الموكلة للمرشدين التربويين من أجل مساعدة الطلبة مما أدى إلى زيادة أعبائهم لحل المشكلات والأزمات والضغوط.

فأحداث ما بعد الحرب والتي شهدها العراق ولدت تهديداً داخلياً لدى الفرد يشعره بالافتقار إلى الاستقرار النفسي والعاطفي ويولد لديه نوع من القلق النفسي وفقدان الأمل والشعور بالتهديد المرتبط بالخوف، وهذه الإحداث لم تبعد العاملين في المدرسة والطلبة عن الاستمرار في تحقيق أهدافهم وولدت عند كثير من الأفراد واقعاً لتحقيق طموحاتهم والشعور بضرورة التضحية من أجل الوطن ، وارتباط فقدان الأمل بالقلق فالأفراد الذين واجهوا أحداث ما بعد الحرب تتولد لديهم مشاعر الرعب والتشويش وتخيل الأحداث التي مرت بهم وكثرة الكوابيس والأرق وكثرة الاستيقاظ أثناء النوم ، والجمود العاطفي ، يرافقها أحيانا الجمود الفكري.

أن الأحداث المتمثلة بالحرب وما بعدها أحدثت تهديداً داخلياً لدى الطلبة الذين واجهوا ضغوط أو أحداث ما بعد حرب ، وأن الطلبة لديهم صعوبة في التعايش والتوافق والسيطرة على نوبات الغضب مع جميع من يحطيون بهم ويتصف تعاملهم مع أحداث الحياة بالعدائية والإحساس بالتهديد والخوف من المستقبل والنظرة التشاؤمية ، وبين (ريتشارد) أن الأفراد يتباينون في طبيعة استجابتهم للأحداث أو الضغوط فقد يتوافق بعض الأفراد للأحداث أو الضغوط التي تمر بهم ويصبحون أكثر تحملاً وقوةً في حين أن البعض الأخر يصبحون عصابين وتلازمهم نوبات القلق والاكتئاب وغيرها من الأعراض العصابة ، والكثير من ضحايا الحوادث الطارئة أو الكوارث الطبيعية يفقدون حياتهم خلال وقوع الحادث أو أثناء نقلهم إلى المستشفى وذلك يجعل من حول المصاب أن يؤدون ما ينبغي لإنقاذه فالدقائق الأولى من الحادث تتحكم بحياة المصاب وهذا يتطلب أن يكون كل مواطن ملم بالإجراءات الصحيحة الواجب اتخاذها لانقاد حياة المصاب ، ونظراً لما يعيشه العراق من ظروف في السنوات الماضية وانطلاقاً من تأثير تلك الظروف على الطالب العراقي ، برزت الحاجة إلى مواجهة هذه الأخطار ومن بين وسائل المواجهة هو تدريب المرشد النفسي على مهارات مواجهة الأزمات والحالات الطارئة في مكان عمله ، وتحسين المستوى المهاري للعاملين في التربية كل حسب اختصاصه ، ورفع المستوى المهاري والسلوكي والعلاقات الإنسانية والعلمية بين الطلبة، وتغير الدور الذي يلعبه المرشد التربوي لدى المدارس الثانوية على وفق الظروف الاجتماعية التي تحكم تلك المدارس ، ويساعد المرشد في تقويم ذاته وعمله ، وعملية التفاعل الاجتماعي التي تحكمه وتكوين أفكار صحيحة للعاملين في المجال النفسي داخل المؤسسات التربوية ، واستثمار المهارات المتوفرة من الطاقة البشرية والأجهزة والأدوات من اجل خدمة التعليم ، وتحديد الخدمات الإرشادية والتوجيهية من اجل حل مشكلات الطلبة ورفع مستوى كفاءة المؤسسات التربوية، وتحديث المعالجات التي تتبعها المؤسسات الصحية والاجتماعية ، وتحقيق المعرفة المهنية والاجتماعية للعاملين في المؤسسات التي توصلهم إلى التعامل مع الأزمات والحالات الطارئة للمجتمع وتطوراته .

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

وأن الأزمات موجودة ومتوقعة والإرشاد يسهم في مواجهة هذه الأزمات وإرشاد الطوارئ محور كل العمليات التربوية والنفسية الطارئة والمفاجئة.

لذا لا يمكن التفكير في التربية والتعليم من دون التوجيه والإرشاد ولا يمكن الفصل التام بينهما فالتربية تتضمن عناصر كثيرة من التوجيه والتدريس يتضمن عناصر كثيرة من الإرشاد وعملية الإرشاد تتضمن التعليم ، والتعلم كخطوة هامة في تعديل وتغير السلوك وان التوجيه والإرشاد حاجة نفسيه هامة لدى الإنسان، ومن مطاليب النمو السوي إشباع هذه الحاجة وعلى هذا ، فالإرشاد حقٌ من حقوق كل فرد حسب حاجته في أي مجتمع ديمقراطي ، وان الفرد من حقه على المجتمع أن يعامله كإنسان ، وتؤدي العملية الإرشادية دوراً كبيراً وفعالاً لتضيق الفجوة بين النظامين التربوي والاجتماعي وهذا ما جاء في المؤتمر الاستشاري الثالث لليونيسيف (١٩٩٤) من خلال تأكيده على أهمية العملية الإرشادية في تقليل التوتر والصراع الحاصل بين النظامين التربوي والمهاري التي تحتاجها العملية التربوية ، وان نجاحها يعتمد على المرشد والمسترشد ، ولا سيما المرشد النفسي وما يتمتع به من مهارات إرشادية وتفاعلية مع المسترشد في المقابلة الإرشادية.

