



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

ارشاد الازمات

(مفهوم الأزمة حسب تفسير نظرية الأزمات)

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

٢٠٢٤ م

١٤٤٦ هـ

مفهوم الأزمة حسب تفسير نظرية الأزمات :

تعرف الأزمة في معجم العلوم الاجتماعية "أنها توقف الحوادث المنتظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع، لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة".

وتعرف أيضا بأنها " اضطراب عاطفي حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي عاطفياً أو معرفياً أو سلوكياً، ويؤثر كذلك في قدرته على حل مشاكله بالوسائل العادية لحل المشكلة ، والأزمة ليست مرضاً عاطفياً أو عقلياً.

ويوضح التعريف لنا أن الشخص الذي يكون في موقف الأزمة يعاني من اضطراب عاطفي، ويعجز عن حل مشكلات الحياة بالطرق العادية لحل المشكلة ، فالحياة الصحية السعيدة تتطلب أن يكون الشخص قادراً على حل مشكلاته بفعالية، وان تتوفر له الحاجات الأساسية التي تحقق له الصحة النفسية والجسدية الجيدة، فضلاً عن مساندة الأصدقاء والأسرة والأقارب والإحساس بهويته وبالانتماء للمجتمع وتراثه الثقافي .

ومعاناة الشخص من الأزمة تكون نتيجة لفقدان مفاجئ للمساندة النفسية وغيرها من المساندات الأخرى، حيث يفقد أو يخشى إن يفقد احد أو بعض الحاجات الأساسية ، ففقدان إنسان عزيز (أب ، أم ، أخ،أخت ،صديق....الخ) في حادث أو بسبب نوبة قلبية أو بسبب الموت أو الأسر في الحرب أو الاختطاف وغير ذلك، قد تسبب للشخص صدمة وتجعله يشعر بالضياع أو العجز عما يجب عليه عمله،فقد احتفى

مصدر المساندة والراحة التي كان يوفرها له الشخص المفقود دون سبق إنذار، ودون أن يترك له الوقت الكافي للتوافق والتغيير.

وقد تحدث صدمة مشابهة في الحالات الاستجابية لانتحار صديق أو الإصابة بمرض معدي ومميت مثل الايدز، أو إجراء عملية جراحية مثل استئصال الثدي التي تشوه صدر المرأة ، فالشخص المصاب بالايديز (على سبيل المثال) لم يفقد صحته واحتمال موته بعد وقت قصير، ولكنه قد يواجه بهجر أسرته وأصدقائه وبالازدراء من يمكنهم مساعدته.

كما يمكن للشخص أيضا أن يقع في أزمة بسبب وجود تهديد بفقدان شيء يعتبره مهما وأساسيا في حياته ومن الأمثلة الشائعة على هذا النوع تهديد الرجل لزوجته بالطلاق أو بالعكس، وتهديد بالحالة على التقاعد أو الطرد من العمل، ومما سبق يمكن القول أن

الأزمة تحدث لبعض الأشخاص عندما يواجهون حادثاً نفسياً اجتماعياً يمثل بالنسبة لهم تحدياً معيناً، فالأزمة بالنسبة لهؤلاء الأشخاص تمثل دعوة لفعل جديد لا يستطيعون مواجهته بمواردهم الحالية ، فالفرد يسعى دائماً إلى المحافظة على حالة من التوازن من خلال سلسلة من الجهود التوافقية ، تسعى أنشطة حل المشكلة من خلالها إلى إشباع الحاجات الأساسية للفرد، فطوال دوره حياة الإنسان تحدث العديد من المواقف التي تؤدي إلى اضطراب التوازن أو انعدامه ورغم أن الفرد يكون له ميكانزمات التوافق أو التوازن المناسبة ، فإن الأنشطة العادية لحل المشكلة لا تصلح لمهمة استعادة التوازن بسرعة عندما يكون الفرد في حالة أزمة كما أن الإحداث الخطرة أو العوامل الضاغطة التي تعجل بحدوث الأزمة ، تتطلب من الفرد التواصل إلى حل جديد على خبرات الحياة السابقة وعلى ذخيرته العادية من الميكانزمات حل المشكلة.

