وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية التربية الاساسية
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي
الدراسات الاولية/ المرحلة الرابعة

ارشاد الازمات

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

١٤٤٦هـ ٢٠٢٤م

إرشاد الأزمات والطوارئ

المقدمة:

أن الإرهاب والعنف والتعصب الفكري والتخلف بأمكانهم أن يقود إلى مشكلات وأزمات وكوارث بدأت تظهر ملامحها فعلاً في الأحداث السياسية العالمية التي اتصفت بعدم التمييز بين الإفراد والمؤسسات سواء أكانت المدنية أو الحكومية ، وراح ضحيتها مئات الإلف المواطنين الأبرياء بين قتيل وجريح ، وتشريد ونزوح وتهجير العديد منهم مع سيادة الرعب في نفوس المواطنين وتهديد أمنهم النفسي ، وتخريب ممتلكاتهم ، وأضعاف البنية التحتية للدولة .

إن للحرب والأزمات تأثير كبير على حياة الأفراد خاصة التأثير النفسي ، وان العراق يمر بأزمة تفوق طاقة تحمله نتيجة لما شهده من حروب مدمرة منذ عام ١٩٥٨ مروراً بعام ٢٠٠٣ ولحد ألان نتج عنه الإصابة بمتاهة الحياة (Puzzle Life) والتي كثيراً ما تحدث نتيجة الخوف والقلق الشديد بسبب اقتحام المنازل والسرقة والقتل والاغتصاب وإلقاء القبض على احد أفراد الأسرة كالزوج أو الأخ أو الأب فضلا عن تهجير العوائل، وحدث في الكثير من مدن العراق ولا زال يحدث لحد ألان ، وأن ما مر به بلدنا من حصار وحروب يشكل ضغطاً اقتصادياً ونفسياً واجتماعياً ويؤدي إلى ظهور العديد من المعاناة على جميع شرائح المجتمع ، ويجعلهم يمرون في أزمة يحتاجون إلى خدمات الإرشاد النفسي وخصوصاً أرشاد الأزمات والطوارئ من خلال تقديم المساعدة للأفراد الذين يتعرضون لتلك الحالات ، وهذا كله ألزم العاملين في النظام التربوي بأن يكيفوا وسائلهم وأدواتهم لتتلائم مع أية تغيرات أو احدث مستجدة من اجل تفعيل العملية التربوية عامة والإرشادية خاصة وصولاً إلى تحقيق أهداف المؤسسة التربوية والإرشادية فاستعمال التقنيات الحديثة تساعد المرشدين التربويين في التعامل مع التغيرات والإحداث المستجدة والطارئة ، وتساعد الطلبة على نمو شخصياتهم بجوانبها كافة ، فالعملية الإرشادية في ظل الظرف الحالية التي يعيشها بلدنا من أحداث طارئة , وأوضاع أمنية تتطلب من المرشد النفسي أن يكون لديه المهارة والاستعداد لمثل هذه المواقف , وظهرت الحاجة إلى الاهتمام بموضوع أرشاد الأزمات

والطوارئ، ليواكب التطورات والتغيرات ويرفع من مستوى الدورالذي يلعبه المرشد النفسي للتخفيف من حدة واثر هذه الحالات على الأفراد والطلبة بشكل خاص.

ويؤدي المرشد التربوي دوراً كبيراً في العملية التربوية وفي التنمية والتطور الذي يمر به القطر العراقي بصورة خاصة والأمة العربية بصورة عامة ، فالدور الذي يؤديه المرشد التربوي داخل المدرسة هو في مساعدة الطلبة الأسوياء الذين يعانون من مشكلات الحياة اليومية ومساعدتهم في الوصول إلى التوافق في المجالات التعليمة والمهنية والشخصية والاجتماعية ، وأن مسؤوليات المرشد التربوي في التعليم الثانوي كبيرة جداً لأن على عاتقهم تقع أهمية الأخذ بيد الجيل الجديد والعمل معه ليأخذ مكانته اللائقة في المجتمع الذي يعيش فيه ويقدم الخدمات للطلبة في المدرسة ، وهنا تبرز العلاقة بين المرشد النفسي والمدرسة فالعلاقة بينهما تتأثر من خلال فحص المهام الإرشادية ودور المرشد فيها الذي يجب أن ينسجم مع التغيرات والإحداث الطارئة والمستجدة والمفاجئة التي تتعرض لها المدرسة.