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.

وأكد (مالتن) على أهمية المرشد التربوي في مساعدة الطلبة على التوافق مع بيئاتهم ومساعدتهم في معرفة حقوقهم داخل المدرسة ومساعدتهم في التوافق مع الحياة الاجتماعية المستجدة الطارئة ، لذا تتجلى أهمية المرشد التربوي في العمل على تعميق إدراك الفرد بأنه جزء من كل ، وزيادة شعور الطلبة بالمسؤولية وقبول تحملها والعمل على تقليل التناقض بين الأقوال والأفعال والعمل على عدم تفكك الروابط الاجتماعية واستمرار تبادل الثقة من خلال التأكيد على الروابط الدينية والقيمية والأخلاقية والسياسية بين الطلبة ، وأكد (كولودنر) على أن المفتاح لتطبيق تلك الأدوار والمهام من خلال موائمة المهام والأدوار التي يقوم بها المرشد مع الواقع الذي يعيشونه ، وفي الآونة الأخيرة ونتيجة للتغيرات التي شهدها القرن الواحد والعشرين ازدادت المهام

مكتبة احمد
للاستنساخ
قسم يوتيوب

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 .

والعنف موجود في كل زمان ومكان ، وان بلداننا العربية في معظمها شهدت درجات متزايدة من العنف ، وصل بعضها إلى حالة الصراع الاجتماعي المفتوح (الحرب الأهلية) ، وخصوصاً في العراق وسوريا واليمن وليبيا ومصر وتونس والجزائر ، ورافقها اندلاع الصرع والمواجهات وقمع وانتهاك حقوق الإنسان بلغت في بعض الأحيان مرتبة المذابح ، وعمليات الإبادة الجماعية ، والتطهير العرقي والنزوح الجماعي للسكان سواء كمتشردين من مناطق نائية ، أو كلاجئين من خلال عبور الحدود إلى الدول المجاورة ، وصاحب كل ذلك مطالبة المجتمع الدولي لتقديم المساعدات الإنسانية لهم، وشهد العراق بشكل واضح تغيرات هائلة في شتى الميادين وخصوصاً بعد أحداث ٩ / ٤ / ٢٠٠٣ ،واجه العراقيون اشد عمليات السلب والنهب والقتل والتهجير والتعذيب ، وتفجير السيارات ، والعبوات الناسفة ، وإطلاق العيارات النارية وحوادث الحرق والدهس ، والاختطاف، وما يلحقه من إجراءات أمنية.

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

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 ،واختيار الإستراتيجية 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.

أن أهمية أرشاد الأزمات تتضح من خلال أتباع المنهج العلمي في كيفية احتواء الأزمة والتعامل معها والحد منها ما أمكن ذلك، كما أنها تعمل على تحقيق عنصري الانتماء والمشاركة الفعلية ما بين القيادة والعاملين عند بناء فريق العمل لمواجهة الأزمة، فضلاً عن أن أرشاد الأزمات تجعل المنظمة ذات خبرة لمواجهة أي موقف قد يتحول إلى أزمة فيما بعد.

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.

٤- يهدف إلى الاستعداد لمواجهة المخاطر المحتملة ، و إلى تقليل من الخسائر إلى اقل حد ممكن .
٥- أن أرشاد الازمات هي مجموعة الخدمات الإرشادية المقدمة أثناء حدوث الأزمة.
٦- أن هذه الخدمات مقدمة من فريق أدارة الازمات حسب الخطة الموضوعة مسبقاً.

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 الأمان 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.

أن حالات الطوارئ والأزمات التي كثرت في الأونة 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 الأزمة، من اجل المحافظة على أرواح الباقين وأخلاء الجرحى إلى المستشفيات القريبة بسرعة وكفاءة وفاعلية.

يمكن أن نستنتج نقاط من التعريف السابقة :-

١- هنالك مجموعة من الحالات الطارئة تحدث داخل المدرسة أو بالقرب منها وتحتاج إلى إرشاد من نوع خاص .

٢- وجدنا أن هذا المفهوم متضمن ومتداخل مع المفاهيم المتقاربة له أو التي يعد جزءاً منها.

٣- أن إرشاد الطوارىء مجموعة من التدابير والإجراءات التي يقوم بها المرشد التربوي داخل المدرسة في تعامله مع الإحداث والحالات الغير متوقعة قبل وقوع الأزمة.