وبناءً على ما سبق فإن هناك ثلاثة عوامل تنتج الأزمة وهي:

- ١- حدث أو سلسلة من الإحداث الخطرة تفرض على الفرد نوعاً من التهديد.
 - ٢- تهديد الحاجات الأساسية الحالية أو الماضية التي ترتبط بشكل رمزي بالتهديدات المبكرة التي تنتج عنها اضطراب أو صراع.
 - ٣- عجز الفرد عن استخدام ميكانزمات التصدي اللازمة.
- لذلك يمكن النظر إلى الأزمة والمشاعر التي تصاحبها على أنها:
- تهديد : وقد يكون موجهاً نحو الحاجات الأساسية للفرد أو نحو إحساسه بالتكامل أو الاستقلال ، وفي هذه الحالة ترتبط بقدر كبير من الشعور بالقلق.
 - فقدان: وقد يكون فقدان لشخص ، أو خبره لحرمان شديد وفي هذه الحالة يصاحبها شعور بالاكتئاب والحزن.
 - تحدي: وقد يكون من اجل المحافظة والبقاء ، أو النمو، أو السيادة والتعبير عن الذات، وفي هذه الحالة يصاحبها بعض القلق ولكنها تحمل معها مقوما مهما للأمل وتحرير الطاقة من اجل حل المشكلة وتحقيق السيادة.

مفاهيم الأساسية للنظرية

١- أن الأشخاص الذين يكونون في مواقف الأزمات أشخاص طبيعيين أساساً حتى لو كانوا على درجة عالية من التوتر والقلق، فعلى الرغم من أن الأشخاص الذين يعانون من الضيق أو الاضطراب الحاد أو يمرون بأزمة ، قد يكون لديهم اضطراب عاطفي أو عقلي قبل حدوث أو ترتب على حل الأزمة نتائج سلبية تؤدي لمثل هذه الاضطرابات ، فإن ذلك لا يعني أن الشخص الذي في الموقف الأزمة مصاب بالضرورة باضطراب عاطفي ، لذلك فإن لا يعني أن الشخص الذي في موقف الأزمة مصاب بالضرورة باضطراب عاطفي ، لذلك فإن من المهم أن نميز بين الأزمة وبين الإشكال المختلفة من الأمراض العاطفية والعقلية حتى لا توهي الإشارة "بعلاج" الأزمة بأن الأشخاص الذين في موقف الأزمات يدخلون في عداد "المرضى".

٢- أن الأشخاص الذين يكونون في مواقف الأزمات لديهم القدرة والرغبة في مساعدة أنفسهم ، وإن هذه القدرة والرغبة قد ينتابها قدر متفاوت من الضعف ، وإن قدرتهم على تحقيق النمو خلال هذه الأزمة يمكن أن تدعم عن طريق الحصول على مساعدة مؤقتة من جانب الأسرة والأصدقاء والجيران وأحياناً من جانب بعض الأخصائيين المؤهلين (المرشدين) للتدخل في مواقف الأزمات، كما أن الفشل في الحصول على هذه المساعدة قد يعوق النمو ويؤدي إلى نتائج سلبية للأزمة تأخذ أشكالاً مختلفة مثل إيذاء النفس أو الاعتداء على الآخرين وغيرها من أنواع السلوك السلبي الضار، أن رغبة الشخص القوية في تقرير مصيره وتحقيق النمو بالإضافة إلى المساعدة التي يحصل عليها من الآخرين ، يؤثران عادة على توجيه نتائج الأزمة نحو الاتجاه السليم ، وعدم الاعتراف بأن الأشخاص الذين يكونون في المواقف الأزمات لديهم القدرة والرغبة في مساعدة أنفسهم قد يحول دون الحصول إلى نتائج ايجابية للأزمة فتشجيع الشخص على الإسهام النشط للسيطرة على الأزمة والوصول إلى حل ايجابي لها أمر مطلوب وبخاصة عندما يكون الخوف من فقد السيطرة على النفس والإحداث جزءاً رئيسياً من خبرة الأزمة.