أن حالات الطوارئ والأزمات التي كثرت في الآونة الأخيرة إذ تمثل ذلك بالقتل والتهجير والنزوح والتهديد لأعضاء الأسرة التعليمية أو الإدارية بالمدرسة، فضلاً عن الاختطاف والسيارات المفخخة والعبوات الناسفة والقتل لذوي الطلبة أو للطلبة أنفسهم ، وان المهام الإرشادية في حالات الطوارئ يوسع المهام التي يقوم بها المرشد التربوي ويؤدي إلى احتواء الحالات الطارئة سواء أكانت هذه المهام وقائية أو علاجية وتتمثل المهام الوقائية بالمهام التي يقوم بها المرشد التربوي قبل حدوث الحالات الطارئة والأزمات , إما المهام العلاجية فتتمثل بالمهام التي يقوم بها المرشد التربوي إثناء وبعد حدوث الحالات الطارئة ، وهذه المهام المضافة تعد انطلاقة مهمة وضرورية لمسيرة المرشد التربوي لكونها توسع من مدارك المرشد وتجعل دوره مواكب لتطورات الإحداث التي يمر بها البلد.

تعريف حالات الطوارئ (Emergency Functions) :المواقف المفاجئة والمربكة التي تحدث للطالب داخل المدرسة أو بالقرب منها وتؤثر بشكل سلبي على الطلبة، وتحتاج إلى حل سريع أو تدخل من لدن المرشد ، وتتطلب استعمال طرائق خاصة تختلف عن الطرائق

التقليدية ، وتشمل حالة فقدان عزيز وسماع دوي الانفجارات قوية أو إطلاق العيارات النارية أو التعرض لحالة الاختطاف له أو احد أفراد أسرته ، أو التهجير أو النزوح القسري .

إرشاد الطوارئ (Emergency Counseling) : مجموعة التدابير والإجراءات الإرشادية التي يقدمها المرشد النفسي في المدرسة استعداداً لمواجهة المخاطر المحتملة والأزمات وحل المشكلات قبل وقوعها ، ويهدف إلى تقليل من الخسائر إلى اقل حد ممكن .
أرشاد الأزمات (Crisis Counseling): مجموعة الخدمات الإرشادية النفسية والصحية والإسعافات الفورية المقدمة من قبل فريق أدارة الأزمات إلى المسترشدين (أفراد ، طلبة) ، أثناء وقوع ألازمة، من اجل المحافظة على أرواح الباقين وأخلاء الجرحى إلى المستشفيات القريبة بسرعة وكفاءة وفاعلية.

أهداف أرشاد الأزمات والطوارئ:

١- توفير القدرة العلمية على استقراء واستكشاف مصادر التهديد والخطر، والتنبؤ بالأخطاء والاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.
٢- تحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم الأزمة وإدارتها وقت الآمان ووقت الأزمة، والعمل على عدم تكرارها.
٣- توفير الإمكانيات المادية والفنية للاستعداد والمواجهة وسرعة أعادة الأمور إلى طبيعتها بأقل كلفة.
٤- الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية.
٥- التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل الموقف ورسم السيناريوهات (الخطط)، وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص، والتهديدات الناتجة عن كل حدث، والاستعداد المستمر للتعامل معها.
٦- وضع الخطط الكفيلة لتقديم الخدمات الإرشادية النفسية والصحية والإسعافات الفورية الصحية والنفسية ،بسرعة وفاعلية.
٧- تشخيص نقاط القوة والمواجهة عند حدوث أزمات والحالات الطارئة.

٨- معرفة أدوات المواجهة التي يمكن استعمالها من قبل الطلبة عند حدوث حوادث مأساوية.
٩- العمل مع فريق أدارة الأزمات على اختيار الإستراتيجية المناسبة لمواجهة الأزمة.
١٠- المحافظة على الاستقرار النفسي والهدوء لكافة العاملين والطلبة وأعضاء الهيئات التدريسية وأعضاء فريق أدارة الأزمة .

المهارات اللازمة لإرشاد الأزمات

على المرشد النفسي أن يكون لديه المعرفة والخبرة الكاملة في المهارات التالية-:
١-مهارة التفريغ والتنفيس الانفعالي عن طريق الإصغاء.
٢-مهارة التعزيز(التقبل والفهم والدعم) والعناية والاهتمام بالمسترشد.
٣-مهارة الاتصال الصادق والمفتوح وإعطاء التفسيرات المناسبة للمرحلة العمرية دون غموض أو إبهام.
٤- مهارة الدعم المناسب في الوقت المناسب.
٥- مهارة بناء الألفة.
٦- مهارة خفض التوتر.
٧- مهارة المواجهة من خلال المساندة الاجتماعية ، السلوك المركز على المهمة البعد العاطفي ، الحديث الذاتي المعرفي ، الإيثار .
٨- مهارة التوافق مع الخسارة وجعلها واقعًا وتقبل ردود الأفعال المشاركة.
٩-مهارة الاحتفاظ والسيطرة.
١٠- مهارة التخطيط ،واختيارالإستراتيجية المناسبة للتعامل مع الأزمة.
١١- مهارة رسم خطة الطوارئ ودور كل عضو فيها من أعضاء فريق أدارة الأزمات.

