٩.

وزارة التربية والتعليم العالي. (٢٠١٧). *المعايير التربوية المهنيّة للمرشد*. عيّنة تطوير مهنة التعليم.

ثانيًا: المراجعُ الأجنبية

Abdullah, M. (2014). Psychological support in the event of psychological trauma in children and adolescents. *Knowledge, [in Arabic]. Ministry of Culture*, 610(53), 241-252.

Ali, R. (2011). The impact of the proposed training program to develop the skill in using technical interview methods to serve the individual, *[in Arabic]. Journal of Studies in Social Service and Human Sciences*, 5 (30).

Al-Maghazi, S. (2018). Psychological first aid. *Journal of Psychological Counseling, [in Arabic]*. Ain Shams University, 54, 551-554.

Caponigro, J. (2000) The crisis counselor A step by step Guide to Managing Business crisis. U.S.A: Contemporary Books. Clinical *Neurosciences*, 57.

El-Sherbiny, R., & Hafez, D. (2014). The effectiveness of a guidance program to develop university students' awareness and practices of preventive health measures. *Journal of Specific Education Research, [in Arabic]*. Mansoura University, 35, 104-144.

Handouts from the Psychological First Aid Manual (2018). *Connecting with others seeking social support*, www.ptsd.va.gov.

Jumaa, A. (2017). Difficulties facing those providing psychological first aid to Palestinians displaced to shelter centers in the Gaza governorates: A field study on workers in psychosocial support programs during the 2014 war on Gaza. *[in Arabic]. Journal of Psychological and Educational Sciences*, University of Shahid Hamma Lakhdar El Oued, 3(2), 381-408.

Jumaa, A., Schultz, J., & Al-Najma, A. (2015). The challenges facing the social psychologist while providing psychological first aid in times of crises and the mechanism for overcoming them. Book of the Fifth Educational Conference. The educational and psychological repercussions of the aggression on Gaza, *[in Arabic]. Islamic University of Gaza*, College of Education, 2, 66-109.

Kibble, D (1999) A Survey of Lea Guidance and Support for the Management of crisis in Schools. *School Leaderships Management*, 19 (3), 373 - 384.

Moussa, M. (2018). Kindergarten teachers' knowledge of psychological first aid for children exposed to traumatic experiences from the perspective of the child's guardian. *[in Arabic]. Arab Studies in Education and Psychology*, Arab Educators Association, 93, 75-89.

National child traumatic stress network national center for PTSD, (٢٠٢٠). *Psychological first aid*, Field operations guide 2nd edition.682-1552.

Pines, W. (2000). (myths of crisis management). *Public relations cluarterly*, 45(3), 15-17.

Retting, M. (1999). Seven Steps: School Must Develop Comprehensive Plans That Anticipate and Prepare Forever Imaginable Crisis. *Health & Safety*, 79(1), 10-13.

Rock, M (2000). Effective Crisis Management Planning: Creating A Collaborative Farm work. *Education and Treatment of Children*, 23 (3), 248 - 264.

Rust, J., Raskin J., & Hill, M. (2013). Problems of Professional Competence among Counselor Trainees: Programmatic Issues and Guidelines, *Counselor Education & Supervision, 52, (*1). 30-42.

Shenar, S., & Pulgyal, A. (2021). Psychological first aid during crises, *[in Arabic]. Journal of Human Sciences*, 32(2). 21-35.

Singaravelu, V. (2015). *Psychological First Aid: Field workers Guide*, Child & Adolescent Psychiatrist and Resilience Life Coach,