٣- يمكن أن يكون لجهود الأشخاص الذين يشتركون في التدخل في مواقف الأزمات مثل الإباء والأقارب والجيران، والمرشدين وغيرها ، فائدة عظيمة إذا امنوا بإمكانية الكبيرة الموجودة في كل شخص ، وبأن الأزمة تحمل في ثناياها الفرصة للنمو بجانب الخطر ،

لذلك فإن عليهم ، إذا أرادوا أن يحققوا النجاح لتدخلهم في مواقف الأزمات أن يساعدوا الأشخاص في تلك المواقف على اخذ فرصهم للنمو وتجنب الخطر المتضمن الأزمة.

كيفية حدوث الأزمة حسب النظرية:

١- يخضع الإنسان سواء كان فرداً أو أسرة أو جماعة في مراحل عمره المختلفة لضغوط متنوعة سواء كانت هذه الضغوط داخلية أو خارجية يتأثر بها ويتفاعل معها ويحاول إزالتها أو التقليل من تأثيرها وإشباع احتياجاته ، وتحقيق التوازن وأداء مسئوليات أدواره الاجتماعية بشكل مقبول.

٢- يؤدي ازدياد هذه الضغوط إلى إحداث اضطراب في توازن الفرد ويصبح محاولات الإنسان لاستعادة التوازن ارتفاع معدل التوتر، وكلما زاد اختلال التوازن ارتفع معدل التوتر.

٣- يلجأ الإنسان إلى كل ما هو متاح لديه من مصادر وإمكانيات ، ويجند كل قواه إلى أساليب جديدة لاستعادة التوازن ، فإذا فشل في استعادة التوازن فإن التوتر يتصاعد إلى إن يصل إلى ما يسمى (نقطة التحول)، حيث يعيش الإنسان مرحلة من الاضطراب والاختلال التوازن وبذلك يدخل في مرحلة الأزمة.

٤- ينظر الفرد إلى موقف الأزمة على انه تهديد لوجوده واحتياجاته الأساسية ومشاعره.

٥- تؤدي معاشة الإنسان لهذا الموقف إلى مشاعر سلبية قوية تظهر في صورة اكتئاب ويأس وفقدان الأمل.

٦- تضعف خلال مواقف الأزمة العمليات الدفاعية ، ويصبح الإنسان أكثر استعداداً لقبول التأثير الخارجي، بحيث يصبح الحد الأدنى من التدخل قادراً على إحداث الحد الأقصى من التغيير.

٧- قد تؤدي الأزمة إلى إثارة بعض المشكلات القديمة والماضي القريب أو البعيد ، حلت أو تركت بدون حل أو تم حلها بشكل جزئي ، وعلى هذا فإن موقف الأزمة يمكن أن تكون فرصة لحل هذه المشكلات.

تصنيف الأزمة حسب النظرية:

فمن حيث المستوى

- الأزمة الفردية
- الأزمة الجماعية المجتمعية
- الأزمة المادية
- الأزمة المعنوية

تصنيف كابلن

- الأزمة المتوقعة كإحالة على التقاعد
- الأزمة المفاجئة مثل المرض المفاجئ أو انهيار منزل أو الفيضانات

تصنيف جاكبسون

- الأزمة عامة
- الأزمة فردية

ويعتمد تطبيق النظرية على نوع الأزمة وقد أورد "كوتوتون" ثلاثة أنواع من الأزمات:

- ١- الأزمة الحادة: حيث تتعطل أدوات التوازن الجسدي عند الفرد وتتوقف عن العمل إلى حد العجز معه الفرد عن التوافق مع هذه الحالة أو التغلب عليها.
- ٢- الأزمة العادية: وهي جزء من عملية النمو.
- ٣- الأزمة الوضعية: وهي رد فعل إزاء وضع معين كالمرض أو الكارثة.