أهمية أرشاد الأزمات والطوارئ:

تنبع أهمية أرشاد الأزمات والطوارئ من أنها توفير الإجراءات الوقائية التي تجعل المنظمات والمؤسسات والمدارس أكثرقدرة وكفاءة على مواجهة التحديات والمتغيرات التي يتسم بها عالمنا المعاصر ، وان الأهمية تبرز من خلال:

- أنها تظهر جوانب القصور والضعف في المؤسسة لتلافيها والحد من مخاطرها.

- **الإسراع بعملية التغيير في المؤسسة نحو الأفضل لتحقيق أهدافها.**
- **إتاحة الفرصة لبعض العاملين للمشاركة في صناعة القرارات ممن تتوفر لديهم المهارات والكفاءة في مواجهة الأزمة.**
- **تحقيق النجاح المشترك ما بين القيادات الإدارية والعاملين للتغلب على التحديات.**
- **إخراج المؤسسة من الوضع الأزموي إلى الاستقرار النسبي وإعادة التوازن.**
- **الارتقاء بأداء المؤسسة نحو الأفضل.**
- **الاحتفاظ بحيوية المؤسسة واستمرارها.**
- **تقويم جوانب القصور والخلل في بعض قطاعات الكيان الإداري.**
- **رفع كفاءة المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي.**

قواعد التعامل مع الأزمات والطوارئ:

١- تقديم الدعم والإسناد العاطفي والمادي الى الشخص أو الاشخاص الذين تعرضوا الى أزمة.

٢- الاستماع والإصغاء وتشجيع المسترشد للتعبير الكامل عن مشاعره وعواطفه.

٣- تشجيع الفرد الواقع في أزمة الإجابة عن أسئلة المرشد لتوضيح ومعرفة الحادث بدقة وهذه الخطوة تضع المشكلة في مجال العمل الفوري.

٤- الوعي حول المشكلة بعد التعرف عليها بدقة.

٥- حوارعقلاني متبادل ونقاش حول ظروف الحادث بين المرشد والمسترشد الواقع في الأزمة وتلخيص الأفكار والإستراتيجيات.

٦-مساعدة المسترشد الواقع في الأزمة باختيار البدائل المطروحة أمامه وأهدافه وتزويده بالدعم في كل مرحلة.

٧- التعرف على حجم الأزمة ومدى تأثيرها على المسترشد.

٨- زيارة المصاب في المستشفى أو في البيت وتقديم الخدمات الإرشادية النفسية له ولعائلته.

واجبات المرشد النفسي أثناء حدوث الأزمة:

١- يقوم بتهدئة الطلبة وطمأنتهم.

٢- يقوم بخفض حالة التوتر لدى أولياء أمور الطلبة.

٣- أن يتأكد من عدم وجود أي رد فعل لدى الأسرة من شأنه أن يزيد حالة توتر الطلبة.

٤- متابعة الطلبة الذين يعانون من البكاء والخوف الشديد والقلق الزائد والمتوترين.

٥- أن يقوم بعمل بعض الأنشطة التي من شأنها أن تزيل التوتر مثل تمارين الاسترخاء.

٦- أن يقوم فور انتهاء الحدث بتدوين ملاحظاته حول الطلبة المصدومين والمتأثرين من الحدث.

٧- متابعة الطلبة المصابين في المستشفيات ، والتعرف على نوع الإصابة.

٨- البدء في الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة.

٩- تقيم الأوضاع والخسائر البشرية والمادية.

١٠- معرفة سبب الحادث الطارئ أو الأزمة بشكل أولي.

التعامل مع الأطفال من متضرري الأزمات والكوارث :

يختلف التعامل مع التلاميذ (الأطفال) المتضررين من الأزمات والكوارث عن التعامل مع المتضررين الكبار، وذلك من حيث الأعراض التي تظهر عليهم وكذلك من حيث الطريقة التي يجب علينا أتباعها في التعامل مع ما يظهر عليهم من أعراض ، ويرجع اختلاف طريقة التعامل مع الأطفال عن الكبار إلى عدة أسباب منها:

١- انخفاض قدرة الطفل على التعبير، بمعنى أنه لا يعرف كيف يعبر عن آلامه وما يعانيه في صورة كلمات أو ألفاظ لغوية.

٢-أن ما يظهره الطفل من علامات ومؤشرات ظاهرة كالبكاء أو ما يظهر عليه من علامات للتعبير عن الخوف، يمكن تفسيره في أكثر من فئة، بمعنى أن البكاء ربما يعبر به عن القلق النفسي أو عن الحاجات الفسيولوجية كالجوع مثلا أو قد يعبر به عن رغبته في أن يلفت نظر الآخرين له.

٣- إن مساعدة الطفل في التخلص من معاناته لا يصلح معها أيضا الكلام المباشر، وذلك لانخفاض قدرته على إدراك ما يقع خلف الكلمة من محاولة للتخفيف ؛ فمن الصعب على الطفل فهم المحاولات الكلامية المباشرة لتعديل أفكاره وجعله يتقبل ما يتعرض له.

٤-إن الطفل بوجه عام وفي الظروف الطبيعية يحتاج لطريقة خاصة في التواصل والتفاعل معه؛ فالتعامل معه يحتاج لمهارة من الفرد الذي يرغب في إقامة علاقة معه.

اعتبارات هامة للمرشد النفسي الى كيفية التعامل مع الأطفال أثناء حدوث الأزمات والطوارئ ، وفي حالة رغبتك في تكوين علاقة إرشادية مع الطفل المتضرر يجب عليك أخذ ما يلي في الاعتبار:

١- إن الطفل يفهم ويشعر بمدى رغبتك في مساعدته واستعدادك لتقبله مهما كانت حالته ، وعلى هذا فيجب أن تكون لديك رغبة صادقة في التفاعل مع الأطفال واستعداد لبذل جهد لتحقيق ذلك؛ لأنك مهما تحاول اصطناع ذلك دون وجود رغبة حقيقة فسوف يكتشفها الطفل، مما يعوقك عن تكوين علاقة معه.

٢- ابتعد عن اقتحام الطفل بصورة مباشرة في اللحظات الأولى للقاء ، فالأطفال في الظروف الطبيعية يخشون الاحتكاك بالكبار من اللحظات الأولى؛ فما بالك بهؤلاء الأطفال الذين ربما فقدوا ذويهم أو فقدوا منازلهم ، ومعنى هذا ألا تحاول حمل الطفل مباشرة قبل محاولة اجتذابه؛ لأن ذلك يزيد من قلقه ونفوره ويطيل من وقت تكوين العلاقة معه.

٣-حاول أن تجذب الطفل من على بعد ، ولا مانع من استخدام بعض الأشياء المحببة للأطفال في بداية الأمر لجذب انتباهه لك، كالحلوى وبعض الألعاب التي من الضروري وجودها معك.

٤- لا تكتفي بجذب طفل واحد لك، بل حاول واجتهد في اجتذاب آخرين ، وذلك بأن تحاول أنت والأول إحداث بعض الأصوات التي تصدر عن لعبة كلامية أو أن ترفع صوتك بأنك سوف تروي قصة أو حكاية عن أرنوب أو (اختر ما يحلو لك من حكايات منتشرة في يميل لها مع الأطفال) ، ولا مانع إذا كنت في خيمة أو مكان به أطفال عدة من أن تقوم بإجراء حوار بصوت مرتفع مع الطفل الأول، أو أن تروي الحكاية وكأنك تقولها لكل الأطفال، على

أن تكون الرواية شيقة، ثم اخفض صوتك عند جزئية معينة لها أهميتها حتى يحاول البعض أن يقرب منك ليعرف ماذا حدث.

٥- عند تواصلك مع الأطفال حاول أن تبالغ قليلا في صوتك وانفعالاتك ، بحيث تعبر ملامح وجهك بأكملها عند الفرح مثلا في حالة تحدثك عن شيء مفرح في إحدى القصص التي ترويها. فهذا الشيء يسعدهم، كما أنه ينشط حواسهم لك ، ليس ذلك فقط، بل يخرجهم من الحالة التي تؤثر عليهم.

٦- لا مانع من لمس الطفل في أثناء الرواية أو اللعبة التي تمارسها معهم وذلك بهدوء وبدون افتعال أو قصد، إلا أن للمس أهمية كبيرة في إحساس الطفل بالأمان والقرب.