ويمكن اعتبار الأزمة كنوع من التهديد أو الخسارة أو التحدي ، فالفرد يواجه تهديد سلامته ومتطلباته الذاتية بالقلق ، كما يواجه الخسارة أو الحرمان بالحزن والاكئاب في حين انه يواجه التحدي بالنشاط الهادف إلى حل المشكلة وبالحيوية والتحرك. وهناك العديد من الخصائص التي يجب إن تتوفر في الموقف أو المشكلة حتى يمكن ، إن نطلق عليها (أزمة) ومن أهم هذه الخصائص:

- ١- وجود تركيبة من القوى التي تضغط على الإنسان ،وقد تكون هذه القوى جسمية أو نفسية أو اجتماعية.

- ٢- أن ينظر الإنسان إلى هذه القوى على أنها تشكل تهديدات لحياته ولأمنه ولأهدافه الأساسية في الحياة.
- ٣- أن يلتقي موقف الأزمة على من يتعرضون لها مسؤوليات تخرج من نطاق الإمكانيات العادية المتاحة وإمكانيات الأشخاص الآخرين الذين يلجئون، إليهم في طلب المساعدة.
- ٤- أن يشعر الإنسان تجاه هذه المواقف باليأس والعجز وعدم القدرة على التعامل معه.
- ٥- يفقد الإنسان في معظم الحالات ثقته في نفسه.
- ٦- قد يؤدي موقف الأزمة إلى ظهور أعراض سلوكية مرضية كفقدان العلاقات الاجتماعية والإصابة بالاكتئاب والقلق.

خطوات التدخل الإرشادي وفق نظرية الأزمات:

- ١- تقدير الموقف
- ٢- تحديد الأهداف الإرشادية مع المسترشد: يمكن أن يتم تحديد الأهداف الإرشادية من خلال تحديد الأدوار التي يعجز المسترشد عن أدائها أو الأدوار المسببة للازمات، ويمكن تحديد الأهداف الإرشادية كالتالي:
- مساعدة المسترشد في التخلص من الشعور بالعزلة الاجتماعية.
 - مساعدة المسترشد في تخفيف حدة التغيرات الناجمة عن فقدان دوره الوظيفي.
 - التعرف على العجز المسترشد عن أداء أدواره الاجتماعية الأخرى المتأثرة بفقدانه أدوره كعامل.
 - تحسين مستوى الأداء الاجتماعي للأدوار المسترشد.
 - شغل أوقات الفراغ بطريقة سليمة ، واستخدام المرشد عدة أساليب إرشادية ، مثل الإقناع ، التوضيح، التنبيه، من أجل تزويد المسترشد بمعلومات جديدة أو تصحيح بعض المعلومات الخاطئة لديه.
- ٣- وضع الأولويات بين الأهداف ومتطلباتها: بعد تحديد الأهداف الإرشادية، يعمل المرشد بمشاركة المسترشد على تحديد الأولويات بين تلك الأهداف، والتي هي في الواقع أولويات بين الأهمية النسبية للأدوار المختلفة، ويمكن للمرشد النفسي عند تحديد تلك الأولويات الاستعانة بالمحكيات التالية ، والتي تفيد في معرفة مدى أهمية كل دور:

- هل اختار المسترشد ذلك الدور بنفسه ؟ أم فرض عليه؟
- متطلبات الدور، ونوعية الأعباء التي يفرضها على المسترشد.
- القيم والمعايير الاجتماعية المرتبطة بذلك الدور.
- معاونة المسترشد على أداء أدواره الاجتماعية: لكي يقوم المرشد النفسي بمعاونة المسترشد على أداء أدواره ، وفق التوقعات المجتمعية السائدة فإن الأمر يتطلب منه بعض العمليات التالية وفقاً للمتطلبات الفردية لكل حالة وهذه العمليات هي:
- ١- تعديل فهم المسترشد لدوره ودور المرشد في العملية الإرشادية.
- ٢- معاونة المسترشد على فهم توقعات دوره ، والأسلوب الإرشادي المناسب هنا كالاتي:
- معرفة تصورات المسترشد عن متطلبات دوره ، وتصوره الذاتي لحقوق وواجبات ومسؤوليات دوره، وكيفية تصوره أدائها.
- مساعدة المسترشد على تصحيح تصوراته غير السوية عن تلك الأدوار من خلال التوضيح والإقناع وإيراد الأمثلة والنماذج الحية والواقعية، والقريبة من مجالات أنشطة المسترشد المختلفة.
- ٣- إزالة غموض الدور: لعل من أكثر المجتمعات معاناة من مشكلات غموض الدور هي المجتمعات المتحررة، أم في المجتمعات العربية والإسلامية ، فان الأمثلة التي يعاني المسترشد من غموض الدور ليست كثيرة.
- ٤- إيجاد الدافع للمسترشد للقيام بأدواره الاجتماعية: يمكن للمرشد النفسي أن يعمل على تبصير المسترشد بالفوائد التي تعود عليه من ممارسة دوره ، وأيضاً ما قد يترتب على القيام بهذا الدور من أضرار.
- ٥- إزالة صراع الدور: إذا كان السبب في المشكلة المسترشد يرجع إلى الصراع بين أدواره المختلفة، فإنه يمكن العمل على حل هذا الصراع عن طريق:
- معاونة المسترشد على وضع أولويات تبين الأهمية النسبية لأدواره.
- إعادة توزيع وقت المسترشد وجهده على تلك الأدوار، طبقاً لأهميتها النسبية.
- التخلي عن الدور الأقل أهمية، إذا استحال الاحتفاظ به في وجود الدور الآخر.
- العمل على إعادة توزيع بعض الأدوار ، بين المسترشد وأسرته.

٦-رفع قدرة المرشد على أداء أدواره:ويستخدم المرشد النفسي هذا الأسلوب في حالات عدم كفاية الدور عندما لا يمتلك المرشد الإمكانيات أو القدرات أو المهارات اللازمة بذلك الدور، ويكون مساعدة المرشد على:

- اكتساب القدرات اللازمة للأداء الدور مثل توفير فرص التدريب للمرشد الذي يحتاج إليه ، أو توفير مساعدة اقتصادية ، أو العلاج عند تسبب مرضه في إعاقة من القيام بدوره، أو مساعدته في معرفة المؤسسات التي يمكن أن يعمل به.
- التخلي تماماً عن هذا الدور، إذا لم يكن بوسعه القيام به ولا توجد إمكانية لاكتسابه القدرة على ذلك، وفي هذه الحالة يجب إتاحة الفرصة أمام المرشد للقيام بدور آخر أكثر مناسبة لإمكاناته وقدراته أو زيادة كفاءته في ادوار أخرى يقوم بها فعلاً.

٧-إحداث التكامل والتوازن بين ادوار المرشد والأدوار المحيطين به: من الضروري أن يسعى المرشد النفسي إلى تفهم دقيق ليس لادوار فحسب ولكن أيضا لادوار المحيطين به، وكيفية أدائهم لها، ولاسيما أسرة المرشد، وعليه أن يساعد كلا منهم على أداء أدواره ، والذات تلك التي تتصل بالمرشد.

٨-وقف وإعاقة ادوار المرشد المشكلة: يمكن للمرشد النفسي أن يعيد ترتيب العوامل البيئية في حياة المرشد، بشكل من شأنه وقف أو على الأقل إعاقة قيام المرشد بأدواره المشكلة، كإيجاد عمل جديد للمرشد يتفق مع إمكانياته وقدراته أو إعطائه مسؤوليات داخل المؤسسة.