٧- حاول أن تساعد الطفل في قضاء حاجاته الفسيولوجية إذا استطعت، فساعده في دخول الحمام إن هو طلب ذلك، أو ساعده في تناول طعامه في حالة رغبته؛ فقضاء الحاجة الخاصة بالطفل يساوي من وجهة نظره الحب، ويشعره بالتقارب.

١-اسمح للطفل بالتحدث حتى لو كان حديثه يبدو غير متماسك، فليس هدفك في هذه المرحلة هو تشخيصه أو فحصه؛ فالمطلوب فقط هنا هو بناء علاقة، وفي ذلك حاول أن تظهر انتباهك واهتمامك ورغبتك في أن يكمل ما لديه.ويمكنك في ذلك استخدام إيماءات تعبر عن رغبتك في الاستماع، وذلك بأن تهز رأسك، أو تستخدم كلمات مثل وبعدين هاه ، كل ما سبق يمكنك من إقامة علاقة جيدة بالطفل تسمح لك بالتعرف على ما يعانيه الطفل، كما تسمح لك أيضا بالتدخل لمساندته.

وعلى الرغم من عمومية ما سبق أنه يصلح كخطة للتعامل مع معظم الأطفال من متضرري الحوادث الطارئة والكوارث الطبيعية والأزمات، فإن ذلك لا ينفي أن تأخذ في اعتبارك خصوصية كل طفل.

كيف تشجع المسترشد للتحدث عن معاناته النفسية

- لغة الجسم : هامة من حيث قربك من المسترشد بدرجة مناسبة، ونغمة صوتك الباعثة على الاطمئنان من العوامل التي تساعد الآخرين على الكلام معك.
- الاستماع الفعال :أنت تحاول استخراج ما بداخل الشخص فيما يخص الصدمة، وهنا يأتي دور الاستماع الفعال؛ يعني أن تعطي من هو أمامك الفرصة كي يعبر عن رأيه،

وعليك أن تقاطعه في حالة أنه يكرر ما قاله أو يتحدث في أمور خارج موضوع النقاش، وحين يتوقف الشخص عن الحديث استشعر هل انتهى من حديثه بالفعل أم أن لديه مشاعر وانفعالات عميقة من الصعب أن يتحدث عنها، وهنا اصمت أنت أيضا وإن لم يبادر بالحديث كرر آخر جملة قالها كي تحفزه على الاستمرار، وتشعره أنك تريد أن تستمع إليه.

- **مقابلتك للمسترشدين تعتبر فرصة لاستخراج الصدمات الدفينة والحزن المبكر، ضع في اعتبارك أن أمثالنا العربية تقول" اللي فات مات"، وقد تجد الأهل يحاولون معه لينسى ما حدث، لذا ضع في اعتبارك أن حوارك قد يكون هو الفرصة الوحيدة كي يعبر الناجي عن آلامه، وقد يسترجع ذكريات مؤلمة مر بها قبل الكارثة بفترات قد تطول أو تقصر، وقد يسترجع خبرات لم تكن مؤلمة لكنه يشعر بها الآن على أنها خبرات صعبة.**
- **بعض المسترشدين يكونون في حالة نفسية متدهورة تجعله مستثارا وعصبيا، وقد يشتم ويقول لك إنه في غنى عن خدماتك، ودورك هنا أن تستمع إليه حتى ينهي كلامه دون أن تأخذ الموضوع بشكل شخصي، ولا تسأله أو تصر على أن تخفف عنه فاستماعك وتفهمك لحالته وتحملك غضبه هو أفضل دعم نفسي في هذه اللحظة، وأخبره أنك ستأتي في يوم آخر لتطمئن عليه، ومن المهم أن تزوره بالفعل، وهنا سيكون الحديث والتشخيص أكثر يسرا.**
- **حينما تستمع إلى من تحاول تشخيص حالته ، فقد لا تكون جميع الأعراض ظاهرة أمامك من خلال الملاحظة أو حتى من خلال كلامه معك، وقد تجد مجموعة أعراض من أنواع مختلفة؛ أي تجد مثلا مشاعر حزن (أعراض اكتئاب) مع تذكر متكرر لصوت الصواريخ (أحد أعراض اضطراب ما بعد الصدمة)، وهذا أمر طبيعي ، اسأل نفسك ما هي الأعراض التي تتعبه أكثر؟ فإن كانت مشاعر الحزن فاسأله عن باقي أعراض الاكتئاب.**